

BBT/00288/2023

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **JYSK Kereskedelmi Kft.** (1103 Budapest, Sibrik Miklós utca 30.) 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 ajánlás kézbesítését követő 15 (tizenöt) napon belül

a) a terméket javítsa meg vagy

b) a terméket cserélje ki vagy

c) árleszállítás címén fizessen meg a fogyasztó részére 40.000,-Ft, azaz Negyvenezer forint összeget.

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 Budapesti Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy a vállalkozástól vásárolt ágy kétszeri csere után sem használható rendeltetésszerűen. Kérte az ágy ismételt cseréjét vagy más termékkel való helyettesítését. Kérését nem teljesítették arra hivatkozással, hogy már más cikkszámú szerepel a termék. A fogyasztó az ügyértéket 127.500,-Ft-ban jelölte meg.

A fogyasztó a kérelméhez másolatban csatolt nyugtát, jótállási jegyet, a termék kicserélésével kapcsolatos megrendelést igazoló dokumentumot, jegyzőkönyvet a fogyasztó kifogásáról és a fogyasztó által a vállalkozás részére küldött e-mailt.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a feleket a meghallgatás 2023.03.01. napjának 08:00 órai időpontjáról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „Fgytv.”) 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben felszólította a vállalkozást, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit 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 alávetési nyilatkozatot nem tartalmazó válasziratában előadta, hogy a fogyasztó kifogásáról 2022.08.13-án készült jegyzőkönyv tanúsága szerint a fogyasztó igénye a termék kijavítására vagy kicserélésére irányult, azonban tekintettel arra, hogy a termék kijavítását, illetve kicserélését a vállalkozás önhibáján kívüli okból adódóan nem tudta teljesíteni, ezért a vállalkozás felajánlotta a fogyasztó részére a vételár visszafizetését, melyet a fogyasztó elfogadott. A fentiekben hivatkozott jegyzőkönyv tartalmazza továbbá, hogy a vállalkozás telefonon egyeztetett időpontot a fogyasztóval a termék visszaszállításával kapcsolatban, melyet a fogyasztó 2022.09.21. napján lemondott. A vállalkozás felvette a kapcsolatot a fogyasztóval egy új szállítási időpont egyeztetéséhez, azonban a fogyasztó közölte a vállalkozással, hogy időközben meggondolta magát és ragaszkodik a termék kijavításához vagy kicseréléséhez, annak ellenére, hogy a fogyasztó tisztában volt azzal, hogy a termék már időközben ún. „kifutott” terméké vált, így az általa kért szavatossági igény teljesítése lehetetlen. Tekintettel a fogyasztó fentiekben kifejtett magatartására, a vállalkozás a továbbiakban nem vállalja a termék árának visszatérítését, különös tekintettel Ptk. 1:3 §-ra.

A vállalkozás a válasziratához ügyvédi meghatalmazást csatolt.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen megjelent. A vállalkozást meghatalmazással igazoltan ügyvéd képviselte.

A jelen ügyben a testület a fogyasztó kérelmére háromtagú tanácsban járt el. A felek az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

A fogyasztó részére átadásra került a vállalkozás válasziratának másolata, amelynek átvételét a fogyasztó a válaszirat aktában maradó példányán aláírásával igazolta.

Ezt követően az eljáró tanács elnöke ismertette az eljárás menetét, a fogyasztó kérelmét és a vállalkozás válasziratát.

A fogyasztó a meghallgatáson előadta, hogy az ágyon a 82 éves beteg édesanyja fekszik. Az ágyon van egy „holtjátéka”, nem áll stabilan, kb. 10 cm-t mindig elcsúszik. Pontosította a beadványában leírtakat, a második cserét már nem kapta meg, tehát egyszer cserélték az ágyat, mégpedig 2021.10.10-én. Hivatkozott Farkas Tímea üzletvezetővel folytatott hosszantartó és eredménytelen tárgyalásaira is. A 2022. szeptemberi bejelentését követően 3 hónapon keresztül nem keresték, utána pedig kitalálták, hogy már nincs a termékből, pedig decemberben még volt, de új cikkszámmal. Pénzvisszafizetést nem szeretne. A kérelmét úgy pontosította, hogy javítást vagy cserét kér, vagy 40.000,-Ft árleszállítást.

A vállalkozás képviselője a kérelmükben foglaltakat fenntartotta. Előadta, hogy 2022.09.21-én szállították volna vissza az ágyat, amit azonban a fogyasztó családi okokra hivatkozással lemondott. Erre vonatkozóan becsatolt egy „garanciális beszállítás” elnevezésű, de senki által alá nem írt iratot. Megerősítette, hogy a termék státusa megváltozott, ezért a fogyasztó kérelme már nem volt teljesíthető.

Ezt követően a felek hosszantartó vitát folytattak. Az eljáró tanács tagjai próbálták a megegyezés irányába terelni a felek vitáját, azonban próbálkozásuk eredménytelen maradt, nem jött létre egyezés a felek között.

Megegyezés hiányában az eljáró tanács döntést hozott, a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak.

5. Megállapított tényállás

A becsatolt iratok tanúbizonysága szerint a fogyasztó 2020.11.26. napján vásárolt egy VEJLBY fantázianevű sötétszürke sarok kanapéágyat, amely 2021.10.10-én kicserélésre került. A fogyasztó a kicserélt termék vonatkozásában is hibát jelzett a 2022.08.13-i panaszában, javítást vagy ismételt cserét kért. A vállalkozás állítása szerint a fogyasztó ezirányú kérelmét nem tudta teljesíteni, ezért a vételár visszafizetését ajánlotta fel azzal, hogy a terméket 2022.09.21-én elszállítják a fogyasztótól. A fogyasztó nem fogadja el a vételár visszafizetését, hanem javítást vagy cserét kér vagy 40.000,-Ft árleszállítást, amit viszont a vállalkozás nem kíván teljesíteni.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) a következőket mondja ki:

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.

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.

(*a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése szerint az egy éven belül felismert hiba)

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 (2a) bekezdés szerinti kivétellel – 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.

(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.

6:163. § [A kellékszavatossági igény elévülése]

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. (...)

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács megállapította, nem volt vitás a felek között, hogy a vállalkozás részéről ismételt hibás teljesítés történt, ezt a vállalkozás sem az írásbeli beadványában, sem képviselője a meghallgatáson nem vitatta, így ezt a tényt az eljáró tanács elfogadta.

A vállalkozás állítása szerint a csere vagy a javítás már nem megoldható, tekintettel arra, hogy „kifutó” termékről van szó, amit egyébként a vállalkozás az eljárás során nem bizonyított. Ezzel kapcsolatban az eljáró tanács számára az sem vált világossá, hogy amennyiben „kifutó” termékről van is szó, az mennyiben befolyásolja egy termék javíthatóságát. Az eljáró tanács azt sem látta igazoltnak, hogy a fogyasztó pénzvisszafizetést kért volna (elállt volna a szerződéstől).

A fentiekre tekintettel az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta azzal, hogy amennyiben a vállalkozás nem tudja teljesíteni a javítást vagy a cserét, akkor árleszállítás jogcímén fizessen vissza a fogyasztónak – a jelen körülmények között semmiképpen sem eltúlzott mértékű – 40.000,-Ft-ot.

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 során hozott döntés eredményére. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valóban fogadja el.

8. Összegzés

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

9. Záró rendelkezések

Az Fgytv. 32. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében „*ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.*”

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján a fél azonban 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 említetteken túl akkor is kérheti a Fővárosi 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 a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

Fgytv. 34. § (1) bekezdése kimondja, hogy a tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

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 (1) bekezdéstől eltérve, az ajánlás nem hozható nyilvánosságra, ha az Fgytv. 34. § (2) bekezdése szerint annak hatályon kívül helyezését kérték, mindaddig, amíg a bíróság eljárása jogerősen le nem zárult.

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 hozhatók nyilvánosságra.

Budapest, 2023. március 01.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár