



1016 Budapest, Krisztina kert. 99.
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
tel.: +36-1-488-2131
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/00530/2023

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **fogyasztó** kérelmére a **AIS ALL IN Security Kft.** (1118-Budapest, Nedecvár u.4.) **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 követő 15 napon belül a fogyasztó címén végezze el a termék telepítését és részletesen oktassa ki a fogyasztót a használatról.

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

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy az AIS ALL IN SECURITY Kft. (1118 Budapest, Nedecvári utca 4.sz., adószám: 25524626- 2-43) kereskedelmi és szolgáltató cégtől vásároltam a lakásomba okos riasztó rendszert 2020.04.01-én történt kiszállítással és helyszíni telepítéssel, melyet akkor készpénzben ki is fizettem a telepítés díjával együtt. Ekkor még csak a rendszer egységeit szerelte fel az egyszemélyes cég képviselője, mivel a működéséhez szükséges internet elérhetőség még nem állt rendelkezésre. Akkor abban maradtunk amint meglesz a lakásban az internet jelentkezem nála és beállítja ezt a részét is, hogy rendeltetés szerűen tudjam használni az egész rendszert. 2022.03.09-én jeleztem felé, hogy az internetszolgáltató hosszas huzavona után végre bekötötte a szükséges internetet a lakásba, el tudja végezni a rendszer csatlakoztatását, s ezzel lezárulhatna a teljes telepítési folyamat. Először időhiányra hivatkozva halogatta a telepítés befejezését, majd nagy nehezen 2022.03.21-én reggelre megígérte. Ehhez képest nem jött mégsem, miután én kerestem többször is, hirtelen betegsége hivatkozva utólag lemondta. Az időpont egyeztetési folyamat során többször is (03.09., 03.10., 03.16., 03.17., 03.18., 03.21.) jeleztem felé, hogy 03.22. után hosszabb időre el kell utaznom így addig tud jönni és távollétem alatt szükségem van a működőképes rendszerre. Erre válaszul közölte velem, hogy az internetes csatlakoztatást már én is el tudom végezni, ahhoz nem kell kijönnie. Átküldött erről pár mondat infót és egy videót, ami számomra, aki nem ért ehhez, teljesen zavaros. Ezen túlmenően a telepítés díjába ez is beletartozik, én ezért fizettem is neki.

2020.03.23-án történt kiszállítással és felszereléssel vásároltam ugyanettől az AIS ALL IN SECURITY Kft (1118.Budapest, Nedecvári u.4.sz., adószám: 25524626-2-43) cégtől digitális ajtókitekintő készüléket is, melyet a felszerelése után készpénzben ki is fizettem a telepítés díjával együtt. Ezt követően, a használatbavétele során derült ki, hogy a készülék kijelző képernyője vélhetően hibás, rendellenes foltok jelennek meg rajt. 2021.11. 24-én telefonon jeleztem is a cég képviselőjének, aki azt ígérte, hogy amikor az 1. pontban részletezett riasztó rendszer telepítésének befejezését végzi, akkor megnézi a helyszínen mi okozhatja a képernyő hibát, mivel ez a készülék fel van szerelve a lakásom bejárati ajtajára és a leszerelése után egy több centi széles átfúrt lyuk maradna a helyén. Ekkor még egy szóval sem említette, hogy csak 1 év a garancia és már nincs.

A mostani időpont egyeztetés során ismét jeleztem neki, hogy még mindig fennáll a képernyő hiba és tovább nem szeretném halogatni ezt az ügyet, mivel lejár hamarosan a 2 éves garanciája. Erre közölte, hogy csak egy év a garancia rá, amit a törvény előír, valamint már nem foglalkoznak a YALE típusok értékesítésével, így a gyártónál jelezzem.

Ez számomra teljesen elképesztő eljárás, mivel a honlapjukon a 2020-as vásárláskor is és a most is az szerepel ezeknél a készülékeknél, hogy 2 év garancia van rá, melyeket le is mentettem és csatolom ezen kérelmemhez Önöknek is.

A vásárláskor jótállási jegyeket külön nem kaptam. Úgy tudom ettől függetlenül is a hiba első bejelentésétől (ami még 2020-ban megtörtént) eltelt idő meghosszabbítja a garancia idejét.

A két megvásárolt terméken azért sem merek semmiféle műveletet végezni saját kezűleg, nehogy végül emiatt veszítsem el a garanciájukat.

Bár ezek után már abban sem merek bízni, hogy egyáltalán működni fog a rendszer.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (4) bekezdés alapján jelölt ki.

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 vállalkozás kérte határidőben, hogy az ügyet 3 tagú tanács bírálja el.

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 kötelezősként 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 nem küldött válasziratot. A vállalkozás nem együttműködő.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson megjelent a fogyasztó, a vállalkozás képviselője szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg.

Fentiekre tekintettel az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás jogszabályi kötelezettségének nem tett eleget, így Fgytv. 29. § (11) alapján nem együttműködő vállalkozás.

Az Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint: Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

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.

A fogyasztó az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő és nyilatkozott, hogy a békéltető testület elnöke által kijelölt testületi tagok kijelölésével szemben nem tesz észrevételt, kifogást.

A meghallgatás elején az eljáró tanács elnöke a Fgytv.30.§ (3) bek. alapján tájékoztatja a megjelent felet, hogy az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.

A meghallgatás kezdetekor a tanács elnöke felhívja a megjelent fél figyelmét, hogy a meghallgatásról hang-, vagy képfelvételt készíteni tilos.

A meghallgatáson a tanács elnöke ismertette a fogyasztó kérelmét.

Fogyasztó nyilatkozik, hogy kérelmét fenntartja. Beszerelés nem volt, mert nem volt akkor még internet kapcsolat. Megállapodtak a vállalkozással, hogy amikor lesz internet, elvégzik a telepítést.

Tanács elnöke figyelmezteti a fogyasztót, hogy a meghallgatást be kívánja rekeszteni, ezért megkérdezi a fogyasztót, hogy kíván-e még valamit előadni.

A fogyasztó nyilatkozik, hogy nem kíván mást előadni.

5. Megállapított tényállás

Fogyasztó vásárolt egy okos riasztó rendszert, melyet a vállalkozás nem telepített megfelelően vállalása ellenére.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

**a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. Törvény
az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.
22.) Korm. rendelet**

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A fogyasztó kérelme megalapozott.

Tjr. 1. § (5) bekezdés szerint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

A fogyasztót nem zárhatja ki a vállalkozás a kötelező jótállásból és a fogyasztó sem mondhat le ezen jogáról érvényesen.

Ptk. 6:171. § (1) bekezdés szerint 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.

Ptk. 6:173. § (2) bekezdés szerint a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Ptk. 6:173. § (1) bekezdés szerint 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.

A vállalkozás a rendelkezésre álló bizonyítékok szerint hibásan teljesített, mert nem végezte el a telepítést.

Vállalkozást terhelte ezért annak bizonyítása, hogy nem teljesített hibásan vagy a hiba a rendeltetés ellenes használat következménye miatt következett be.

A Ptk. 6:157. § (1) bekezdés 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 rendelkezésre álló adatok bizonyítékok és a fogyasztó előadása alapján a vállalkozás hibásan teljesített.

A Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pont szerint 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 érdeksérelemet.

A Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b) pont szerint kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint 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.

A Ptk. 6:163. § (2) bekezdés szerint fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

A szavatossági jogokat ún. kétlépcsős rendszerbe foglaltan határozza meg a jogszabály.

Ennek keretében a jogosult hibás teljesítés esetén ötféle szavatossági jogot érvényesíthet: kijavítást, illetőleg kicserélést kérhet, a kijavítási költség megfizetését követelheti, vagy árleszállítást igényelhet, illetve elállhat a szerződéstől.

A szavatossági jogok közül a jogosult a választása szerint elsősorban a hibás teljesítés természetbeni orvoslását jelentő kijavításra vagy kicserélésre tarthat igényt (ún. első lépcsőbe tartozó jogok), kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget.

A további, az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogokat a jogosult a Ptk.-ban meghatározott feltételek fennállása esetében választhatja.

Ennek megfelelően akkor igényelhet megfelelő árleszállítást, illetve akkor állhat el a szerződéstől, ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül nem tud eleget tenni.

A kijavítási költség megfizetését pedig a jogosult akkor kérheti, ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el.

Az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogok érvényesítésének nem szükségképpen előfeltétele az, hogy a jogosult előzetesen eredménytelenül felhívja a kötelezettet a dolog kijavítására vagy kicserélésére.

A jogosult ugyanis ilyen előzetes felhívás hiányában is bizonyíthatja, hogy a kötelezett a kijavítási vagy kicserélési kötelezettségének nem tudna eleget tenni, vagyis, hogy a kötelezett által elvégzendő kijavítás vagy kicserélés az eset összes körülményeire figyelemmel nem áll érdekében, és erre figyelemmel megalapozottan tarthat igényt a kijavítási költség megfizetésére vagy az árleszállításra, illetve elállhat a szerződéstől.

Ha a kötelezett magának a hibás teljesítésnek a tényét is vitatja, ez általában - külön felhívás hiányában is - azt jelenti, hogy a kijavítást, kicserélést sem vállalja.

Nincs akadálya ezért annak, hogy a jogosult ilyen esetben - a kötelezett előzetes felhívása nélkül is - az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogot érvényesítsen.

A hibás teljesítés jogi fogalom, amely mindig csak egy adott szerződés keretei között, annak tartalmához viszonyítva értelmezhető.

A szolgáltatott dolog materiális értelemben vett hibája és a hibás teljesítés jogi fogalma nem feltétlenül esnek egybe, hiszen lehet, hogy a felek szerződése eleve hibás (pl. használt, értékcsökkent) dolog szolgáltatására irányul, de az is lehetséges, hogy az amúgy hibátlan dolog sem felel meg az adott szerződésben meghatározott többletkövetelményeknek.

A hibás teljesítésért való felelősség szabályai tehát nem általában a minőséghibát, hanem a konkrét szerződés hibás teljesítését szankcionálják.

A vélelem természetesen az, hogy a jogosult a szerződés alapján kifogástalan, hibátlan szolgáltatáshoz kívánt jutni.

Ha a jogosult bizonyította, hogy a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában köznapi értelemben hibás volt, akkor ezzel szemben már a kötelezettet terheli az ellenbizonyítás; neki kell bizonyítania, hogy a felek szerződési akarata eleve hibás dolog szolgáltatására irányult, hiszen a jogosult a dolog hibájának az ismeretében kötötte meg a szerződést.

Ezzel a kötelezett lényegében azt bizonyítja, hogy a szolgáltatás köznapi értelemben vett hibája ellenére a szerződés tartalmának megfelelő teljesítés történt, vagyis jogi értelemben nincs hibás teljesítés.

Nem a felelősség alóli "kimentésről" van tehát szó, a kimentés csak látszólagos, hanem annak bizonyításáról, hogy nem történt hibás teljesítés, amiből következően nem lehet szó annak jogkövetkezményeiről sem.

A kötelezett tehát ilyen esetben nemcsak a szavatossági felelősség alól mentesül, hanem a hibás teljesítés valamennyi jogkövetkezménye, így a kárfelelősség és a jótállás alól is.

A hiba szerződés-kötéskori ismeretének az Ptk. koncepciója is az előbb kifejtettekkel azonos jogi jelentőséget tulajdonít, amikor ezt a körülményt a "hibás teljesítés fogalmához tartozónak" tekinti, rámutatva arra, hogy ez nem csak a kellékszavatossági következményeket, hanem a hibás teljesítés kártérítési szankcionálását is kizárja.

8. Összegzés

Eljáró Tanács megállapította, hogy a fogyasztó jogszerűen kérte a jótállási idő alatt a termék szabályszerű beüzemelését, telepítését és a kioktatást.

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 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, 2023.04.03.

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

1. fogyasztó(k)
2. vállalkozás(ok)
3. irattár