

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/04734/2017

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Chal-Tec GmbH** (Wallstrasse 16. 10179 Berlin, Deutschland) vállalkozással szemben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében folyamatban levő ügyben az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az írásba foglalt határozat kézhezvételét követő 15 napon belül térítse vissza a fogyasztó részére az általa kifogásolt készülék (Auna MCD-82 DVD-Player Stereoanlage USB SD) vételárát, 25.480.-Ft-ot, a termék ellenében

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 az www.electronic-star.hu weboldalon 2016. szeptember 8-án egy *Auna MCD-82* típusú hifit vásárolt, 25.480.-Ft vételárért. A fogyasztó előadta, hogy a vásárlást édesapja, XY bonyolította le, de a későbbiekben a terméket ő használta volna. A fogyasztó előadta továbbá, hogy a készülék alapvető funkciói nem működnek, így az rendeltetésszerű használatra alkalmatlan. A hibák röviden az alábbiak:

-A készülék nem ismeri fel a csatlakoztatott pendrive-on lévő zeneszámokat.

-Rádió üzemmódban hibás a hangerő szabályozás: már az 1. szint is igen erős, így a készülék halk rádióhallgatásra alkalmatlan.

-A rádióállomások számozása hibás, a 19. tárolóhely után 20, 21 helyett 0, 1 jelenik meg a kijelzőn, noha létezik 20., 21 stb. tárolóhely.

Az említett hibákat a cég magyarországi ügyfélszolgálatának több alkalommal is jelezte a fogyasztó. Két alkalommal (2016. október és 2016. december) a terméket futárszolgálattal szervizükbe szállították. Az első alkalommal bármilyen érdemi információ nélkül érkezett vissza a termék (a hibák továbbra is fennálltak), a második alkalommal pedig egy szlovák nyelvű űrlap kíséretében küldték vissza a terméket (amelyen az szerepelt, hogy a készülék rendben működik), a hibák azonban azóta is fennállnak. Több alkalommal felajánlotta a fogyasztó a cégnek, hogy amennyiben nem tudják megjavítani a készüléket, a termék leadása mellett térítsék vissza a vételárát részére, ám erre a felajánlásra egyszer sem érkezett tőlük válasz. Legutóbbi, 2017. március 19-i levelében jelezte a cégnek, hogy a következő lépésben a fogyasztóvédelemhez fog fordulni. Erre a levélre a 30 napos határidőn belül érdemi válasz ugyancsak nem érkezett (csupán a szlovák űrlap magyar tartalmát küldték meg). Általában is több alkalommal jellemző volt a cég kommunikációjára az elhúzódó válaszadás, leveleik gyakran személytelenek voltak (például a megszólítás rendszeresen „Tisztelt” név nélkül), és nem a felvetett kérdésekre válaszoltak. A fogyasztó álláspontja szerint a megvásárolt termék továbbra sem működik, a felsorolt hibák fennállnak, feltehetőleg egy alkalommal sem történt érdemi javítás, a cég garanciális kötelezettségeit nem teljesítette. A <http://www.electronic-star.hu/Information/terms/Szerz-desi-feltetelek.htm> oldalon található ÁSZF szerint a háromszor ismétlődő azonos hiba oka lehet a szerződéstől való elállásnak, a fogyasztó szerint ez esetében fennáll (az eredeti terméknél, illetve a két javítás után is), noha a cég egyetlen alkalommal sem ismerte el a hibát. A fogyasztó úgy

nyilatkozott, hogy az ügyben korábban már folyt egy eljárás a BBT-nél, amelyet a cég magyarországi telephelye ellen nyújtott be, az azonban elutasításra került, mivel az eladó a Chal-Tec GmbH volt. Ugyanakkor a fent leírt hibajelenségek fennállását a Budapesti Békéltető Testületnél BBT/01672/2017 számon nyilvántartott beadvány keretében 2017. július 4-én a testület is megerősítette. A testület javaslatára 2017. július 5-én online panaszt is beadott a fogyasztó, azonban arra a vállalkozás nem reagált, így az lezárásra került a rendszerben. A fogyasztó jelen eljárásban konkrét igényként a termék elszállítását és a 25.480 Ft-os vételár vállalkozás általi visszautalását jelölte meg.

Kérelméhez mellékelten csatolta a vállalkozással folytatott elektronikus levelezését, munkalapot, számlát, meghatalmazást.

A meghallgatás 2017.12.28. napjának 08:00 órai időpontjáról a feleket a békéltető testület elnöke a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25. § (4) bekezdése alapján a 25. § (5) bek.-ben foglalt feltételnek megfelelő egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki *dr. Mátyás Petra* személyében.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezősként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

A vállalkozás 2017.12.22. napján érkezett érdemi válasziratában az alábbiakat adta elő:

