

Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt.4.
Telefon: 76/501-525, 501-500, 70/9384-765, Fax:76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Iktatószám: BTB/268-07/2023.
Ügyszám: BKMBT/240-07/2023.



A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület eljáró tanácsa
fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó), valamint Furniture Box Kft. (székhely: 1106
Budapest, Gyakorló u. 4/D. fszt.3., Cg.: 01-09-413105) vállalkozással (továbbiakban:
vállalkozás) szemben indított hivatkozott számú ügyében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület ajánlja a Furniture Box Kft. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállási kötelezettsége alapján javítsa meg vagy cserélje ki a fogyasztó részére a Bari elnevezésű sarokkanapét. Amennyiben a javítás vagy csere bármely okból nem lehetséges, abban az esetben a terméket szállítsa el, és fizesse vissza a teljes vételárat, vagyis 218.600 Ft-ot, azaz kettőszáztizennyolcezer-hatszáz 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 (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 békéltető testületi eljárás lefolytatását kérte a 1106 Budapest, Gyakorló u. 4/D. fszt.3. szám alatti székhelyű Furniture Box Kft. vállalkozással szemben.

A Békéltető Testület elnöke az eljárás írásbeli lefolytatását rendelte el, amelyről értesítette a feleket, akik az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül meghallgatás tartását nem kérték.

A fogyasztó a kérelmében ismertette, hogy a június 1-jén érkezett Bari sarokülön 3 és fél hét alatt a következő hibák jelentkeztek rendeltetészerű használat mellett (60 kg, és. egyedül használja, alvásra pedig mindössze egy hetet használta), valamint amellett, hogy megerősített ortopéd bonell rugós matracra kérte, ami kb. 28.000 Ft plusz költséget vont maga után, bízva abban, hogy a bútor tartós lesz.

A kárpit szivacsa nem vízszintes, olyan mintha ki lenne ülve.

A két támla elem csatlakozása nincs egy szintben.

A legnagyobb probléma, hogy a kihúzható fekvőfelület meg van hajolva, fedőmatrac használata mellett, ezáltal nincs egy szintben az ülőfelülettel, és befelé dől.

Nagy reményeket fűzött a bútorhoz, de sajnálattal tapasztalta, hogy nem azt kapta a pénzéért, amire számított. A termékleírásban az szerepel, hogy ágyneműtartós, ágyazható, ami értelmezése szerint azt jelenti, hogy mindennapos használatra is alkalmas. Ha a termékleírásban tájékoztatták volna, hogy mindennapos használatra nem alkalmas, csak vendégágy funkció, abban az esetben meg sem vásárolta volna, ezért úgy érzi, hogy félrevezették.

Fentiekre tekintettel a fogyasztó békéltető testületi eljárást indított a vételár visszatérítése végett. Mivel a termék a vásárlási szándékának nem felel meg, így javításra vagy cserére nem tart igényt.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a jótállási jegy, a szállítólevél, a hirdetésben feltüntetett termékleírás és megrendelés, a vállalkozással folytatott levelezése, valamint képek másolati példányát.

Az ügy irataiból kitűnik, hogy a fogyasztó jótállási igényt kíván érvényesíteni a vállalkozással szemben.

Megállapítást nyert, hogy a vállalkozás válasziratot nyújtott be, ezzel eleget tett az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének.

A vállalkozás válasziratában előadta, hogy Komlósné Nagy Ágnes panaszát ő is és partnerük is egyöntetűen elutasította. Teljesen kizárt, hogy normál feltételek, használat mellett ez a termék így megsérüljön. Teljesen abszurdnak érzi azt, hogy magyarázni kell, hogy egy sarokkanapé funkciója nem állandó alvásra való, véleményük szerint ez teljesen egyértelmű. Attól, hogy ágyneműtartós vagy ágyazható, még egyáltalán nem azt jelenti, hogy azon állandóan lehet aludni. Tapasztalata alapján a megrendelők mindig előnyben részesítik azokat a termékeket, amikbe tudnak pakolni, plusz funkciója van a terméknek. Leírták a fogyasztónak, hogy a feláras rendelése a sarokkanapéhoz nem a termék tartósságát, hanem az ülőfelület milyenségét határozza meg, hogy mennyire legyen kemény vagy puha.

Franciaágyaik, matracaik, boxspring ágyaik rendelkeznek olyan fekvőbetéttel, amik alkalmasak a mindennapi használatra.

100 %-osan biztosak abban, hogy a terméket nem rendeltetészerűen használták, azt jóval nagyobb terhelésnek tették ki, mint amire hívatott, mert nem így nézne ki a sarokkanapé közel 4 hét használat után. Mivel a sérülést maga a fogyasztó okozta, így a terméket sem ingyenesen

nem javítják, sem pedig vissza nem vásárolják tőle. Az is alátámasztja álláspontjukat, hogy a webáruház ezt a terméket közel 2 éve forgalmazza, de még ilyen jellegű panasz nem fordult elő. A terméket kizárólag önköltségesen javítják a megrendelőnek, panaszát elutasítják, miszerint adják vissza a termék vételárát. Egy sérülésmentes, hibátlan terméket adtak át, ő azt megkárosította, így nem tudják visszavenni.

Az írásban lefolytatott eljárás során a felek között egyezség nem jött létre, így a Testületnek kellett döntést hoznia az ügy érdemében a rendelkezésre álló adatok alapján.

A Testület az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó és a vállalkozás között a csatolt okiratok szerint 2023.06.01. napján adásvételi szerződés jött létre 218.600 Ft vételáron egy „Bari” megnevezésű sarokkanapé vonatkozásában.

A termék használatbavételét követően, három és fél hét után a fogyasztó azt tapasztalta, hogy a kárpit szivacsja nem vízszintes, olyan mintha ki lenne ülve, a két támla elem csatlakozása nincs egy szintben, a kihúzható fekvőfelület pedig meg van hajolva, ezáltal nincs egy szintben az ülőfelülettel, és befelé dől. Minőségi kifogását a 2023.06.26. napján kelt elektronikus levelében jelezte a vállalkozás felé, valamint a hibákat fényképekkel is alátámasztotta.

A vállalkozás a rendelkezésre álló adatok szerint a minőségi kifogásról jegyzőkönyvet nem vett fel, továbbá a hiba okának feltárása céljából helyszíni vizsgálatot sem tartott, a fogyasztó igényét a termék személyes megtekintése nélkül elutasították nem rendeltetésszerű használatra hivatkozással, tekintettel arra, hogy a tárgyi sarokkanapé mindennapos alvásra nem alkalmas, csak vendégágyként funkcionál.

A fogyasztó állítása szerint a kanapét mindössze egy hétig használta alvásra egyedül, 60 kg-os testsúlyával.

A vonatkozó jogszabályok alapján megállapítható, hogy a vállalkozásnak a tárgyi termékre 2 év kötelező jótállási kötelezettsége terjed ki. A vállalkozás a jótállás időtartama alatt a hibás teljesítésért köteles helytállni, tekintettel arra, hogy a jótállás értelmében a fogyasztó állítása mellett törvényi vélelem szól, és a bizonyítási teher a vállalkozást terheli. Csak abban az egy esetben mentesülhet a felelősség alól, ha hiteles módon (pl. független szakértői véleménnyel) bizonyítja álláspontját. Amennyiben nem tudja, vagy nem lehet bizonyítani, abban az esetben a jótállás értelmében felelősséggel tartozik.

Tényként leszögezhető, hogy a vállalkozás a termék megvizsgálásáról felvett jegyzőkönyvet és jótállási felelőssége alóli kimentésre alkalmas szakértői véleményt nem bocsátott a Békéltető Testület rendelkezésére.

A Békéltető Testület álláspontja szerint a vállalkozás válasziratában hivatkozott indok - miszerint nem rendeltetésszerű használat eredményezte a hibát - hiteles szakértői vélemény hiányában a felelősség alóli kimentésre nem alkalmas, figyelemmel e körben arra is, hogy a fogyasztó nem csak a fekvőfelület kapcsán, hanem a kanapé háttámlája kapcsán is jelzett problémát, melyre a vállalkozás a válasziratában ki sem tért.

A jótállási felelősség alóli kimentésre nem elegendő annak kijelentése, hogy a termék nem rendeltetésszerű használat miatt sérült, hanem rögzíteni kell az ezt alátámasztó vizsgálatokat, illetve azok eredményeit, ok-okozati összefüggéseket, szakértői megállapításokat is.

A vállalkozás állításait a termék tényleges vizsgálata nélkül kizárólag feltételezésekre alapította, és nem vette figyelembe e körben sem a fogyasztó alacsony testsúlyát, sem azt, hogy mindössze egy hetet használta alvásra a sarokkanapét.

Az eljáró tanács álláspontja szerint 1 hét, de akár 4 hét mindennapos használatot is ki kell/kellett volna bírnia sérülésmentesen egy vendégágyként hirdetett kanapénak, hiszen előfordulhat, hogy egy évben többször is érkeznek vendégek, és nem egyszer használatos termékről van szó, hanem tartós fogyasztási cikkről.

A fogyasztó a jótállási határidőn belül terjesztette elő minőségi kifogását, ezáltal a bizonyítási teher a vállalkozásra hárult, ennek ellenére a felelősség alól fentiek szerint a jelen eljárás során semmilyen módon nem mentette ki magát, így a jótállásra vonatkozó jogszabályok értelmében a fogyasztó által jelzett hiba kapcsán helyállni köteles.

A törvény rögzíti a kellékszavatossági/jótállási jogok kötelezően követendő sorrendjét is. E szerint minden esetben először a javítás vagy csere jöhet szóba, és amennyiben egyik sem lehetséges, abban az esetben kerülhet sor árleszállításra vagy a vételár visszatérítésére. Amennyiben tehát a termék javítható vagy cserélhető, abban az esetben a törvényi sorrendre figyelemmel a fogyasztónak azt el kell fogadnia.

A fogyasztói jogvita elbírálása során a Békéltető Testület eljáró tanácsának a rendelkezésre álló adatok alapján kell döntenie. Az eljárásban a vállalkozást – a fogyasztó állítása mellett szóló törvényi vélelem okán – bizonyítási kötelezettség terhelte, a bizonyítatlanság pedig a bizonyításra köteles fél hátrányára szolgált. Annak bizonyítása, hogy a termék meghibásodása nem garanciális jellegű a vállalkozás kötelezettsége. Ennek ellenére válaszirata mellékleteként olyan dokumentum(ka)t nem nyújtott be, amely álláspontját hitelesen alátámasztotta volna, erre tekintettel az eljáró tanács az Fgytv. 31. § (2) bekezdése értelmében a rendelkezésre álló adatok figyelembevételével, a bizonyítékok összességének mérlegelésével a vonatkozó jogszabályok alapján hozta meg határozatát.

A Testület a fentiekre tekintettel megállapította a fogyasztó jótállási igényének megalapozottságát.

Fentiekén túl, amennyiben a fogyasztó úgy érzi, hogy a vállalkozás megtévesztette a termék funkcióját illetően, az esetleges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kivizsgálása végett kérelemmel fordulhat az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A békéltető testületi eljárásban hatáskör hiányában a megtévesztés kivizsgálására nincs lehetőség.

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

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:123. § (1) bekezdése a szolgáltatás minőségi követelményeit rögzíti:

„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 kötelezettségnek 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) 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.”

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.”

A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI.30.) Kormányrendelet 11. § (1) bekezdése szerint: „Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru 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 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 Rendelet 2. § (1) bekezdés b) pontja szerint: „A jótállás időtartama: 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év.”

A Rendelet 1. számú mellékletének 23. pontja alapján a „10 000 forintot elérő eladási árú bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok” e rendelet hatálya alá tartoznak.

A Ptk. jótállásra vonatkozó 6:171-6:173. §-ai az alábbiakat mondják 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 jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.”

A Ptk. 6:159. § (1) bekezdése szerint *„olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik”.*

A (2) bekezdés a)-b) pontja pedig leszögezi, hogy *„kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint 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 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.”

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, 2023. augusztus 1.

dr. Seres Alíz s.k.

Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

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

1. Fogyasztó
2. Furniture Box Kft. (1106 Budapest, Gyakorló u. 4/D. fszt.3.)
3. Irratár