

# 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/03883/2022**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **EU-SOLAR Nyrt.** (7630 Pécs, Kokszt utca 127.) 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 a tárgyi helyszínen telepített napelemes rendszert (HMKE) vizsgálja felül mérés ellenőrzés keretében és a hiba meghatározását követően, jótállás keretében, a hibát javítsa ki, jelen döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül.**

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 2021.04.29. napján szerződést kötött a vállalkozással, melynek tárgya napelemes rendszer telepítése volt a fogyasztó ingatlanába. A vállalkozás 2021.07.12. napján jelentette készre a munka elvégzését, a rendszer pedig 2021.08.16. napján került hálózatra kapcsolásra, így tényleges üzemelését ezen a napon kezdte meg. Ezt követően, 2021. szeptemberében, a rendszerben történt egy inverter csere, kisebb meghibásodás orvoslása érdekében. A fogyasztó 2022. tavaszán ShinePhone mobiltelefon alkalmazásának köszönhetően észlelte, hogy a napelemes rendszernek szokatlanul alacsony a villamos teljesítménye. Tekintettel arra, hogy a vállalkozás ügyfélportálján csak kommunikációs eszköz vagy inverter témákban van lehetőség szervíz asszisztens igénybevételére és a rendszer invertere konkrét hibát nem jelzett (nem jelzett semmit a kijelzőn, továbbította a mérési adatokat, szokatlan működést nem produkált stb.), a fogyasztó az ügyfélportálon „általános kérdés” menüpont alatt küldte meg hiba bejelentését a vállalkozás részére. 2022.06.23. napján a vállalkozás platformján szervízjegy került bejegyzésre, azonban érdemi előrelépés nélkül 2022.07.01. napján az ügy lezárt státuszba került. Ezen okból kifolyólag a fogyasztó 2022.07.04. napján telefonon vette fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal és jelezte, hogy beküldött panasa ellenére ügyében semmilyen előrehaladás nem történt. Habár az ügyfélszolgálat munkatársa úgy nyilatkozott, hogy a panaszt az illetékesek felé továbbította, a fogyasztó ezt követően sem kapott tájékoztatást a hiba esetleges kivizsgálásáról vagy megoldásáról. Így 2022.07.21. napján ismételten felvette a kapcsolatot a vállalkozással és e-mail útján részletesen leírta mind a felmerült hibát, mind pedig jelezte a panaszkezeléssel felmerült problémáit. Az e-mail eredményeképpen a vállalkozás 2022.07.22. napján a fogyasztó részére szervízjegyet hozott létre, melynek státusza cserére jogosult állapotra változott, továbbá a fogyasztó részére e-mail útján megküldésre került az inverter visszaküldési nyilatkozat, amely a javítási folyamat végrehajtásához elengedhetetlenül szükséges

dokumentumnak minősül. A fogyasztó az említett dokumentumot hiánytalanul kitöltötte és 2022.07.27. napján feltöltötte a szervízjegy dokumentumtárba. A szervízjegy ezt követően, „cserenyilatkozat visszaérkezett” státuszra váltott, mely azt jelezte a fogyasztó számára, hogy a dokumentum befogadásra került. Ennek ellenére az ügyben további előrelépés egészen 2022.10.28. napjáig nem történt, amikor is a fogyasztó szervízjegyének státusza ismételt cserére jogosultá váltott és ismételt megküldésre került számára az inverter visszaküldési nyilatkozat. A fogyasztó a panaszbejelentés és a hozzá kapcsolódó ügyintézés ezen pontján belefáradt, abba, hogy majdnem 5 hónap elteltével az ügyben érdemi megoldásra, de még csak kivizsgálásra sem került sor, így a Békéltető Testület eljárását kezdeményezte.

Fogyasztó kérte, hogy a vállalkozás a műszaki hibát vizsgálja ki és hárítsa el azt, továbbá fizesse meg a villamosenergia fogyasztás többlet megtérítését, illetve kártérítést a panasz elhúzódása miatt. A fogyasztó ezen kérelmét a meghallgatás során írásban módosította. Kérelméhez mellékelten csatolta, a vállalkozással folytatott levelezést, a készre jelentést igazoló dokumentumot, a vállalkozással kötött szerződést, továbbá a panaszt alátámasztó képernyőfelvételeket.

Ügyérték: 1.817.062 Ft

## **2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések**

A meghallgatás 2023.01.10. napjának 14:00 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 2023.01.10. napján 14:00 órakor tartott meghallgatáson a fogyasztó személyesen jelent meg, a vállalkozás nem jelent meg. Eljáró tanács megállapította, hogy a felek értesítése szabályszerűen megtörtént.

Fentiekre tekintettel az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás jogszabályi kötelezettségének nem tett eleget, nem együttműködő vállalkozás.

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

A fogyasztó a meghallgatáson kérelmét az alábbiak szerint, írásban módosította:

„Kérem a vállalkozást, a tárgyi helyszínen telepített napelemes rendszer (HMKE) vizsgálatára, méréses ellenőrzésére, hiba meghatározására és ennek kijavítására. A beépített 3,1 kWp villamos teljesítmény (maximum) 50%-a jelent meg a hiba fennállása óta.”

## **5. Megállapított tényállás**

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok és a fogyasztó előadása alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2021.04.29. napján szerződést kötött a vállalkozással, melynek tárgya napelemes rendszer telepítése volt a fogyasztó ingatlanába. A vállalkozás 2021.07.12. napján jelentette készre a munka elvégzését, a rendszer pedig 2021.08.16. napján került hálózatra kapcsolásra, így tényleges üzemelését ezen a napon kezdte meg. A fogyasztó 2022. tavaszán ShinePhone mobiltelefon alkalmazásának köszönhetően észlelte, hogy a napelemes rendszernek szokatlanul alacsony a villamos teljesítménye. Ezen hibát a fogyasztó a vállalkozás hivatalos ügyfélportalján keresztül az „általános kérdések menüpont alatt bejelentette”. A hibával kapcsolatos ügyintézés 2022. júniusában kezdődött meg, a vállalkozás, ugyanis ekkor állította ki (2022.06.23.) az első szervizjegyet. Az ügyintézés megkezdésének ellenére a hiba kivizsgálására, valamint annak megoldására a meghallgatásig sem került sor, vagyis az ügyben több mint 6 hónap telt el a fogyasztó bejelentése óta eredménytelenül. Fogyasztó kérte, hogy a vállalkozás a tárgyi helyszínen telepített napelemes rendszert (HMKE) vizsgálja ki méréses ellenőrzéssel, továbbá határozza meg a hibát és azt javítsa ki. 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 keletkezhethet különösen szerződésből,

#### **6:58. § [A szerződés]**

A szerződés a felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata, amelyből kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére.

#### **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. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.*
- (2) *A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.*

### **6:173. § [A jótállási igény érvényesítése]**

- (1) *A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.*
- (2) *A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.*

### **151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról – a megvásárláskor**

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

34. 10 000 forintot elérő eladási árú napkollektor, napelemrendszerek;

## **7. Az eljáró tanács által tett megállapítások**

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozást a jogvita tárgyát képező napelemes rendszer vonatkozásában, mind a hiba bejelentésének időpontjában, mind pedig a határozat meghozatalának időpontjában is kötelező jótállás terheli. Ennek alapja a 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet, valamint annak kiegészítő melléklete. Kötelező jótállás keretein belül, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bejelentett hibát kivizsgálni, valamint azt a vonatkozó szabályoknak megfelelően orvosolni (javítás, csere útján). A fogyasztó a hibát számtalan alkalommal, a rendelkezésre álló összes platformon keresztül (telefon, email, ügyfélszolgálat, ügyfélportal) jelezte a vállalkozás felé, sikertelenül. Az eljáró tanács hangsúlyozza, hogy a fogyasztó az elvárhatónál sokkal több alkalommal, módon és eszközzel közölte a vállalkozás

felé a felmerült problémát, továbbá a rendelkezésre álló és panaszkezeléshez szükséges dokumentumokat hiánytalanul kitöltötte és megküldte a vállalkozás részére. A vállalkozás, azonban a panaszkezelés során rosszhiszeműen, időhúzó magatartást tanúsított, a hiba kivizsgálására vagy orvoslására érdemi erőfeszítést nem tett. Az eljáró tanács ezúton felszólítja a vállalkozást, hogy jótállási kötelezettségének tegyen eleget, hagyjon fel jogsértő magatartásának tanúsításával és haladéktalanul vizsgálja ki a fogyasztó napelemes rendszerével kapcsolatban felmerült hibát, valamint jótállási kötelezettsége keretein belül orvosolja azt!

## 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 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. §-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) bekezdésében 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. § (11) bekezdése szerint: *Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti vármegyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.*

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 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, 2023. január10.

**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