A vállalkozás reklamációs rendszerében **XY** két reklamációját rögzítették. Az elsőt 2016. október 18. dátummal, a másodikat 2016. december 30. dátummal. Az első esetben azzal került be a szakszervizbe a termék, hogy állítólagosan nem működik megfelelően a termék USB lejátszója, valamint nem tudja a rádión az FM csatornákat elmenteni. Vállalkozás technikus kollégája a terméket letesztelte, a jelzett probléma egyike sem merült fel, így nem volt szükség a termék javítására, sem cseréjére. A terméket megalapozatlan reklamáció miatt visszaküldésre került a vásárlónak. A második reklamáció során a szerviztechnikus ismételten nem talált hibát, a szerviz álláspontja a következő volt: *„A reklamációra küldött berendezés teljesíti a garanciális feltételeket. A készülék műszeres és üzemszerű körülmények között történt vizsgálata során semmi hibát nem tapasztaltuk. Megállapítást nyert, hogy a készülék a gyártó által a meghatározott műszaki paraméterek alapján üzemszerűen működik.”* A hiba, amit a vásárló leírt (Az FM rádióállomások mentésével kapcsolatosan) nem minősül hibának. A gyártó ugyanis a mentést 3 sávba alakította ki: 1. (0-9), 2. (0-9), 3. (0-9). Az USB lejátszót ismételten letesztelték, amely minden probléma nélkül működött, a teszt során semminemű probléma nem merült fel. Az USB médium lejátszása során szükséges kiválasztani a lejátszani kívánt zeneszám célhelyét. A termék hangereje összhangban van azon paraméterekkel, melyeket a gyártó meghatározott. Mivel a leírt hibák nem merültek fel a teszt során, javítás és csere nélkül visszaküldésre került. A vállalkozás a fentiekre figyelemmel kérte az eljárás mihamarabbi kedvező kimenetelű lezárását.

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen megjelent. A vállalkozás képviselőjében nem jelent meg senki. A fogyasztó az egyedül eljáró testületi taggal (*dr. Mátyás Petra*) szemben kifogást,

kizárási indítványt nem terjesztett elő. A fogyasztó részére a vállalkozás válaszirata átadásra került.

A fogyasztó a meghallgatásra magával hozta bemutatásra a kifogásolt készüléket, azt az eljáró tanács előtt üzembe helyezte. A fogyasztó úgy nyilatkozott, hogy két hiba zavaró nagyon, az egyik, hogy a készülék egyáltalán nem ismeri fel a csatlakoztatott pendrive-okat, (még a vállalkozás korábbi levelében megjelölt FAT32 formátumú pendrive-ot sem) a másik pedig a rádió üzemmódnál, a hangerő szabályozása, hiszen a rádiónál az 1-es (elméletileg halk) szint, CD lejátszásánál 4-5ös erősségű hangnak felel meg, azaz túl hangos. Mindkét hibát a fogyasztó bemutatta az eljáró tanácsnak. A fogyasztó fenntartotta igényét, mely szerint szeretné visszakapni a termék vételárát.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, bizonyítékok alapján, tekintettel a jogszabályi rendelkezésekre az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet:

A Fgytv. 31. § (2) bekezdése szerint:

„Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.”

Az eljáró tanács megállapította a becsatolt számla alapján, hogy XY **2016.09.08.** napján rendelt a vállalkozástól (Chal-Tec GmbH) egy *Auna MCD-82 DVD-Player Stereoanlage USB SD* típusú készüléket, melynek vételára **25.480.-Ft** volt, és amely megfizetésre került a vállalkozás részére. (A fogyasztó az eljárásban egyebekben csatolta az édesapjától, XY-tól kapott meghatalmazását.) A fogyasztó ezt követően két alkalommal (2016.10.04. és 2016.12.24.) jelezte a készülék hibáit (*a készülék nem ismeri fel a csatlakoztatott pendrive-okat, rádió üzemmódban a hangerő szabályozás hibás, rádióállomások számozása hibásan jelenik meg*) azonban hiába került visszaküldésre a készülék a vállalkozásnak, a hibák jelenleg is fennállnak a készüléken a fogyasztó szerint. A fogyasztó előbbiekre tekintettel kérte a vételár visszatérítését, melyet a vállalkozás elutasított.

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

„1. § (1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

2. § (1) A jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.”

Az eljáró tanács által megállapításra került, hogy a fogyasztó a készülék hibáját **jótállási időn belül**, azaz határidőben jelentette be a vállalkozásnak, melyet egyebekben a vállalkozás az eljárás során nem is vitatott.

A készülék megvásárlásának időpontjában hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) 6:171§ (1) bekezdése szerint:

„aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”

A Ptk. 6:127. § (2) bekezdése szerint:

„A dolog átvétele során nem kell vizsgálni azokat a tulajdonságokat, amelyeknek a minőségét tanúsítják, vagy amelyekre jótállás vonatkozik.”

Fentiek alapján tehát a jótállásra kötelezettet terheli annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában a termékben nem volt meg. **A jótállás tehát egy objektív felelősségi forma, mely alapján a jótállásra kötelezettet terheli a kimentési**

kötelezettség, neki kell azt bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben, a hibát a fogyasztó nem rendeltetésszerű használata okozta.

Jelen esetben tehát a vállalkozásnak kellett volna azt bizonyítania, hogy a készülék hibájának oka a teljesítés után keletkezett, mert csak ez esetben mentesülhet a jótállási kötelezettsége alól.

A vállalkozás azonban ilyen bizonyítást egyáltalán nem terjesztett elő. A vállalkozás állásfoglalása („*A készülék műszeres és üzemszerű körülmények között történt vizsgálata során semmi hibát nem tapasztaltunk. Megállapítást nyert, hogy a készülék a gyártó által meghatározott műszaki paraméterek alapján üzemszerűen működik*”) nem tekinthető szakvéleménynek, az semmilyen bizonyítékkal (pl. független szakértői vélemény) nem lett az eljárásban alátámasztva.

Mivel a vállalkozás a bizonyítási kötelezettségének nem tett eleget, ezért a hibás teljesítés következményei alól sem mentesülhet.

6:173. § [A jótállási igény érvényesítése]

(2) A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

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 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 kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Az eljáró tanács figyelembe vette, hogy a fogyasztó kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt, így a szavatossági jogok sorrendjét is figyelembe véve, jogszerűen állt el a szerződéstől, és kérte vissza a vételárat.

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 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 hozhatók nyilvánosságra.

Budapest, 2017. december 28.

dr. Mátyás Petra
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár