

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon:488-2131 Fax:488-2186
e-mail cím: bekelte.to.testulet@bkik.hu

BBT/02606/2022

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **Italia Rent Hungary Kft.** (1085 Budapest, József krt. 36. fsz. 5.) vállalkozással szemben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében folyamatban levő ügyben az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás jelen döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül, a terméket javítsa ki, amennyiben nem javítható cserélje ki, ha nincs a termék árukészleten, a termék elszállításával egyidejűleg a fogyasztó részére térítse vissza.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy a vállalkozás munkatársai 2022. július 8. napján megkezdték - a fogyasztó által 2022. március 30. napján megrendelt és kifizetett lakás beltéri nyílászáró csere munkálatait. A fogyasztó álláspontja szerint, a munkálatok során a vállalkozás munkatársai több helyen kárt okoztak, továbbá ezt követően fogyasztó azt is észlelte, hogy nem a megrendelésben és a helyszíni felmérésben megállapodottaknak megfelelően történik a teljesítés. A leszállított ajtók ugyanis kisebbnek bizonyultak a megrendelésben rögzített méreteknél, így a fogyasztó álláspontja szerint egyes ajtók teljesen használhatatlanná, élehetlenné teszik az adott helységet. A fogyasztó kifejtette, hogy például a fürdőszobára vonatkozóan kifejezett kérése volt, hogy minimum 60 cm széles ajtó kerüljön beszerelésre, annak érdekében, hogy egy mosógép beférjen. Ezzel ellentétben a vállalkozás 53 cm-es ajtót szállított le. Hasonló probléma merült fel továbbá a hálószoa ajtóval kapcsolatban, melynek mérete a megrendelés alapján 79X203 cm, azonban a vállalkozás által kiszállított ajtótok belső mérete csupán 71 cm széles a kért 79 centiméterrel szemben. Ezen hibák észlelését követően, a fogyasztó a beépítési munkálatokat leállította és kérte a vállalkozás megoldási javaslatait. 2022. július 8. napján, valamint azt követően, a fogyasztó több alkalommal telefonon és írásban is jelezte a vállalkozás felé minőségi kifogását, illetve több alkalommal kérte őket a felsorolt problémák megoldására. Tekintettel arra, hogy az ügyben érdemi előrelépés nem történt a fogyasztó jelezte elállási szándékát, melyet a vállalkozás elutasított. Ezt követően a fogyasztó ügyvédi felszólítást is kézbesített a vállalkozásnak, melyre álláspontja szerint a vállalkozástól visszajelzés nem érkezett.

A fogyasztó kérte, hogy a vállalkozás szállítsa el a feleslegessé vált ajtókat és azok ellenértékét részére térítse vissza. Kérelméhez mellékelten csatolta, a megrendelést, a vállalkozással folytatott levelezést, továbbá az ügyvédi felszólítást.

2. Kötelező eljárási jogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25 § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. Az meghallgatás eredetileg kitűzött 2022.10.25. napjának 10:00 órai időpontjáról, valamint a halasztott meghallgatás 2022.11.15. napjának 16:00 órakor tartandó időpontjáról a feleket a békéltető testület elnöke a Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban 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.

Az értesítésben tájékoztatta a feleket, hogy amennyiben a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszt elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt (Fgytv. 31. § (2) bek.).

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás érdemi válasziratóban előadta, hogy az eljáró tanács döntését kötelezőként nem fogadja el. Továbbá előadta, hogy a fogyasztó 2022. 04. 04. napján 5 db egyedi méretű beltéri ajtót rendelt. 2022. 07. 08. napján a vállalkozás kiszállította az ajtókat, melyeket a fogyasztó a vállalkozás álláspontja szerint, hiánytalanul, sérülésmentesen átvett, aláírásával igazolt. 5 db meglévő beltéri ajtó bontását, elszállítását a vállalkozás elvégezte, melynek árajánlatukban is szereplő összegét a fogyasztó azóta sem fizette ki. A vállalkozás előadta, hogy a felmérés és az ajtók kiszállítása közti időben a fogyasztó az egyik ajtónál egy beépített szekrényt csináltatott, amely miatt a megrendelt méretű ajtót nem lehet beépíteni. A vállalkozás beépítő munkatársai a helyszínen jelezték ezen problémát a fogyasztó felé, amire a válasza az volt, hogy miért nem hamarabb vitte az ajtókat a vállalkozás. A vállalkozás kiemelte, hogy az árajánlatban vállalt határidőre az ajtókat leszállította. A vállalkozás tájékoztatta az eljáró tanácsot, hogy árajánlatunkban is szerepel, hogy kizárólag teljes átfogó tokkal vállalják az ajtók gyártását. Ajánlatuk továbbá azt is tartalmazza, hogy a helyszíni beépítés során a takaróléceket méretre vágni szükséges, mivel fogyasztó nem épített az ajtóknak fogadó csonkot, melyek hiányát a vállalkozás a felmérés során is jelezte. A nyitásirányok és a méretek a vállalkozás álláspontja szerint, az árajánlatban egyeztetésre kerültek, melyet a fogyasztó az előleg elutalásával elfogadott. A vállalkozás kiemelte, hogy a fogyasztó elállási szándékát azon okból kifolyólag nem fogadták el, mivel az ajtók mind színben, mind méretükben egyediek, kifejezetten a fogyasztó részére lettek legyártva. Vállalkozás álláspontja szerint, a hibás teljesítés fogalmilag kizárt, ugyanis a fogyasztó által megrendelt színben és méretben a beltéri ajtók legyártásra és leszállításra kerültek. A fogyasztó azon állításával kapcsolatban pedig, hogy levelére a vállalkozás nem válaszolt, a vállalkozás

kifejtette, hogy a fogyasztó a 2022. június 18. napján írt levelére a vállalkozás 2022. június 19. napján emailben válaszolt, illetve a vállalkozás 2022. augusztus 18. napján választ adott.

A vállalkozás kérte a fogyasztó kérelmének elutasítását, annak megalapozatlansága miatt.

4. Meghallgatáson történtek

A 2022.10.25. napjára 11:00 órára kitűzött meghallgatás egyezség létrehozatalának elősegítése érdekében halasztásra került. A halasztott, 2022.11.15. napján 16:00 órakor tartott meghallgatáson fogyasztó megjelent. Eljáró tanács megállapította, hogy a felek értesítése szabályszerűen megtörtént.

Felek eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt a meghallgatás napjáig nem terjesztettek elő.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztói kérelem az alábbiak szerint megalapozott

A fogyasztó szerződést kötött a vállalkozással, melynek tárgya beltéri ajtók gyártása, valamint beszerelése volt. A felek a megrendelésben (2022.03.30.) részletesen rögzítették az ajtók, valamint az ajtónyílások pontos méreteit, színét, egyéb tulajdonságait. A vállalkozás a teljesítést 2022.07.08. napján megkezdte. A fogyasztó álláspontja szerint, a vállalkozás a beszerelés során több alkalommal kárt okozott (csempe leverése, fal megsértése stb.), illetve a megrendelt ajtókat nem a megfelelő, vagyis nem a megrendelésben szereplő méretben szállította le. Mindezen problémákból kifolyólag, a fogyasztó a beszerelési munkálatokat megszakította és kérte a vállalkozástól az ügy mihamarabbi rendezését. Tekintettel arra, hogy érdemi előrelépés nem történt a fogyasztó jelezte elállási szándékát a vállalkozás irányába és kérte a vételár visszatérítését. A vállalkozás a fogyasztó igényét elutasította, hivatkozva arra, hogy álláspontjuk szerint az ajtók színe, valamint egyéb tulajdonságai (pl. méret) minden tekintetben megfelelnek a megrendelésben rögzítetteknek.

Kérelmében a fogyasztó kérte az általa megfizetett összeg visszatérítését, valamint a számára feleslegessé vált ajtók elszállítását. A vállalkozás kérte a fogyasztói kérelem elutasítását annak megalapozatlansága miatt.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. tv-a továbbiakban Ptk.- 6:26. § - a szerint:

6:1. § [A kötelelem]

(1) A kötelelem kötelezettség a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás teljesítésének követelésére.

(2) A kötelelem valamely dolog adására, tevékenységre, tevékenységtől való tartózkodásra vagy más magatartásra irányulhat.

6:2. § [Kötelelemkeletkeztető tények]

(1) Kötelelem keletkezik különösen szerződésből,

6:58. § [A szerződés]

A szerződés a felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata, amelyből kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére.

6:63. § [A szerződés létrejötte és tartalma]

- (1) A szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.
(2) A szerződés létrejöttéhez a feleknek a lényeges és a bármelyikük által lényegesnek minősített kérdésekben való megállapodása szükséges.

6:137. § [Szerződésszegés]

A szerződés megszegését jelenti bármely kötelezettség szerződésszerű teljesítésének elmaradása.

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. § [Kellékszavatosság]

(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 (2a) bekezdés szerinti kivétellel - 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.

(2a) Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

(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.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A vállalkozást a hatályos jogszabályok alapján, (Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvény) hibás teljesítés esetén kellékszavatosság terheli. A Ptk. 6:158. § alapján fogyasztói szerződések esetén, a teljesítéstől számított első 6 hónap ideje alatt, a vállalkozást terheli azon kötelezettség, hogy bizonyítsa, hogy a termék/szolgáltatás hibában nem szenved vagy pedig, hogy a hiba a teljesítéskor nem volt felfedezhető, az a későbbiekben más külső körülmények következtében állt be. Amennyiben ezt minden kétséget kizáróan bizonyítani nem tudja, úgy kellékszavatossági kötelezettségének köteles eleget tenni. A hibás teljesítés a nevesített szerződésszegések egyik esete. A Ptk. egyértelműen meghatározza mi minősül hibás teljesítésnek; az, amikor a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Jelen esetben, a fogyasztó álláspontja szerint a vállalkozás által teljesített szolgáltatás, valamint előállított termék nem felel meg a szerződésben foglaltaknak, közelebbről a megrendelésben rögzített méreteknek. Ezen állítását a fogyasztó fényképfelvételekkel is igazolta. Tekintettel arra, hogy a hibákat a fogyasztó a teljesítéstől számított 6 hónapon belül észlelte és jelezte -tehát a hibás teljesítési vélelem ideje alatt – a vállalkozást terhelte, annak kétséget kizáró bizonyítása, hogy a fogyasztó által állított hibák nem valósak vagy később keletkeztek. Ezen kötelezettségének a vállalkozás nem tehet pusztán azáltal eleget, hogy lenyilatkozza, álláspontja szerint nincs hiba. Hiszen a jogalkotó a hibás teljesítési vélelem ideje alatt a fogyasztókat védi, azáltal, hogy a kétséget kizáró bizonyítás kötelezettségét a vállalkozásra telepíti. Az eljáró tanács felhívja a vállalkozás figyelmét, hogy a Békéltető Testület töretlen gyakorlata alapján az eljáró tanács csak és kizárólag független szakértő által készített szakvéleményben foglaltakat fogad el olyan bizonyítékként, amely alkalmas arra, hogy a hibás teljesítés vélelmét megdöntse, így a vállalkozást mentesítse az őt terhelő kellékszavatossági kötelezettség alól. Tekintettel arra, hogy a vállalkozás ennek nem tett eleget az eljáró tanács a fogyasztói kérelmet megalapozottnak találta.

Összességében tehát a vállalkozás nem bizonyította kétséget kizáróan objektív, független szakvélemény által, hogy a leszállított ajtók hibában nem szenvednek, így köteles eleget tenni kellékszavatossági kötelezettségének és megtenni a rendelkező részben foglaltakat.

8. Összegzés

Fentiekre tekintettel eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését, mert fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta.

Fogyasztó költségigényt nem terjesztett elő, így eljáró tanács az eljárás költségeiről és annak viseléséről nem rendelkezett.

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 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 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 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.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 36/B §-a szerint: „A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú – nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.”

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, 2022. november 15.

eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

