

BBT/1683/2024

A Budapesti Békéltető Testület előtt a fenti számon [REDACTED] fogyasztó kérelmére az **Otto Bock Hungaria Ortopédiai Kereskedelmi és Termelő Kft.** (1135 Budapest, Tatai út 74.) vállalkozással szembeni fogyasztói jogvita rendezésére irányuló eljárásban az eljáró tanács az alulírott napon a következő

HATÁROZATOT

hozta:

A felek alábbi egyezségét

j ó v á h a g y j a :

A vállalkozás jelen határozat kézhezvételétől számított 60 napon belül vállalja, hogy

1. közzé teszi és legalább 3 éven keresztül biztosítja, hogy a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhetők legyenek az **Otto Bock Hungaria Ortopédiai Kereskedelmi és Termelő Kft.-re kötelező**

(i) **jótállási, szavatossági kötelezettségekre** vonatkozó –jogszabálynak megfelelő-információk,

(ii) a **javító-karbantartó szolgáltatások vállalási feltételei,**

(iii) a **fogyasztói jogorvoslati jogokra vonatkozó jogszabályoknak megfelelő tájékoztatás** (mint például az Óbudai Saeco Szerviz rögzíti a Vállalási Szabályzatában: www.saeco-szerviz.hu/jogi-informaciok)

2. közzé teszi és biztosítja legalább 3 éven keresztül, hogy a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhető legyen egy **segédlet a javító-karbantartó szolgáltatás hatékony igénybevételéhez** (mint például, ahogy **MeyraOrtopedia Kft.** is teszi: www.meyra.hu/infocenter/venyfelirasi-segedlet-javitashoz/venyfelirasisegedletjavitashoz)

3. közzé teszi és biztosítja legalább 3 éven keresztül, hogy a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhető legyen az az információ, hogy **az Otto Bock Kft. rendelkezik-e minőségirányítási ISO szabvánnyal,** ha ilyennel rendelkezik, akkor annak pontos megjelölésével

4. kidolgoz egy a sérült fogyasztók érdekeit és törvényes jogainak érvényesülését garantáló, valamint a hatékony és dokumentált **fogyasztói kapcsolattartást biztosító belső eljárásrendet,** melyben kötelezettségvállalást tesz az eljárásrend betartására valamint vállalja, hogy azt legalább 3 éven keresztül közzéteszi a weboldalán és biztosítja, hogy az a vállalkozás hivatalos weboldalán bárki számára folyamatosan elérhető legyen

5. közzé teszi és biztosítja legalább 3 éven keresztül, hogy a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhető legyen **a békéltető testületnek jelen eljárásban született egyezséget jóváhagyó BBT/1683/2024-es számú határozatát** figyelembe véve az adatvédelmi törvényben írt személyes adatokra vonatkozó korlátozást.

Vállalja a vállalkozás továbbá, hogy amennyiben jelen egyezségi határozatban vállaltakat nem teljesíti jelen határozat kézhezvételétől számított 60 napon belül, akkor 5.766.840,-Ft összegű adományt utal át a Mozgáskorlátozottak Egyesületének Országos Szövetsége (MEOSZ) (adószám: 19002732-2-41, székhely: 1032 Budapest, San Marco u.76.) számára.

INDOKOLÁS

1.Fogyasztói kérelem

A fogyasztó írásbeli kérelmében előadta, hogy 2023.11.24. napján panaszlevélben (1.mellékelet) (a továbbiakban: „Panaszlevél”) részletes panaszt nyújtott be az Otto Bock Kft. részére. A Panaszlevél, néhai édesapja [REDACTED] által 2020. december 17. napján az Otto Bock Kft.-től vásárolt JUVO B5 (szériaszám/SN:7503204910066) egyedi méretvétel alapján készült gyógyászati segédeszköz (a továbbiakban: „Kerekesszék”) tartozékának, azáltal irányítható vezérlőegységének (a továbbiakban: „Vezérlőegység”) 2022.év folyamán történt meghibásodásával kapcsolatos ügyintézési és javítási folyamatait kifogásolta. Hivatkozással a [REDACTED] számú hagyatékátadó végzés kivonatára (2. melléklet), a hagyatékátadó végzést követően a Kerekesszék egyedüli örököse lett. A Panaszlevél III. és IV. pontjában, illetve 3. sz. mellékletként csatolt összefoglaló segédletben bemutatta az Otto Bock Kft. részére a Vezérlőegység meghibásodásának és javításának idővonalát, illetve folyamatát. Összegezve kiemelné, hogy Vezérlőegység meghibásodását követően édesapja nem kapott tájékoztatást a javítás költségéről, arról, hogy a hiba javítható-e vagy új vezérlőegység vásárlása szükséges-e, az új vezérlőegység áráról, sem arról, hogy az új vezérlőegység vásárlása esetén a méltányossági alapú egyedi társadalombiztosítási támogatás esetén is Édesapját milyen költség (önrész) terheli majd. Ezen túlmenően a vállalkozás részéről a „javítási” ügyintézés méltánytalanul hosszú ideig tartott, összehasonlítva pl. a NEAK ügyintézésével, figyelemmel arra is, hogy az új vezérlőegység viszonylag hamar beérkezett. Így a vállalkozás csak 5 hónap után adta át a „megjavított”, azaz lényegében egy új Vezérlőegységgel ellátott Kerekesszéket, amely azonban továbbra sem működött, így a vállalkozás hibásan teljesített. Ezt követően a kötelező jótállás keretében szükség volt további javításra, amely a második hibajelenség bejelentését követően további 3 hónapig tartott. A megjavított (és végül működő) Kerekesszéket édesapja már nem tudta kipróbálni, mert időközben elhunyt. A Panaszlevél elküldését követően az Otto Bock Kft. kétségbe vonta a panasztételi jogosultságát. Az örökösi mivoltát megkérdőjelező, az időzítés miatt a válasz elodázását eredményező 2023. december 22. napján elküldött válaszlevelét (4. sz. melléklet), a törvényes elintézési határidő utolsó napján adta postára. Ezt követően örökösi minőségét az 5. sz. mellékletként csatolt válaszlevelével valamint a 6. sz. mellékletként csatolt hagyatéki dokumentációval valószínűsítette. A válaszlevelére 2024. február 23 napján a 7. sz. mellékletként csatolt levél és 8. sz. mellékletként csatolt dokumentáció érkezett. Az Otto Bock Kft. a részére megküldött hagyatéki dokumentáció alapján elismerte örökösként és megválaszolta a Panaszlevelet. A válaszban nem ismerte el a fogyasztóvédelmi jogsértést eredményező mulasztásait, a dokumentáció kiadására irányuló kérésének csak részben tett eleget és a panaszt túlnyomórészt elutasította. Ennek ellenére válaszlevele pl. nem tartalmazta az ilyenkor kötelező törvényes kellékeket. Ezen túlmenően a válaszlevél további aggályokat is felvet, melyek: 1. Kivizsgálás hiányában nem állapítható meg, hogy a Vezérlőegység kizárólag az ütközés miatt hibásodott meg annyira, hogy kijavítás nem volt lehetséges. Az ütközést követően édesapja még működésbe tudta hozni a széket. Ezen állítása azon is alapszik, hogy az Otto Bock Kft. a Kerekesszéket a Vezérlőegységgel együtt átvette – nem garanciális – javításra, a „javítást” pedig egyből egy új alkatrész megrendelésével oldotta meg. Nincs arról dokumentáció, hogy az Otto Bock Kft. bevizsgálta volna a több, mint 1,5 millió forint vételárú alkatrészt, amelynek a kijavítását kezdeményezték. 2. Nem elfogadható, hogy a vállalkozás megpróbálja kimagyarázni, hogy miért nem teljesítette objektív jogszabályi kötelezettségét (jegyzőkönyv felvétel a dolog javításra történő átvételekor) a jogosult állapotára való hivatkozással, hiszen a jegyzőkönyvet a vállalkozásnak kellett volna kiállítani, nem az édesapjának. 3. Először ebben a levélben tájékoztattak arról, hogy 278.000,-Ft önrész tartozása volt az édesapjának. A becsatolt dokumentáció igazolja, hogy édesapja e-mailben tartotta a kapcsolatot a Kft.-vel ennek ellenére nem kapott semmilyen írásbeli dokumentációt a javítási szolgáltatás kapcsán, kivéve, amikor előleg fizetésre szólították fel. Mivel e-mailben küldte meg a vállalkozás édesapjának az előlegszámlát, és egyébként is e-mailben leveleztek, nyilvánvalóan elvárható lett volna, hogy az Otto Bock Kft. az összes kért – és részben sajnos máig hiányzó – dokumentációt e-mailben megküldje édesapja részére. Az itt leírt eljárásból kitűnik, hogy az Otto Bock Kft. nagyban megnehezítette a súlyosan mozgáskorlátozott édesapja mindennapjait, akinek a Kerekesszékre

