

VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220

☎ 88/814-111, 📠 88/412-150

e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

www.bekeltetesveszprem.hu

VEMBT szám:/2020.

Előzmény: VEMBT/2019.

A Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Veszprém Megyei Békéltető Testület (a továbbiakban: *Békéltető Testület*), xy alatti lakos (továbbiakban: *Fogyasztó*) által a Bt. (székhely: , cégjegyzékszám: , adószáma: , a továbbiakban: *Vállalkozás*) ellen **hibás teljesítés miatt vételár visszafizetése** iránt indított fogyasztói jogvitában, a 2020. február 11-én megtartott meghallgatást követően, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: *Fgytv.*) 32. § b) pontja alapján a Vállalkozásnak megette a következő

a j á n l á s t :

A Békéltető Testület azt ajánlja a Vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 8 napon belül a Fogyasztó részére postai úton fizessen vissza 108.340 Ft-ot, azaz Száznolcezer-háromszáznegyven forintot.

A Fogyasztó az ajánlás fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a Békéltető Testületnek írásban jelezni. Ha a Vállalkozás a Békéltető Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a Fogyasztó nevének megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét.

A Békéltető Testület a jelen ajánlás közlésével egyidejűleg értesíti a Vállalkozás székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, miután a vállalkozás megsértette a Fgytv. § 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét.

A Békéltető Testület a honlapján közzéteszi a Vállalkozás nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, mivel felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – a Fgytv. 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú – nyilatkozatot, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése kérhető a Békéltető Testület székhelye szerint illetékes Veszprémi Törvényszéktől, a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a Fgytv. rendelkezéseinek, ha a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A Vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

A Békéltető Testület határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

I n d o k l á s

I.

a) A Fogyasztó 2019. december 11-én benyújtott kérelméből, a december 14-én megküldött hiánypótlási felhívásra december 15-én adott válaszából és a csatolt iratokból a következők voltak megállapíthatók. A Fogyasztó a Vállalkozás weboldalán megrendelt egy új capuccino-bézs ágyként is használható sarokülőt. A vételár 94.170 Ft, a házhoz szállítás díja 12.990 Ft, a telefonos értesítés díja 290 Ft, a készpénzfizetés miatt felszámított plusz költség 890 Ft volt.

A terméket a Vállalkozás 2019. november 28-án szállította a megadott címre, ez alkalommal az összesen 108.340 Ft-ot a Fogyasztó 70 éves édesanyja fizette ki készpénzben a szállítóknak.

A terméket nem a Fogyasztó vette át. A szállítók távozása után vették észre, hogy a bútor koszos és a szövete, a szivacsok, valamint a talpazata is sérült, összességében használt terméknek látszik. A terméket ezt követően teljes mértékben nem csomagolták ki és nem is használták. Az észlelt sérüléseket telefonon azonnal jelezték a vállalkozásnak, majd e-mailben is megismételték.

A Fogyasztó 2019. december 9-én a jogügylettől írásban elállt, kérte a vételár visszafizetését. A Vállalkozó azt kérte tőle, hogy a terméket a saját költségén küldje vissza javításra és amennyiben továbbra sem tart igényt a bútorra, a javítási költségek levonása után fennmaradó részt kaphatja vissza.

A Fogyasztó állította, hogy számlát nem kapott.

Kérelme az átvételkor kifizetett összeg visszafizetésére irányult. Kérelméhez és a hiánypótlási felhívásra adott válaszához az alábbi iratokat csatolta:

- jótállási jegy, amelyen a név felett aláíró személyt azonosítani nem lehet, a jótállási jegy szerint a terméket épen és sérülésmentesen vette át,
- elállási nyilatkozat,
- a Vállalkozás által Nyíregyházán 2019. december 3-án készített jegyzőkönyv, amely szerint a vállalkozás a terméket épen és sérülésmentesen adta át,
- a sérüléseket és hibákat szemléltető 7 fekete-fehér kép a részben még fóliacsomagolásban lévő termékről,
- 3 db mobiltelefon képernyőről készült kép, amelyek tartalmazzák az értesítést a szállításról, a szállítás díjairól és a 2019. november 28-án 14 óra 10 perckor elküldött reklamáció beérkezését.

b) A békéltető testület elnöke a meghallgatást 2020. február 11. napján 12 órára tűzte ki. A Vállalkozás a szabályszerűen kézbesített értesítés ellenére válasziratot nem terjesztett elő. Így értelemszerűen egyezségi ajánlatot és alávetési nyilatkozatot sem tett. A Vállalkozás a Fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségét sem ajánlotta fel.

II.

a) A meghallgatáson a Fogyasztó, édesanyja xy, és a termék átvételekor jelenlévő, valamint a reklamációk elküldésében résztvevő és az Fgytv. 29. § (5d) bekezdése szerint segítőnek minősülő xy jelentek meg.

A Vállalkozásnak, tekintettel arra, ahogy Veszprém megyében semmilyen érdekeltsége nincs (telephely, fióktelep), megjelenési kötelezettsége nem volt.

A meghallgatást megtartó elnök tájékoztatta a Fogyasztót, hogy a 2020. január 14-én kelt értesítésben közölt egyedül eljáró tag más hivatalos elfoglaltsága miatt a meghallgatást levezetni nem tudja. A Fogyasztó a bejelentést tudomásul vette, az egyedül eljáró elnök személye ellen kifogást nem terjesztett elő.

b) Mivel a Vállalkozás egyezségkötés lehetőségét nem ajánlotta fel, egyezséget létrehozni nem lehetett.

A Fogyasztó kérdésre elmonda, hogy mivel munkaviszonyban áll és Kimlén dolgozik, a bútor megérkezésekor nem tudott jelen lenni. A jótállási jegyet testvére, xy írta alá. A Fogyasztó segítője előadta, hogy az aláírásakor – 2019. november 28-án nagyjából 13:30-kor – zuhogott az eső. A szállítómunkások sürgették őket, a Vállalkozás a bútor lakásba való bevitelét egyébként sem vállalja, ezért azt sürgősen a Fogyasztó testvérével bevitték a lakásba. Mindeközben a Fogyasztó édesanyja kifizette a szállítókat, akik azon nyomban sietve eltávoztak.

A lakásban kizárólag linóleum burkolat van, ott a bútor talpazata nem sérülhetett meg. Miután a bútort a lakásban elhelyezték, észrevették az átlátszó nylon borításon keresztül, hogy a szövet több helyen szakadt, piszkos. Ezután sem csomagolták ki teljesen a bútort, csak egyes helyeken, hogy meggyőződjenek a rongálódásokról. A segítő 14 óra után pár perccel már fel is hívta a Vállalkozást mobiltelefonon és tájékoztatta őket az addig észlelt hibákról, akik 14 óra 10 perckor jelezték, hogy beérkezett az üzenet. A bútort kb. 1 hónapig nem is csomagolták ki, ekkor azonban kénytelenek voltak használatba venni, mert a Fogyasztó a már jóval korábban meghirdetett francia ágyára megérkezett a vevő és elvitte azt.

A Fogyasztó csatolta a 2020. január 27-én e-mailben elküldött fogyasztói panaszát és az arra kapott, lényegében elutasító választ. A Vállalkozás a jegyzőkönyvnek nevezett iratban arra hivatkozik, hogy a jótállási jegy szerint az átvevő a terméket tételesen, hiánytalanul és sérülésmentesen vette át. A Fogyasztó a szállítást követően csak 3 óra elteltével reklamált, nem lehet tudni, hogy ennyi idő alatt mi történt a bútorral. Hivatkozott arra is, hogy munkatársaik már korábban jegyzőkönyvbe mondták, hogy sérülésmentesen szállították le a terméket. A Vállalkozás ismételten előadta, hogy amennyiben a Fogyasztó a bútort saját költségén visszaküldi, akkor a javításra költött összeg levonása után fennmaradó részt hajlandó részére visszatéríteni.

A Fogyasztó elmonda és a segítője telefonján bemutatta, hogy 2020. február 10-én hajnalban a termék ágyneműtartója nagy zajjal beszakadt, igaz, már korábban is recsegett. Ekkor készültek a színes képek, amelyeket most csak fekete-fehérben tudnak csatolni, de a képeken tisztán látszik, hogy a szivacs alatt lévő borítás valamilyen kartonpapírból készült. Hangsúlyozta, hogy a bútor már a megérkezéskor erősen kopott, használt és piszkos volt, a szövet és a szivacs több helyen kiszakadt, amely az eredeti kérelemhez csatolt képeken is jól látható. A Fogyasztó a meghallgatáson lerajzolta az ágyként használt terméket, szemléltetve azt, hol szakadt be az ágyneműtartó.

A beadványhoz mellékelte eredeti képek is jól szemléltetik, hogy a bútornak olyan sérülései voltak, amelyeket a fólia részben eltakart. A testvére a jótállási jegyet olvasatlanul a szállítómunkások sürgetésére azért írta alá, mert nem akarta, hogy a termék az ömlő esőben megázzon, és az volt a cél, hogy azt minél előbb fedett helyre bevigyük.

A Fogyasztó segítője csatolta a +36-..... hívószámú telefonjának képernyőjéről készült képeket, amely szerint 2019. november 28-án 14 óra 26 perckor hívta újra a vállalkozást a +36-..... számon. Ekkor 1 perc 28 másodpercet beszéltek. November 29-én 5 perc 55 másodpercet, december 5-én 15 perc 21 másodpercet beszéltek, ezt követően 2020. január 3-án és 28-án hívásait a hívott fél megszakította.

c) A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:157. § (1) bekezdése szerint a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

A 6:158. §-a szerint 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 Ptk. 6:159. § (1) bekezdése kimondja, hogy olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. A (2) bekezdés értelmében kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint kijavítást, vagy kicserélést, vagy az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja. **A szerződéstől pedig elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, illetve ezen kötelezettségeinek a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.**

A Ptk. 6:162. § (1) bekezdése szerint a jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettrel közölni. A (2) bekezdés rögzíti, hogy a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közöltnek kell tekinteni. Jelen esetben a hibát kb. 40 perccel az átvétel után jelentették be.

d) Az eljáró tag a Fogyasztó beadványai és az általa becsatolt okirati bizonyítékok és a meghallgatáson elhangzottak alapján, valamint a Ptk. hibás teljesítésre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével **megállapította, hogy a Vállalkozás hibásan teljesített, hibás teljesítését nem mentette ki, ezért kellékszavatossággal tartozik.**

A termék állapota a csatolt képek alapján, különös tekintettel az ágyneműtartó 2020. február 10-én történt beszakadására, olyan mérvű károsodásokat, kopottságot és használatosságot mutat, amelyek sem a szállítás, sem az átvétel és a lakásba történt bevitel során nem keletkezhettek. Egy laikus számára is nyilvánvaló, hogy a hiba

okának a termékbe már a feladáskor meg kellett lennie.

Mindezek alapján a Békéltető Testület a Fogyasztó kérelmét megalapozottnak és jogszerűnek találta, ezért a rendelkező részben írtak szerinti ajánlást tette.

A Fogyasztó az érdekmúlás miatt a jogügylettől elállhat és visszajár részére a vételár, továbbá az általa viselt egyéb költségek, amelyeket megfizetett.

A Fogyasztó a mellékelt iratanyagban többször utalt a 45/2014. (II.26.) kormányrendelet 20. §-ában szabályozott elállási jogra. Ezzel a jogával a Fogyasztó a termék átvételétől számított 14 napon belül – vagy ha erről a jogáról a Vállalkozás nem tájékoztatta 12 hónapon belül – akkor is élhet, ha a termék nem hibás. Az elállást indokolni nem kell, a termék visszaküldésének költségeit azonban a Fogyasztónak kell viselnie. Jelen esetben azonban nem indokolás nélküli elállás történt, hiszen a Fogyasztó a termék sérülései, kopottsága miatt a hibás teljesítést kifogásolta, és érdekmúlás miatt élt elállási jogával.

A Ptk. 6:166. § értelmében a kellékszavatossági jogok teljesítésével felmerülő költségeket a kötelezett viseli. A javítás költségeinek, valamint a fuvardíj megtérítésére a Vállalkozás akkor sem követelhetné, ha a termék megjavítását kérte volna a Fogyasztó. A Vállalkozás a hibás terméket a Fogyasztótól – amennyiben igényt tart rá – a saját költségén elszállíttathatja.

A Vállalkozás a Békéltető Testületnek felszólítás ellenére válasziratot nem küldött és írásbeli egyezségkötés lehetőségét sem ajánlotta fel, ezzel megszegte a Fgytv. 29. § (11) bekezdésében előírt együttműködési kötelezettségét. A Békéltető Testület erről a Fgytv. 29. § (12) bekezdése alapján értesíti a Vállalkozás székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.

A Békéltető Testület az együttműködési kötelezettség megszegését a Vállalkozás nevének, székhelyének és az eljárással érintett tevékenysége megjelölésével honlapján a Fgytv. 36/B. § alapján teszi közzé.

A jogvita tartalmának és az eljárás eredményének nyilvánosságra hozatalát a Békéltető Testület számára a Fgytv. 36. § (1) bekezdése biztosítja, amennyiben a Vállalkozás az ajánlásban foglaltaknak nem tesz eleget.

A testület hatásköre a Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége a 20. § (1) bekezdésén alapul. Az ajánlás bíróság előtti megtámadhatóságát a Fgytv. 34 § (3) bekezdése biztosítja.

A békéltető testületi eljárás nem nyilvános, annak tartalmát, valamint a hozott döntést bármelyik fél csak akkor hozhatja nyilvánosságra, ha ehhez a másik fél hozzájárulását beszerezte.

Veszprém, 2020. február 11.

**dr. Herjavec Klára elnök, mint
egyedül eljáró tag**

Az ajánlást kapják:

- 1./ **Fogyasztó** –tértivevénnyel
- 2./ **xy Bt.** –tértivevénnyel
- 3./ **Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Nyíregyházi Járási Hivatal Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Dankó András főosztályvezető** – e-mailen:+ kiértékelő levél + térítvevény másolat
- 4./ **Irattár**