

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/02180/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Terrasec s.r.o.** (943 61 Salka 384, Szlovákia) 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 fizessen meg fogyasztónak 90.000,-Ft-ot, mint a hibásan és hiányosan beszerelt biztonsági ajtó 3. személy általi kijavításának díját a fogyasztó bankszámlájára utalással.

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 a vállalkozás terrasecajto.hu weboldaláról megrendelt a vállalkozástól egy TerraSec biztonsági bejárati ajtót beépítéssel együtt.

Az ajtót a vállalkozás munkatársai beépítették, annak teljes összegét készpénzben kifizette a helyszínen a fogyasztó. Előre nem tájékoztatták arról, hogy az ajtó aznap nem lesz kész, a beszerelést követően szóltak a beszerelést végző emberek, hogy az ajtót félkész állapotban hagyják, a purhab száradására hivatkozva. A szakemberek jelezték, hogy a fogyasztó a fóliát addig ne távolítsa el, amíg nem jönnek vissza. Az ajtót nyikorgó állapotban hagyták ott, amire azt válaszolták a szakemberek, hogy ha 2 nap múlva is nyikorog, akkor jelezzék az ügyfélszolgálatnak és majd kijönnek javítani. 2 nap múlva jelezte a fogyasztó, hogy továbbra is nyikorog az ajtó és egyúttal meg szeretne volna rendelni a feláras takarólécet és kérte az ajtó beszerelésének befejezését, mivel a purhab már megszáradt és a nyikorgás kijavítását. Az ügyfélszolgálatlalt folytatott telefonbeszélgetésekben többször jelezte a fogyasztó, hogy édesanyja mozgáskorlátozott, kerekesszékes, emiatt rámpát is kell szereltetni a küszöbhez és amíg a vállalkozás az ajtó beszerelését nem fejezi be, addig az édesanyja nem tud kijutni a lakásból. Mivel a telefonbeszélgetések nem vezettek eredményre, így fogyasztó email-ben fordult a vállalkozáshoz, de 10 napos levelezést követően sem jutottak egyetértésre.

A fogyasztó mindvégig a félkész állapotban hagyott ajtó beszerelésének befejezését kérte a vállalkozástól, azonban a vállalkozás az ajtó beszerelését nem fejezte be.

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy szeretne egy független szakembert kihívni, aki az ajtó beszerelését szakszerűen befejezi, ennek a munkadíjnak a megtérítését kéri a vállalkozástól.

A fogyasztó a kérelméhez csatolta az ajtóról készült fényképeket, a vállalkozással folytatott levelezést, jegyzőkönyvet, nyugtát és a vállalkozás honlapjáról letöltött vásárlási feltételeket.

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. augusztus 31-i 14:00 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 válasziratában előadta, hogy

- a fogyasztó részére beépítésre került egy bejárati ajtó.
- a terméket beépített minőségében átvette, kézjeggyével igazolta.
- a fogyasztó a vállalkozás felé jelezte, hogy nem vágták le a frissen beépített ajtóról a purhabot és nem tették fel a takaróléceket.
- jelezték az ügyfélnek, hogy a nyári szabadságolások miatt a takarólécek felhelyezését csak későbbi időpontban tudják vállalni.
- felajánlották, hogy küldenek ingyenesen 5 cm szélességű fehér takaróléceket, melyet a fogyasztó nem fogadott el
- fogyasztó megrendelte tőlük később az ajtó színével megegyező takaróléceket, melyet elküldtek a fogyasztó részére.

A vállalkozás válasziratában alávetési nyilatkozatot nem tett.

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, a vállalkozás tekintettel arra, hogy székhelye nem Budapesten van, így nem volt köteles a meghallgatáson megjelenni.

A meghallgatáson a fogyasztó további fényképeket csatolt be a félkészben beszerelt ajtóról és elmondta, hogy mivel a vállalkozás többszöri felszólításra sem fejezte be az ajtó szakszerű beépítését és a nyikorgást sem szüntette meg, így kénytelen volt másik szakembert hívni és vele az ajtó beszerelését befejeztetni. Édesanyja így is hosszú időn keresztül nem tudta elhagyni a lakást a kerekesszékekkel, mivel nem volt készen a bejárati ajtó, mindig segítséget kellett hívnia a lakásból való ki- és bejutáshoz. Arra nem tudott várni a fogyasztó a többszöri kérést és felszólítást követően, hogy a vállalkozás majd valamikor befejezi a beszerelést, semmilyen időpontot nem kapott a munka befejezésére vonatkozóan.

A fogyasztó előadta, hogy a kihívott szakember azt állapította meg, hogy az ajtó rosszul lett beszerelve, ezért nyikorog és ki kellett szerelni az egész ajtót tokostól együtt és újra beszerelni, Az ajtótokot az új szakember ragasztóval rögzítette purhab helyett és a szegélyléceket is felszerelte. A kijavítás és a beszerelés munkadíja 90.000,-Ft volt, melyről a számlát a fogyasztó az iratokhoz csatolta a meghallgatáson, valamint fényképeket csatolt az ajtó kijavításának folyamatáról is.

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

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó a vállalkozás terrasecajto.hu weboldaláról megrendelt a vállalkozástól egy TerraSec biztonsági bejárati ajtót beépítéssel együtt.

Az ajtót a vállalkozás munkatársai beépítették, annak teljes összegét készpénzben kifizette a helyszínen a fogyasztó. Előre nem tájékoztatták arról, hogy az ajtó aznap nem lesz kész, a beszerelést követően szóltak a beszerelést végző emberek, hogy az ajtót félkész állapotban hagyják, a purhab száradására hivatkozva. A szakemberek jelezték, hogy a fogyasztó a főliát addig ne távolítsa el, amíg nem jönnek vissza. Az ajtót nyikorgó állapotban hagyták ott, amire azt válaszolták a szakemberek, hogy ha 2 nap múlva is nyikorog, akkor jelezzék az ügyfélszolgálatnak és majd kijönnek javítani. 2 nap múlva jelezte a fogyasztó, hogy továbbra is nyikorog az ajtó és egyúttal meg szeretne volna rendelni a feláras takaróléceket és kérte az ajtó beszerelésének befejezését, mivel a purhab már megszáradt és a nyikorgás kijavítását. Az ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetésekben többször jelezte a fogyasztó, hogy édesanyja mozgáskorlátozott, kerekesszékes, emiatt rámpát is kell szereltetni a küszöbhez és amíg a vállalkozás az ajtó beszerelését nem fejezi be, addig az édesanyja nem tud kijutni a lakásból. Mivel a telefonbeszélgetések nem vezettek eredményre, így fogyasztó email-ben fordult a vállalkozáshoz, de 10 napos levelezést követően sem jutottak egyetértésre.

A fogyasztó mindvégig a félkész állapotban hagyott ajtó beszerelésének befejezését kérte a vállalkozástól, azonban a vállalkozás az ajtó beszerelését nem fejezte be.

Mivel a vállalkozás többszöri felszólításra sem fejezte be az ajtó szakszerű beépítését és a nyikorgást sem szüntette meg, így fogyasztó kénytelen volt másik szakembert hívni és vele az ajtó beszerelését befejeztetni. Édesanyja így is hosszú időn keresztül nem tudta elhagyni a lakást a kerekesszékeivel, mivel nem volt készen a bejárati ajtó, mindig segítséget kellett hívnia a lakásból való ki- és bejutáshoz. Fogyasztó a többszöri kérést és felszólítást ellenére semmilyen időpontot nem kapott a munka befejezésére vonatkozóan a vállalkozástól.

A kihívott szakember azt állapította meg, hogy az ajtó rosszul lett beszerelve, ezért nyikorog és ki kellett szerelni az egész ajtót tokostól együtt és újra beszerelni. Az ajtótokot az új szakember ragasztóval rögzítette a purhab helyett és a szegélyléceket is felszerelte. A kijavítás és a beszerelés munkadíja 90.000,-Ft volt, melyről a számlát a fogyasztó az iratokhoz csatolta a meghallgatáson, valamint fényképeket csatolt az ajtó kijavításának folyamatáról is.

A csatolt fényképek alapján megállapítható, hogy az ajtó beszerelése nem került befejezésre az email-ekből pedig egyértelműen bizonyított, hogy a fogyasztó több alkalommal kérte a vállalkozástól az ajtó szakszerű beszerelésének befejezését, a nyikorgás megszüntetését és a takarólécek felhelyezését mely nem történt meg.

A vállalkozás terrasecajto.hu weboldalán feltüntetett leírás szerint a feltüntetett ár tartalmazza többek között az új biztonsági ajtó beépítését és igény szerint a takaróléccel végzett utólagos helyreállítást is. Vállalkozás a vállalt munkákat nem végezte el, az ajtót nem szerelte be teljeskörűen, ezért hibásan teljesített, a fogyasztó szavatossági igényt érvényesíthet.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás az ajtó beszerelését nem fejezte be és a hibát a fogyasztó kérésére megfelelő határidő alatt nem javította ki így a fogyasztó jogosult volt a hibát a vállalkozás költségére kijavíttatani és a szakszerű beszerelést elvégeztetni.

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 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 javíttathatja, 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 kötelezettnek 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 az Tekintettel arra, hogy ajtó beszerelését nem fejezte be és a hibát a fogyasztó kérésére megfelelő határidő alatt nem javította ki így a fogyasztó jogosult volt a hibát a vállalkozás költségére kijavíttatani és a szakszerű beszerelést elvégeztetni.

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 a megrendelt és kifizetett ajtót nem teljeskörűen szerelte be a fogyasztó lakásába és az ajtó nyikorgását nem javította ki, ezzel hibásan teljesített.

A fogyasztó a jelen eljárást megelőzően kérte a beszerelés befejezését és a nyikorgás javítását a vállalkozástól, ezen igényét azonban a vállalkozás nem teljesítette.

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 kijavítására és a beszerelés befejezésére vonatkozó fogyasztó igényt nem teljesítette, annak ellenére, hogy erre jogszabály kötelezi. Fogyasztó ezért jogosult volt a hibát a vállalkozás költségére kijavíttatni és a szakszerű beszerelést elvégeztetni a vállalkozás költségére.

8. Összegzés

A rendelkezésre bocsátott bizonyítékok alapján az volt megállapítható, hogy a fogyasztó a szakszerű beszerelés hiányossága és a hibás teljesítés miatt kérte az ajtó kijavítását, melyet a vállalkozás nem teljesített, annak ellenére, hogy erre jogszabály kötelezi. Fogyasztó ezért jogosult volt a hibát a vállalkozás költségére kijavíttatni és a szakszerű beszerelést elvégeztetni a vállalkozás költségére.

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. augusztus 31.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár