

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/0078/2021

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **Elit Store Kft.-MindigBútor** (2740 Abony, Szilágyi Erzsébet u. 1.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás jelen írásbeli ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizesse vissza a hibás ágy elszállítása mellett annak vételárát, azaz 73.414,-Ft-ot a fogyasztó nevéen lévő az XXXXXXXXXX számú bankszámlaszámra.

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

INDOKOLÁS

1.Fogyasztói kérelem

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint 2020.05.02-án rendelt egy Michigan nevű ágyat és a hozzátartozó ágyrácsot a Mindigbutor.hu weboldalról 73.414,-Ft vételáron. Az ágy 2020.06.21-én megérkezett. Amikor kibontották és össze akarták szerelni, azt tapasztalták, hogy a fejtámlát nem lehet összecsavarozni, mert a támlán a csavarok lyukai jóval szélesebbre voltak vágva, mint a csavar. Ezen problémán felülkerekedve a 10 éves kb. 40 kg súlyú kislánya az éjszakát az ágyban töltötte, mert nem tudott hol aludni, de reggelre leszakadt alatta az ágy. Azonnal lefotózta az ágyat és e-maillt írt az ügyintéző hölgynek, aki másnap reagált, hogy továbbítja a problémát agyártó felé. Ezt már akkor sem értette, hogy mi köze van neki a gyártóhoz, mert ő a vállalkozástól vásárolta meg a terméket. A levelezések és a telefonálgatások augusztus végéig húzódtak, mindig ő kezdeményezett és nem a vállalkozás. Érdemi megoldást nem ajánlott fel a vállalkozás, hanem a gyártóra mutogatott. Miután a vállalkozással nem sikerült megegyezni a fogyasztó ezután a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás a termék elszállítása mellett fizesse vissza a termék vételárát, azaz 73.414,-Ft-ot. Kérelméhez csatolta a termék elektronikus számláját, a vállalkozással folytatott e-mailes levelezést, a hibás ágyról készített fotókat, az ágy összeszerelési útmutatóját, a weboldalon szereplő hirdetéseket.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

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 Dr. Kolyvek Antónia személyében.

A meghallgatás 2021.02.24. napjának 13.00 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 ezirányú 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, 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. 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.

Az értesítésben tájékoztatta a feleket, hogy amennyiben 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 (Fgytv. 31. § (2) bek.).

3. A vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás 2021.02.15-én érkezett érdemi válasziratában a következőket terjesztette elő. A fogyasztó 82686 rendelésszámon 2020.05.02-án rendelt tőlük egy 140x200-as méretű MICHIGAN ágycsapat és egy FLEX 3 zónás ágyrácsot összesen 73.414,-Ft vételáron. 2020.06.04-én egyeztettek az ügyféllel és jelezték, hogy ez az ágy jelenleg nincsen készleten, így a gyártó május közepétől tudja azt legyártani. A terméket cégük 2020.06.19-én (pénteken) szállította ki, erről elektronikus számlát is csatolnak. A problémát a vásárló 2020.06.21-én jelezte feléjük, így hétfőn, 2020.06.22-én felvették vele a kapcsolatot. Ekkor jelezték a problémát a gyártó felé, mert cégük csak a termékek forgalmazásával foglalkozik, így saját raktárkészlettel nem rendelkezik. A garanciális problémákat a gyártón keresztül lehet érvényesíteni, ha a gyártó jogosnak tartja a reklamációt. A Vásárló jelezte, hogy a fejtámla rosszul lett furatozva, a lyukak szélesebbek, ennek ellenére a termék összeszerelésre került és használatba vették. Azt is jelezte a vásárló, hogy a termék semmilyen elvárásának nem felel meg, mert a 40 kg-os kislánya alatt beszakadt, gyenge és erről fényképeket is csatolt. A termékeik szinte mindegyike 16 mm vastagságú bútorlapból készül, így mivel ez a weboldalon fel van tüntetve a vásárlók ezzel tisztában vannak a vásárlás előtt. Ahogyan az Általános Szerződési Feltételeik is tartalmazzák a Vásárlóknak jogában áll 14 napon belül indoklás nélkül elállni lehet. Azonban a vásárló nem élt az indoklás nélküli elállási joggal. A gyártóval folyamatosan tartották a kapcsolatot az ügyet illetően, de többszöri fellebbezésükre elutasította a fogyasztó garanciáját. A gyártó arra hivatkozik, hogy a termék nem gyártási hibás, hanem sajnos nem megfelelően lett összeszerelve és ebből adódott a probléma. Számukra fontos, hogy minden panaszt fogyasztóbarát módon kezeljenek, de a Vásárló nem működött együtt velük. Többször felajánlották, hogy biztosítanak neki egy fémkeretes ágyrácsot, hiszen az ágyráccsal is probléma volt. A Vásárló ezután jeleztem, hogy nem hajlandó továbbiakban levelezgetni, hanem a pénzt szeretné visszakapni. A MICHIGAN ágy cégük egyik legnépszerűbb terméke, nagy mennyiségben adtak már el belőle, azonban hasonló problémával még nem találkoztak. A vásárlónak most is fenntartják azt a lehetőséget, hogy a gyártói garancia alapján cserélik a sérült elemeket. Bízunk abban, hogy a Békéltető Testület mind a Vásárló, mind a cégük számára megfelelő megoldást talál az ügyre. Alávetési nyilatkozatot nem tett. 2021.02.23-án érkezett e-mailjében jelezte, hogy a vírushelyzetre tekintettel szeretnék elkerülni a személyes meghallgatást, így amennyiben van lehetőség szeretnének online vagy telefonos meghallgatást.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó szabályszerű értesítésre megjelent. Az eljáró testületi taggal szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. A meghallgatásra elhozta a weboldalon lévő összeszerelési rajzot és a termékhez csatolt összeszerelési lapot. Megmutatta, hogy az nem egyforma, így valószínűleg nem is volt jó az összeszerelési útmutató. Az ágynak nincs közepén egy hosszú rúd, ami a rácsokat megtartaná. Az eljáró testületi tag átadta a fogyasztó részére a vállalkozás érdemi választ. Az eljáró testületi tag megpróbált egyezséget létrehozni a vállalkozás

által felajánlott sérült elemek cseréje vonatkozásában. A fogyasztó úgy nyilatkozott, hogy nem szeretne alkatrészcsere, mert nem bízik a vállalkozás által forgalmazott termékben, így a vételárát szeretné visszakapni, az első 2020.06.21-én írt e-mailjében már ezt kérte. A vállalkozás értesítése a meghallgatásra szabályszerű volt, mivel az értesítést 2021.02.05-én átvette. Elektronikus levelében jelezte a távolmaradását.

5. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet. A becsatolt elektronikus számla, a fényképek, a felek levelezése alapján megállapítható, hogy a fogyasztó a vállalkozás internetes weboldalán adott le megrendelést 2020.05.02-án egy 140x200-as méretű MICHIGAN ágyra és egy FLEX 3 zónás ágyrácsra összesen 73.414,-Ft vételáron. A felek megállapodása alapján a termék nem volt raktáron, így a vállalkozás csak 2020.06.19-én tudta leszállítani a fogyasztó részére. Az ágyat a fogyasztó másnap akarta összeszerelni, de a háttámlán nem megfelelőek voltak a furatok, így azt nem is tudta összeszerelni, de enélkül az ágy többi részét összeszerelte és a kislánya 1 éjszakát aludt rajta, mire reggelre az egész ágyrács beszakadt. A fogyasztó 2020.06.21-én e-mailen kifogást tett és kérte vissza a termék vételárát, mert nem volt megelégedve a termékkel és a konstrukció rossz. A vállalkozás 2020.06.22-én jelezte, hogy a gyártó felé továbbítja a problémát. 2020.06.29-én a fogyasztó ismét levelet írt, hogy nem kapott gyártói állásfoglalást, erre a válasz az volt, hogy a gyártó elutasította a garanciáját, de a sérült elemeket cserélni tudja. Kéri, hogy jelölje meg a sérült elemeket a szerelési útmutatón. A fogyasztó 2020.07.01-jén írt válaszában hangsúlyozta, hogy nincs szüksége a csere elemekre, nem kívánja felülvizsgálni a szerelési útmutatót, számára ez az ügyintézés elfogadhatatlan, mivel nem a gyártóval áll jogviszonyban, hanem a vállalkozással. Azt is jelezte, hogy a honlapjukon megtévesztik a vásárlókat, mert „pénzvisszafizetési garanciát” ígérnek. 3 hónapja nem tudják használni a terméket és a vállalkozás nem hajlandó visszafizetni az árát. Még több levélváltás történt. Mivel a felek nem tudtak megegyezni, így a fogyasztó a békéltető testülethez fordult és kérte a termék vételárát. A vállalkozás az eljárásban érdemi válasziratában méltányosságból felajánlotta a termék sérülteinek a cseréjét.

6. Az eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A felek szerződéskötésekor hatályos a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv.- azaz a Ptk.-és a Tartós fogyasztási cikkek kötelező jótállására vonatkozó 151/2003 (IX.22.) Kormányrendelet- azaz Korm.rendelet- rendelkezéseit kell alkalmazni.

A Ptk. 6:77. §- a alapján: (1) Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

(2) Az általános szerződési feltételt alkalmazó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták.

A Ptk. 6:78. §- a alapján:

(1) Az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.

A Ptk. 6:123. §- a alapján:

(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így

a) alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta;

b) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak;

c) rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését;

d) rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és

e) meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A Ptk. 6:157. §- a alapján:

(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

A Ptk. 6:158. §- a alapján:

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. §- a alapján:

(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.**

A Ptk. 6:171. §- a alapján:

(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

(2) A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.

A Ptk. 6:173. §-a alapján:

(1) A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

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

A Korm.rendelet 7. § - a alapján: **Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetészerű használatot akadályozza.**

7. Az eljáró tanács által tett megállapítások

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 is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valóban fogadja el. A felek közötti interneten általános szerződési feltételekkel létrejött szerződésben a vállalkozás a megrendelt termékekre pénzvisszafizetési garanciát vállalt. A felek által nem vitatottan a terméket a vállalkozás 2020.06.19-én szállította ki, ehhez képest a fogyasztó a problémát 3 munkanapon belül, azaz 2020.06.21-én jelezte. A vállalkozás nem automatikusan ajánlotta fel a termékcsereét, holott a 151/2003(IX.22.) Korm.rendeletben ez jogszabályi kötelezettsége lett volna, mert a hiba a rendeltetésszerű használatot akadályozta (nem lehetett használni az ágyat). A tartós fogyasztási cikkeknel a jótállási határidőn belül bejelentett hiba esetén a forgalmazónak és nem gyártónak kell bizonyítania, hogy a hiba nem gyártási vagy konstrukciós. Nem a fogyasztónak kellett az eljárásban bizonyítania ezt! Az általa becsatolt a termékkel együtt kiszállított összeszerelési útmutató ábrája azonban nem egyezik az internetes oldalon lévő Michigan típusú ágy összeszerelési képével. Ebből adódhatott a probléma, de ez nem a fogyasztónak felróható, nem összeszerelési hibából adódó probléma. A teljesítés a vonatkozó Ptk. szerint akkor is hibás, ha nem megfelelő az összeszerelési útmutató vagy a terméket nem lehet annak alapján megfelelően összeszerelni. Ennek ellenkezőjét a vállalkozás az eljárásban nem bizonyította. A vállalkozás érdemi válasziratában online vagy telefonos tárgyalást kért, de erre a Budapesti Békéltető Testületből jelenleg nincsen eljárásjogi lehetőség. Mindezek figyelembevételével a fogyasztó kérelme az idő múlása okán is a vételár visszafizetése tekintetében alapos.

8. Összegzés

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

9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt 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 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 Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: „*A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.*”

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

Budapest, 2021. február 24.

Dr. Kolyvek Antónia
eljáró tanácselnök

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár