**VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET**
**8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220**
**☎ 88/814-111, 🖷 88/412-150**
**info@bekeltetesveszprem.hu**
**www.bekeltetesveszprem.hu**

**VEMBT szám: /2020.**

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Veszprém Megyei Békéltető Testület (a továbbiakban: *Békéltető Testület*), **xy** fogyasztónak (lakcíme:, e-mail címe:, a továbbiakban: *Fogyasztó*), az **xy** vállalkozás (székhelye:, cégjegyzék száma:, adószáma: , képviselője: xy ügyvezető önállóan, a cég elektronikus elérhetősége:, a továbbiakban: *Vállalkozás*) ellen **termék kijavítása vagy kicserélése** iránt indított fogyasztói jogvitában, meghallgatás mellőzésével, az eljárás írásbeli lefolytatásával, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: *Fgytv.*) 29. § (7) és (12) bekezdései, valamint a 32. § b) pontja alapján a Vállalkozásnak megtette a következő

**a j á n l á s t:**

**A Békéltető Testület azt ajánlja a Vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított legkésőbb tizenöt napon belül, kellékszavatosság keretében, a Fogyasztónak többlet-költséget nem eredményező módon, a megrendelés visszaigazolásában foglaltaknak megfelelően cserélje ki a hibásan kiszállított hordó szaunát.**

**A Fogyasztó az ajánlás fenti határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a Békéltető Testületnek írásban jelezni. Ha a Vállalkozás az ajánlásban foglaltaknak nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a Fogyasztó nevének megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét.**

**A Békéltető Testület a jelen ajánlás közlésével egyidejűleg értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, miután a Vállalkozás megsértette az Fgytv. § 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét.**

**Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése kérhető a Békéltető Testület székhelye szerint illetékes Veszprémi Törvényszéktől, a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg az Fgytv. rendelkezései-nek, ha a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A Vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.**

**A Békéltető Testület határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.**

**I n d o k o l á s**

**1.** A Fogyasztó a 2020. szeptember 22-én beérkezett kérelmében előadta, hogy a Vállalkozástól 560.000 Ft-ért megrendelt és visszaigazolt hordó szaunát 2020. augusztus 27-én, 35.000 Ft. szállítási díj mellett nem a megrendelteknek megfelelően, hibásan szállították ki (mérete nem egyezett, nem a megbeszélt három fázisú dugalj került felszerelésre és a szauna nem is működött). A termékhez kezelési útmutatót nem kapott és nem kapta meg a kályhához járó fejtámlákat sem.

A Vállalkozás többször megígérte, hogy a hibákat orvosolja, de nem intézkedett sem a kijavítás, sem a kicserélés iránt. Többszöri sikertelen telefonos egyeztetés után, 2020. szeptember 9-én a Fogyasztó

írásban kérte a hibás szauna legkésőbb tizenöt napon belül történő kijavítását vagy kicserélését azzal, hogy eddig összesen 595.000 Ft-ot fizetett ki a szaunáért és a kiszállításért.

A Vállalkozás az írásbeli felszólításnak nem tett eleget, arra nem is válaszolt, ezért a Fogyasztó békéltetési eljárást kezdeményezett, amelyben kérte, hogy a Vállalkozás cserélje ki a hibás kályhát. Kérelméhez csatolta a megrendelés visszaigazolását, a készpénzfizetési számlát és a Vállalkozás részére küldött felszólító levelet.

**2.** A Békéltető Testület elnöke a 2020. szeptember 29-én kelt levelében értesítette a Vállalkozást a fogyasztói jogvitáról és megküldte részére a kérelmet a mellékleteivel együtt, valamint kijelölte az ügyben egyedül eljáró tagot és kezdeményezte az ügy írásbeli lefolytatását, egyúttal felhívta a felek figyelmét, hogy tizenöt napon belül kérhetik meghallgatás kitűzését. Felhívta a Vállalkozást arra, hogy nyolc napon belül megküldött válasziratában az ügyről érdemben nyilatkozzon, jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja a bizonyítékul szolgáló okiratokat.

**3.** A Vállalkozás a hivatalos elektronikus elérhetőség hiányában részére tértivevényes postai levélben megküldött értesítést 2020. október 2-án átvette, azonban válasziratot nem küldött.

**4.** A felek között egyezség nem jött létre, miután a Vállalkozás válasziratot nem küldött és egyezségi ajánlatot sem tett.

**5.** Egyezség hiányában az egyedül eljáró tag az eljárást folytatta és a Fogyasztó nyilatkozatai, illetve az általa becsatolt iratok alapján megállapította, hogy a felek között a Vállalkozás visszaigazolásával és a hordó szauna kiszállításával (birtokba adásával) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:215. § (1) bekezdésében meghatározott adásvételi szerződés jött létre.

A Ptk. 6:157. § (1) bekezdése szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett. A Ptk. 6:158. §-a kimondja, hogy 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.

A Ptk. 6:159. § (1) bekezdése szerint, olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. A (2) bekezdés a) - b) pontjai szerint kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavítást vagy kicserélést igényelhet, vagy 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.

A Fogyasztó azt állította, hogy a részére kiszállított termék hibás volt és a minőségi kifogásokat a hibák megjelölésével a Vállalkozással írásban közölte. A Vállalkozás a Fogyasztó elmondása szerint

a hibák kijavítására ígéretet is tett, azonban a kijavítást vagy kicserélést nem végezte el. A Vállalkozás az eljárásban a Fogyasztó kérelmének megismerése után a hibás teljesítésre nem nyilatkozott, azt nem vitatta. A Vállalkozás az eljárásban azt sem bizonyította, hogy a Fogyasztó által felismert hiba a teljesítés időpontjában nem volt meg, így hibás teljesítését vélelmezni kellett.

Tekintettel arra, hogy a Vállalkozás hibásan teljesített, amelyért kellékszavatossággal tartozik, azonban kijavítási vagy kicserélési kötelezettségének felszólítás ellenére határidőben nem teljesítette, így a Fogyasztó jogszerűen kérte a hibás termék kicserélését. Alávetési nyilatkozat hiányában ezért azt ajánlottam a Vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított legkésőbb tizenöt napon belül, kellékszavatosság keretében, a Fogyasztónak többlet-költséget nem eredményező módon, a megrendelés visszaigazolásában foglaltaknak megfelelően cserélje ki a hibásan kiszállított hordó szaunát.

**6.** Tájékoztatom a Fogyasztót, hogy mivel a Vállalkozás az ajánlásról a Fogyasztó részére külön értesítést nem küld, ezért az eljárás gyorsítása érdekében, a döntés kézhezvételét követően, az értesítési részben a Vállalkozás megjelölt hivatalos e-mail címén kérje a Vállalkozás nyilatkozatát arról, hogy az ajánlásban foglaltaknak eleget kíván-e tenni, illetve ha eleget tesz, úgy a teljesítés módját és időpontját közölje.

**7.** A Vállalkozást a békéltető testületi eljárásban az Fgytv. 29. § (11) bekezdése alapján együttműködési kötelezettség terhelte, ennek keretében köteles volt a részére kiadott értesítés kézbesítésétől számított nyolc napon belül, a jogszabályban meghatározott tartalmú válasziratot küldeni és mivel a Vállalkozásnak Veszprém megyében székhelye, telephelye, fióktelepe nincs, a Fogyasztó igényének megfelelő egyezségi ajánlatot kellett volna tennie. Az együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület az Fgytv. 29. § (12) bekezdése szerint köteles értesíteni a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot. Mivel a Vállalkozás a Békéltető Testület elnökének felhívására válasziratot nem küldött és egyezségi ajánlatot sem tett, ezzel együttműködési kötelezettségét megszegte, így erről a Békéltető Testület az ajánlás közlésével egyidejűleg értesíti a székhelye szerint illetékes Veszprém Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályát.

**8./** A jogvita tartalmának és az eljárás eredményének nyilvánosságra hozatalát a Békéltető Testület számára az Fgytv. 36. § (1) bekezdése írja elő, amennyiben a Vállalkozás az ajánlásban foglaltaknak nem tesz eleget.

**9./** Mivel fogyasztó és vállalkozás közötti jogvitáról van szó, a fogyasztó jogosult a keresetét az állandó lakóhelye szerint illetékes járásbíróságnál előterjeszteni.

**10./** A testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége a 20. § (1) bekezdésén alapul.

Veszprém, 2020. október 30.

**Dr. Beregi Zoltán sk.**
egyedül eljáró tag

A határozatot kapják:

1./ (Fogyasztó) – Tértivevényes
e-mail címe:

2./ (Vállalkozás) – Tértivevényes

3./ **Veszprém Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály**
**Dr. Káldi Zoltán** főosztályvezető
8200 Veszprém, Megyeház tér. 1.
222233760#hivatalikapu

4./ **Irattár**

A kiadmány hiteléül.

Veszprém, 2020. október 30.

PH. ……..
**Dr. Herjavecz Klára**
Békéltető Testület elnöke
hitelesítő