

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/01857/2020

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **ALZA.HU Kft.** (1134 Budapest, Róbert Károly krt.54.-58.) 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 írásbeli határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül a hibás Hyndai 32 HLR 32T350 SMART televíziókészüléket cserélje ki, ha arra nem képes, akkor fizessen vissza 55.989,-Ft-ot a fogyasztó részére.

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 a fogyasztó édesanyja, 2018.12.11-én ajándékba vásárolt „ajándékcseré” lehetőséggel a részére egy Hyndai 32 HLR 32T350 SMART televízió készüléket a vállalkozás www.alza.hu weboldalán keresztül 55.989,- Ft vételáron. Sajnos csak a karácsonyfa alatt a készülék kicsomagolását követően tapasztalta, hogy azt nem lehetett üzembe helyezni és a kijelzőjén karcolás volt. A hibát az alza.hu ügyfélszolgálatán bejelentette és a vállalkozás által megbízott futár a készüléket 2019.01.16-án átvette tőle. Aztán 2019.01.21-én elektronikus úton arról kapott visszajelzést, hogy a televízió megérkezett a központba. 2019.02.01-jén arról tájékoztatták, hogy a cserekészülék elküldésre került a központjukból. Az ún. cserekészülék megérkezését követően a feladott készülék az eredeti dobozban, hiányos csavarokkal érkezett vissza egy cseh nyelvű dokumentummal együtt, amit nem értett. Magyarul annyi állt rajta: „kezelés módja: elutasítva”. A készülék hibája továbbra is fennállt és mivel nem értett cseh nyelven, így a telefonos ügyfélszolgálattal egyeztetve 2019.02.09-én kérték, hogy a készülékről készült fotókat küldjék el részükre. Aztán a készülék 2019.02.27-én ismét begyűjtésre került és 03.04-én érkezett meg a központjukba. Aztán újra visszaérkezett a feladáskori állapotban. Aztán 2019.03.21-én az elutasító álláspontját ismételten fenntartotta a vállalkozás azzal, hogy a tv első alkalommal kicserélésre került, második alkalommal pedig elutasításra került, mert külső mechanikai sérülést találtak rajta. A vállalkozás jótállás ideje alatti meghibásodás során független szakértői vélemény alapján utasíthatja el a jótállási kötelezettségek teljesítését. Hivatkozik a Budapesti Békéltető Testület 3/2014. számú ajánlásában megfogalmazottakra. A vállalkozás nem bizonyította, hogy a hiba oka a teljesítést követően keletkezett, így addig a fogyasztó igényének jogossága, megalapozottsága vélelmezett. Ráadásul a vállalkozás webáruháza a panaszkezelés körében többször megszegte a 16/2014 (IV.29)NGM rendeletben foglaltakat, nem került jegyzőkönyv felvételre, nem kapott magyar nyelvű tájékoztatást sem, az irányadó 15 napos határidőből is több alkalommal kicsúszott a vállalkozás.

Miután a vállalkozással nem sikerült megegyezni, a fogyasztó ezután a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás fizesse vissza a termék vételárát,

azaz az 55.989,- Ft-ot. Kérelméhez csatolta a termék számláját, a garancia jegyet, a felek elektronikus levelezését, a 2019.01.21-én kelt reklamációs lapot.

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 2019.10.15. napjának 9.00 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 kötelezőségeként 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 bírságszabásra 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 2019.09.12-én érkezett dr. Decsov Judit ügyvéd által előterjesztett érdemi válasziratóban a következőket adta elő. A Társaság a jelen ügyben korábban -2019.07.29-én-tett nyilatkozatát fenntartja és az egyértelmű, hogy a televíziókészüléket mechanikai sérülés érte, ezért került elutasításra a fogyasztói igény. A korábbi nyilatkozatában hangsúlyozta, hogy az Alza.hu Kft. az Alza cégcsoport magyarországi leányvállalata, a cégcsoport továbbra is cseh tulajdonban áll. 2017-ben vált Magyarország a cég anyaországán kívüli legnagyobb piacává. A nemzetközi gyakorlatnak és az ÁSZF-nek megfelelően valamennyi termék adásvétele során megfelelő tájékoztatással szolgál az ügyfelei részére a termék technikai, műszaki és egyéb paramétereit illetően. Jelen esetben a készülék visszaküldése során megállapítást nyert, hogy az mechanikai sérülést szenvedett, mely a nem megfelelő csomagolás következménye. A társaság ennek igazolására becsatolja a termék átvételekor készített fényképfelvételeket. A fogyasztó által érvényesíteni kívánt igény nem minősül hibás teljesítésnek. Olyan kárért, ami a fogyasztó felróható magatartásának a következménye nem vállalják a felelősséget. Kérik a kérelem elutasítását. Alávetési nyilatkozatot nem tesz, kijelöléssel nem él.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó szabályszerű értesítésre megjelent. Az eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. Fenntartotta az írásbeli kérelmét. Az eljáró testületi tag kérdésére úgy válaszolt, hogy mivel ajándékba kapta, ezért az ő tulajdonában és birtokában van a televízió készülék. Már a legelső telefonos jelzéskor elmondta, hogy készüléken karcolás van, ezt rögzítenie kellett az ügyfélszolgálat telefonos rendszerének. A készüléket a vállalkozás állítása ellenére nem cserélték ki, a panaszát nem megfelelően és nem időben intézték és nem magyar nyelven. Azzal módosította a kérelmét, hogy a cserekészüléket is elfogadja. A meghallgatáson a vállalkozás képviselőjében megjelent dr. Decsov Judit ügyvéd. Meghatalmazását csatolta, ügyvédi igazolványát bemutatta. Az eljáró testületi taggal szemben

kifogást, kizárást nem terjesztett elő. Fenntartotta korábbi álláspontjukat. Azt most hallotta, hogy a legelső telefonos reklamációkor jelezte az ügyfél, hogy a kijelzője karcos a televízióknak. Erre nem tud nyilatkozni. Az egyezség reményében felajánlja, hogy újból kivizsgálják az ügyet. A fogyasztó úgy nyilatkozott, hogy 2018. decembere óta eltelt 10 hónap, ha eddig nem sikerült az ügyét kivizsgálni, akkor ezután sem tudják.

5. Megállapított tényállás

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

A becsatolt nyugta szerint a fogyasztó tulajdonában lévő televíziókészüléket 2018.12.11-én édesanyja vásárolta karácsonyi ajándékként „ajándékcseré” lehetőséggel. A Hyndai 32 HLR 32T350 SMART televízió készüléket a vállalkozás www.alza.hu weboldalán keresztül 55.989,- Ft vételáron vette meg. A vállalkozás által megbízott futár szállította ki. Sajnos a készülék kicsomagolását követően 2019.12.24-én derült ki, hogy nem lehetett üzembe helyezni és a kijelzőjén karcolás volt. A hibát és a kijelzőn lévő karcolást a fogyasztó az alza.hu telefonos ügyfélszolgálatán bejelentette és a vállalkozás által megbízott futár a készüléket az eredeti csomagolásban 2019.01.16-án átvette tőle. Aztán 2019.01.21-én elektronikus úton arról kapott visszajelzést, hogy a televízió megérkezett a központba. 2019.02.01-jén arról tájékoztatták, hogy a cserekészülék elküldésre került a központjukból. Az ún. csere készülék megérkezését követően a feladott készülék az eredeti dobozban, hiányos csavarokkal érkezett vissza egy cseh nyelvű dokumentummal együtt, amit nem értett. Magyarul annyi állt rajta: „kezelés módja: elutasítva”. A készülék hibája továbbra is fennállt és mivel nem értett cseh nyelven, így a telefonos ügyfélszolgálattal egyeztetve 2019.02.09-én kérték, hogy a készülékről készült fotókat küldjék el részükre. Aztán a készülék 2019.02.27-én ismét begyűjtésre került és 03.04-én érkezett meg a központjukba. Aztán újra visszaérkezett a feladáskori állapotban. Aztán 2019.03.21-én az elutasító álláspontját ismételten fenntartotta a vállalkozás azzal, hogy a tv első alkalommal kicserélésre került, második alkalommal pedig elutasításra került, mert külső mechanikai sérülést találtak rajta. A becsatolt fényképeken látgató a televízió kijelzőjének a karcolása.

6. Az eljáró testületi tag által figyelembe vett jogszabályhelyek

A felek szerződéskötésekor hatályos a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv.- azaz a Ptk- 6:157. § a alapján:(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. §-a alapján: (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.

A 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. Mentesül 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:

(1) A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

A Ptk. 6:148. §- a szerint:

(1) Aki kötelezettsége teljesítéséhez vagy joga gyakorlásához más személy közreműködését veszi igénybe, az igénybevett személy magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.

(2) Ha a kötelezettnek más személy igénybevételére nem volt joga, felelős mindazokért a károkért is, amelyek e személy igénybevétele nélkül nem következtek volna be.

(3) A kötelezett a közreműködővel szemben - annak szerződésszegése miatt - mindaddig érvényesítheti jogait, amíg a jogosulttal szemben helytállni tartozik.

7. Az eljáró testületi tag által tett megállapítások

Az eljáró testületi tag álláspontja szerint a fogyasztó a kötelező 1 éves jótállási időn belül – haladéktalanul – jelezte a hibát a vállalkozás felé. A fogyasztó az első alkalommal a telefonos ügyfélszolgálaton jelezte a karcolást is. Az eljárásban a vállalkozás nem bizonyította szakértői véleménnyel, hogy a jótállás alá tartozó termék kijelzõn lévõ karcolás mikor és hogyan keletkezhetett és azt sem, hogy ezen külsérelmi hiba összefüggésben van-e azzal, hogy a terméket már a kibontásakor nem lehetett beüzemelni. A vállalkozás a panaszkezelése során több vonatkozó jogszabályt is megsértett. Nem adott magyar nyelvű tájékoztatást a visszautasítás okáról, nagyon sok idő telt el a szállítások miatt a jogszabályban megengedett 15-30 nap helyett. A szállításokért felelõs futárszolgálat a vállalkozás megbízása alapján, annak közreműködőjeként járt el, így annak magatartásáért a vállalkozás felelõsséggel tartozik. Amikor 2019.01.21-én a fogyasztó átadta a futárnak a becsomagolt terméket az nem nézte meg, hogy milyen állapotban van. A kárveszély így átszállt, tehát nem bizonyított, hogy a termék mikor sérült meg. Ráadásul a termék egy ún. „ajándékcsere” lehetőséggel, mint választható opcióval került eladásra.

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 említettek 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.”

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás 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 küldött hivatalos iratban foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben érdemi írásbeli nyilatkozatot és a meghallgatáson sem jelent meg. Ezzel megszegte az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét. Ezért a békéltető testület a Fgytv. 36/B. § szerint jár el.

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. október 15.

Dr. Kolyvek Antónia
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár