

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon:488-2131 Fax:488-2186
e-mail cím: bekelte.to.testulet@bkik.hu

BBT/01904/2022

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Low Price Store Kft.** (cím: 1191 Budapest, Üllői út 243.) **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 ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen meg fogyasztónak 24.495,- 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 írásbeli kérelmében előadta, 2020. novemberében vásárolt egy 2 év jótállással rendelkező mosógépet a vállalkozástól. A mosógép először 2021. októberében jelzett egy ún. E07 hibakódot, amit fogyasztó jelzett az üzlet felé, akik a szervízhez irányították. Fogyasztó egyeztetett a szervízzel és arra jutottak, hogy mivel a mosógép működik, ezért a hibakóddal nem foglalkoznak. Pár héttel később a mosógép kalapáló hangot kezdett adni centrifugálás közben. Fogyasztó ezt is jelezte a szervíz felé, aki elszállította a mosógépet. Fogyasztó később visszakapta a mosógépet, hogy most már jó, de pár héttel később újra jelentkezett mindkét probléma. A szervíz újból elszállította, majd tájékoztatták arról fogyasztót, hogy a hibát nem tudták a szervízben rekonstruálni, így visszaszállították számára a gépet. A probléma 2020. márciusában újból jelentkezett, a szervíz elszállította a mosógépet, majd tájékoztatták fogyasztót, hogy a mosógép megfelelően működik és mivel nincs benne hiba, ezért az elvégzett bevizsgálás költségét, valamint a szállítás költségét fogyasztónak meg kell fizetnie, csak akkor kapja vissza a mosógépet. Fogyasztó kifizette a vállalkozásnak ezt az összeget (24.495,- Ft), visszakapta a mosógépet, ami azóta hiba nélkül működik.

Fogyasztó kéri, hogy a vállalkozás fizesse vissza számára a jótállási idő alatt a fogyasztótól jogtalanul kért bevizsgálási és szállítási díjat (24.495,- Ft-ot), valamint a jövőbeli 4. bejelentést követően lehetősége legyen a mosógép cseréjére vagy a visszavásárlási lehetőségre.

Kérelméhez csatolta a számlát, jótállási jegyet, a vállalkozással folytatott levelezését.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 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 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 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. A vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás válasziratóban előadta, hogy az első, 2021. október 14-ei hibabejelentést követően a fogyasztó maga jelezte, hogy a mosógép megfelelően működik, ezért a vállalkozás az ügyet lezárta.

A második alkalommal 2021. november 9. napján jelezte, hogy hibás a készülék, vállalkozás a mosógépet a szervízbe beszállította, majd a bevizsgálást követően megállapította, hogy nem észleli a fogyasztó által jelzett hibát, de az előzmények ismeretében felújítást végzett a készüléken.

2022. január 21. napján a fogyasztó újból jelezte, hogy a mosógép mind a 07-es hibakódot, mind a zakatoló hangot észleli a mosógép működése közben. Vállalkozás álláspontja szerint mindez a nem rendeltetésszerű használat miatt van. A készüléket újból beszállította a szervízbe, ahol tesztelte azt, majd méltányossági eljárás keretében visszaszállította azt a fogyasztónak, mikor nem számlázta ki számára sem az elszállítási, sem a visszaszállítási sem a bevizsgálási díjat (nagyságrendileg 48.000,- Ft-ot).

2022. március 2. napján a fogyasztó újból jelezte, hogy zakatoló hangot ad ki a mosógép. Hosszas levelezést követően végül újból beszállították a készüléket a szervízbe, ahol megállapították, hogy az rendeltetésszerűen működik, a zajszint határértéken belül van. Vállalkozás álláspontja szerint mivel speciális bevizsgálásról volt szó, ezért nem tudta méltányosság keretében kezelni az ügyet és az elszállítást, a speciális bevizsgálást és a visszaszállítást 50%-os kedvezménnyel ki kellett számláznia a fogyasztónak, mivel álláspontjuk szerint a nem megfelelő és rendeltetésszerű használatból adódott a hiba.

Vállalkozás álláspontja szerint a készüléknek nincs hibája, a szervízük mindig megfelelően járt el.

Vállalkozás válasziratóban alávetési nyilatkozatot nem tett.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó megjelent, az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő. A meghallgatáson a szabályszerű idézés ellenére a vállalkozás nem jelent meg.

A meghallgatáson a fogyasztó fenntartotta a beadványában írtakat. Eljáró tanács kérdésére elmondta, hogy a mosógép az utolsó javítása óta megfelelően működik.

Fogyasztó a meghallgatáson videofelvételt mutatott be arról, ahogy álláspontja szerint a mosógép rendeltetésszerűen (azaz halkan) és ahogy hibásan (azaz zakatoló hangot kiadva) működik. Fogyasztó elmondta, hogy ezt a felvételt a vállalkozásnak is megküldte.

Fogyasztó eljáró tanács kérdésére elmondta, hogy a bevizsgálás eredményeként született szakvéleményt nem kapta meg a vállalkozástól, továbbá számlát sem kapott tőle, amelyben bizonyította volna, hogy a bevizsgálás vagy a szállítás neki mekkora költséggel járt volna.

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

5. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

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

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 6. § (1)-(2) bekezdései értelmében „*a rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani. Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgáltatónál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.*”

6. Eljáró tanács által tett megállapítások, összegzés

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabályi rendelkezések meghatározzák, hogy a terméknek, jelen esetben a fogyasztó által vásárolt mosógépnek megfelelő minőségűnek kell lennie a szolgáltatás, tehát a fogyasztónak történő átadás időpontjában. Ezzel szemben fogyasztó bizonyítékot mutatott be a meghallgatáson arra vonatkozóan, hogy a mosógép nem megfelelően működött, azaz zakatoló hangot adott ki.

A jótállási időn belül felismert hiba tekintetében a vállalkozást terheli annak a bizonyítása, hogy az általa szolgáltatott dolog hibátlan volt, a hiba az átadást követően keletkezett. Vállalkozás csak ebben az esetben mentesül a helyállási kötelezettség alól. Kimentésre alkalmas lehet, ha a vállalkozás külső szakértővel szakvéleményt készített, mely vagy azt állapítja meg, hogy a mosógép nem hibás vagy azt, hogy a hiba a szolgáltatás időpontját követően, tehát a fogyasztónak felróható, nem rendeltetésszerű használat miatt keletkezett. A jogszabály egyértelműen fogalmaz azzal kapcsolatban, hogy a kimentés a vállalkozás feladata, annak költségét is neki kell viselnie. Ugyancsak a vállalkozást terheli a készülék elszállításának, visszaszállításának költsége, mivel a fent idézett jogszabályi rendelkezések értelmében ezek az ő feladatát képezik. Vállalkozás a meghallgatáson nem jelent meg, válasziratához arra vonatkozóan nem csatolt semmilyen bizonyítékot, hogy a bevizsgálás vagy a szállítás neki mekkora költséggel járt.

Tekintettel arra, hogy fogyasztó elmondása szerint a készülék megfelelően működik, ezért eljáró tanács csak a fogyasztó által vállalkozásnak kifizetett költségek tekintetében döntött.

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

7. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján „a fél 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 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 – 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 névcserét, 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. § (5) bekezdése szerint „a fogyasztó 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 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. július 20.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár