

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/01339/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **Open Doors Kft.** (4400 Nyíregyháza, Debreceni út 107.) 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 az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizesse vissza az ajtó teljes vételárát, 106.507,-Ft-ot a fogyasztónak és ezzel egyidejűleg saját költségén szállítsa el a fogyasztó lakásából a sérült ajtót.

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 kérelme szerint 2020.09.09-én rendelt egy tolóajtót a vállalkozástól, akik akkor 10 hetes szállítási időt ígértek. Decemberben a vállalkozás jelezte, hogy a szállítmány balesetet szenvedett és felajánlották a fogyasztónak a választást, hogy kéri az ajtót „ami esetleg sérült lehet”, vagy kér egy újat, ami újabb 10 hetes gyártást jelent. A fogyasztó az utóbbi lehetőséget választotta. 2021.02.15-én megérkezett az ajtó. Az átvétel után, de még a kicsomagolás előtt kiderült, hogy az ajtószárny törött, egy helyen be van szakadva. A csomagolás viszont sérülésmentes volt, ami a fogyasztó szerint teljesen egyértelműen azt jelenti, hogy az ajtó már törött volt, amikor becsomagolták, nem létezik ugyanis, hogy egy akkora ütés, ami beszakítja az ajtószárny anyagát, tökéletesen sértetlenül hagyja a vékony műanyag fóliát, amibe becsomagolták.

A hibát az észlelés után azonnal jelezte a fogyasztó a vállalkozásnak, arra kérték, hogy videózza le a kicsomagolást és a felvételt a beszakított ajtóval együtt küldje el nekik. Ezt a fogyasztó meg is tette 2021.02.17-én, de utána hetekig nem jelentkezett a vállalkozás. 2021.03.05-én ismét felhívta a fogyasztó a vállalkozást telefonon, amikor kiderült, hogy vitás helyzet alakult ki a vállalkozás és az ajtó gyártója között. A vállalkozás ekkor még azt ígérte, hogy ha a gyártó nem vállalja a felelősséget akkor is kapni fog egy új ajtót. Utána ismét nem történt semmi visszajelzés a vállalkozás részéről, a fogyasztó ezért 2021.04.06-án ismét telefonon érdeklődött, hogy hol tart az ügyintézés. A vállalkozás ekkor arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy a cseréről „nincs egyelőre döntés”, mert se a gyártó, se a szállító nem akarja magára vállalni a felelősséget. Ezt követően 2021.04.09-én levélben jelezte a fogyasztó a vállalkozásnak, hogy amennyiben 2021.04.13. 12:00 óráig nem kap információt az ajtó garanciális ügyintézéséről, akkor panaszt fog tenni. A vállalkozástól erre a levélre válasz nem érkezett.

Fogyasztó elsődlegesen kérte, hogy a vállalkozás saját költségén szállítsa el tőle a törött ajtót és az ajtó teljes vételárát, 106.507,-Ft-ot fizesse neki vissza. Másodlagos kérelme az, hogy a vállalkozás saját költségén cserélje ki a törött ajtót egy azzal mindenben megegyező sértetlen ajtóra, a sérült ajtót pedig saját költségén szállítsa el a fogyasztótól.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a termék kicsomagolásáról készült videófelvételt, a díjbekérőt, számlát és a vételár kifizetését igazoló banki bizonylatokat.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2021. július 14-i 13:00 órás időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el.

Ezirányú kérelmet a felek 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 az alávetést nem tartalmazó válasziratában előadta, hogy a fogyasztó panaszát elutasítják, nem értenek egyet a panasz jogosságával.

Előadták továbbá, hogy:

- a fuvaros cég munkatársa 2021.02.08-án a vállalkozás raktárában sérülésmentesen átvette a toloájtót (átvételi elismervényt mellékeltek)
- 2021.02.10-én a fuvaros cég munkatársa átadta a toloájtót sérülésmentesen, melyet a 2. sz. átvételi elismervény igazol
- az átvételi elismervényen a megjegyzés rovatba kell feljegyezni, amennyiben az átadott szerkezeten sérülés található. Sem az 1-es, sem a 2-es számú átvételi elismervényen nem szerepel sérülés megállapítása, észrevétele, feljegyzése.
- 2 nappal az átvétel után jelezte a fogyasztó a sérülést, melyet jeleztek a gyártónak
- a gyártó cég elutasította a garanciális igényt, mivel a sérülés a csomagolási fólián keresztül jól látható, nagy méretű sérülés. Ezt követően a vállalkozás is elutasította ugyanezen okok miatt a fogyasztói igényt, mivel a sérülést az átvételkor, ha már akkor sérült volt a fogyasztónak látnia kellett volna, tehát a sérülés az ajtólap sérülésmentes átvétele után történt.

Csatolta az átvételi elismervényeket.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson szabályszerű értesítés ellenére a vállalkozás nem jelent meg, a fogyasztó megjelent. Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést vállalkozás 2021.06.23-én letöltötte és átvette.

Vállalkozásnak, mivel székhelye nem Budapesten van, így nem kötelező megjelennie a meghallgatáson.

A meghallgatáson a fogyasztó bemutatta az általa készített videófelvételt az ajtó kicsomagolásáról, melyen egyértelműen látható, hogy a bontatlan, vékony műanyag fólia sérülésmentes, alatta viszont az ajtó be van törve. A felvétel alapján megállapítható, hogy az ajtó ilyen mértékű törése és sérülése a fólia sérülése nélkül utólag nem keletkezhett, az ajtó törötten került becsomagolásra.

Fogyasztó az eljáró tanács kérdésére elmondta, hogy az ajtót nem ő, hanem a lakás felújításán dolgozó egyik munkás vette át.

A fogyasztó kérelmét a meghallgatáson akként módosította, a termék vételárának visszafizetését kéri és a sérült ajtó elszállítását, a kicserélésre érdekmúlás miatt nem tart igényt, a szerződéstől eláll.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a rendelkező rész szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó 2020.09.09-én rendelt egy tolóajtót a vállalkozástól, akik akkor 10 hetes szállítási időt ígértek. Decemberben a vállalkozás jelezte, hogy a szállítmány balesetet szenvedett és felajánlották a fogyasztónak a választást, hogy kéri az ajtót „ami esetleg sérült lehet”, vagy kér egy újat, ami újabb 10 hetes gyártást jelent. A fogyasztó az utóbbi lehetőséget választotta. 2021.02.15-én megérkezett az ajtó, azt a lakás felújításán dolgozó munkás vette át. Az átvétel után, de még a kicsomagolás előtt kiderült, hogy az ajtószárny törött, egy helyen be van szakadva. A csomagolás viszont sérülésmentes volt, ami a fogyasztó szerint teljesen egyértelműen azt jelenti, hogy az ajtó már törött volt, amikor becsomagolták, nem létezik ugyanis, hogy egy akkora ütés, ami beszakítja az ajtószárny anyagát, tökéletesen sértetlenül hagyja a vékony műanyag fóliát, amibe becsomagolták.

A hibát az észlelés után azonnal jelezte a fogyasztó a vállalkozásnak, arra kérték, hogy videózza le a kicsomagolást és a felvételt a beszkenelt jótállási jeggyel küldje el nekik. Ezt a fogyasztó meg is tette 2021.02.17-én, de utána hetekig nem jelentkezett a vállalkozás. 2021.03.05-én ismét felhívta a fogyasztó a vállalkozást telefonon, amikor kiderült, hogy vitás helyzet alakult ki a vállalkozás és az ajtó gyártója között. A vállalkozás ekkor még azt ígérte, hogy ha a gyártó nem vállalja a felelősséget akkor is kapni fog egy új ajtót. Utána ismét nem történt semmi visszajelzés a vállalkozás részéről, a fogyasztó ezért 2021.04.06-án ismét telefonon érdeklődött, hogy hol tart az ügyintézés. A vállalkozás ekkor arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy a cseréről „nincs egyelőre döntés”, mert se a gyártó, se a szállító nem akarja magára vállalni a felelősséget. Ezt követően 2021.04.09-én levélben jelezte a fogyasztó a vállalkozásnak, hogy amennyiben 2021.04.13. 12:00 óráig nem kap információt az ajtó garanciális ügyintézéséről, akkor panaszt fog tenni. A vállalkozástól erre a levélre válasz nem érkezett.

A kicsomagolásról készült videófelvétel alapján megállapítható, hogy az ajtó sérülten került becsomagolásra és a sérülés ugyanis ilyen mértékű és erejű behatásra utal, ami az átvételt követően utólag, a csomagolás sérülése nélkül nem keletkezhetett. Vállalkozás sérült terméket szállított ki a fogyasztónak, hibásan teljesített, a fogyasztó szavatossági igényt érvényesíthet.

A fogyasztó igazolta, hogy a 2020.09.09-i megrendelése óta eltelt 10 hónap alatt érdekmúlás miatt az ajtó kicseréléséhez fűződő érdeke megszűnt, ezért elállt a szerződéstől és a termék vételárának visszafizetését kérte.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján:

„6:157. § [Hibás teljesítés]

(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.

6:158. § [Hibás teljesítési vélelem]

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.

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 kötelezettnak - 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.*

(3) *Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.*

(4) *A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.*

6:160. § [Áttérés más kellékszavatossági jogra]

A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnak megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

6:168. § [Termékszavatossági igény]

(1) *Vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (ezen alcím alkalmazásában: termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.*

6:170. § [Termékszavatosság tulajdonosváltás esetén]

A termék szavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben."

A Ptk. 6:158.§-a alapján a 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, ennek ellenkezőjét a vállalkozás nem tudta hitelt érdemlően bizonyítani, tehát az eljáró tanács a hibás teljesítést megállapította.

A fogyasztó a Ptk. 6:159.§ (2) bekezdés a) pontja alapján szavatossági igénye alapján elsődlegesen a termék kijavítását, illetve kicserélését kérheti a vállalkozástól. A vállalkozás a termék kicserélésére vonatkozó fogyasztó igényt elutasította, a kicserélést nem vállalta, az időközben, a megrendeléstől eltel 10 hónap alatt pedig a fogyasztónak a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Fogyasztó és vállalkozás között adásvételi szerződés jött létre, amely szerződésre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) irányadó.

A vállalkozás sérült, törött ajtót szállított ki a fogyasztónak, ezzel hibásan teljesített.

A fogyasztó a jelen eljárást megelőzően kérte a vállalkozástól, hogy a sérült ajtót cserélje ki, ezen igényét azonban a vállalkozás elutasította.

A Ptk. 6:158.§-a alapján a 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, ennek ellenkezőjét a vállalkozás nem tudta hitelt érdemlően bizonyítani, tehát az eljáró tanács a hibás teljesítést megállapította.

A fogyasztó a Ptk. 6:159.§ (2) bekezdés a) pontja alapján szavatossági igénye alapján elsődlegesen a termék kijavítását, illetve kicserélését kérheti a vállalkozástól. A vállalkozás a termék kicserélésére vonatkozó fogyasztó igényt elutasította, a kicserélést nem vállalta, az időközben, a megrendeléstől eltel 10 hónap alatt pedig a fogyasztónak a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Az elállás következtében a szerződés megszűnik és a szerződő felek kötelesek egymással elszámolni, amelyet akként kell megvalósítaniuk, hogy vállalkozás visszafizeti fogyasztónak a megfizetett vételárat.

8. Összegzés

A rendelkezésre bocsátott bizonyítékok alapján az volt megállapítható, hogy a fogyasztó a hibás teljesítés miatt kérte az ajtó kicserélését, melyet a vállalkozás nem teljesített. A vállalkozás a termék kicserélésére vonatkozó fogyasztó igényt elutasította, a kicserélést nem vállalta, az időközben, a megrendeléstől eltel 10 hónap alatt pedig a fogyasztónak a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

9. Záró rendelkezések

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 hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2021. július 14.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár