

BBT/1598/2024

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **NAVI - GATE Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság** (6070 Izsák, Kinizsi utca 41.) 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 jelen írásbeli ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül javítsa ki a Garmin Fenix 7 Pro Sapphire Solar sportóra hibáját, vagy cserélje ki a terméket ugyanolyan típusú új termékre, vagy ha ez nem lehetséges, fizesse vissza a vételárat, 299.900 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 kérelme szerint 2024. május 2. napján vásárolt a Navi-Gate Kft. által üzemeltetett üzletben (1133 Budapest, Hegedűs Gyula utca 89/A) egy Garmin Fenix 7 Pro Sapphire Solar sportórát (cikkszám: 010-02777-30), titán lünettával, szürke tokozással, díszdobozos kiadásban. Előadta, hogy a készülék hibásan működik, ugyanis időszakosan nem ismeri fel a töltőt és nem kommunikál számítógéppel, ami a rendeltetésszerű használatot akadályozza. A fogyasztó több alkalommal próbálta a hibát jótállási igény keretében orvosoltatni. A hiba 2024 szeptemberében jelentkezett, és ezt személyesen jelezte az üzletben. A vállalkozás elismerte a hiba fennállását, és cserét ígért, de azt végül nem valósították meg. A fogyasztó elmondása szerint később több nem megfelelő készüléket ajánlottak fel cserére, amelyek értékben, színben vagy kiszerezésben nem feleltek meg a megvásárolt terméknek. Egy alkalommal egy állítólag új, de karcos készüléket próbáltak átadni, amelyet nem fogadtam el. Több hónapnyi sikertelen ügyintézés után sem kapott megfelelő csereterméket, árleszállítást vagy kijavítást. Mindezek miatt a fogyasztó békéltető testülethez fordult. Elsődleges igényeként a termék megfelelő cseréjét jelölte meg egy olyan modellel, amely paramétereiben (tudás, színvilág, anyaghasználat, prémium kivitel) legalább megegyezik az eredeti termékkel, vagy megfelelő árleszállítás mellett az óra nem Prémium kiszerezésű változata. Amennyiben ez nem lehetséges, másodlagos igényeként árleszállítást jelölt meg, vagy az óra kijavítását olyan módon, hogy a jótállás továbbra is fennmaradjon. Előadta, hogy a vételár visszafizetését azért nem szeretné, mert ugyanezen óra utódjának a megvásárlása további körülbelül 160.000 Ft költséget róna rá, amit irreálisan magasnak ítél meg. Előadta, hogy több eszköze is van a gyártótól, amik az óra nélkül használhatatlanok.

Csatolta a számlát, a vállalkozással folytatott levelezését, a fogyasztóvédelmi hatóság határozatát és a munkalapot.

A fogyasztó az ügy értékét 299.900 Ft-ban határozta meg.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a meghallgatás 2025.06. 03-én 10.00 időpontjáról feleket az Fgytv 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

A békéltető testület elnöke a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki.

Az Fgytv. 25. § (4) bekezdése alapján online meghallgatást tartott.

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. Hangsúlyozta, hogy az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson. 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 válasziratában előadta, hogy a fogyasztó jótállás körébe eső igénye jogos, de annak a fogyasztó által kért orvoslása jogszabályi rendelkezés által alá nem támasztott, annak követelése nem jogos. A Navi-Gate Kft. által a jótállás körében tett lépéseinek megfelelőségét, jogszabályoknak megfelelőségét a csatolt hatósági határozat is alátámasztja. A vállalkozás fenntartja, hogy az igényérvényesítéssel érintett termék vételárát visszatéríti abban az esetben, ha a fogyasztó a kifogásolt termék visszajuttatása alkalmával a termék árának megfelelő összeget átveszi vagy megadja a bankszámlaszámot, amelyre a vételár visszafizetését kéri.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó szabályszerű értesítésre megjelent, a vállalkozás részéről meghatalmazott vett részt. A fogyasztó a kérelmében, a vállalkozás a válasziratában foglaltakat fenntartotta. A vállalkozás előadta, hogy az áruszállítás számára aránytalan többletköltséget okoz.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó 2024. május 2. napján vásárolt a Navi-Gate Kft. által üzemeltetett üzletben (1133 Budapest, Hegedűs Gyula utca 89/A) egy Garmin Fenix 7 Pro Sapphire Solar sportórát (cikkszám: 010-02777-30), titán lünettával, szürke tokozással, díszdobozos kiadásban. A termék időszakosan nem ismeri fel a töltőt és nem kommunikál számítógéppel, ami a rendeltetésszerű használatot akadályozza. A fogyasztó több alkalommal próbálta a hibát jótállási igény keretében orvosoltatni. A hiba 2024 szeptemberében jelentkezett, és ezt személyesen jelezte az üzletben. A vállalkozás elismerte a hiba fennállását. A vállalkozás több készüléket ajánlott fel cserére, amelyek értékben, színben vagy kiegészítésben nem feleltek meg a megvásárolt terméknek, így a fogyasztó nem fogadta el. A vállalkozás később hozzájutott egy, a vásárolt sportórával azonos termékhez, de azt a fogyasztó nem fogadta el, mert karcos volt. A vállalkozás a termék javítását visszautasította. Mindezek miatt a fogyasztó békéltető testülethez fordult. Elsődleges igényeként a termék megfelelő cseréjét jelölte meg egy olyan modellel, amely paramétereiben (tudás, színvilág, anyaghasználat, prémium kivitel)

legalább megegyezik az eredeti termékkel, vagy megfelelő árleszállítás mellett az óra nem Prémium kiserelésű változata. Amennyiben ez nem lehetséges, másodlagos igényként árleszállítást jelölt meg, vagy az óra kijavítását olyan módon, hogy a jótállás továbbra is fennmaradjon. Előadta, hogy a vételár visszafizetését azért nem szeretné, mert ugyanezen óra utódjának a megvásárlása további körülbelül 160.000 Ft költséget róna rá, amit irreálisan magasnak ítél meg.

6. Az eljáró testületi tag által figyelembe vett jogszabályhelyek

A felek közötti polgári jogviszonyra a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. – azaz Polgári Törvénykönyv (Ptk.) rendelkezéseit kell alkalmazni.

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 javíttathatja, 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.

(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.

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

2. § (1) A jótállás időtartama:

a) 10 000 forintot elérő, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,

b) 250 000 forint eladási ár felett három év.

5. § (5) Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk első alkalommal történő javítása során a vállalkozás részéről megállapítást nyer, hogy a fogyasztási cikk nem javítható, a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(6) Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a jótállási jegyen, ennek hiányában a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.

(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 jótállási jegyen, ennek hiányában 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 testületi tag által tett megállapítások

Az eljáró testületi tag megjegyzi, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valónak fogadja el.

A jótállási időn belül a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a hiba nem gyártási-, vagy anyaghiba. A vállalkozás elismerte, hogy a termék minőségi hibás, és a békéltető testület elfogadta azt az érvelést, hogy az áruszállítás számára aránytalan többletköltséget okoz, mert annak összegét nem tudja érvényesíteni a gyártóval szemben. Mivel a vállalkozás vállalta a vételár visszafizetését, amely szavatossági igény teljesítésével a hivatkozott jogszabályhelyek alapján a hiba orvoslására sor kerül, a békéltető testület a rendelkező rész szerint határozott.

8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítéstől 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 békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból.

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említetteken túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, 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 Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

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 felhívja a felek figyelmét, hogy az Fgytv. 30.§(3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért jelen döntésben szereplő személyes adatok továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2025. 06. 03.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár