

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/03128/2019

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **Alza.hu Kft.** (1134 Budapest, Róbert Károly körút 54-58.; Cg. 01-09-286873) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

AJÁNLÁST

hozta:

Vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a fogyasztó által 2018.02.28. napján vásárolt Xiaomi Mi A1 LTE 64 GB arany mobiltelefont saját költségén javítsa meg, amennyiben azt nem vállalja, vagy arra nem képes, úgy fizesse meg fogyasztónak a mobiltelefon 64.990,- Ft (azaz: Hatvannégyezer-kilencszázkilencven 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 2019.09.23. napján előterjesztett kérelmében kérte a 2018.02.28. napján a vállalkozás internetes oldalán vásárolt Xiaomi Mi A1 LTE 64 GB arany mobiltelefon a vállalkozás költségén történő javíttatását, amennyiben az nem megoldható a vételárának, 64.990,- Ft-nak a visszatérítését az alábbiak alapján.

Fogyasztó nyilatkozata szerint a másfél éves, otthon használt telefon 2 hangszórója teljesen tönkrement, nem lehetett hallani a telefonbeszélgetést, illetve a telefon zenehallgatás közben recsegett. Fogyasztó 2019.07.21. napján beadta a telefont szervízbe. Egy hónap után – a fogyasztó megkeresésére – emailben tájékoztatást kapott, hogy elutasításra került a javításra vonatkozó kérelme mechanikai sérülésre hivatkozással.

Fogyasztó a vállalkozás elutasításra vonatkozó nyilatkozatát nem tudta elfogadni, ezért fordult a Békéltető Testülethez kérelmével.

Fogyasztó kérelméhez csatolta az alábbi iratokat:

- számla;
- két éves jótállási időre vonatkozó irat;
- érdeklődő levél a javítási határidő lejártát megelőzően;
- javítást elutasító email;
- idegen nyelvű szervízlap;
- személyes egyeztetést követő részletesebb hibaleírást tartalmazó email.

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. A meghallgatás 2020.01.27. 13.00 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.

Ezirányú kérelmet a felek 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 válasziratában vitatta a panasz jogosságát.

A vállalkozás úgy nyilatkozott, hogy a fogyasztó kérelmét továbbra sem tartja megalapozottnak. Tájékoztatta vállalkozás az eljáró tanácsot, hogy nem kívánja alávetni magát az eljáró tanács döntésének és bár a szavatossági ügyet lezártnak tekinti, együttműködési kötelezettsége keretében nem zárkózik el egy esetleges egyezségtől.

Vállalkozás válasziratához mellékletként csatolta a nevében eljáró ügyvéd, dr. Decsov Judit részére adott meghatalmazást, a szerviz cseh nyelvű elutasítását és annak egyszerű magyar fordítását.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson mind a vállalkozás, mind a fogyasztó megjelent.

Eljáró tanács fogyasztó részére a vállalkozás válasziratát átnyújtotta.

Fogyasztó a meghallgatáson fenntartotta az írásbeli kérelmében foglaltakat, előadta, hogy elsődlegesen a mobiltelefon javítását kéri a vállalkozás költségén, és csak azt követően kéri a vételár visszatérítését, ha a vállalkozás a javítást nem vállalja.

Fogyasztó a meghallgatáson előadta, hogy a telefon szervízbe történő leadásakor őt arról tájékoztatták, hogy a telefon jó állapotban van, nem lesz gond a javítással.

A vállalkozás a meghallgatáson fenntartotta a válasziratban írt álláspontját, és az eljáró tanács kérdésére elegendőnek tartotta a szerviz cseh nyelvű elutasítását – és annak egyszerűsített

magyar nyelvű fordítását – arra vonatkozóan, hogy miért nem megalapozott a fogyasztó kérelme. A vállalkozás egyezségi ajánlatot nem tett.

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

5. Megállapított tényállás

Fogyasztó a mobiltelefont 2018.02.28. napján vásárolta, mely vásárlást számlával igazolt. A mobiltelefon vonatkozásában a jótállási idő időtartama 2 év, 2020.02.27. napján jár le.

Fogyasztó nyilatkozata szerint a másfél éves, otthon használt telefon 2 hangszórója teljesen tönkrement, nem lehetett hallani a telefonbeszélgetést, illetve a telefon zenehallgatás közben recsegett. Fogyasztó 2019.07.21. napján beadta a telefont szervízbe. Egy hónap után – a fogyasztó megkeresésére – emailben tájékoztatást kapott, hogy elutasításra került a javításra vonatkozó kérelme mechanikai sérülésre hivatkozással. A telefon személyes átvételekor tájékoztatták, hogy az elutasítástól függetlenül lehet, hogy foglalkoztak a telefonnal/javították azt.

A fogyasztó 2019. szeptember 18. napján még egyszer egyeztetni próbált személyesen a telefon javítása ügyében és kérte, hogy pontosabb információt adjanak neki az elutasítás indokáról. Ekkor a szerviz cseh nyelvű levélben arról tájékoztatta, hogy azért került elutasításra a javításra vonatkozó kérelme mivel az alsó hangszóró a piszok miatt nem megy, a felső pedig a rács sérülés/eltömődése miatt és ezek mechanikai sérülésnek számítanak

Fogyasztó nem ért egyet az elutasítás indokaival, azok nem fedik a valóságot, rendeltetészerűen használta a mobiltelefont. Fogyasztó sérelmezte továbbá, hogy az elutasításra vonatkozó indokolást csak cseh nyelven kapta kézhez.

A vállalkozás ezt követően írásban arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy a *„fogyasztó reklamációja azért lett elutasítva, mivel az alsó hangszóró piszok miatt nem megy és a felső pedig a rács eltömődése/sérülése miatt. A szerviz álláspontja szerint ezek mechanikai sérülésnek számítanak, ezért nem lehet garanciálisan javítani”*.

A jegyzőkönyv nem tüntet fel arra vonatkozóan információt, hogy megállapításait ki rögzítette, milyen vizsgálat mellett.

Fogyasztó megkísérelte a jogvita rendezését közvetlenül a vállalkozással, ami azonban nem járt eredménnyel.

A vállalkozás fogyasztóval kapcsolatos vitarendezésben nem járt el körültekintően, nem vizsgálta meg a mobiltelefont igazolhatóan független szakértővel és elutasította a fogyasztó kérelmét annak tényleges vizsgálata nélkül, hogy vajon valóban megfelelő volt-e a teljesítése a szerződés létrejöttékor.

Eljáró tanács álláspontja szerint fogyasztó előterjesztett kérelme alapos.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

Az Fgytv. 18. § (1) bekezdése szerint: *„A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés*

megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése.”

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:34. § szerint: *„a szolgáltatást a kötelem 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. § alapján: *„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”.*

Az Fgytv. 31. § (2) bekezdése szerint:

„Ha 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.”

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály meghatározza, hogy a terméknek rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat. Ezzel szemben a vállalkozás által önkéntesen vállalt 2 éves jótállási idő alatt a mobiltelefon meghibásodott és javítása vált szükségessé. Fogyasztó a mobiltelefon hibáját a jótállási időn belül felismerte, és be is jelentette a vállalkozásnak. A jótállási időn belül felismert hiba tekintetében bizonyítási kötelezettség a vállalkozást terhelte.

Bár a jogszabály nem határozza meg a bizonyítás mikéntjét, konkrét formáját, mégis nyilvánvaló, hogy a vállalkozás bizonyítási kötelezettségének teljesítésére nem lehet elegendő saját nyilatkozata (vagy a saját maga által kiállított jegyzőkönyv, egyéb irat) arra nézve, hogy a hibát a fogyasztó rendeltetésellenes használata okozta. Ugyanígy nem lenne elegendő a gyártó hasonló jellegű megállapítása sem, ugyanis a gyártó a szavatossági kötelezettség teljesítésében alapvetően érdekelt, hiszen a hibás termékkel kapcsolatban saját forgalmazójával szemben felelősség terhelte.

Jelen ügyben a vállalkozás saját, emailben megküldött nyilatkozatán, illetve a szerviz cseh nyelvű elutasításán kívül egyéb bizonyításra alkalmas eszközt, így pl. szakértői véleményt nem terjesztett elő, így nem teljesítette megfelelően bizonyítási kötelezettségét.

Figyelemmel arra, hogy a fogyasztó kérelmében a termék javítását kérte, a vállalkozás pedig az igényt alapvetően elutasította, így a hatályos jogszabálynak megfelelően az abban meghatározott két lépcsős jogkövetkezményekre figyelemmel fogyasztó választott igénye szerint kötelezte eljáró tanács a vállalkozást elsődlegesen a mobiltelefon saját költségén történő javítására, másodlagosan pedig a vételár visszatérítésére.

8. Összegzés

Eljáró tanács álláspontja szerint az Fgytv. idézett 31. § (2) bekezdése, továbbá a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rögzíti, hogy a felek a jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése során a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően kötelesek eljárni.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a szakvélemény nélkül a vállalkozás nem tudta megdönteni a hibás teljesítés vélelmét.

A jogszabály rendelkezéseit is figyelembe véve a kellékszavatossági igények rendezése kapcsán, javításra, ennek hiányában elállásra, azaz vételár visszatérítésre jogosult a fogyasztó.

Fentiekre tekintettel eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését.

Fogyasztó költségigényt nem terjesztett elő, így eljáró tanács az eljárás költségeiről és annak viseléséről nem rendelkezett.

9. 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. §-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 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 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, 2020. január 27.

dr. Ondrusek Eszter
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár