

**Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 76/501-525, 501-500, +36/70/9384765, Fax: 76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Ügyszám: BTB/252-08/2022.



A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa
fogyasztó (továbbiakban fogyasztó) által a Hungary Product Trans Kft. (Székhely: 1143
Budapest, Besnyői u. 13. 4. em., cégjegyzékszám: 01-09-347198) vállalkozással szemben
indított (továbbiakban: vállalkozás) hivatkozott számú ügyében a fogyasztóvédelemről
szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (7) bekezdése alapján írásbeli eljárást követően a
következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület ajánlja a Hungary Product Trans Kft.
(Székhely: 1143 Budapest, Besnyői u. 13. 4. em., cégjegyzékszám: 01-09-347198)
vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállási
kötelezettsége alapján cserélje ki a fogyasztó részére az általa megvásárolt Torino típusú
tükrös ajtós gardrób szekrényt vagy fizesse vissza a termék vételárát, 99.000,- Ft-ot, azaz
kilencvenkilencezer forintot.

Ha a vállalkozás a Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó
nevének megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az
eljárás eredményét.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése
kérhető a békéltető testület székhelye szerint illetékes Kecskeméti Törvényszéktől, a határozat
kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha az eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt
meg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 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 kézbesítéstől számított 15 napon belül – akkor is kérheti, ha az ajánlás tartalma
nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében
érvényesítse.

A fogyasztó az ajánlás fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a
Békéltető Testületnek írásban jelezni.

I N D O K O L Á S

A fogyasztó a kérelmében előadta, hogy 2022. március 21. napján rendelt a vállalkozás honlapjáról (Bútor7) egy Torino típusú gardrószelekrényt tükörrel 99.000,- Ft értékben, valamint egy Salto típusú toloájtós gardrószelekrényt 129.000,- Ft értékben. 2022. május 11. napján szállították ki a Torino típusú gardrószelekrényt, amelyről a kicsomagolás során kiderült, hogy ajtaja nem tükrös. Ezt a hiányosságot azonnal közölte a fogyasztó a szállítókkal, akik felhívták a vállalkozást és továbbították a panaszt. A fogyasztó a jótállási jegyet és fotót is mellékelve szintén felkereste a vállalkozást. A vállalkozás azóta sem cserélte ki részére a terméket. A fogyasztó leírta, hogy az átadáskor számlát nem kapott, csak szállítólevelet és jótállási jegyet.

A fogyasztó által rendelt másik terméket (Salto típusú gardrószelekrényt) 2022. május 15. napján szállította ki a vállalkozás, amely hibátlanul megérkezett.

Ezt követően a fogyasztó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében Békéltető Testülethez fordult és kérelmében továbbra is kérte a vállalkozást, hogy cserélje ki a Torino típusú gardrószelekrényt egy ugyanolyan típusú szelekrényre, amelynek tükrös az ajtaja.

A fogyasztói jogvitában a BT elnöke kezdeményezte az eljárás írásbeli lefolytatását, amelyre egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki, és erről értesítette a feleket. Az Fgytv. 29. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem volt akadálya az eljárás írásbeli lefolytatásának, és a felek az eljárásra kijelölt békéltető testületi taggal szemben kifogást, kizárási indítványt nem jelentettek be.

A vállalkozás válasziratot nyújtott be, amelyben a következőket adta elő:

A fogyasztó 2022. május 11. napján közölte velük reklamációját, amelyet azon a napon továbbítottak partnerük felé. A partnerük ígéretet tett a gardrószelekrény ajtajának kicserélésére. Azóta egyetlen darab Torino gardrószelekrényt sem kaptak, a szállítás akadozik, jelentős késésekkel, csúszásokkal tudják a megrendeléseket teljesíteni. A fogyasztó által rendelt tükrös ajtót azóta sem kapták meg, ezért nem tudták kicserélni.

A vállalkozás megküldte a Békéltető Testület részére a fogyasztó kifogásáról szóló jegyzőkönyvet, illetve a számla másolatát. A jegyzőkönyvet e-mailen, a számlát pedig a helyszínen a kiszállítók adták át a fogyasztó részére, a vállalkozáshoz nem érkezett vissza a vevő példánya.

A termék cseréjének ajánlatát a vállalkozás továbbra is fenntartja az eredeti számla megléte esetén. Továbbá a terméket visszavásárolják, amennyiben azt sérülésmentesen szétszedi és becsomagolja, valamint bemutatja az eredeti számlát. A vállalkozás leírta, nem tudja a terméket visszavásárolni, amennyiben a furatoknál a bútorlapok sérültek.

A fogyasztó 2022. október 11. napján kelt levelében reagálta a vállalkozás válasziratára. Leírta, hogy véleménye szerint az általa kifizetett Torino gardrószelekrény ajtajának kicserélése független attól, hogy a kereskedő mikor és mennyi ilyen típusú bútort kap. A fogyasztó nem tudja, hogy a gyártó hibázott-e, de úgy véli, a vállalkozás mindenképpen, mert kiszállítás előtt nem ellenőrizte a kiszállítandó árut. A vállalkozás feladata lenne, hogy rövid határidőn belül orvosolja a hibát.

Leírta továbbá, hogy számlát egyik kiszállítás során sem kapott. Amennyiben kapott volna a vállalkozásnál is kellene, hogy legyen egy általa aláírt példány.

A fogyasztó továbbra is egy olyan bútort kér a vállalkozástól, amelyet megrendelt.

A Testület – miután az egyezség megkötésére tett kísérlet nem vezetett eredményre – a becsatolt dokumentumokból az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó és a vállalkozás között távollévők között kötött adásvételi szerződés jött létre 2022. március 21. napján egy Torino típusú tükrös ajtós gardrószelekrény (99.000,- Ft vételár), valamint egy Salto típusú tolóajtós gardrószelekrény (129.000,- Ft vételár) vonatkozásában. A fogyasztó a Torino típusú tükrös ajtós gardrószelekrény kicsomagolása után észlelte, hogy a terméket sima, nem tükrös ajtóval szállították ki részére. A szállítást végző és a fogyasztó is még a kiszállítás napján jelezte a vállalkozásnak a teljesítésbeli hibát. A vállalkozás nem tagadta a termék hiányosságát és ígéretet tett a fogyasztónak, hogy kicseréli. A fogyasztó később többször is érdeklődött, mikor tudják részére az új bútort kiszállítani, a vállalkozás azonban a gyártó késésére hivatkozva nem tudta megküldeni részére. A fogyasztó a kérelmében leírta, hogy számlát nem kapott. A vállalkozás válasziratában már a cserét, illetve a vételár visszafizetését is az eredeti számla bemutatásához kötötte. A fogyasztó reagált a vállalkozás válasziratára, leírta, hogy a számla átadását a vállalkozás is tudná bizonyítani, hiszen ha lett volna átadás, akkor a vállalkozás birtokában is lenne egy a fogyasztó által aláírt példány.

A vonatkozó jogszabályok alapján megállapítható, hogy a vállalkozásnak a tárgyi termékre 1 év kötelező jótállási kötelezettsége terjed ki. Ezen túlmenően, figyelemmel azon tényre, hogy a felek között a szerződés interneten keresztül, azaz távollévők között jött létre, a fogyasztót az irányadó kormányrendelet szerinti 14 napon belül indokolás nélküli elállási jog is megilleti.

A fogyasztó nyilatkozata alapján a vállalkozás hibásan teljesített, nem az általa megrendelt paraméterekkel, tükrök nélkül kapta meg a Torino típusú gardrószelekrényt.

Jótállás alapján a fogyasztó a teljesítés időpontjától számított 1 éven belül érvényesítheti jogait. Ennek teljes időtartama alatt a bizonyítási kötelezettség a vállalkozást terheli. A vállalkozás csak abban az esetben mentesülhet a felelősség alól, ha megfelelő módon bizonyítja, hogy a teljesítése hibátlan volt, és a bekövetkezett hiba az átadást követően keletkezett. Ellenkező bizonyításig tehát úgy kell tekinteni, hogy a terméket hibásan kapta kézhez a fogyasztó. Tényként rögzíthető továbbá, hogy a fogyasztó e határidőn belül terjesztette elő a minőségi kifogást és a vállalkozás a hibás teljesítést nem tagadta, annak ellenkezőjére bizonyítást nem folytatott le, azonnal jelezte a gyártónak a fogyasztói kifogást. Így a vállalkozás továbbra is jótállási felelősséggel tartozik.

A vállalkozás korábban egyszer sem jelezte a fogyasztó részére, hogy csak az eredeti számla bemutatása ellenében tudja a terméket kicserélni. A fogyasztó elmondása szerint számlát nem kapott, így azt nem tudja bemutatni a vállalkozás részére, de a vállalkozás korábban már elfogadta kifogását, és tájékoztatta, intézkedik a termék kicserélésével kapcsolatban.

Mivel tehát a vállalkozás a felelősség alól nem mentette ki magát, valamint a hibás teljesítést többször is elismerte, a fogyasztóval szemben helytállni tartozik, és köteles jótállási kötelezettségét teljesíteni és a terméket kicserélni, vagy annak vételárát visszafizetni.

A Testület a fentiekre tekintettel megállapította a fogyasztói kérelem megalapozottságát és ajánlotta a termék cseréjét vagy vételárának visszafizetését.

A Békéltető Testület az érdemi döntése során az alábbi jogszabályokat alkalmazta:

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet alábbi szakaszai alapján

9. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog

20. §

(1) 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.

(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:157. § (1)-(2) bekezdése a hibás teljesítést a következőképpen definiálja:

„A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.”

A Ptk. 6:158. §-a a hibás teljesítési vélelemről rendelkezik: *„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.”*

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Rendelet) 1. § (1) bekezdése és 2. § (1) bekezdése értelmében: *„a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki;*

A jótállás időtartama egy év.”

A Rendelet 1. számú mellékletének 23. pontja alapján a *„23. 10 000 forintot elérő eladási árú bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok;”*

A Ptk. jótállásra vonatkozó 6:171. § (1)-(2) bekezdése az alábbiakat mondja ki:

„Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.”

A 6:173. § (2) bekezdésére tekintettel *„a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni”.*

A Ptk. 6:159. § szerint

(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.

A Békéltető Testület a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – az Fgytv. 32. § b) pontja alapján a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

A békéltető testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

Az ajánlás hatályon kívül helyezésének a lehetőségét az Fgytv. 34. § (3) bekezdése biztosítja.

Kecskemét, 2022. október 20.

dr. Mátyus Mariann s.k.
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. Fogyasztó meghatalmazottja
2. **Hungary Product Trans Kft.** vállalkozás
3. irattár