szüksége lett volna a mindennapi életviteléhez. Az Otto Bock Kft. eljárása azt eredményezte, hogy hiába fizetett édesapja és a magyar társadalombiztosítás az Otto Bock Kft.-nek, több mint 5 millió forintot a Kerekesszékért és a javításért, azt édesapja többé nem tudta használni az első hibajelenség felmerülését követően. Álláspontja szerint az Otto Bock Kft. édesapja fogyasztói jogait több ízben megsértette, miközben édesapja rettenetesen kiszolgáltatott helyzetben élt. Az Otto Bock Kft. a javítás során tanúsított magatartása, amelyekkel fogyasztóvédelmi jogsértéseket valósított meg, teljesen ellentétes azokkal az elvekkel és értékekkel, amelyeket állítása szerint vall. Sajnos édesapjának nem biztosított az Otto Bock Kft. a weboldalán hangoztatott „emberközpontú”, „megbízható” partnerséget, sem elvárható segítséget ahhoz, hogy a sérült fogyasztó „megőrizze vagy visszanyerje a mozgásszabadságát”. A fogyasztó ezt követően a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és kérte, hogy kötelezze a vállalkozást az eddig át nem adott, de az alábbi jogszabályok alapján kötelezően átadandó alábbi dokumentumok átadására, illetőleg tájékoztatás megadására: 1. Adja át a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 5. § (1) bekezdésben meghatározott átvételi elismervényt arról, hogy a Kerekesszéket 2022. július-augusztusban javításra átvette. 2. Tekintettel arra, hogy a Kerekesszék javítására irányuló megállapodás a fogyasztó és az Otto Bock Kft. között üzlethelyiségen kívül jött létre, adja át azt a tájékoztatást, amelyet az Otto Bock Kft. köteles lett volna a fogyasztó rendelkezésére bocsátania szerződéskötés előtt a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése alapján. 3. Adja át a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 4. § (3) bekezdésben meghatározott jegyzőkönyvet a 2022. november 15-én érvényesített jótállási igényről. 4. Adja át a 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdésben meghatározott, javítási szolgáltatásra vonatkozó jótállási jegy másolatát. 5. Adja át a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdésben meghatározott jótállási jegyet az első meghibásodást követő javítás során beépített (később kicserélt) Vezérlőegység vonatkozásában. 6. Adja át a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 4. § (1) bekezdése alapján felvett jegyzőkönyvet a 2022. november 11-én leszállított vezérlőegység meghibásodása kapcsán. 7. Adja át a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 6. § (1) bekezdése alapján kiadott elismervény másolatát a 2022. november 11-én leszállított vezérlőegység meghibásodása miatt átvett Kerekesszék kapcsán. 8. Adja át a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdésben meghatározott jótállási jegyet a 2022. november 11-én leszállított vezérlőegység meghibásodása miatt jótállás keretében teljesített új, 2023. januárban leszállított Vezérlőegység vonatkozásában. 9. Adja át a 2023. januárban leszállított Vezérlőegységet érintő, a termékek piacfelügyeletéről 2012. évi LXXXVIII. törvény 11. § (5) bekezdése szerinti használati és kezelési útmutatót. Amennyiben az Otto Bock nem adja át az összes felsorolt dokumentumot, kéri a T. Tanácsot, hogy állapítsa meg, hogy az Otto Bock Kft. az alábbiakban kifejtett fogyasztóvédelmi jogsértéseket megvalósította. Jogsértések a Panaszlevélben részletezettek szerint: 1. 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 11. § (1) m) és 14. § megsértése. 2. Ptk. 6:159. § (4) bekezdés megsértése. 3. 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 5. § (1) bekezdés megsértése. 4. 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 4. § (1) bekezdés megsértése. 5. 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 4. § (3) bekezdés megsértése. 6. 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 4. § (4) bekezdés megsértése. 7. 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdés megsértése. 8. 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 5/A. § (1) bekezdés megsértése. 9. 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 3. § (1) és (3) bekezdés megsértése. 10. 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet 5/A. § (2) bekezdés megsértése. 11. 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 4. § (1) bekezdés megsértése. 12. 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 6. § (1) bekezdés megsértése. 13. a termékek piacfelügyeletéről 2012. évi LXXXVIII. törvény 11. § (5) bekezdés megsértése. Továbbá a panaszügyintézés kapcsán: 14. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6) bekezdés megsértése, mivel az Otto Bock Kft. nem tartotta be a panasz elintézésére nyitva álló törvényes 30 napos határidőt. 15. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (8) bekezdés megsértése, mivel az Otto Bock Kft. panaszt elutasító levele nem tartalmazta a jogszabályhely szerinti kötelező tájékoztatást.

Egyezség: Tájékoztatni szeretné a t. Tanácsot, hogy nyitott egy olyan egyezség elfogadására is, amely előmozdítja az Otto Bock részéről a jogkövető gyakorlatot. Megfelelőnek tartaná, ha az Otto Bock Kft. 60 napos határidővel kötelezettséget vállalna az alábbiakat: 1. Tegye közzé és

biztosítsa legalább 3 éven keresztül, hogy a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhető legyenek az Otto Bockra kötelező (i) jótállási, szavatossági kötelezettségekre vonatkozó információk, (ii) a javítókarbantartó szolgáltatások vállalási feltételei és (iii) a fogyasztói jogorvoslati jogokra vonatkozó tájékoztatás; (mint például ahogy az Óbudai Saeco Szerviz is tette a Vállalási Szabályzatában: www.saeco-szerviz.hu/jogi-informaciok) 2. Tegye közzé és biztosítsa legalább 3 éven keresztül, hogy a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhető legyen egy segédlet a javító-karbantartó szolgáltatás hatékony igénybevételéhez (mint például, ahogy MeyraOrtopedia Kft. is tette: www.meyra.hu/infocenter/venyfelirasi-segedlet-javitashoz/venyfelirasisegedlet-javitashoz) 3. Tegye közzé és biztosítsa legalább 3 éven keresztül, hogy a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhető legyen az az információ, hogy az Otto Bock rendelkezik-e minőségirányítási ISO szabvánnyal, ha ilyennel rendelkezik, ennek megjelölésével. 4. Dolgozzon ki egy, a sérült fogyasztók érdekeit és törvényes jogainak érvényesülését garantáló, valamint a hatékony és dokumentált fogyasztói kapcsolattartást biztosító belső eljárásrendet, tegyen kötelezettségvállalást ennek betartására, azt tegye közzé és biztosítsa legalább 3 éven keresztül, hogy a leírás és a kötelezettségvállalás a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhető legyen. 5. Tegye közzé és biztosítsa legalább 3 éven keresztül, hogy a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhető legyen a békéltető testületnek az egyezséget jóváhagyó határozata. 6. Vállaljon egyoldalú kötelezettséget arra, hogy amennyiben a jóváhagyott egyezség szerinti kötelezettségei bármelyikét nem teljesíti, úgy az eredeti teljesítési határidőt követő 8 napon belül összesen 5.766.840,- Ft összegű adományt (ami megfelel a Kerekesszék fogyasztói árának) megfizet egy általa megadott mozgássérülteket segítő kiemelten közhasznú alapítvány részére. Kérelméhez csatolta a megjelölt mellékleteket.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. Az Fgytv. 25. § (4a) bekezdése alapján a fogyasztó online meghallgatást kért. A vállalkozás jelezte, hogy a meghallgatáson online tud részt venni. A békéltető testület elnöke a 2024.09.11. napjának 8.00 órai meghallgatási időpontjáról feleket az 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, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Hangsúlyozta, hogy az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás 2024.08.13-án érkezett érdemi válasziratában a következőket adta elő. Az ügyben cégük részéről meghatalmazással eljáró személyek [REDACTED] ügyvezető és [REDACTED] értékesítési vezető. A panasztevő konkrét igényére reagálva, elismerik, hogy a kifogásolt javítási folyamat dokumentációja tekintetében, az eddig küldötteken túl, nem tudnak minden panaszos által igényelt bizonylatot prezentálni. Ennek egyik oka az, hogy a javítás időszakában a COVID-al kapcsolatos bejárési tilalmak álltak fenn, ami megnehezítette a személyes bejutást intézményekbe és a találkozást nemcsak a betegekkel, de az ápolóikkal is. Így egyes átvételi elismervények

aláírása elmaradt. A kollégájuk a megvalósításra koncentrált, és nem a tökéletes dokumentálásra. A kifogásolt javítási folyamatot sajnos az is meghosszabbította, hogy a német központ által küldött cserealkatrész is hibás volt, tehát javítás közben ismét cserélni kellett alkatrészt. Jelen nyilatkozatuk nem jelenti a panaszos által felsorolt összes jogsértés elismerését. Fontos számukra azonban a fejlődés és a fogyasztói minőségi kiszolgálása, ezért méltányolják [redacted] úr abbéli törekvését, hogy szervizkiszolgálási folyamatuk javuljon és kezdeményezése ennek jegyében zajlik. Ezért elfogadják indítványában tett egyezségi javaslatát az alábbiak szerint (idézte azt): "...Otto Bock 60 napos határidővel kötelezettséget vállalna az alábbiak teljesítésére: 1. Tegye közzé és biztosítsa legalább 3 éven keresztül, hogy a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhetők legyenek az Otto Bockra kötelező (i) jótállási, szavatossági kötelezettségekre vonatkozó információk, (ii) a javító-karbantartó szolgáltatások vállalási feltételei és (iii) a fogyasztói jogorvoslati jogokra vonatkozó tájékoztatás; (mint például ahogy az Óbudai Saeco Szerviz is tette a Vállalási Szabályzatában: www.saeco-szerviz.hu/jogi-informaciok) 2. Tegye közzé és biztosítsa legalább 3 éven keresztül, hogy a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhető legyen egy segédlet a javító-karbantartó szolgáltatás hatékony igénybevételéhez (mint például, ahogy MeyraOrtopedia Kft.-www.meyra.hu/infocenter/venyfelirasi-segedlet-javitashoz/venyfelirasisegedletjavitashoz) 3. Tegye közzé és biztosítsa legalább 3 éven keresztül, hogy a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhető legyen az az információ, hogy az Otto Bock rendelkezik-e minőségirányítási ISO szabvánnyal, ha ilyennel rendelkezik, ennek megjelölésével. 4. Dolgozzon ki egy a sérült fogyasztók érdekeit és törvényes jogainak érvényesülését garantáló, valamint a hatékony és dokumentált fogyasztói kapcsolattartást biztosító belső eljárásrendet, tegyen kötelezettségvállalást ennek betartására, azt tegye közzé és biztosítsa legalább 3 éven keresztül, hogy a leírás és a kötelezettségvállalás a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhető legyen. 5. Tegye közzé és biztosítsa legalább 3 éven keresztül, hogy a hivatalos weboldalán folyamatosan elérhető legyen a békéltető testületnek az egyezséget jóváhagyó határozata." Amennyiben az eljárás kezdeményezőjének ez megfelel, nem tartják szükségesnek az egyeztetés Teams-en való lefolytatását, hanem a Tanács ezeket tartalmazó lezáró határozatát 60 napon belül végrehajtják. Alávetési nyilatkozatot nem tett.

4. A meghallgatáson történtek

A 2024.09.11-én 8.00 órakor megtartott online meghallgatáson a fogyasztó szabályszerű értesítésre megjelent. Az eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárást nem tett. Fenntartotta az írásbeli kérelmében foglalt egyezségi ajánlatát. A vállalkozás képviselőjében az online meghallgatáson a Teams felületen megjelent [redacted] és [redacted]. Az eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárást nem terjesztettek elő. Fenntartották az érdemi válasziratukban foglaltakat. Az eljáró testületi tag tájékoztatta a feleket, hogy az egyezséget jóváhagyó határozat betartása kötelező a vállalkozás számára és az bírósági úton kikényszeríthető. Az eljáró testületi tag továbbá tájékoztatta a feleket arról, hogy mivel a testület előtt konkrét kérelemben lehet dönteni, így arra nincs lehetőség, hogy jogsértést megállapító kérelemben döntsön a testület, arra az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságnak van hatásköre. Ezután a felek tanácskoztak és megállapodtak a fenti egyezségben. Ezután az eljáró testületi tag a felek megállapodását egyezségbe foglalta.

5. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az Fgytv. 30. § (1) bekezdése szerint „az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja”.

A rendelkező részbe foglalt egyezség a felek egybehangzó nyilatkozatának megfelel, jogszabályba nem ütközik.

6. Záró rendelkezések

Az Fgytv. 35. § (1) – (2) bekezdése alapján 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. Az Fgytv. 35. § (3) bekezdése szerint a tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat vagy az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül, valamint a békéltető testület által hozott egyéb döntés közlésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

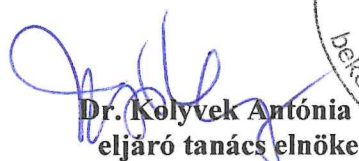
Az Fgytv. 35. § (4) bekezdése szerint, ha a tanács megállapítja, hogy a bíróság által el nem bírált döntése jogszabályt sért, a döntését annak közlésétől számított egy éven belül, legfeljebb egy ízben módosítja vagy visszavonja. Az Fgytv. 35. § (5) bekezdése szerint a döntést nem lehet módosítani vagy visszavonni, ha az jóhiszeműen szerzett vagy gyakorolt jogot sértene.

Az Fgytv. 36. § (3) bekezdése értelmében „ha a vállalkozás a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.” A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 23/A. §-a alapján a Budapesti Békéltető Testület székhelye szerint illetékes helyi bíróság a Budai Központi Kerületi Bíróság (1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.). 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 a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül.

Az Fgytv. 36. § (5a) bekezdése szerint a vállalkozás a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról vagy az ajánlásban foglaltak követésének teljesítéséről értesíti a békéltető testületet a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül. Az Fgytv. 47/C § (5) bekezdésének c) és d) pontja alapján a fogyasztóvédelmi hatóság bíróságot szab ki, ha a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét, vagy a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 36. § (5a) bekezdésében meghatározott tájékoztatási kötelezettségét.

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

Budapest, 2024. szeptember 11.


Dr. Kolyvek Antónia
eljáró tanács elnöke



Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár