

**Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt.4.
Telefon: 76/501-525,501-500 Fax:76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Iktatószám: BTB/440-07-2022
Ügyszám: BKMBT/341-07/2022.**



A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa **fogyasztó** (továbbiakban fogyasztó), **Furniture Outlet Kft.** (székhely: 1132 Budapest, Váci út 16. fszt. 12., cégjegyzékszám: 01-09-396368) **vállalkozással** szemben indított (továbbiakban: vállalkozás) hivatkozott számú ügyében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület ajánlja a Furniture Outlet Kft. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 10 napon belül a fogyasztó által kifizetett és átvett „Vento” U-alakú sarokkanapé megnevezésű termék vételárából – az árleszállításra figyelemmel – fizessen vissza a fogyasztó részére 57.980,- Ft összeget. A vételár visszatérítést a fogyasztó K&H Banknál vezetett számú számlájára kell teljesíteni.

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 (a továbbiakban: 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.

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 ismertette, hogy a vállalkozás által működtetett bútor7 webáruház internetes oldalról „Vento” U-alakú sarokkanapét rendelt 289.900,- Ft összegért. A termék átvételét követően (2022.11.02.) a fogyasztó észlelte, hogy a termék nem felel meg a hirdetésben foglaltaknak (a kihúzható rész kisebb, mint a meghirdetett termékénél). A vállalkozás elzárkózott a probléma megoldásától, a 14 napos elállási jogra hivatkoztak, mely esetben a fogyasztót terheli a termék visszaküldésének költsége.

Fentieket követően fogyasztó a termék cseréje vagy a vételár csökkentése érdekében a Békéltető Testülethez kérelmet nyújtott be, melyhez mellékelte a kérelmében foglaltakat alátámasztó alábbi dokumentumokat:

- fogyasztói kifogást tartalmazó e-mail, fényképfelvételekkel;
- vállalkozás válasza:

„Köszönjük jelzését! Elnézését kérjük a kellemetlenségért! Cserélni a terméket sajnos nem tudjuk, mert nincs készleten Vento kanapé, vagy nagy változás történt a gyártás során (amiről minket nem értesítettek) és a többi termék is kerül már legyártásra. A kézhezvételtől kapott 14 napon belül visszaküldheti a nyíregyházi raktárunkba a terméket eredeti csomagolásában úgy, hogy az a visszaút során belül ne sérüljön. Sérülés esetén, annak mértékétől függően csak értékcsökkentett áron tudjuk visszavenni a kanapét. A panaszról felvett jegyzőkönyvet mellékelten csatoljuk.”

- jegyzőkönyv a fogyasztói kifogásról (2022.11.04.);
- fogyasztó vállalkozás részére megküldött válasza;
- vállalkozás fogyasztó részére megküldött válasza:

„Előző levelünkben jeleztük, hogy a változásról minket sem értesítettek, tehát nem tudhattuk eredeti csomagolás alatt, hogy kisebb a kihúzható felület. Nincs sárga megelégedve a termékkel, neked kell visszaküldenie a raktárunkba.”

- internetes oldalon hirdetett kanapé fényképfelvétele és a ténylegesen átvett kanapé fényképfelvétele.

A fogyasztói jogvitában a BT elnöke kezdeményezte az eljárás írásbeli lefolytatását, melyre 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 kérelem megküldésre került a vállalkozás részére, amelyre válasziratot nyújtott be az alábbiak szerint:

A fogyasztó kérését nem lehet teljesíteni, mivel a kihúzó részt így készítik el, nem lehetséges nagyobbra. Egy megrajzolt, illusztrációként feltöltött fotóra hivatkozott, ami szerint egybe kellene esnie a beágyazáskor. De itt hibás következtetést vont le a megrendelő, konkrét tájékoztatást ezzel a kérdéssel nem intézett felénk. Egyértelműen látszik a fotón, hogy egy szerkesztett fotó, nem pedig valós. Ha ez fő szempont volt a megrendelése döntésekor, akkor miért nem kérdezt rá konkrétan tőlünk, mivel láthatta, hogy nem valós kép, csak rajzolt, szerkesztett kép alapján dönt? Továbbá a fotók között megtalálható egy mérettáblázat, amit úgy gondolok, hogy a vásárlás előtt bizonyosan mérlegel az ember. Ott egyértelműen le van írva számokkal a sarokkanapé méret. Arról pontosan tájékozódhat a megrendelő. Az Ő kötelessége a méreteket ellenőriznie. Az ottoman rész hosszúsága 195 cm, a középső elem pedig 60 cm mély. A matematika pedig ez esetben sehogyan sem jön össze. Ha megduplázzuk a középső 60 cm mély ülőrészt, kihúzáskor akkor sem lesz belőle 195 cm. Ez a fotó is fent volt a megrendeléskor, erre a kedves megrendelő mégsem hivatkozik.

A sarokkanapénak hibája nincsen, azt a sarokkanapét szállítottuk le, amit a megrendelő megrendelt tőlünk. Nem történt hibás kiszállítás, így cégünk nem hozza vissza saját költségén. Elállás joga a vásárlástól számítva 14 napon belül fenn állt, ezzel felénk nem élt Tóth Renáta. Jegyzőkönyvben panaszát lezártuk, részére e-mailen elküldtük. Mivel a termék kicserélése nem lehetséges, a vételár csökkentésére 3000 Ft-ot tudunk felajánlani a fogyasztónak. A vállalkozás válasziratához kizárólag egy fényképfelvételt csatolt a termék méreteivel.

Fogyasztó a válasziratra reagálva előadta, hogy az abban foglaltakat nem fogadja el, álláspontja szerint megtévesztették.

Megállapítást nyert, hogy a vállalkozás eleget tett a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének.

A Testület a rendelkezésre álló iratok és bizonyítékok alapján az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó által becsatolt fényképfelvétel (képernyőfotó) alapján a vállalkozás a sarokkanapét oly módon hirdette internetes honlapján, hogy a kihúzható rész hossza egybeesett a kanapé többi részével.

A vállalkozás részére megküldött értesítésben a Békéltető Testület kifejezetten kérte a vállalkozástól azon dokumentumok becsatolását, amelyek igazolják, hogy a megrendelést megelőzően milyen tartalommal tájékoztatták a fogyasztót, különösen a kanapé méretével összefüggésben. A vállalkozás az ügyben kizárólag nyilatkozatot tett, illetve egy fényképfelvételt küldött, amely azonban nem igazolja hitelt érdemlően a fogyasztók számára elérhető internetes webáruházban megjelenítettek megrendelés kori állapotát. A vállalkozás egyébként a fogyasztó részére megküldött leveleiben elismerte a hibás teljesítést.

A vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján a fogyasztót internetes vásárlás esetén megilleti a 14 napon belüli indokolás nélküli elállási jog (akár minőségi hiba, akár egyéb kifogás esetén), valamint – minőségi hiba esetén – kellékszavatossági/jótállási jogot gyakorolhat. A kettő rendelkezésre álló jog közül a fogyasztó hibás teljesítés esetén választása szerint bármelyikkel élhet.

A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal. A teljesítés akkor is hibás, ha a szolgáltatás a rendeltetés szerű használatra alkalmas, és más szempontból is megfelel a szerződés céljának, valamint a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek, de nem felel meg a szerződés tartalmának (szerződéses kellék). Így például hibás teljesítésről beszélünk akkor is, ha a szolgáltatás nem felel meg a szerződésben kikötött esztétikai követelményeknek, eltér a szerződésben kifejezetten meghatározott színvonalától, bár egyébként a rendeltetés szerű használatra alkalmas lenne.

A rendelkezésre álló dokumentumok alapján a fogyasztó jótállási igényt kíván érvényesíteni a vállalkozással szemben (csere vagy árleszállítás) és nem a 14 napos indokolás nélküli elállási jogot.

A vállalkozás nyilatkozata értelmében csere nem lehetséges, mivel a terméket már nem gyártják a korábban hirdetett paraméterekkel.

A rendelkezésre álló adatok és bizonyítékok alapján megállapítható, hogy a vállalkozás részéről hibás teljesítés áll fenn, mivel a termék nem felelt meg a honlapon feltüntetett tájékoztatásnak (képeknek). A jogsértés kimentésére nem alkalmas a vállalkozás által előadottak, mivel a fogyasztó számára nem derül ki kétséget kizáróan, hogy a feltöltött fényképfelvételek kizárólag illusztrációk. Ezzel kapcsolatban a vállalkozás nem tudott olyan bizonyítékot szolgáltatni a békéltető testületi eljárás során, amely a fogyasztók felé akár csak utalt volna arra a megrendelés időpontjában, hogy a fényképek nem valóságok. Amennyiben egyébként a hirdetésben szereplő fényképfelvételek nem valóságok, a vállalkozás gyakorlata megtévesztőnek, tisztességtelennek minősülhet. Elsődlegesen nem a fogyasztó felelőssége, hogy külön rákérdezzen a termék tulajdonságaira, mivel a vállalkozás által megadott információk (ide tartoznak kifejezetten a hirdetésben található képi megjelenítések) alapján dönt a vásárlásról, melyeknek hitelt érdemlőnek kell lenniük, ez a vállalkozás felelőssége. Kétséget kizáróan megállapítható továbbá, hogy a vállalkozás a fogyasztó által a honlapról képernyőmentéssel rögzített fényképfelvételt eltávolította, ezáltal a honlapon jelenleg nem a megrendelés kori hirdetés található már meg.

A vállalkozás nyilatkozata alapján a termék jelenleg nem elérhető a korábbi megrendelésben szereplő paraméterekkel. A Békéltető Testület ezen állítást elfogadta, mivel a vállalkozás honlapján a Vento kanapét már kihúzott állapotú képekkel nem hirdetik, kizárólag a nem kihúzott kanapé méretei kerültek feltüntetésre, mely alapján a termék teljes szélessége 195 cm, a belső kihúzható felület 60 cm, támla rész 42 cm:

https://butor7.hu/termek/vento-u-alaku-sarok/5110?gclid=CjwKCAiAkfucBhBBEiwAFjbrxhV-EigPmC1k4EOJaK09BtG25R2PF1W_DFTZ2UZhNln1gX3dHKvRoCl9MQAvD_BwE

A Békéltető Testület álláspontja szerint egyébként a termék jelenlegi hirdetéséből sem derül ki egyértelműen, hogy a belső kihúzható rész ténylegesen mekkora méretű. Kihúzott állapotú illusztráció már nincs megjelenítve.

A jótállás lényegét tekintve a szerződés hibátlan teljesítéséért vállalt objektív felelősség, amely abban nyilvánul meg, hogy a jótállási idő alatt észlelt hiba esetén a törvényi vélelem az, hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában fennállt. Tehát jótállás esetén a kötelezettet – jelen esetben a vállalkozást – terheli annak bizonyítása, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A bizonyítatlanság következményét jótállás esetén a kötelezett viseli. A jótállás teljes körű, és az adott termék mindenféle hibájára kiterjed. A jótállási kötelezettség alapján a vállalkozásnak be kell bizonyítania, hogy a hiba – azaz jelen esetben a méretbeli eltérés – oka csak a teljesítést, azaz az átvételt követően keletkezett. Jelen ügyben – a hiba jellegére figyelemmel - ez eleve nem lehetséges.

Fentiek alapján a vállalkozás nem zárhatja ki a jótállással összefüggő felelősségét arra hivatkozással, hogy a fogyasztó élhetett volna elállási jogával.

Az alábbiakban hivatkozott jogszabályi rendelkezések alapján a termékre a jogszabályban előírt kötelező 3 éves jótállás vonatkozik, amelynek értelmében a vállalkozás kizárólag akkor mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A fogyasztó jótállási igényét a jótállási határidőn belül érvényesítette.

A rendelkezésre álló adatok és bizonyítékok alapján megállapítható, hogy a vállalkozás részéről hibás teljesítés áll fenn, mivel a tartós fogyasztási cikknek minősülő, kötelező jótállás alá eső termék esetében jelen eljárás során nem bizonyította kétséget kizáróan és hitelt érdemlően, hogy a hiba a teljesítést követően keletkezett. A bizonyítási teher jogszabály alapján a vállalkozás oldalán áll fenn, így a bizonyítatlanság jogkövetkezményeit a vállalkozás köteles viselni.

A Testület a fentiekre tekintettel megállapítja a fogyasztói kérelem megalapozottságát.

A fogyasztó által kért csere igény teljesítése – a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján – lehetetlen, ezáltal árleszállításra jogosult. Az árleszállítás a szolgáltatás hibája miatt az ellenszolgáltatás százalékos csökkentését jelenti, vagyis az árleszállítás nem egy tételes költségszámítás, hanem a jogosult érdeksérelme figyelembevételével mérlegelés eredményeként meghatározott százalékos árcsökkentés. A rendelkezésre álló adatok alapján a fogyasztó részére a megrendelt termék hibás teljesítéssel érintett részére vonatkozó vételár leszállítás mértéke a Békéltető Testület álláspontja szerint 20%, azaz 57.980,- Ft.

A Békéltető Testület megjegyzi továbbá, hogy hibás teljesítés fennállásakor – elállás (vételár visszatérítés) esetén – a fogyasztó nem kötelezhető a visszaszállítási költség megfizetésére. A kötelezettet terheli bármely olyan

költség, amely a jótállás alapján fennálló kötelezettséggel összefüggésben merül fel, vagyis mindaz a költség, amely a szerződésszerű állapot megteremtésével kapcsolatos.

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

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:127. § (1)-(2) bekezdése alapján *a jogosult késedelem nélkül köteles meggyőződni arról, hogy a szolgáltatás minősége és mennyisége megfelelő-e. A dolog átvétele során nem kell vizsgálni azokat a tulajdonságokat, amelyeknek a minőségét tanúsítják, vagy amelyekre jótállás vonatkozik.*

A Ptk. 6:123. § (1) bekezdése szerint:

- (1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így*
- a) alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta;*
 - b) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak;*
 - c) rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését;*
 - d) rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és*
 - e) meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.*

A Ptk. 6:157. § (1)-(2) bekezdése értelmében *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. 6:171. § (1) bekezdése értelmében, *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. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.*

A Ptk. 6:173. § (1) bekezdése szerint *a jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.*

A Ptk. 6:173. § (2) bekezdése alapján *a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.*

A Ptk. a kellékszavatossági jogok cím alatt az alábbiakat rögzíti:

6:159. § (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 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.*

(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 Ptk. 6:166. § (1) bekezdése alapján *a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.*

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Jótállás rendelet) 1. § (1) bekezdése értelmében, a Polgári Törvénykönyv szerinti *fogyasztó és*

vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

A Jótállás rendelet 2. § (1) bekezdése alapján a jótállás időtartama:

- a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,
- b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,
- c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása - a (4) bekezdésben foglalt kivétellel - jogvesztéssel jár.

A Jótállás rendelet Mellékletének 23. pontja értelmében a jótállási kötelezettség kiterjed a 10 000 forintot elérő eladási árú bel- és kültéri bútorokra, fekvőmatracokra.

A Békéltető Testület a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 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. december 20.

dr. Pozsonyi Gabriella s.k.
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

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

1. Fogyasztó
2. Furniture Outlet Kft. (székhely: 1132 Budapest, Váci út 16. fszt. 12.)
3. Irattár