

BBT/03685/2022

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Silver Office 2000 Bt.** (cím: 1132 Budapest, Kresz Géza utca 14.) 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 legkésőbb az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a vételár visszafizetése mellett a terméket vegye vissza, azaz adjon helyt fogyasztó elállásának, amit a *fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet* alapján tett.**

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

Fogyasztó írásbeli kérelmében előadja a következőket:

„Fogyasztó) a *Silver Office 2000 Bt.* (székhely: 1132 Budapest, Kresz Géza utca 14., adószám: 20932509-2-41) (továbbiakban: Szállító) [www.gardrobcenter.hu](http://www.gardrobcenter.hu) internetes webáruházában választotta ki a Szállító által értékesítésre kínált 1212 cikkszámú Fokusz 3+2+1 ülőgarnitúrát (továbbiakban: Termék). Fogyasztó nem a Szállító [www.gardrobcenter.hu](http://www.gardrobcenter.hu) internetes webáruházában kínált fabetéttel és huzattal, hanem egyedi kérésre világos, natúr fabetéttel és világos bézs szövet huzattal rendelte meg a Terméket bruttó 356.000,-Ft vételár megfizetése ellenében, Budapest területén ház elé díjtalan szállítással 2022. november 21-én, e-mailben. Szállító képviselőjében ügyvezető 2023. február. 20-án telefonon jelezte Fogyasztónak, hogy a Terméket az egyedileg megrendelt világos, natúr fabetéttel és világos bézs szövet huzattal mégsem tudják Fogyasztónak biztosítani, mert a gyártó nem a megrendelt terméket gyártotta, a Szállító kizárólag az internetes webáruházában kínált kész, előre gyártott Terméket tudja Fogyasztó részére szállítani. Fogyasztó tudomásul vette, hogy a Termék egyedileg kért világos, natúr fabetéttel és világos bézs szövet huzattal történő szállítása nem lehetséges, és a Szállító kizárólag a [www.gardrobcenter.hu](http://www.gardrobcenter.hu) internetes webáruházában kínált kész, előre gyártott Terméket tudja a részére leszállítani. A kész, előre gyártott Termék kiszállítása 2023. február 20-án megtörtént. Fogyasztó a Termék bruttó 356.000,-Ft vételárát a Termék átvételével

egyidejűleg, készpénzben egyenlítette ki a Szállító részére, melynek megtörténtét számlák tanúsítják. Fogyasztó 2023. február 22-én a Szállító, majd ezt követően a Szállító [gardrobszekrenyt@gmail.com](mailto:gardrobszekrenyt@gmail.com) e-mail címére is megküldött Elállási nyilatkozattal jelezte, hogy a Termék tekintetében elállási jogával él. A telefonon bejelentett elálláskor a Fogyasztó tájékoztatást kért a Termék visszaküldésének módjáról, azonban a Szállító nem adott választ a Fogyasztó kérdésére. A Szállító nem tett eleget az elállási joggal kapcsolatos előzetes tájékoztatási kötelezettségének. (Pl. a Termék értékesítési helyén, a [www.gardrobcenter.hu](http://www.gardrobcenter.hu) webáruházban nincsenek feltüntetve Általános Szerződési Feltételek, nincs semmilyen információ, melyből a Fogyasztó tájékozódhat a Termék visszaküldésének módjáról, feltételeiről.) A Fogyasztó fogyasztói jogvitára tekintettel 2023. március 16-án a BFKH Fogyasztóvédelmi Főosztályához fordult. A BFKH Fogyasztóvédelmi Főosztálya az ügy teljesszű kivizsgálása érdekében a Silver Office 2000 Bt. számára a hatósági ellenőrzés kapcsán végzést továbbított, amelyben adatszolgáltatásra, válaszadásra hívta fel. A Szállító 2023. június 27-én kelt Jegyzőkönyvében a Fogyasztó a Termék tekintetében gyakorolt elállási jogát a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) c) pontjára hivatkozva elutasította, miszerint a Fogyasztót nem illeti meg az elállási jog olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak. A Szállító indokolásul előadta, hogy a Fogyasztó által megrendelt Termék egyedi megrendelésre készült, mivel a Fogyasztó választotta ki, hogy az milyen összeállításban szerepeljen, illetve a színek közül az 1. színek alapján rendelte meg a Terméket saját, egyedi igényei alapján. Ezek a termékek nem állnak raktárkészleten, hanem egyedi igények szerint kerülnek gyártásba a megrendelés után, ami átlagosan 6 hét körül van. Fogyasztó nem fogadja el a Szállító választát, mert a Terméket a Szállító nem a Fogyasztó által egyedileg kért fabetéttel és huzattal szállította le és adta át a Fogyasztónak, hanem a Szállító [www.gardrobcenter.hu](http://www.gardrobcenter.hu) internetes webáruházában kínált kész, előre gyártott Terméket értékesítette a Fogyasztónak, ezért a Szállító a Fogyasztó elállási jogának gyakorlását a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 29. § (1) c) pontja alapján nem utasíthatja el. Fogyasztónak továbbá minőségi kifogása is van az ülőgarnitúrával kapcsolatban. A Fogyasztó a szerződéstől való elállást a jogszabályban előírt határidőn belül írásban jelezte a Szállítónak, az elállást indokolni nem köteles.”

Fogyasztó vállalkozással nem jutott egyezsége, ezért fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult a jogvita rendezése érdekében.

A fogyasztó kérelméhez csatolta az eljáró képviselő meghatalmazását, a számlát, a megrendelés visszaigazolását, a panaszkezelési jegyzőkönyvet, és egy díjbekérőt.

## **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 2023. november 17. napjának 12:00 órai 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**

Vállalkozás a meghallgatás időpontjáig válasziratot nem terjesztett elő.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson mindkét fél megjelent, és az eljáró tanács elnöke ellen kifogást, kizárási indítványt nem tettek.

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a felek értesítése szabályszerű volt. A meghallgatás időpontjáról szóló értesítést fogyasztó 2023. 10. 30. napján személyesen átvette. Vállalkozás a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést 2023. 10. 26. napján elektronikusan átvette.

Fogyasztó a meghallgatáson fenntartotta a kérelmében foglaltakat. Vállalkozás a meghallgatáson előadta, hogy az ülogarnitúrát egyedi megrendelésre készítették, és így a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 29. § (1) c) pontjára való hivatkozással fogyasztó elállási jogát nem gyakorolhatja.

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

### **5. Megállapított tényállás**

Fogyasztó 2023. 11. 24-én rendelést adott le a vállalkozás által üzemeltetett webáruház felületén 356.000,- Ft értékben, mely összeget két részletben kifizette. Fogyasztó a terméket 2023. 02. 20-án kapta meg, majd két nappal később 2023. 02. 22-én elállt a vásárlástól, és az elállási nyilatkozatot eljuttatta vállalkozáshoz, de vállalkozás annak nem adott helyt, arra hivatkozva, hogy egyedi termékről van szó, amit fogyasztó kérésére állították elő. Ezt követően fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult, kérve, hogy vállalkozás az elállásnak adjon helyt és fizesse vissza a vételárat a termék visszavétele mellett.

### **6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek**

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

A Ptk. 6:63. § szerint a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet („Kormányrendelet”)

Kormányrendelet 20. § (1)-(2) bekezdése szerint „*az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.*”

Kormányrendelet 29. § (1) c) pontja szerint *a fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.*

## **7. Eljáró tanács által tett megállapítások**

Fogyasztó a csatolt iratokkal megfelelően igazolta, hogy vállalkozás és fogyasztó között adásvételi szerződés jött létre, amely szerződésre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alkalmazandó jogszabály, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet.

A Ptk. 6:215. § alapján az adásvételi szerződés létrejött a vállalkozás és fogyasztó között, amely szerződésnek a fogyasztóra eső kötelezettségét fogyasztó teljesítette és megfizette a vételárat. A termék megérkezését követő második napon a vásárlástól elállt a Kormányrendelet 20. § bekezdésének megfelelően. Vállalkozás a Kormányrendelet 29. § (1) c) pontjára hivatkozva nem adott helyt az elállásnak, azonban nem bizonyította, hogy az adott termék nem előre gyártott termék lenne, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő és ami ekképpen fogyasztó indokolás nélküli elállás jogának a kivételét képezné. Az eljáró tanács megállapítja, hogy a fogyasztónak leszállított ülőgarnitúra a meghallgatás napján is szerepelt vállalkozás által üzemeltetett honlapon, azzal a megjelöléssel, hogy *készleten van.*

## **8. Összegzés**

Megállapítható, hogy fogyasztó jogosult volt elállni a vásárlástól a Kormányrendelet értelmében, így vállalkozás ennek megfelelően a rendelkező részben foglaltak szerint köteles eljárni.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak 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, 2023. 11. 17.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár