

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/0233/2013.

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére az **UNITRAVEL Utazásszervező Kft.** (1065 Budapest Bajcsy-Zsilinszky u. 27.) 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 írásbeli ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen meg a fogyasztó részére 166.586,- Ft-ot.

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

INDOKOLÁS

A fogyasztó kérelme szerint a vállalkozással kötött utazási szerződést egy 2012. évi programfüzete szerint Mianmar nagykörút-Thaiföld útra 16 nap/13 éjre 479.500,-Ft/fő részvételi díj mellett. Az utazáson feleségével együtt vett részt. Az Iroda 2012.10.24-én árat emelt minőségemelés ígérvé. 2012.11.09-én 15 napra adott programot, de biztosítást 16 napra számolt. A módosítás jelentős tartalmi változásokat is jelentett, így 2012.11.11-én a fogyasztó jelezte a vállalkozás felé, hogy nem fogadja el őket. Erre a levelére nem is válaszolt a vállalkozás. A helyszínen ismét több programmódosítás történt. Programok cserélődtek, maradtak el, rövidültek meg. A szállodai elhelyezés, az étkezés nem volt megfelelő, az ígértnél alacsonyabb szintű volt. Erről jegyzőkönyvet vetettek fel az idegenvezetővel. Hazatérése után a vele utazó csoporttársai nevében is levelet írt a vállalkozás felé, de vállalkozás álláspontja elutasító volt. A fogyasztó az eljárásban kérte 87.825,- Ft/fő, azaz összesen 175.650,- Ft visszafizetését a vállalkozástól.

A meghallgatás 2013.02.27. 10.00 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, 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.

Az eljáró tanács tagjai Dr. Kolyvek Antónia, Gyulainé Dr. Tóth Zsuzsanna és Földes Sándor voltak.

Az első meghallgatáson a fogyasztó megjelent. Az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. Kérelméhez csatolta a 2012. évi program füzetet, a programmódosítást, a vállalkozás felé írt 2012.11.11-én kelt levelét, az utastájékoztatót, a thaiföldön felvett jegyzőkönyvet, a fogyasztó és 5 utastársa által 2012. 12. 08-án írt levelet és a vállalkozás 2013.02.05-én írt elutasító

levelét. Az első meghallgatásra eljött X.Y, aki szintén részt vett az utazáson. A fogyasztó bejelentette, hogy tanukénti meghallgatását kéri utastársának.

A meghallgatáson elmondta, hogy a vállalkozás nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesített, így a hibás teljesítés miatt tarja fenn kérelmét azzal, hogy árleszállítást kér, mert 1 nappal rövidebb volt az utazás és a kiscsoportos felárat sem számolhatja fel a vállalkozás. Ez összességében 1 főre vetítve a teljes részvételi díj (479.500,- Ft) figyelembevételével 1 napi díj, azaz 71.925,-Ft és a kiscsoportos pótdíj azaz 15.900,- Ft-ból jön össze, így 87.825,- Ft.

Az eljáró tanács kérdésére azt mondta, hogy jelenleg nem áll rendelkezésére a részvételi díjat is tartalmazó részletes számla, és a befizetéseket igazoló bizonylatok, de azokat rövid határidőn belül becsatolja.

A meghallgatáson X.Y. tanu a következőket mondta el: Az utazásszervező 16 napos utat hirdetett meg, de végül nem volt csak 15 nap. Az út felénél -2012.11.29-én- csatlakoztak a csoporthoz, így 16 -an lettek, tehát a vállalkozás már nem számíthatta volna fel a kiscsoportos felárat. A szállodák nem a vállalkozás által megadott csillaggal, komfortfokozattal rendelkeztek, és nem voltak megfelelő minőségűek, erről jegyzőkönyv is készült. A programok közül elmaradt a 2012.11.25-i barlangtemplom látogatása, a 11.27-i Aba kolostorok látogatása, és a 12.02-i Aranyháromszög meglátogatása. Az utastájékoztatóban szereplő szállodák csillag szerinti besorolása eltért -alacsonyabb volt-4 szállodánál (Ezek: Hotel Yuzana, a Pine Hill Resort, a Hotel Arthawka, a Hotel Mandalay).

Az első meghallgatáson a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. 2013.02.26-án érdemi válasziratot küldött. Ezen válasziratában tájékoztatta a békéltető testületet, hogy korábban a fogyasztó részére írásban tett válasziratukban foglaltakat fenntartják és nem tudnak a békéltető testületi meghallgatáson részt venni. Az utasnak nincsen igaza és vádaskodásaiban sok valótlanág van. Mellékletként becsatolta az Unitravel 2 programtájékoztatóját, a hoteleket és egyéb hasznos tudnivalókat tartalmazó utas tájékoztatót, a hotelek weboldalait tartalmazó jegyzéket és Z.X. idegenvezető jelentését. Alávetési nyilatkozatot nem tett.

Az eljáró tanács a meghallgatást elhalasztotta, mert a fogyasztó vállalta, hogy az utazásról készült részletes számlát a következő meghallgatásig becsatolja.

A második meghallgatás 2013.03.20. 15.30 órai időpontjáról a feleket az eljáró tanács elnöke az Fgytv. 29.§- ban foglaltak szerint értesítette.

A második meghallgatáson a fogyasztó megjelent és becsatolta a hiányzó számlát és bizonylatokat. A vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a tanú nyilatkozata alapján a bizonyítékokat okszerűen mérlegelve az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

A felek között létrejött utazási szerződés alapján utazási iroda egy 16 napra-2012.11.19.-2012.12.04.-szólo thailföldi utazást-utazási csomagot- szervezett 479.500,- Ft/fő részvételi díj mellett. Ezen szerződés alapján a fogyasztó a vállalkozás által meghirdetett program szerint megfelelő minőségű, komfortfokozatú szállodákban történő elhelyezést, étkezést, teljes programot valamint az oda-és hazautazást kapott volna. A vállalkozás először 2012.11.08-án módosította programokat, melyekről részletes tájékoztatást küldött ki az utasok, így a fogyasztó részére is. Módosult az utazási időpont is, mely 2012.11.20.-2012.12.04.-ig tartó időtartamra változott. Ennek ellenére a helyszínen 2012.12.04-én felvett panasz alapján az iroda nem biztosította a módosított ajánlatban szereplő, megfelelő minőségű szolgáltatást, és komfortfokozatú szállodát illetve nem biztosította teljes körűen az ígért programokat. Az utazásszervező helyi képviselője, Z.X. valamint több utastárs is aláírta a panaszt. A becsatolt programfüzetben a vállalkozás 16 nap/13 éjszakára hirdette meg az utazást. A fogyasztó az eljárás során a becsatolt iratok és a meghallgatott tanú vallomásával bizonyította, hogy a vállalkozás, mint utazásszervező részéről hibás teljesítés történt.

A vállalkozás által becsatolt idegenvezetői nyilatkozatot az eljáró tanács nem tudta bizonyítékként – tanúvallomásként - értékelni, mert azt Z.X. nem írta alá. A vállalkozás a meghallgatáson nem jelent meg és a fogyasztó által előadottakra nem tudott érdemben reagálni, így az eljáró tanács a rendelkezésre álló adatok alapján tudott döntést hozni.

A becsatolt 2012.11.07-én kelt részletes számla tanúsága szerint a fogyasztó 2 főre összesen 1.268.076-Ft-ot, ebből 930.230,-Ft részvételi díjat fizetett ki a vállalkozás részére az utazási csomagért 16 napra, melyből feleségével együtt összességében a programsűrítések miatt egy napot nem tudott nyaralással tölteni az utazásszervezőnek felróható okokból, ezért részére árleszállítás jár, melynek 1 napra vetített összege 58.140,-Ft. A felvett jegyzőkönyv és a tanú nyilatkozata alapján a már módosított programhoz képest is elmaradtak, illetve lerövidültek programok. A szállodák minősége nem volt megfelelő és komfortfokozat szerinti besorolása is eltért az utas tájékoztatóban megjelöltektől. Az utazás felénél pedig két utas még csatlakozott, így a kiscsoportos felár felszámítása a teljes utazási időszak tekintetében nem jogos. A teljes felár összege 30.846,-Ft volt, ennek a fele tehát 15.423,-Ft, ugyanakkor az eltérő szállodai csillag besorolás és az elmaradt programokra további 10 %-os árcsökkentést-azaz 93.023,- Ft-ot- tartott jogosnak az eljáró tanács. A fogyasztó részére tehát a vállalkozás köteles visszafizetni 58.140,- Ft+15.423,- Ft+93.023,- Ft, azaz összesen 166.586,- Ft-ot.

A felek jogviszonyára vonatkozik a **281/2008.(XI:28.) Korm. rendelet**, mely az utazási szerződésről szól.

A Kormány rendelet **1.§ c**, pontja alapján **Utazási csomag**: „Az olyan szolgáltatás, ahol az utazásszervező személyszállítási, szállás- és egyéb turisztikai szolgáltatások közül legalább kettőnek előre megállapított együttesét úgy nyújtja, hogy a szolgáltatás díját egy összegben, összesítve határozza meg (**részvételi díj**).”

A Kormány rendelet **10. § (1) bek.-e** szerint: „Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatásért az utazásszervező felel. Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (a részvételi díjat) arányosan leszállítani.”

A Kormányrendelet **13.§ (1) bek. c**, pontja szerint: „Az utazásszervező által értékesített utazási csomagra a részvételi díjra és az utazási szerződés feltételeire vonatkozóan az utas rendelkezésére bocsátott tájékoztatónak (programfüzet) egyértelműen és pontosan tartalmaznia kell a szálláshely helyét, típusát a főbb jellemzőinek meghatározásával, a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozatát, ha a szálláshely szerinti ország komfortfokozatára vonatkozó szabályai eltérnek a hazaitól, az erre vonatkozó figyelemfelhívást.”

Az **1959.évi IV. tv.a Polgári Törvénykönyvről**- továbbiakban **Ptk.- 305.§ (1) bek.-e** szerint: „Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.”

A **Ptk. 305.§ (3) bek.-e** szerint: „ A kötelezett a hibás teljesítésért felelősséggel tartozik (kellékszavatosság).

A **Ptk. 306.§ (1) bek.-e** szerint:” Hibás teljesítés esetén a jogosult **a**, elsősorban –választása szerint- kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kellemetlenséget.

b, ha sem kijavításra se kicserélésre nincs joga, vagy e kötelezettségének nem tud eleget tenni, **megfelelő árleszállítást** követelhet vagy elállhat a szerződéstől.”

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 kézbesítésétől 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 említettekén túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei 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 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) bek.-ben foglaltakra, mely szerint: ha a tanács ajánlásának nem tesz eleget. a békéltető testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül-jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét- legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történő kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével- nyilvánosságra hozza.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 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.”

Budapest, 2013. március 20.

Dr. Kolyvek Antónia
eljáró tanács elnöke

Gyulainé dr. Tóth Zsuzsanna
eljáró tanács tag

Földes Sándor
eljáró tanács tag

Kapják:

- 1.Fogyasztó
- 2.Vállalkozás
3. irattár

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/0303/2012

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a **Lucky Food Kft.** (1155 Budapest, Darnó u. 3.) vállalkozásokkal 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 térítésmentesen szállítsa le és szerelje fel a fogyasztó lakásában a szúnyoghálót, a redőnyt, a külső párkányt, illetve végezze el az erkélyajtó díszlécének igazítását, alsó purhabos szigetelését, takaró műanyaggal való ellátását.

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

INDOKOLÁS

A fogyasztó előadta, hogy 2012.10.16-án 200.000 Ft nettó alapárért 20.000 Ft foglalo megfizetése mellett erkélyajtó és ablak cseréjét, redőnyt, relaxát rendelt meg a vállalkozástól beleértve a szerkezetek bontását és beszerelését, a párkányokat és takaróléceteket, illetve a kibontott törmelék elszállítását. A vállalkozás 10.19-én beszerelte az ablakokat, az ajtót azonban az eredetileg felmértékhez képest kisebb méretben szállították le, ezért 20.000 Ft árengedményben állapodtak meg a felek. A fogyasztó még kifizetett 140.000 Ft-ot, 20.000 Ft-ot visszatartva az elmaradt redőny, relaxa, párkány és szúnyogháló felszerelése okán, melyet egy héttel későbbre, 10.24-re ígért a vállalkozó, melynek azonban nem tett eleget, telefoni egyeztetés ellenére, ezután a fogyasztó e-mail is sürgette a munka elvégzését (11.26) és az időközben megjelenő garanciális hibák kijavítását. A fogyasztó az eredménytelen egyeztetés után a békéltető testülethez fordult, kérve a munka befejezésére és a hibák kijavítására kötelezni a vállalkozást.

A vállalkozást a meghallgatás 2013.02.28-i időpontját közlő értesítésben a békéltető testület elnöke a felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, 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. A vállalkozás értesítésének törtévényé a meghallgatás időpontjáig nem érkezett vissza, ezért a tanács 2013.03.28-ra ismételt meghallgatást tűzött és a feleket a fentiek szerint értesítette. A vállalkozásnak szóló értesítés két alkalommal, 2013.03.04-én és 03.16-án kísérelte meg kézbesíteni a posta, a vállalkozás a küldeményt nem kereste, a kézbesítési vélelem 03.22-én

beállt. A vállalkozás válasziratot nem küldött, a meghallgatáson nem jelent meg, jelölési jogával nem élt.

A fogyasztó a meghallgatáson megjelent, az eljáró tanács (dr. Toldy Miklósné dr. Farkas Éva, Dorogi András, Molnár Judit) összetétele ellen kifogással nem élt. A fogyasztó kérelmét fenntartotta, fényképeket csatolt a végzett munkáról.

Az eljáró tanács a fogyasztó meghallgatása és az iratok, valamint fényképek megtekintése után a rendelkező részben foglaltak szerint alaposnak találta a fogyasztó igényét.

A vállalkozás nem vitásan a vállalt megrendelésnek hiányosan tett eleget, a fogyasztó kifogásaira, melyre a vállalkozás érdemi nyilatkozatot nem terjesztett elő, javítás nem történt. A vállalkozás az eljárásban nem terjesztett elő semmilyen bizonyítékot, így az eljáró tanács pusztán a fogyasztó által becsatolt bizonyítékok és a fogyasztó előadása alapján tudta meghozni döntését.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959.évi IV. törvény (Ptk.) 305.§(1) bekezdése szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

A Ptk. 306.§ (1) bekezdése szerint hibás teljesítés esetén a jogosult elsősorban választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, 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 Ptk. 308.§-ának (4) bekezdése szerint fogyasztói szerződés esetében a fogyasztó a teljesítés időpontjától számított kétéves elévülési határidő alatt érvényesítheti szavatossági igényét.

A Ptk. 308/A §-a (1) bekezdése szerint, ha a jogosult az igényét menthető okból nem tudja érvényesíteni, így különösen, ha a hiba a jellegénél fogva vagy a dolog természeténél fogva a 308.§-ban meghatározott határidőn belül nem volt felismerhető, a szavatossági jogok érvényesítésének határideje a teljesítés időpontjától számított egy év, tartós használatra rendelt dolog esetében pedig 3 év. Ha a kötelező alkalmassági idő ennél hosszabb az igény érvényesítésére ez a határidő az irányadó.

A fentiekre tekintettel az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint döntött.

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 kézbesítésétől 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 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 - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozni.

Budapest, 2013. március 28.

dr. Toldy Miklósné dr. Farkas Éva
eljáró tanács elnöke

Molnár Judit
eljáró tanács tagja

Dorogi András
eljáró tanács tagja

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

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/0614/2013

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a **Puma Hungária Kft.** (2051 Biatorbágy, Budaörsi út 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 cipő belső részén történt kiszakadást a cipő egyidejű visszaadása, ill. a számla bemutatása mellett javítsa meg vagy cserélje ki vagy fizessen meg fogyasztónak 18.490,-Ft-ot (azaz: Tizennyolcezer-négyszázkilencven forintot) a fogyasztó által meghatározott bankszámlájára történő átutalással.

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

INDOKOLÁS

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint 2012.07.14-én utcai cipőt vásárolt, amely nem egész 5 hónap alatt mindkét belső sarkánál kiszakadt. Mivel a garancia még érvényes volt, a cipőt decemberben visszavitte fogyasztó. Vállalkozás a cipőt szakértő részére megküldte. Fogyasztó álláspontja szerint a cipőt rendeltetészerűen hordta, figyelembe vette az időjárási viszonyokat is. Eddigi pozitív tapasztalatai miatt is úgy ítélte meg, hogy a cipője ilyen rövid idő alatt nem hibásodhatott volna meg.

Fogyasztó írásbeli kérelmében kérte a lábbeli vételárának visszafizetését vagy annak levásárlását.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25. § (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2013. április 03. napja 10.00 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. 25. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el.

Felek határidőben ez irányú kérelmet 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, 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.

A vállalkozás válasziratot nem küldött.

A meghallgatáson fogyasztó meghatalmazottja jelent meg, az eljáró tanács ellen kifogást nem jelentett be. Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést képviselője 2013.03.14-én átvette.

A fogyasztó meghatalmazottja a meghallgatás során a fogyasztó kérelmében előadottakat fenntartotta, bemutatta a cipőt, amelynek belső része kiszén a kis, ill. nagylábujjnál feslik szét, kiszakadt, sarok része kiszakadt.

Fogyasztó meghatalmazottja útján közölt végeleges kérelme szerint a cipő kijavítását vagy kicserélését, amennyiben ez nem lehetséges a vételárat visszafizetését kéri.

A fogyasztó kérelme alapos. A fogyasztó jelen eljárásban megfelelően bizonyította, hogy a vállalkozás részére hibásan teljesített. A hibás teljesítés körülményeit fogyasztó az alábbi okiratokkal igazolta:

1. cipő
2. Jegyzőkönyv minőségi kifogásról
3. Számla
4. Szakvélemény

Fogyasztó igazolta, hogy a vásárlást követően a cipője rövid időn belül meghibásodott. Vállalkozás a meghibásodás tényét nem vitatta, a cipő hibáját és szavatossági igényét jótállási időn belül jelentett be fogyasztó.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban Ptk.) Ptk. 305. § (1) bekezdése szerint:

„Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.”

A Ptk. 305. § (1) bekezdése értelmében a teljesítés hibás, ha a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban, vagy a szerződésben meghatározott követelményeknek (kellékhány). Jogszabály alatt minden jogszabályt érteni kell. A kötelezett akkor teljesít szerződésszerűen, ha a szolgáltatás alkalmas a szerződésben meghatározott célra. Hibás teljesítésnek minősül ezért minden olyan szolgáltatás, amely ezen cél megvalósítására alkalmatlan. Hibás a szolgáltatás, ha az minőségileg hibás, ha rosszabb minőségű dolog szolgáltatására kerül sor a szerződésben vagy jogszabályban meghatározottnál.

A Ptk. 277. § (1) bekezdése szerint: *„A szerződéseket tartalmuknak megfelelően, a megszabott helyen és időben, a megállapított mennyiség, minőség és választék szerint kell teljesíteni. A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában*

a) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú szolgáltatásokat rendszerint használnak, és

b) rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a szolgáltatás természetét, valamint a kötelezettnek, a gyártónak, az importálónak vagy ezek

képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó - különösen reklámban vagy az áru címkéjén megjelenő - nyilvános kijelentését, és

c) alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés időpontjában a kötelezett tudomására hozta, és abba a kötelezett beleegyezett, valamint

d) rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő, és az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásban lévő tulajdonságokkal.,,

A cipő szerződésszerű teljesítését, annak eladása pillanatában fennálló hibátlanságát a vállalkozás kötelessége bizonyítani tekintettel arra, hogy a hiba a teljesítést követő 6 hónapon belül felismerésre, ill. bejelentésre került – jótállási időn belül.

A Ptk. 305/A. § (2) bekezdése szerint: *„Fogyasztói szerződés esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A felek ettől eltérő megállapodása semmis.”*

Vállalkozás a bokacipő meghibásodását elismerte, azt nem vitatta.

A cipő szerződésszerű teljesítését, annak hibátlanságát a vállalkozás lett volna köteles bizonyítani tekintettel arra, hogy a hiba a teljesítést követő 6 hónapon belül felismerésre, ill. bejelentésre került – jótállási időn belül. Vállalkozás ennek a bizonyítási kötelezettségnek nem tett eleget. Vállalkozás készítettett szakvélemény feltételezéseken alapul, a cipő anyagának megbontása nélkül került sor rá.

A fogyasztó által bejelentett hiba igazolt, a cipő alkalmatlan arra, hogy azt a fogyasztó használja, további használatra alkalmatlan. Várható használatára, és rendeltetésére nézve nem felel meg a jogszabályi és a szerződéses feltételeknek. Alkalmatlan azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú termékeket rendszerint használnak, és nem rendelkezik azzal a minőséggel amely azonos fajtájú termékektől szokásos és elvárható. Az adott árkategóriába tartozó cipőtől magasabb állóképesség várható. Így a vállalkozás a Ptk. 277.§ szabályainak megszegésével teljesített.

A cipő hibája miatt a fogyasztó a Ptk. 305.§-ban írt jogával élt:

Ptk. 305. § (1) bekezdése szerint: „Hibás teljesítés esetén a jogosult

a) elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, 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;

b) ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a (2) bekezdésben írt feltételekkel nem tud eleget tenni – választása szerint – megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.”

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

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 kézbesítésétől

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 említettekén túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei 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 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 eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás 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 2012.11.28-án kiküldött és a vállalkozás által átvett értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot és a kitzűzött meghallgatáson sem jelent meg.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 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 kitzűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.*

Budapest, 2013. április 03.

Dr. Geönczeöl Csaba
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

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/1178/2013

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a **Royal Medicine Kft.** (1111 Budapest, Lágymányosi u. 12.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita eldöntése 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 a fogyasztó által átadott hibás termék (lúgosító víztisztító készülék) vegye vissza és annak vételárát, összesen: 170.000 Ft-ot, azaz százhetvenezer forintot fizessen vissza fogyasztónak jelen ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a fogyasztó Z. banknál vezetett XXXXXXXX-YYYYYYYY számú számlájára.

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

INDOKOLÁS

A fogyasztó kérelme szerint 2013.01.18-án a vállalkozás üzletén kívül vásárolt egy un. lúgosító víztisztító berendezést.

A készüléket egy összegben kifizette, a számlát megkapta, a terméket 2013.01.23-án kiszállították részére.

Kipróbálást követően a használati útmutatót tanulmányozva felismerte, hogy egyszerű víztisztítóról van szó és a számára fontos lúgosító funkcióval nem is rendelkezik, ezért 8 napon belül 2013. 01. 29-én írásban elállt a vásárlástól.

Vállalkozás levélben azzal utasította el fogyasztó elállási nyilatkozatát, hogy az üzlet ahol a vásárlás történt a telephelyük.

Fogyasztó csatolta a számlát, a cég cégkivonatát, elállást közlő levelét az ajánlott szelvénnel és a tértivevénnel, az elutasító választ.

Fogyasztói igényét akként jelölte meg, hogy a termék vételárának visszafizetését kéri, jelölési jogával nem élt.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 25. § (3) bekezdése alapján dr. Karácsony Gabriella személyében egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. továbbá a meghallgatás 2013. június 24-én 15.30 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. 25. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ez irányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit 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 nyilatkozattétel elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

A vállalkozás válasziratot nem küldött.

Vállalkozás képviselője a meghallgatáson szabályszerű értesítés (melyet 06.10-én átvettek) ellenére nem jelent meg.

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen megjelent, az eljáró tanáccsal szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

A meghallgatáson a fogyasztó az írásos kérelmében foglaltakat adta elő, igényét fenntartotta: mivel álláspontja szerint a termék nem tudja a lúgosító funkciót, az hibás, illetőleg nem üzletben vásárolta, a számlán szereplő cégnek az Erzsébet körút nem a telephelye, ezért jogos a 8 napos elállása.

Az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII. 29.) Korm. Rendelet szerint: 4. § (1) A fogyasztó a (2) bekezdésben meghatározott időtartamon belül indokolás nélkül elállhat a szerződéstől.

(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási jogát

a) termék értékesítésére irányuló szerződés esetében a termék kézhezvételének napjától számított nyolc munkanap elteltéig,

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződéskötés napjától számított nyolc munkanap elteltéig gyakorolhatja

(3) Írásban történő elállás esetén azt határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a határidő lejárta előtt elküldi.

(4) Az (1) bekezdés szerinti elállás esetén a fogyasztó nem köteles megtéríteni a terméknek azt az értékcsökkenését, amely a rendeltetésszerű használat következménye, és nem köteles a termék használatáért használati díjat fizetni.

Mivel fogyasztó a terméket 2013.01.23-án vette át a január 29-én postára adott elállási nyilatkozatát határidőben közölte, ezért eljáró tanács úgy ítélte meg, hogy a fogyasztó panasza megalapozott.

Az eljáró tanács 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. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valóban fogadja el. Jelen esetben az Fgytv. 29. § (8) bekezdésére tekintettel a vállalkozásnak kellett volna aggálytalan és kétséget kizáró bizonyítékként megfelelő és indoklással alátámasztott szakértői véleményt csatolnia. Erre egyébként a békéltető testület elnöke által kiküldött hivatalos irat is felhívta a vállalkozás figyelmét.

Mindezek alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét és a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

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 kézbesítésétől 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

(5) A pert a békéltető testülettel szemben kell megindítani.

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 - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozni.

Az eljáró tanács a Fgytv. 34. § (1) 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 nem együttműködő, 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 2013.05.02.-án kiküldött és a vállalkozás által 2013.05.06-án átvett értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére határidőben (azaz 8 napon belül) nem tett az ügyben nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 36/B. § -a szerint “A békéltető testület közzéteheti 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.

Budapest, 2013. június 24.

Dr. Karácsony Gabriella
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

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/1210/2013

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a **Szinga Sport Kft.** (1142 Budapest, Szőnyi út 2.) vállalkozással szemben indult ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

Vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül cserélje ki a fogyasztó cipőjét, amennyiben nem tudja kicserélni vagy a kicserélést nem vállalja, ugyanezen határidőn belül fizesse vissza a fogyasztó részére a termék vételárát, 12.999 Ft-ot.

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

INDOKOLÁS

A fogyasztó írásbeli kérelmében előadta, hogy a fiának vásárolt születésnapjára egy FILA bakancsot. A bakancs azonban még a garancia lejártá előtt tönkrement. A bolt szakértője a reklamációt alaptalannak találta, ezért a cipőt visszaadták. Kérte annak ellenőrzését, hogy ez valóban FILA minőség-e.

Beadványához csatolta a vásárlást igazoló nyugtát, a 2013.04.09-én kelt jegyzőkönyvet a fogyasztó minőségi kifogásáról és a 2013.04.18-án kelt szakvéleményt.

A békéltető testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény – a továbbiakban Fgytv. – 25.§ (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki.

A békéltető testület elnöke a felek meghallgatását 2013. június 5. napjának 9.00 órájára tűzte ki, melyről a 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 ha mindkét fél – az általa jelölhető testületi tag megjelölésével – azt kéri, a békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. Felhívta a felek figyelmét arra, hogy amennyiben ezen lehetőséggel élni kívánnak, az általuk jelölhető testületi tagra vonatkozó javaslatukat nyolc napon belül tegyék meg.

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.

A vállalkozás válasziratot a meghallgatás időpontjáig nem terjesztett elő.

A meghallgatáson megjelent a fogyasztó. Vállalkozás képviselőjében nem jelent meg senki. Fogyasztó az egyedül eljáró testületi taggal (dr. Szatai Tibor) szemben kifogást, kizárási indítványt nem jelentett be. Nem kérte az ügy háromtagú tanácsban történő elbírálását. Az egyedül eljáró testületi tag (továbbiakban: eljáró tanács) megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályszerű volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést 2013.05.14-én átvette.

Fogyasztó fenntartotta az írásbeli kérelmében foglaltakat. Kérte a vételár visszafizetését vagy a cipő cseréjét.

Bemutatta eljáró tanács részére a cipőt, amelyen eljáró tanács ugyanazon hibákat észlelte, amelyeket a szakvélemény is rögzített.

Fogyasztó kérelme alapos.

Eljáró tanács a fogyasztó előadása és a becsatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2012.10.22-én egy pár FILA bakancsot vásárolt vállalkozástól 12.999 Ft vételárért. Fogyasztó a cipő hibáját 2013.04.09-én jelentette be vállalkozás részére. Vagyis a termék hibáját fogyasztó igazolhatóan még 6 hónapon belül bejelentette.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban Ptk.) 305/A.§ (2) bekezdése szerint: fogyasztói szerződés esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A felek ettől eltérő megállapodása semmis.

Vagyis vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben. Vállalkozás ennek igazolására szakértőt bízott meg.

A fogyasztó által becsatolt szakvélemény rögzítette a cipő – eljáró tanács által is észlelt – hibáit. A szakvélemény megállapítása szerint az ilyen típusú és ilyen helyen keletkezett károsodást a lábbeli normál felvételével és a normál használati igénybevétellel nem arányos, attól lényegesen nagyobb mértékben fellépő – pl. letaposás, illetve a lábbeli cipőkanál nélküli felvétele, és/vagy a rögzítő elemek nem megfelelően oldott állapotában történő lábbeli fel- és levétele során keletkező – helyi külső mechanikai erőhatás, és/vagy egyéb külső mechanikai behatás, sérülés okozta.

Eljáró tanács azonban a cipő vizsgálatokor semmilyen egyéb olyan elváltozást nem tapasztalt a cipőn, ami a szakértő megállapításait alátámasztotta volna. Így nem volt jele sem letaposásnak, sem egyéb külső mechanikai hatásnak. Nem derül ki továbbá a szakvéleményből az sem, hogy a cipő esetében az anyag- és/vagy gyártási hibát a szakértő vizsgálta-e, és hogyan,

milyen módszerrel? Ugyanis az eljáró tanács álláspontja szerint ennek a hibának lehet oka éppen a gyártási és/vagy anyaghiba is, melynek vizsgálata így szükséges lett volna. Magyarázatra szorul az is, hogy ezt a szakértő miért nem tartotta megállapíthatónak.

Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint egy szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia szakvéleményét.

Eljáró tanács megítélése szerint a csatolt szakvélemény nem felel meg ezeknek a kritériumoknak, így a fentiek alapján eljáró tanács a vállalkozást terhelő bizonyítási kötelezettség teljesítésére a szakvéleményt nem találta megfelelőnek. Márpedig a bizonyítási teher a fentebb kifejtettek alapján a vállalkozást terheli, melynek azonban eljáró tanács álláspontja szerint nem tett eleget.

A Ptk. 306.§ (1) bekezdése szerint: hibás teljesítés esetén a jogosult

- a) elsősorban - választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, 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;
- b) ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a (2) bekezdésben írt feltételekkel nem tud eleget tenni – választása szerint – megfelelő árszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

A (2) bekezdés szerint: a kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel – megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

Mivel az eset összes körülményére figyelemmel eljáró tanács megítélése szerint a hibák nem javíthatók, ezért fogyasztó a lábbeli cseréjére illetve csere hiányában a vételár visszafizetésére jogosult.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak fogyasztó kérelmét.

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 kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), 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 említetteken 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 értelmében a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint: a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglalt követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra, mely szerint: 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 megállapítja, hogy a vállalkozás 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 2013.05.10-én kiküldött és a vállalkozás részére 2013.05.14-én szabályszerűen kézbesített értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére a vállalkozás nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot és a kitzűzött meghallgatáson sem jelent meg.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 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 kitzűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.

Budapest, 2013. június 5.

dr. Szatai Tibor
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

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/1251/2013

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a **Telenor Magyarország Zrt.** (2040 Budapest, Szabadság út 45.) vállalkozással szemben indult ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

Vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon a szerződés megszűnésének napjával (tört hónapként) számoljon el a fogyasztóval, valamint fizessen meg a fogyasztónak 1065 Ft postai költséget.

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

INDOKOLÁS

A fogyasztó írásbeli kérelmében előadta, hogy 2005.07.05. napjától előfizetője a vállalkozásnak. Az előfizetésüket 2012.12.16. napján megszüntették, mely alapján a vállalkozás 10 nap szolgáltatás helyett egy teljes havi díjat számlázott ki a fogyasztónak 2012.12.07-2013.01.06. napjáig. Így a fogyasztónak arra az időszakra is fizetnie kell a szolgáltatásért, amikor már azt nem is vette igénybe szerződésének megszűnése miatt. A fogyasztó kérte az elszámolás korrigálását, azonban a vállalkozás azt elutasította. A fogyasztó kérte ügyének a kivizsgálását. Beadványához csatolta az előfizetői szerződéseket, a számlát és a felek közötti levelezést

A békéltető testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény – a továbbiakban Fgytv. – 25.§ (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki.

A békéltető testület elnöke a felek meghallgatását 2013. június 6. napjának 15:00 órájára tűzte ki, melyről a 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 ha mindkét fél – az általa jelölhető testületi tag megjelölésével – azt kéri, a békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. Felhívta a felek figyelmét arra, hogy amennyiben ezen lehetőséggel élni kívánnak, az általuk jelölhető testületi tagra vonatkozó javaslatukat nyolc napon belül tegyék meg.

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.

A vállalkozás a 2013.06.04. napján érkezett válasziratában előadta, hogy a panaszos előfizetéseit 2012.12.17. napján elhordozta a társaságtól. A kérelmező esetében a számlázás minden hónap 6. napján történt, így ők a december 6-17. közötti időtartamra vonatkozóan is kiállítottak számlát. Ezekben a számlákban a vállalkozás a használt tarifacsomag teljes havi díját terhelte a fogyasztóra az Általános Szerződési Feltételek 1/A 2.3.2 pontja alapján:

„2.3.2. Tarifacsomagok havidíjai

Tarifacsomagok havidíjainak tekintetében mindig teljes havidíj kerül kiszámlázásra -kivéve a jelen pontban kivételként megfogalmazott eseteket. A tarifacsomagokban foglalt vonatkozó kedvezmény szintén teljes mértékben felhasználható.

Tarifacsomagok vonatkozásában a következők kivételt képeznek ez alól:

-ha az Előfizetői Szerződés megkötésének napja nem egyezik meg a számlázás napjával;

-ha az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatás szüneteltetése vagy korlátozása nem a számlázási időszak utolsó napján történik;

-ha az Előfizetőnek nyújtott szolgáltatás szüneteltetés vagy korlátozás utáni visszakapcsolása nem a számlázási időszak első napján történik.

Ezekben az esetekben a teljes havi díjtétellel arányos tört havi díj kerül kiszámlázásra, arányos kedvezmény kerül érvényesítésre:

a) az Előfizetői Szerződés megkötésétől az első számlázásig;

b) Számlázási ciklus változásakor a régi és az új ciklusra is csak időarányos havi díj kerül terhelésre a számlázási időszak első napjától a szüneteltetés időpontjáig;

c) Átírás/átterés esetén, amennyiben nem számlázással történik a módosítás, akkor a tört hónapra a régi és az új számlázási azonosítóra (korábban ügyfélszám) időarányos havi díj kerül megállapításra adott előfizetés vonatkozásában a visszakapcsolástól a számlázásig.

d) Azonnali, számlázási ciklus közbeni tarifacsomag-váltás esetén a régi és az új tarifára vonatkozólag is időarányos havi díj számlázódik.

e) Számlázási ciklus közbeni telefonszámcsere esetén a régi és az új telefonszámra is időarányos havi díj kerül terhelésre.

f) A számlázási időszak első napjától a korlátozás kezdő időpontjáig időarányos havidíj kerül terhelésre. A korlátozás idejére legalább a fennmaradó havidíj-rész 50 %-a és a számlázási időszak alatt felhasznált kedvezmény összeg,

2.3.3. Szolgáltatások havidíjai

Szolgáltatások esetében mindig teljes havidíj kerül kiszámlázásra, és a szolgáltatás által biztosított teljes kedvezmény vehető igénybe.”

A teljes havi díj kiszámlázásával kapcsolatban előadták, hogy számos panasz érkezett a kedvezmények miatt a tört havi elszámolásra, ezért váltottak a teljes havi elszámolásra 2008. 10.19. napján, mely változásról a jogszabályoknak megfelelően közlemények útján értesítették a fogyasztókat. Ezen túlmenően a vállalkozás kb. egy hónappal a számhordozást megelőzően értesített a fogyasztót arról, hogy teljes havi díj kerül majd kiszámlázásra abban az esetben is, ha hónap közben mondják fel a szerződést. Mindezek alapján a fogyasztói kérelem megalapozatlansága miatt kérte az eljárás megszüntetését. Kijelentette, hogy a Békéltető Testület határozatát magára nézve kötelezőnek nem ismeri el.

A meghallgatáson megjelent a fogyasztó, a vállalkozás képviselője nem jelent meg. Fogyasztó az egyedül eljáró testületi taggal (dr. Grafné dr Baranyi Dóra) szemben kifogást, kizárási indítványt nem jelentett be. Nem kérte az ügy háromtagú tanácsban történő elbírálását. Az egyedül eljáró testületi tag (továbbiakban: eljáró tanács) megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályszerű volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést 2013.05.16-án átvette.

Fogyasztó a meghallgatáson fenntartotta az írásbeli kérelmében foglaltakat.

A fogyasztó kérelme alapos.

A becsatolt iratok és a felek egyező nyilatkozata alapján megállapítható, hogy a felek között 2012. 12.17. napjától megszűnt a szerződés az előfizető felmondása, számhordozás miatt.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás által hivatkozott ÁSZF 1/A melléklet 2.3.2. pontja a tarifa csomagok havi díjaira vonatkozik, azaz fennálló szerződést feltételez a felek között. Jelen vitatott hónap tört részében (2012.12.17 napjától) a fogyasztó és a vállalkozás között már nem volt

szerződéses jogviszony, így erre az időszakra az ÁSZF 1/A melléklet 2.3.2 pontja alapján a vállalkozás nem számlázhatott volna. Észrevételezi az eljáró tanács, hogy a vállalkozás értelmezése szerint, ha ezt a pontot kiterjesztően a szerződés megszüntetésének esetére is az azt követő időszakra is értelmezni kellene, akkor teljes havi díjat számlázhatna ki szolgáltatás nélkül a későbbi hónapokra is. A hivatkozott pont az eljáró tanács álláspontja szerint azért sem vonatkozik a szerződés megszűnésének eseteire, mivel arra, az általános szerződési feltételek 6. és 12. pontja foglalkozik, ahol azonban nem jelölik meg - még utalás szintjén sem - azt a körülményt, hogy a szerződés megszűnésének esetére teljes havi díj kerül kiszámlázásra. A vállalkozás által hivatkozott utólagos tájékoztatás miszerint teljes havi díj lesz kiszámítva, ha hónap közepén mond fel a fogyasztó, jelen ügy elbírálásában irreleváns, hiszen ez nem kötelező a fogyasztóra nézve, azt kifejezett nyilatkozatával nem fogadta el, illetve az állítás tartalmára vonatkozólag a vállalkozás bizonyítékot nem csatolt.

Az eljáró tanácsa fogyasztó által becsatolt postaköltségek közül három ajánlott küldemény tekintetében találta megalapozottnak az igényét, mivel azok olyan küldemények költségei, melyeket jelen ügyben közvetlenül a szolgáltatónak írt.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak fogyasztó kérelmét.

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 kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), 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 említetteken 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 értelmében a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. § (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, mely szerint: 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.

Budapest, 2013. június 6.

dr. Grafné dr Baranyi Dóra
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

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/1252/2013

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a **Szinga Sport Kft.** (1142 Budapest, Szőnyi út 2.) 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 ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a cipőt cserélje ki vagy a bruttó 17.999.- Ft vételárát fizesse vissza.

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

INDOKOLÁS

A fogyasztó 2012. szeptember 29-én vásárolt a vállalkozástól bruttó 17.999.-Ft-ért egy Nike cipőt. A cipő két és fél hónap után meghibásodott, ezért a fogyasztó 2012. december 13-án visszavitte a vállalkozáshoz a lábbelit. A vállalkozás a szakvéleményre hivatkozással elutasította a fogyasztó igényét. A fogyasztó a szakvéleményben foglaltakat nem fogadta el. Évek óta kizárólag ilyen márkájú cipőt vásárolt, nem fáj bennük a lába vagy a dereka és soha nem volt probléma velük.

Ezt követően a fogyasztó a békéltető testülethez fordult és kérte a békéltető testületet, hogy kötelezze a vállalkozás a termék cseréjére vagy levásárlás biztosítására.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25 § (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2013. június 11-i 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. 25. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ezirányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést képviselője 2013. 05. 21-én átvette. A vállalkozás a jelen eljárásban a békéltető testület megkeresésére küldött válasziratában leírta, hogy a panasz jogosságát vitatja. A szakvélemény felül bírálatát nem tartja indokoltnak.

A vállalkozás előzetesen a jogvita tárgyára kiterjedő hatályú alávetési nyilatkozatot nem tett.

A fogyasztó a meghallgatáson megjelent. A meghallgatáson a vállalkozás a szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. A felek között így egyezség létrehozására nem volt lehetőség. Az eljáró tanács tagjával szemben a fogyasztó kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő. A fogyasztó részére a vállalkozás válaszirata átadásra került.

A fogyasztó a cipőt a meghallgatáson bemutatta. A jobb cipőn a Nike jel alatt az anyag szétvált. A cipő sarkánál megrogyott a kéreg. A bal cipőn a fehér és szürke szín között az anyag elkezdett szétválni. A Nike jel alatt megrogyott. A cipő külső oldali orr részénél a sötétszürke varrás elszakadt, a sötétszürke és világosszürke rész között kibolyhosodott.

A fogyasztó elmondta, hogy a cipőt nem áztatta, nem mosta ki. A cipőfüzöt beköti, illetve levételkor kilazítja. Egy műtét miatt a felvételhez mindig cipőkanalat használt.

A fogyasztó a meghallgatáson a kérelmét akként módosította, hogy ha a cserét nem vállalja a vállalkozás, akkor a termék vételárának visszafizetését kéri a vállalkozástól.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 305. § (1) bekezdése szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak.

A Ptk. 305/A. § (1) bekezdés szerint, „ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy azt ismernie kellett, a kötelezett mentesül a szavatossági felelősség alól. Mentesül a kötelezett a szavatossági felelősség alól akkor is, ha a hiba a jogosult által adott anyag hibájára vezethető vissza, feltéve, hogy az anyag alkalmatlanságára a jogosultat figyelmeztette.

(2) Fogyasztói szerződés esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A felek ettől eltérő megállapodása semmis.”

A Ptk. 306. § (1) bekezdés alapján hibás teljesítés esetén a jogosult

a) elsősorban - választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, 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;

b) ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a (2) bekezdésben írt feltételekkel nem tud eleget tenni - választása szerint - megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(2) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

(3) Ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a jogosult a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja.

(4) A jogosult a kijavításig vagy kicserélésig az ellenszolgáltatás arányos részét visszatarthatja.

(5) Fogyasztói szerződésben semmis az a kikötés, amely a szavatossági jogoknak a törvényben meghatározott sorrendjétől a fogyasztó hátrányára tér el.

Az eljáró tanács a becsatolt dokumentumok alapján, a fogyasztó meghallgatása és a cipő megtekintését követően megállapította, hogy a fogyasztó igénye megalapozott. A fogyasztó a cipő meghibásodását a vásárlást követő hat hónapon belül bejelentette. Az eljáró tanács megállapította, hogy a cipőn mechanikai sérülés nem látható. A cipőn látható hibák gyártási, anyag hibákra vezethetőek vissza, és ezekre vonatkozóan a fogyasztó igénye alapos. A békéltető testület a Ptk. hibás teljesítésre vonatkozó szakaszainak megfelelően ajánlást fogalmazott meg, miszerint a vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a cipőt cserélje ki vagy a bruttó 17.999.-Ft vételárat fizesse vissza.

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 kézbesítésétől 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 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 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, hogy az Fgytv. 36. § (1) bekezdése alapján, 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.

Budapest, 2013. június 11.

Pösztrőrné dr. Rác Szilvia
eljáró tanács elnöke

Kapják:

Fogyasztó
Vállalkozás

3. Irrattár