

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-213 1;
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/02240/2022

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Woodoo Árkád Kft.** (cím: 1033 Budapest, Csikós u. 6.) 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 követően, fogyasztó által a terméket vállalkozásnak bemutatásával egyidejűleg vizsgálja meg a szavatossági vagy jótállási igények teljesíthetőségét.

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 előadja az alábbiakat:

„Azzal a kéréssel fordulok, a Budapesti Békéltető Testülethez, hogy legyenek szívesek kivizsgálni a lent leírtakat! 2021.04.10-én vásárolva lett, egy 43-as, férfi, Devergo cipő. 7990 Ft. (Egy budapesti Devergo üzletben.) A cipőnél több helyen elvált a ragasztószalag az oldalától, illetve az alsó talprésztől. Az üzletben megállapodás nem született, a hibás termékkel kapcsolatban. Sem javítás, sem csere. Az üzletben az eladó jegyzőkönyvet írt, s közölte, hogy forduljak a békéltető testülethez. Mellékletben csatolom: jegyzőkönyvet, a termék blokkját, garancia jegyét, illetve a termékről a képeket.”

Mivel vállalkozással nem jutott egyezsége, fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult a jogvita rendezése érdekében, kérve a termék árának visszatérítését vagy levásárlását.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a fogyasztói kifogásról szóló jegyzőkönyvet, a számlát, a garancia jegyet, illetve a termékről készült fotókat.

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 2022. szeptember 02. napjának 12:00

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. 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

Vállalkozás a meghallgatás időpontjáig válasziratot nem terjesztett elő, ezért megállapítható, hogy az Fgytv. 29. § (11)-(12) bekezdése alapján a vállalkozás nem együttműködő.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson csak fogyasztó jelent meg, aki az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a felek értesítése szabályos volt, a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést fogyasztó 2022. 08. 10-én személyesen átvette. Vállalkozásnak küldött értesítésről 2022. 08. 20-án meghírusulási igazolás érkezett vissza, így a kézbesítési fikció szabályai szerint vállalkozás a meghallgatás időpontjáról ekkor szabályszerűen értesítettnek minősül, ugyanakkor 2022. 08. 29-én elektronikus úton vállalkozás átvette a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést.

Mivel vállalkozás a meghallgatáson szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg, ezért megállapítható, hogy az Fgytv. 29. § (11)-(12) bekezdése alapján a vállalkozás nem együttműködő.

Fogyasztó kijelenti, hogy ügyében továbbra sem történt előrelépés. Kérelmét akként módosítja, hogy szeretné, ha vállalkozás érdemi vizsgálat nélkül nem utasítaná el reklamációját.

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

5. Megállapított tényállás

Fogyasztó 2021. 04. 10-én vásárolt vállalkozás boltjában egy Devergo cipőt 7990,- Ft értékben. A cipővel kapcsolatos hibát 2022. 06. 27-én jelentette be fogyasztó vállalkozás boltjában, és a fogyasztói kifogásról jegyzőkönyvet vettek fel. Vállalkozás a jegyzőkönyvre annyit írt csupán, hogy fogyasztó a békéltető testülethez fordul, és a cipőt bevizsgálás nélkül

visszaadta fogyasztónak. Ezt követően a Budapesti Békéltető Testülethez fordult, kérve vállalkozástól a reklamációjának kivizsgálását.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A jogvita eldöntése szempontjából irányadó jogszabály a 2013. évi. V. tv. („Ptk.”), valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet („Rendelet”).

A hibás teljesítésre és a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó rendelkezéseket az Ptk. tartalmazza.

A Ptk. 6:157. §-a szerint 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 Ptk. 6:158. §-a szerint 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.

A Ptk. 6:159. § (Kellékszavatossági jogok) (1) bekezdése szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

A Ptk. 6:159. § (2) bekezdése szerint 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 kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt.

Rendelet 4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez,

b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,

c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,

d) a hiba bejelentésének időpontját,

e) a hiba leírását,

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) az (5) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

(2) Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

Rendelet 6. § (1) Kijavításra vagy - a 4. § (5) bekezdése szerinti esetben - a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni

- a) a fogyasztó nevét és címét,
- b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,
- c) a dolog átvételének időpontját, továbbá
- d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó a kijavított dolgot átveheti.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Fogyasztó által bejelentett hiba kapcsán a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálatát vállalkozás igazolt módon nem végezte el. A terméket legfeljebb szemrevételezés után visszaadta fogyasztónak, a Rendelet 4. §-ában foglalt kötelező tartalmi elemeket a jegyzőkönyv nem tartalmazza. Vállalkozás az idézett jogszabályhelyek alapján köteles lett volna a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségét megvizsgálni. A *kifogás rendezésének elutasítása esetén ennek indoka* elnevezésű sort a jegyzőkönyvben vállalkozás üresen hagyta. Nem értelmezhető a békéltető testületi eljárásra utalás a *kifogás rendezésének módja* elnevezésű sorban sem, hiszen itt is meg kellett volna indokolni, hogy mi alapján tér el vállalkozás a fogyasztó által érvényesíteni kívánt igénytől. Mindezek alapján azt a következtetést lehet levonni, hogy vállalkozás nem vizsgálta meg kellően a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségét, egyben kétséget kizáró módon nem teljesítette a Rendeletben foglalt kötelezettségeit.

8. Összegzés

Megállapítható, hogy a fogyasztó által bejelentett hiba kapcsán vállalkozás a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálatát igazolt módon nem végezte el. Vállalkozás ennek megfelelően a rendelkező részben foglaltak szerint köteles eljárni.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak fogyasztó kérelmét.

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 megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § (11) bekezdésben foglalt együttműködési kötelezettségét megszegte, a Budapesti Békéltető Testület által megküldött értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére válasziratot nem küldött, a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét sem biztosította. Az Fgytv. 29. § (12) szerint: A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot. Az Fgytv. 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.

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, 2022. 09. 02.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irrattár