

## 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/01007/2021

**Fogyasztó** kérelmére **Smart Balance Szolgáltató Kft.** (Cg.01-09-356340, cím: 1135 Budapest, Lőportár u. 9. e-mail: [contact@smartbalanceshop.hu](mailto:contact@smartbalanceshop.hu)) **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 írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 30 napon belül az elektromos rollert saját költségére szállítsa el, javítsa meg és azt a fogyasztó részére a javítást követően fenti határidőn belül szállítsa vissza. Adja át a fogyasztónak a termék magyar nyelvű használati útmutatóját.**

**A Testület az eljárásával egyidejűleg értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, miután a vállalkozás megsértette a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét.**

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése kérhető a békéltető testület székhelye szerint illetékes Fővárosi Törvényszéktől, a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha az eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek, ha a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Ha a vállalkozás a Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét.

Az ajánlás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fogyasztó az ajánlás fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a Békéltető Testületnek írásban jelezni.

### INDOKOLÁS

#### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2020 szeptember 3-án vásárolt a vállalkozástól egy Smart Balance SB5 Black típusú elektromos rollert 119.900 Ft vételárért. A termékhez román nyelvű használati utasítást, egy garancialevelet és egy nyugtát kapott.

A termék akkumulátora a vásárlást követő három héttel meghibásodott, amely javításra került. Ekkor nem tájékoztatták, hogy javítás helyett egy külső sérülésekkel teli, bemutatóteremi rollert kapott vissza felismerhetetlen, szétszerelt állapotban, amit a budapesti bemutatóteremben állítottak össze.

2020. decemberében a termék akkumulátora ismét meghibásodott. Ekkor ismét a bukaresti szervízbe került kiküldésre a termék. A szervíz a javítást az akkumulátor beázására hivatkozva 72.280 Ft javítási költség előzetes megfizetését követően vállalta elvégezni.

Fogyasztó a vállalkozás jótállási kötelezettsége alapján 2021. január 18. napján kelt levelében bejelentette, hogy a vállalkozás indokait nem fogadja el, a hiba nyilvánvaló oka, hogy az akkumulátor szigetelése nem volt megfelelő, ha az beázhatott, kérte a javítást, a cserét vagy a vételár visszafizetését.

**Fogyasztó kéri,** hogy a vállalkozás (i) a hibás terméket a vállalkozás saját költségére javítsa ki, működőképes műszaki állapotban, sérülésmentes esztétikai állapotban küldje meg a fogyasztónak, ha ez nem lehetséges úgy (ii) a hibás terméket díjmentesen cserélje ki, ellenkező esetben (iii) a 119.000 Ft teljes vételárat fizesse vissza, (iv) költségtérítés megfizetésére kéri kötelezni a vállalkozást 119.000 Ft összegben.

## **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 2021.06.17. napjának 10:00 órai időpontjáról a feleket a Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

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 kötelezéseként 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 szabályszerű értesítés ellenére az előírt válasziratot sem küldte meg a Testületnek.

A Budapesti Békéltető Testület a meghallgatást 2021.06.17. napján 10.00 órára tűzte ki. A Fgytv. 29/A. § (4) bekezdése szerint a NISZ Biztonságos Kézbesítési Szolgáltató útján a vállalkozás a megküldött iratokat, így a testület meghívóját és a fogyasztó kérelmét tartalmazó iratot a meghallgatást megelőzően, 2021. május 26. napján igazoltan cégkapu elérhetőségéről letöltötte, azt kézbesítettnek kell tekinteni. Az eljáró testületi tag megállapítja, hogy a meghallgatás megtartásának akadályja nincs.

#### **4. Meghallgatáson történtek**

A vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg és az előírt válasziratot sem küldte meg a Testületnek.

A vállalkozás nem együttműködő.

A vállalkozás a távolmaradásával és azért, mert a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét sem biztosította, megsértette a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét, ezért a Testület az eljárásával egyidejűleg a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot a mulasztás szankcionálása céljából megkeresi.

A fogyasztó megjelent a meghallgatáson.

A megjelent fél az eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő. A meghallgatás elején az eljáró tanács elnöke a Fgytv.30.§ (3) bek. alapján tájékoztatja a feleket, hogy az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. A meghallgatás kezdetekor a tanács elnöke felhívja a felek figyelmét, hogy a meghallgatásról hang-, vagy képfelvételt készíteni tilos.

A meghallgatáson a tanács elnöke ismertette a fogyasztó kérelmét.

Fogyasztó előadja, hogy 2020 szeptember 3-án vásárolt a vállalkozástól egy Smart Balance SB5 típusú elektromos rollert 119.900 Ft vételárért. A termékhez román nyelvű használati utasítást, egy garancialevelet és egy nyugtát kapott.

A termék akkumulátora a vásárlást követő három héttel meghibásodott, amely Bukarestben javításra került. Fogyasztó előadta, hogy a termék első garanciális javítását követő átvételt napján 2020. október 06-án emailben rögzítette a termék korábban nem észlelt hibáit pld. külső sérülések, sérült hátsó fék, összecsucok patent sérülése, kormány hibás kábelezése hiányzó csavarok, s az emailt megküldte a vállalkozás e-mailcímére. Ekkor még nem tudta, hogy javítás helyett egy külső sérülésekkel teli, bemutatóteremi terméket kapott vissza. A budapesti bemutatóteremben állítottak össze részére.

2020. decemberében a termék akkumulátora ismét meghibásodott. Ekkor ismét a bukaresti szervízbe került kiküldésre a termék. A szervíz a javítást az akkumulátor beázására hivatkozva 72.280 Ft javítási költség előzetes megfizetését követően vállalta elvégezni.

Fogyasztó a vállalkozás ügyvezetőjének címzett 2021. január 18. napján kelt levelében bejelentette, hogy a vállalkozás indokait nem fogadja el, a hiba nyilvánvaló oka, hogy az akkumulátor szigetelése nem volt megfelelő, ha az beázhatott, kérte a javítást, a cserét vagy a vételár visszafizetését. Csatolta a tértivevényt.

A vásárláskor kapott román nyelvű használati utasításból - amelyet nem értett - számára nem derülhetett ki hogy az elektromos rollert milyen „időjárási viszonyok” között nem lehet használni.

Fogyasztó a meghallgatás során bemutatta a kérelméhez is csatolt "garancia-tanúsítvány" elnevezésű dokumentumot, amelyet a vásárláskor kapott a termékre vonatkozóan. Ennek alapján megállapítható, hogy a termékre a garancia időtartama 24 hónap míg az akkumulátor garancia ideje 6 hónap.

A "garancia tanúsítvány" 3. oldalán egyértelműen szerepel az alábbi mondat "A termék román nyelvű használati utasítása kerül kiszállításra."

Fogyasztó előadta, hogy a „garancia tanúsítvány” 2. oldalán a garancia kizárása vagy elvesztése eseteinek felsorolása túl általános. Az első francia bekezdésében utal az "időjárási viszonyok" -ra, azonban nem világos ebből, hogy konkrétan milyen időjárási viszonyok között nem lehet, vagy épp nem lehet a terméket használni a garancia elvesztésének kockázata nélkül.

Fogyasztó a vállalkozás jótállási kötelezettsége alapján 2021. január 18. napján kelt levelében bejelentette az ügyvezetőnek címzett levelében vitatja a szerviz által hivatkozott beázási okot, annak tényét felé nem igazolták, s mivel a termék a vállalkozásnál van a szervízben, nincs abban a helyzetben, hogy szakvéleményt szerezzen be.

## **5. Megállapított tényállás**

Fogyasztó a vállalkozástól 2020 szeptember 3-án vásárolt Smart Balance SB5 Black típusú elektromos rollert 119.000 Ft vételárért. A termékhez román nyelvű használati utasítást, egy „garancia-tanúsítványt” és egy nyugtát kapott. A garancia-tanúsítvány nem tartalmazza melyek azok az időjárási viszonyok amelyek a fogyasztó jótállási igény érvényesítésének feltételül szabott a vállalkozás.

A termék akkumulátora két alkalommal meghibásodott. Először a vásárlást követő három héttel, amely javításra került, s október elején kapta vissza fogyasztó a romániai szervizből. 2020. decemberében a termék akkumulátora ismét meghibásodott. Ekkor ugyancsak a bukaresti szervízbe került kiküldésre a termék. A szerviz a javítást az akkumulátor beázására hivatkozva 72.280 Ft javítási költség előzetes megfizetését követően vállalta elvégezni. A fogyasztó a kért javítási összeget nem fizette meg, a vállalkozás által megjelölt akkumulátor beázási hibát vitatta, a termék meglévő hibájára, a rossz szigetelésre hivatkozással. Szakértői bizonyítással nem élhetett mivel a termék a vállalkozás jótállási szervízben van jelenleg is.

Fogyasztó a termék használati leírását a vásárláskor magyar nyelven nem kapta meg, azt román nyelven adták át részére. Garancia-tanúsítványt kapott. Ez tartalmazza a „garancia kizárásának vagy elvesztésének eseteit” ezek között szerepel az „időjárási viszonyok”-ra utalás is. Nem határozza meg azonban sem közérthetően sem egyértelműen melyek azon az időjárási körülmények és viszonyok amely fennállása esetén az elektromos roller mindennapi használata nem javasolt.

**Fogyasztó kéri,** hogy a vállalkozás (i) a hibás terméket a vállalkozás saját költségére javítsa ki, működőképes műszaki állapotban, sérülésmentes esztétikai állapotban küldje meg a fogyasztónak, ha ez nem lehetséges úgy (ii) a hibás terméket díjmentesen cserélje ki, ellenkező esetben (iii) a 119.000 Ft teljes vételárat fizesse vissza, (iv) költségtérítés megfizetésére kéri kötelezni a vállalkozást 119.000 Ft összegben.

A vállalkozás nem teljesítette jogszabályi kötelezettségét.

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

**A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)**

### **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.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

#### **6:158. § [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.

#### **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.

#### **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.

#### **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról.**

**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) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

**3.§(2)** A jótállási jegyet közérthetően és egyértelműen, magyar nyelven kell megfogalmazni.

**Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez 8. pontja szerint:** közlekedési eszközök 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen kerékpár, elektromos kerékpár, **elektromos roller**, quad, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár, személygépkocsi, lakóautó, lakókocsi, utánfutós lakókocsi, utánfutó;

## **6. Eljárási tanács által tett megállapítások**

A rendelkezésre álló bizonyítékok és a fogyasztó meghallgatáson tett nyilatkozata alapján a fogyasztó kérelme megalapozott.

A Ptk.6:158§ alapján a Fogyasztót hibás teljesítési vélelem illeti meg, így 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 vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy nem teljesített hibásan vagy a hiba a rendeltetés ellenes használat miatt következett be.

A teljesítés és a hiba észlelése között nem telt el 6 hónap, ez azt igazolja, hogy a teljesítéskor is megvolt a hiba.

Ugyanakkor a vállalkozásnak jogi lehetősége lett volna ellenbizonyítással élnie a hibás teljesítési vélelem ellen, azonban ezt elmulasztotta.

A fogyasztó szerződést kötött a vállalkozással, amelynek keretében az új tartós fogyasztási cikket (elektromos rollert) adott el a fogyasztónak. A fogyasztót jótállás illeti meg a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet Melléklet 8. pontja szerint elektromos roller eladása esetében 10.000 Ft eladási ár felett így a vállalkozásnak a kötelező jótállás keretében helyt kell állnia a fogyasztó felé.

A hibás teljesítési vélelem alapján a vállalkozás hibás terméket adott el a fogyasztónak.

A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, mivel fogyasztónak minősül.

A fogyasztó ezért megalapozottan igényelte, hogy a vállalkozás a Ptk.6:159.§ (2) bek. a) pont alapján javítsa meg az elektromos rollert, de a vállalkozás a fogyasztó kijavítás iránti jogát nem teljesítette.

A termék garancia-tanúsítványa szerint a termék akkumulátorára a garancia 6 hónap. Ebből következően a 2020. szeptember 03-i vásárlásra figyelemmel az akkumulátor garancia időtartama 2021. március 3 napjáig állt fenn. Mivel az akkumulátor hibája miatt az első garanciális szerviz során cserére került sor, az új alkatrész/akkumulátor vonatkozásában a garancia időtartama 2020. októberében újra kezdődött. A második meghibásodáskor, 2020. decemberében az akkumulátor garanciális.

Azt a fogyasztói hivatkozást, miszerint az első javításkor bemutatóteremből származó és nem az általa megvásárolt, új akkumulátorral ellátott terméket kapta vissza, nem látta a Testület eljáró tagja kellően alátámasztva.

A termék vásárlásának időpontjára figyelemmel a 2020. december 31. napjáig hatályos **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben foglaltak az irányadók.**

## **7. Összegzés**

Eljárási testületi tag megállapította, hogy a vállalkozás megsértette a fogyasztó jótálláshoz való jogát. A vállalkozás köteles **a fogyasztó részére az elektromos rollert megjavítani.**

Eljáró Tanács a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 32. § b) pontja alapján a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

A békéltető testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

Az ajánlás hatályon kívül helyezésének a lehetőségét az Fgytv. 34. § (3) bekezdése biztosítja.

Budapest, 2021.06.16.

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. fogyasztó
2. vállalkozás
3. irattár