

BBT/02556/2023

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **Alza.hu Kft.** (cím: 1134 Budapest, Róbert Károly körút 54-58.) 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 kézhezvételétől számított 15 napon belül fizesse vissza a fogyasztónak a jelen jogvita tárgyát képező televízió készülék teljes vételárát, 156.390,- Ft, azaz százötvenhatezer-háromszázkilencven forint összeget.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztói kérelem szerint a fogyasztó 2022. 03. 09. napján vásárolt egy 58’’-os, 4K UHD Hisense televíziót. A termék 2023. június 15. napján meghibásodott. A vállalkozás azt a tájékoztatást adta a fogyasztónak, hogy azt személyesen kell Budapestre visszajuttatnia. A fogyasztó a készüléket lefényképezte, a fényképen a hiba látszik, ugyanakkor a készüléken törés vagy egyéb sérülés nincsen. Ezt követően a megfelelően becsomagolt készüléket a fogyasztó a vállalkozásnak átadta. Hosszas ügyintézés után a vállalkozás a fogyasztó jótállási igényét elutasította, arra hivatkozva, hogy a készülék sérülten érkezett a vállalkozáshoz. A fogyasztó vitatta, hogy a készüléket sérülten adta volna át.

A fogyasztó kérelme száznyolcvanhét hatszázhatvannyolc forint vállalkozás általi megfizetésére irányult.

Fogyasztó kérelméhez csatolta a reklamációs űrlapot, a készülékről készült fényképeket, számlát, valamint a vállalkozással folytatott egyéb levelezését.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a meghallgatás 2023.08.29-i 08:00 órás időpontjáról feleket az Fgytv 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tagok személyét. Fgytv. 25. § (4) bekezdése értelmében a fogyasztó kérése alapján a meghallgatáson hármas tanács jár 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 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

Vállalkozás a 2023.08.02. napján kelt, alávetési nyilatkozatot nem tartalmazó válasziratóban előadta többek között, hogy a termék javítását végző szakszervíz mechanikai sérülés miatt utasította el a termék garanciális javítását arra hivatkozással, hogy a terméket nem megfelelően használták illetve szállították.

A vállalkozás válasziratóhoz videofelvételt csatolt, amely előadása szerint a termék kibocsátásáról és bevizsgálásról készült. A vállalkozás a videofelvétellel azt kívánta igazolni, hogy a termék sérülten érkezett a vállalkozáshoz.

Vállalkozás a fogyasztó igényét továbbra is visszautasította, egyezségi ajánlatot nem terjesztett elő.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson egyik fél sem jelent meg. Az eljáró tanács rendelkezésre álló iratokat és videofelvételt megtekintette, és azok alapján a jelen határozatba foglalt döntést hozta.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó által vásárolt termék meghibásodott. A hiba a készülék képernyőjét érintette, a hiba jellegét az eljárásban rendelkezésre álló fényképek kellőképpen bemutatták. A vállalkozás nem vitatta hogy a hiba jótállás körébe tartozik.

A fényképek alapján a hiba keletkezésének időpontjában a készüléken más sérülés, így a vállalkozás által később állított törés nem volt látható.

A fogyasztó a vállalkozás kérésére csomagolta be maga a készüléket, és szállította azt a vállalkozás által megadott helyre, ahol az átvétel során a vállalkozás nem jelezte, hogy a készülék sérült volna.

A vállalkozás később sem tudta igazolni, hogy a sérülés a vállalkozás általi átvételt megelőzően keletkezett volna.

6. Az eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

6:157. § [Hibás teljesítés]

(1) 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.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

6:158. § [Hibás teljesítési vélelem]

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.

6:159. § [Kellékszavatossági jogok]

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) 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 (2a) bekezdés szerinti kivétellel - 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.

(2a) * Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

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.

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet - az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról

5. § (7) Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában - a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

7. Az eljáró tanács által tett megállapítások

Eljáró tanács megvizsgálta a benyújtott írásbeli bizonyítékokat és azok mérlegelése és a felek szóbeli nyilatkozata alapján megállapította, hogy fogyasztó kérelme megalapozott.

A fogyasztó fényképekkel igazolta a termék meghibásodásának jellegét és azt a vállalkozás sem vitatta, hogy a fogyasztó megfelelően becsomagolva adta át a terméket a vállalkozásnak.

A vállalkozás által csatolt videó felvételtől nem állapítható meg, hogy azon a fogyasztó által visszavitt termék felbukkan-e, és az sem, hogy a videofelvételen látható tárgyak közül bármelyik sérült-e, illetve,

ahogy a videofelvétel mutat-e olyan jelenetet, amilyen valaki egy terméken lévő sérülést észlel illetve dokumentál.

A vállalkozás terhére esik az a körülmény, hogy a termék átvételekor nem vizsgálta meg annak állapotát, nem készített jegyzőkönyvet arról, hogy a terméknek volt-e mechanikai sérülése. Mivel az általánosan ismert gyakorlat alapján valamennyi vállalkozás elvárja, hogy a fogyasztó átvételkor megvizsgálja a kapott terméket és azonnal jelezze annak esetleges hibáját, ugyanez a kötelezettség kell, hogy terhelje a vállalkozást is, és nem életszerű a vállalkozás részéről az a kimentési kísérlet, hogy az állítólagosan már az átvételkor meglévő mechanikai sérülést csak több hét elteltével közli a fogyasztóval.

Erre tekintettel az eljáró tanács a vállalkozás által megjelölt kimentési okot nem tudta elfogadni, ugyanakkor minden kétséget kizáróan megállapíthatónak tartotta, hogy a fogyasztó által eredetileg megjelölt hiba a vállalkozás jótállási kötelezettségének körébe tartozik.

Figyelemmel arra, hogy a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 5. § (7) bekezdése szerinti határidőben kijavításra vagy kicserélésre nem került sor, a fogyasztó vételár visszatérítés iránti igénye megalapozott. A fogyasztó által követelt egyéb összegek (kiterjesztett garancia és szállítási költség) visszatérítésére azonban a fogyasztó a vonatkozó jótállási szabályok alapján nem jogosult, ezért a fogyasztó pénzvisszafizetés iránti igényének az eljáró tanács csak részben tudott helyt adni, a termék vételárának megfelelő összeg erejéig.

8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet. A határozat nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a vállalkozással szembeni igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

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 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 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. augusztus 29.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár