

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/3612/2020

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **4KShop BIMF Kft.** (4030 Debrecen, Gázvezeték utca 12.) 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 fogyasztó televíziókészülékét cserélje ki, amennyiben ez nem lehetséges, úgy térítse vissza a fogyasztó részére annak vételárát, 549.900.-Ft-ot.

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

INDOKOLÁS

1.Fogyasztói kérelem

A fogyasztó az írásbeli kérelmében előadta, hogy vásárolt a vállalkozástól egy több mint félmillió tv készüléket, melyet 2020.10.15. napján szállítottak ki. Sajnos a készülék kipróbálásakor derült csak ki, hogy az hibás, mivel pókháló szerű repedés látható a jobb felső sarkán, ami szabad szemmel is nehezen észlelhető. Szállításkor a csomag sérülten érkezett, ezért a szállítók megnézték a lakásba történt felvitel után, de csak felül bontották ki a dobozt és belepillantva, - tehát nem kibontva a terméket - megállapították, hogy nem sérült, mivel ott hungarocell védi. Majd fizetés után távoztak. Ezt követően a készülék kibontása és bekapcsolása után derült csak ki, hogy a tv nem használható. A fogyasztó felhívta ezért a vállalkozást és bejelentette panaszát, melyre fényképfelvételeket kértek be tőle. Azt is mondták, hogy náluk az üzletben még működött és, hogy a fogyasztó miért nem próbálta ki mikor kivitte neki a szállító. Sajnos ezt nem tette, de a szállítók sem figyelmeztették rá. Majd elküldték a szállító céghez a képeket, illetve, hogy vizsgálják ki az ügyet. Majd másnap kapott a fogyasztó egy levelet a szállító cégtől, hogy kivizsgálták, de náluk nem sérülhetett, ezért lezárták tekintik az ügyet. Állítólag a fogyasztónak kellene bizonyítania, hogy nem nála sérült meg a készülék. A fogyasztóvédelemnél is érdeklődött a fogyasztó, és ott azt mondták, hogy nekik kell ezt bizonyítaniuk. Ugyanitt javasolták a békéltető testülethez való fordulás lehetőségét.

A fogyasztó végül az ügy rendezése érdekében a Budapesti Békéltető Testülethez fordult, és az eljárásban kérte a készülék cseréjét, vagy vételárának vállalkozás általi visszatérítését. Kérelméhez csatolta a fényképfelvételeket, a vállalkozással folytatott levelezést, fuvarlevelet, garancia feltételeket, számlát.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A meghallgatás 2020. december 16. 14:00 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 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. A vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás 2020.11.30. napján érkezett válasziratában az alábbiakat adta elő:

A BBT/3621/2020 eljárásra vonatkozóan a BIMF KFT-nek, mint jogi személynek (Székhely: 4025 Debrecen Mikós u. 42) és képviselőjének Bakóczy Istvánnak (Üzletvezető, Tulajdonos) a következő az álláspontja:

A Vevő, **Zajác Ferenc** 2020.10.15.-én a Royal Futárszolgálattól átvette a készüléket, a Fuvarlevél szerint sérült csomagolásban, de sértetlen állapotban. A Royal futárszolgálattal való egyeztetés alapján, az átadás/átvétel során szemrevételezés történt, ez alapján került megállapításra a termék sértetlensége. A vevő az átvétel után jelezte vállalkozás felé, hogy a televízió nem működik. A fogyasztóval folytatott levelezésben, (amelyet mellékelve csatolt is vállalkozás) bekérte vállalkozás a fényképeket és videót is a televízió működésképtelenségéről, melyekről egyértelműen kiderült, hogy a televízió össze van törve. Mivel a töréskár nem garanciális jellegű hiba, ezért a készülék javítását nem tudja vállalkozás vállalni és a vevő igényét - cserekészülék biztosítása - sem tudja biztosítani.

A figyelmüket felhívjuk arra, hogy a vevő egy 549.900.-Ft összértékű LG 65E8 (SN: MA909CS00269, Kimenő számla száma: SM-2020/1167) típusú televíziót vásárolt. A vállalkozás a termékeit minden esetben tesztelti szállítás előtt és sértetlen, hiánytalan, eredeti és gyári csomagolásban adja fel a futárszolgáltatásnak. Mind az ÁSZF-ben (amely elfogadása nélkül a rendelést nem tudja leadni a megrendelő), mind a rendelés visszaigazoló levélben a következőre hívjuk fel a vásárlók figyelmét:

„FIGYELEM! HDT/ROYAL futárszolgálattal történő kiszállítás esetén lehetőség van a termék fizikai sértetlenségének ellenőrzésére a futár jelenlétében az utánvételi összeg kifizetése után, minden esetben éljen ezen lehetőséggel, ellenkező esetben utólagos kártérítési igényt nem fogadunk el. Amennyiben sérülten kapta meg a terméket, vetessen fel jegyzőkönyvet a kiszállítást végző futárral és azonnal jelezze az eladó és a szállítmányozó felé e-mailben, fényképekkel dokumentálva”

A továbbiakban vállalkozás kijelentette, hogy a békéltető testület döntését magára nézve nem ismeri el és általános alávetési nyilatkozatot sem tesz.

A személyes meghallgatáson a fenti tények értelmében és a jelenlegi vírushelyzet miatt valamint, hogy Pest megyében a cég nem végez gazdasági tevékenységet, személyesen nem tud vállalkozás megjelenni, viszont a meghallgatás időpontjában az esetlegesen felmerülő kérdésekben szívesen áll rendelkezésre a következő elérhetőségen: Bakóczy István Boltvezető, Tulajdonos (+36302135618).

Egyességgént, ha a vevő igényt tart rá, a televízió kijelző cseréjének LG márkaszervizben való teljes költségéből 5%-ot a cég átvállal, abban az esetben, ha a vevő debreceni telephelyre leszállítja a készüléket, majd vállalja annak visszaszállítását is.

Csatolta a válasziratban a fuvarlevelet, a számlát, a rendelést visszaigazoló emailt.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó szabályszerű értesítésre megjelent. A vállalkozás képviselőjében nem jelent meg senki. A fogyasztó az eljáró testületi taggal (dr. Mátyás-Sarkadi Petra) szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. A vállalkozás válaszirata a fogyasztó részére átadásra került.

A fogyasztó fenntartotta kérelmét.

Előadta, hogy interneten rendelte a tv készüléket vállalkozástól, újracsomagolt termékként. A vállalkozás futárszolgálat (Royal futárszolgálat) két alkalmazottja szállította ki a tv-t. Mivel a tv csomagolása sérült volt kívülről, ezért felül kibontották és belepillantottak a dobozba a futárok, azonban ott nem látszott, hogy a hungarocell sérült volna. Az már csak akkor látszott, mikor a készüléket a fogyasztó kivette, és akkor is csak az egyik oldalról.

A vállalkozás képviselője telefonon állt rendelkezésre, egyebekben szintén mindenben a válasziratban foglaltaknak megfelelően nyilatkozott.

A fogyasztó kérelme megalapozott.

5. Megállapított tényállás

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

A fogyasztó számlával igazoltan (számlaszám: SM-2020/1167) 2020.10.12-én vásárolt a vállalkozástól egy *LG 65 Refurbished OLED Tv* készüléket, melyért utánvételt a kiszállítás napján (2020.10.15.) 549.900.-Ft-ot fizetett meg.

A fogyasztó még aznap, tehát 2020.10.15. napján jelezte vállalkozásnak, hogy a tv nem működik.

A vállalkozás válaszelevelében kizárta felelősségét, „*a televíziót teljesen sértetlen és működő állapotban, gyári csomagolásban adtuk fel...ezért cégünk ez irányú felelőssége teljesen kizárható*”

„Az tény, hogy ütést kapott a kijelző, de azt sajnos semmi sem bizonyítja, hogy szállítás során”

A vállalkozás kérésének megfelelően videófelvételt és fényképeket is küldött a hibáról. Ezt követően (2020.10.16. napján) a vállalkozás jelezte, hogy a Royal futárszolgálat a meglévő bizonyítékok alapján a fogyasztó kárigényét elutasította.

2020.10.21. napján a fogyasztó levelében jelezte vállalkozásnak, hogy amennyiben nem lehetséges a készülék cseréje vagy pénzvisszafizetés, úgy békéltető testülethez fordul.

6. Az eljáró testületi tag által figyelembe vett jogszabályhelyek

A készülékre *az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet* szerint egy év jótállás vonatkozik.

A készülék megvásárlásának időpontjában hatályos *Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) 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. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”

A Ptk. 6:127. § (2) bekezdése szerint:

„A dolog átvétele során nem kell vizsgálni azokat a tulajdonságokat, amelyeknek a minőségét tanúsítják, vagy amelyekre jótállás vonatkozik.”

7. Az eljáró testületi tag által tett megállapítások

A fogyasztó a készülék hibáját, a vásárlást követően, még aznap jelentette be vállalkozás felé. *Vagyis a hiba bejelentése jótállási időn belül történt.*

Fenti jogszabályok alapján tehát a jótállásra kötelezettet terheli annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában a termékben nem volt meg. *A jótállás tehát egy objektív felelősségi forma, mely alapján a jótállásra kötelezettet terheli a kimentési kötelezettség, neki kell azt bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben, a hibát a fogyasztó nem rendeltetésszerű használata okozta.*

Jelen esetben tehát a vállalkozásnak kellett volna azt bizonyítania, hogy a készülék hibájának oka a teljesítés után keletkezett, mert csak ez esetben mentesülhet a jótállási kötelezettsége alól. *A vállalkozás azonban ilyen bizonyítást nem terjesztett elő, csupán arra hivatkozott, hogy „a televíziót teljesen sértetlen és működő állapotban, gyári csomagolásban adtuk fel...ezért cégünk ez irányú felelőssége teljesen kizárható”.*

Ezt a nyilatkozatot, mint az eljárásban résztvevő egyik érdekelt fél nyilatkozatát tudta elfogadni az eljáró tanács, és ezt - egyéb ezen állítást alátámasztó objektív bizonyíték hiányában - nem tudta valónak elfogadni.

Mivel a vállalkozás a bizonyítási kötelezettségének tehát nem tett eleget, ezért a hibás teljesítés következményei alól sem mentesülhet.

Egyebekben az eljáró tanács megjegyzi, hogy a felek által becsatolt fuvarlevelek egyikén sem szerepel a fogyasztó aláírása, annak ellenére, hogy a futárok bejelölték azon, hogy *„csomagolás sérült, a termék sértetlen, bontást kér”*. A fogyasztó előadta, hogy a termék kibontására nem került sor.

Az eljáró tanács megítélése szerint figyelembe véve a jogszabályi sorrendet is, elsősorban cserére, ennek hiányában elállásra jogosult a fogyasztó.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak fogyasztó kérelmét.

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

E joghely alapján: „Fgytv. 36/B §: 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.”

További jogkövetkezmény az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint: „A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - (...)

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

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, 2020. december 16.

dr. Mátyás-Sarkadi Petra
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár