

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/01167/2022

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Digitáltech Europe Kft.** (2040 Budaörs, Vasút utca 15.) vállalkozással szemben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében folyamatban levő ügyben az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás jelen döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül, a fogyasztó részére 83.100-Ft összeget térítse vissza.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

Fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2022.01.05. napján a vállalkozástól a Notebook.hu internetes felületén keresztül egy ASUS AIO típusú készüléket rendelt, összesen 286.900-Ft ellenértékért, mely összeget a kiszállítással egyidejűleg 2022.01.06. napján megfizetett. A fogyasztó másnap 2022.01.07. napján bontotta ki csomagolásából a készüléket, mely során külsérelmi nyomokat nem észlelt. Ezt követően megkezdte a készülék beüzemelését, amikor is észlelte, hogy az eszköz kijelzőjének bal felső sarka hibás. Fogyasztó ezt követően azonnal felkereste a vállalkozás telefonos ügyfélszolgálatát és bejelentette hibát, valamint jelezte elállási szándékát, majd e-mail útján is felvette a kapcsolatot a vállalkozással, valamint fényképfelvételeket is csatolt. A bejelentést követő legkorábbi munkanapon a vállalkozás futárszolgálatot küldött a készülékért, így 2022.01.10. napján a készülék elszállításra került a fogyasztótól. A vállalkozás 2022.02.27. napján tájékoztatta a fogyasztót, hogy a készülék bevizsgálását végző szervizük álláspontja szerint a készülék meghibásodása a fogyasztó által okozott külső mechanikai sérülésre vezethető vissza. Fogyasztó vitatta a szerviz állásfoglalását, hivatkozva az általa készített fényképfelvételekre, amelyeken még semmilyen külsérelmi nyom nem látható a készüléken. A vállalkozás a fogyasztó kifogását érdemben nem vette a figyelembe, a visszatérítési folyamatot megindította és a készülék vételárának a sérülés javításának összegével (83.100-Ft) csökkentett értékét – 185.800-Ft – a fogyasztó részére visszautalta.

Fogyasztó kérte az álláspontja szerint jogtalanul levont 83.100-Ft megtérítését. Kérelméhez csatolta a vállalkozással folytatott a levelezést, a befizetést igazoló számlát, valamint a jóállási jegyet.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A meghallgatás 2022.05.10. napjának 11:00 órai időpontjáról a feleket a békéltető testület elnöke 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 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.

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. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás érdemi válasziratot nem terjesztett elő.

4. Meghallgatáson történtek

A 2022.05.10. napján 11:00 órakor tartott meghallgatáson fogyasztó személyesen megjelent, a vállalkozás meghatalmazott útján jelent meg. Eljáró tanács megállapította, hogy a felek értesítése szabályszerűen megtörtént.

Felek eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

5. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok és a felek előadása alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2022.01.05. napján adásvétel jogcímén egy ASUS AIO készüléket vásárolt a vállalkozástól, összesen 286.900-Ft ellenértékért. A készülék 2022.01.06. napján kiszállításra került. A fogyasztó 2022.01.07. napján a beüzemelés során észlelte a készülék meghibásodását, ebből kifolyólag azonnal felkereste a vállalkozást, mind e-mail, mind telefon útján. A vállalkozás 2022.01.10. napján elszállította a készüléket és szervizében bevizsgáltatta. A szerviz álláspontja szerint a készülék a fogyasztó által okozott külső mechanikai behatás következtében sérült meg. A szerviz állásfoglalására hivatkozva a vállalkozás elutasította a fogyasztó cserére/ tértítés mentes javításra vonatkozó kérelmét. A fogyasztó vitatta a szerviz állásfoglalását, hivatkozva az általa készített fényképfelvételekre, amelyeken álláspontja szerint egyértelműen látszik, hogy a készülék nem tartalmazta a külső hibát, amelyre a vállalkozás hivatkozik. Fogyasztó kérte az álláspontja szerint jogtalanul levont 83.100-Ft megtérítését. A vállalkozás érdemi válasziratot nem terjesztett elő.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény vonatkozó rendelkezései:

6:1. § [A kötelem]

(1) A kötelem kötelezettség a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás teljesítésének követelésére.

(2) A kötelem valamely dolog adására, tevékenységre, tevékenységtől való tartózkodásra vagy más magatartásra irányulhat.

6:2. § [Kötelemkeletkeztető tények]

(1) Kötelem keletkezhet különösen szerződésből,

6:63. § [A szerződés létrejötte és tartalma]

(1) A szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.

(2) A szerződés létrejöttéhez a feleknek a lényeges és a bármelyikük által lényegesnek minősített kérdésekben való megállapodása szükséges.

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. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

(2) A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.

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.

2. § (1) A jótállás időtartama:

a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,

b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,

c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez

17. 10 000 forintot elérő eladási árú információtechnikai készülékek, így különösen asztali számítógép, laptop, note-book, tablet, PDA, monitor, nyomtató, szkennel, fényképezőgép, film- és hangfelvevő kamera, videokamera és camcorder, diktafon, fotónyomtató, film- és diaszkennel, MP3 és MP4 lejátszó, hordozható médialejátszó, pendrive, memóriakártya, akkumulátor-töltő, számológép, zsebszámológép;

7. Az eljáró tanács által tett megállapítások

A vállalkozást a hatályos jogszabályok alapján, **(151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet)** a jogvita tárgyát képező készülékre, tekintettel annak árára 3 év kötelező jótállás terheli. A jótállás teljes ideje alatt a vállalkozást terheli azon kötelezettség, hogy bizonyítsa, hogy a hiba a teljesítéskor a készülékben nem volt felfedezhető, az a későbbiekben más külső körülmények következtében állt be. Amennyiben ezt minden kétséget kizáróan bizonyítani nem tudja, úgy jótállási kötelezettségének köteles eleget tenni.

Az eljáró tanács felhívja a vállalkozás figyelmét, hogy a Békéltető Testület töretlen gyakorlata alapján az eljáró testület csak és kizárólag független szakértő által készített szakvéleményben foglaltakat fogad el olyan bizonyítékként, amely alkalmas arra, hogy a hibás teljesítés vélelmét megdöntse, így a vállalkozást mentesítse az őt terhelő jótállási kötelezettség alól. Tekintettel arra, hogy a vállalkozás ennek nem tett eleget az eljáró tanács a fogyasztói kérelmet megalapozottnak találta. Az eljáró tanács továbbá arra is felhívja a vállalkozás figyelmét, hogy a szerviz állásfoglalása nem tekinthető szakvéleménynek, csak és kizárólag egy független szakértő által kiállított dokumentum bizonyulhat szakértői véleménynek.

Összességében tehát a vállalkozás a Ptk. 6:171. § (1) bekezdésben foglalt kötelezettségének: *„Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”*, nem tett eleget, ugyanis nem bizonyította kétséget kizáróan objektív, független szakvélemény által, hogy a hiba a teljesítés után keletkezett, így köteles eleget tenni jótállási kötelezettségének és megtenni a rendelkező részben foglaltakat.

8. Összegzés

Fentiekre tekintettel eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését, mert fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta.

9. Záró rendelkezések

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 az említettekén túl 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 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. §-ban 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 kiküldött és a vállalkozás által átvett értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg.

Az Fgytv. 29. § (12) bekezdés szerint: *„A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”*

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, 2022. május 10.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár