

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/01176/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **Estilo Kanapéház / Sofapet Kft.** (cím: 1117 Budapest, Szerémi út 46.; képviseli meghatalmazás alapján: Kaczur-Horák Máté) 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 köteles az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 8 napon belül a fogyasztó által tőle vásárolt ülőgarnitúráját elszállítani és kicserélni, illetve amennyiben erre nincs lehetősége, a kanapé vételárát, 365.980,- Ft-ot fogyasztó részére visszatéríteni.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2020. január 22. napján rendelt vállalkozástól egy Palma típusú ülőgarnitúrát. A kanapét 2020. május 20. napján szállították ki számára, a kiszállítást követően azonnal jelezte, hogy gond van a kanapéval. A problémákat vállalkozás munkavállalói két alkalommal megpróbálták kijavítani a helyszínen, de ez nem vezetett eredményre, ezért vállalkozás javasolta, hogy a kanapé kerüljön visszaszállításra a gyárba, de ez sem oldotta meg a hibákat.

A kanapéval kapcsolatban felmerült probléma az volt, hogy szétcsúsznak az elemek, nem illeszkednek, rések vannak a különböző elemek között, illetve ha ágygá kerül átalakításra, akkor nem használható az egymás melletti emelek közötti szintkülönbség, illetve rések miatt.

Fogyasztó telefonon és levélben is többször megkísérelte rendezni a problémát a vállalkozással, de mindig azt a választ kapta, hogy hibátlan termék került visszaszállításra a fogyasztóhoz.

Vállalkozás először a szállítási díj visszatérítését ajánlotta fel fogyasztónak, majd miután fogyasztó leveleire és telefonos megkereséseire hónapokon keresztül nem kapott érdemleges választ, felajánlotta, hogy visszatéríti fogyasztónak a kanapé vételárának 20%-át. Fogyasztó ezt már nem fogadta el, mivel álláspontja szerint olyan hosszú idő telt el a vásárlás óta, hogy ez nem méltányos.

Ezt követően fogyasztó kérelemmel fordult a békéltető testülethez. Kérelmében a kanapé vételárának, 365.980,- Ft-nak a visszatérítését kérte.

A fogyasztó a kérelméhez csatolta a vállalkozással folytatott levelezését és a kanapéről készített fényképeket.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására az Fgytv. 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 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. 29. § (6) 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. 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.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás a megküldött válasziratában az Fgytv. 29. § (8) bekezdésében meghatározottak szerint érdemi nyilatkozatot az ügy rendezése vonatkozásában nem tett.

Vállalkozás válasziratában alávetési nyilatkozatot nem tett.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson mind a fogyasztó, mind a vállalkozás megjelent, az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő, a fogyasztó a kérelmében / a vállalkozás a válasziratában foglaltakat fenntartotta.

Vállalkozás válasziratát a meghallgatáson szóban adta elő. Álláspontja szerint a kanapé nem hibás, a fényképen bemutatott hibák nem jelentősek, a használatot nem befolyásolják. Felajánlotta, hogy ha fogyasztó szeretné, akkor ismételten elszállítják a kanapét és ha indokolt a javítása, akkor a korábban felajánlott 20%-os árleszállítást megfizetik fogyasztó részére. Fogyasztó ezt az ajánlatot nem fogadta el, mivel álláspontja szerint az ülőgarnitúra, kinyitott, ággyá átalakított állapotban egyáltalán nem használható olyan rések, hibák találhatók rajta. Továbbra is kérte, hogy kerüljön kicserélésre a kanapé vagy ha ez nem lehetséges, akkor kapja vissza a vételárát, mivel nem használható megfelelően.

Az eljáró tanács a felek meghallgatása, a becsatolt iratok és az elhangzottak alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

5. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:34. § szerint: „*a szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni*”.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: „*a szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; 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; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek*”.

A hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: „*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 6:158. § 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”.*

Az igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: *„olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint 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 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 egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 5. § (/9 bekezdése értelmében, *„ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik - a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában -, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton - az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán - feltüntetett vételárat nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni”.*

6. Eljáró tanács által tett megállapítások, összegzés

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály meghatározza, hogy a terméknek, jelen esetben a fogyasztó által vásárolt ülőgarnitúrának rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat. Ezzel szemben a jótállási idő alatt a fogyasztó által vásárolt kanapé hibáját – azaz hogy nem lehet megfelelően ágygá átalakítani, rések vannak rajta, stb. – a vállalkozás három alkalommal is megpróbálta megjavítani, de nem járt sikerrel. Fogyasztó a kanapé hibáját a jótállási időn belül felismerte, és be is jelentette a vállalkozásnak. A jótállási időn belül felismert hiba esetén a vállalkozást terheli a bizonyítási kötelezettség annak vonatkozásában, hogy a hiba nem gyártási hiba.

Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint egy vizsgálat alapján kiállított véleménynek az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a vizsgálaton körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia véleményét. Ilyen vizsgálat az ülőgarnitúra vonatkozásában egyáltalán nem történt.

Figyelemmel a hatályos kormányrendeletben meghatározott jogkövetkezményekre, mivel a vállalkozás a kanapé hibáját már három alkalommal megkísérelte kijavítani, ezért eljáró tanács kötelezi a vállalkozást elsődlegesen a kanapé cseréjére, illetve amennyiben erre nincs lehetőség, az ülőgarnitúra vételárának fogyasztó részére történő visszafizetésére.

Fentiekre tekintettel eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését.

7. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján „a fél 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 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 – 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. § (5) bekezdése szerint „a fogyasztó 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 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, 2021. június 23.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár