

## 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](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)



**Ügyszám:** BKMBT/Á-389-11/2017.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ..... fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó), valamint Wore Hungary Kft. (Székhely: 1119 Budapest, Petzvál József utca 46-48., cégjegyzékszám: 01-09-944100) vállalkozás (továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

### A J Á N L Á S T

teszi:

Felhívja a vállalkozást, hogy a jelen Ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a termék egyidejű elszállítása mellett térítse vissza annak vételárát, mindösszesen 292.800 Ft-ot, azaz kétszázkilencvenkettőezer-nyolcszáz forintot a fogyasztó Erste Banknál vezetett ..... számú bankszámlájára átutalással.

Az eljáró tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kérheti annak hatályon kívül helyezését, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek; a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy akkor, ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A vállalkozás az Ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben foglaltakon túl – az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti a Törvényszéktől, ha az Ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A fogyasztó az Ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, azt a Békéltető Testület nyilvánosságra hozza.

A tanács Ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

### I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2017. 01. 13. napján a Wore Hungary Kft. szegedi bemutatótermében személyesen megrendelt 1 db Trivisano fantázianevű nevű U alakú ülőgarnitúrát bruttó 292.800 Ft vételáron, 1 db üveglapos dohányzó asztalt bruttó 30.300 Ft vételáron és a termékek házhoz szállítását bruttó 31.020 Ft-os áron. A vállalkozás a megrendelőlap 7 hetes várható szállítási időpontot jelölt meg. A fogyasztó a

megrendeléskor 160.000 Ft előleget fizetett ki. A vállalkozás az ígért szállítási határidőt túllépve 2017. 03. 20. napján szállította le a rendelést a fogyasztó címére.

A fogyasztó a terméket használatba vette, de gyógykezelése nem tette lehetővé számára, hogy folyamatosan használja azt, így használati tapasztalatai nem közvetlenül a termék átvételét követően alakultak ki. Az ülőgarnitúrát ágyként használva azt tapasztalta, hogy a fekvő felület közepe olyan mértékig besüpped, hogy az már nem teszi lehetővé az „egészséges, kényelmes” alvást.

A fogyasztó először 2017.10.19-én fordult elektronikus levélben a vállalkozáshoz reklamációjával. Kérte az általa kifogásolt, túlzott fekvőfelület besüppedés kivizsgálását és javítását. A vállalkozás a 2017.10.24-i válasz mailjében ígéretet tett a fogyasztói panasz helyszíni kivizsgálására, melyre előre egyeztetett időpontban 2017.11.06-án került sor. A csatolt igen szűkszavú, dátumot vizsgálati módszer leírást, a vizsgálatot végző személy nevét sem tartalmazó jegyzőkönyv értelmében a bútor fekvőfelületének besüppedése nem rendellenes. A helyszíni bevizsgálás eredményével a fogyasztó nem értett egyet, melyet 2017.11.06-i elektronikus levelében közölt a vállalkozással. Fogyasztó 2017.11.13-án elektronikus levélben ismételten kérte a vállalkozástól a termék javítását, vagy cseréjét. Vállalkozás 2017.11.15-én a fogyasztónak küldött elektronikus levelében elutasította a fogyasztó kifogását és megtagadta annak javítását.

A fogyasztó nem értett egyet az elutasítással és ezért kérelmet nyújtott be a Békéltető Testülethez, fogyasztói jogvitájának rendezése végett. A tanács döntésére irányuló indítványában a vállalkozással szembeni igényként a termék vételárának a visszatérítését jelölte meg.

A vállalkozás postai úton válasziratot küldött, melyben leírták, hogy a fogyasztó bemutatótermékben személyesen adta le megrendelését, a megrendelés időpontjában a bútor kiállított mintadarabja az üzletben volt, azt a vásárló átnézhetette, kipróbálhatta. A fogyasztó bejelentésére a gyártó szakértő kollégái a helyszínen a bútort átvizsgálták és megállapították, hogy az hibátlan állapotban volt, a bejelentett hiba nem állt fent. A vásárló által reklamált süppedés a bútor kialakításából adódik, a felület rugós alátámasztású, így ennek köszönhetően érvényesül a fekvőfelület kényelmi funkciója, az egy adott mértékig besüpped. Ezt a kialakítást minden "Trivisano" fantázianevű bútornál alkalmazzák. Így a bútort nem áll módjukban kicserélni, illetve a fogyasztó által tett kifogást kijavítani.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet 1. § (1) és 2. § (1) bekezdése szerint *„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 Melléklet 23. pontja alapján *„bel- és kültéri bútorok, fekvőmatracok 10 000 Ft eladási ár felett”* a rendelet hatálya alá tartoznak.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: 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. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.”*

A Ptk. 6:123. § (1) bekezdés a) pontja a szolgáltatás minőségi követelményei között többek között rögzíti, hogy „A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta”.

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. § (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 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”.

A Kúria Polgári Kollégiumának 1/2012. (VI. 21.) PK véleménye a hibás teljesítéssel kapcsolatos egyes jogalkalmazási kérdésekről az alábbiakat fejt ki:

„A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a törvényes vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. A felek ugyanis szerződésükben szabadon meghatározhatják a kötelezett által nyújtandó szolgáltatás minőségét, konkrét tulajdonságait. A szolgáltatásnak pedig elsősorban ezeknek a szerződéses minőségi követelményeknek kell megfelelnie.

Hibás a szolgáltatás, ha nem rendelkezik a jogosult által elvárható minőséggel.

Hibás a teljesítés akkor is, ha – a konkrét minőségi előírásokban foglalt követelményeken túl - a kötelezett nem tesz eleget a szolgáltatáshoz kapcsolódó ún. járulékos kötelezettségeknek.

A főszolgáltatással, a szolgáltatni vállalt dologgal kapcsolatos ún. járulékos kötelezettségek teljesítésének (pl. kezelési utasítások, árjelzők, megfelelő címkézés stb.) elmulasztása szintén a szolgáltatás hibáját eredményezi, még akkor is, ha maga a főszolgáltatás egyébként nem minőséghibás. A Ptk. általános követelményként előírja, hogy a kötelezett, dolog szolgáltatására irányuló szerződés esetén, köteles a dolgot – a jogszabályok rendelkezéseinek és a szakmai szokásoknak megfelelően – azonosításra alkalmas jelzéssel ellátni, és a dologról a szükséges tájékoztatást megadni.

*A szolgáltatás értelemszerűen akkor is hibás lehet, ha a minőségére nézve egyáltalán nincs külön konkrét szabványi vagy más előírás, valamint, ha kielégíti ugyan a szabvány előírásait, az általános követelményeknek azonban valamely, a szabványban nem részletezett okból nem felel meg, vagyis egyéb hibája van.*

*A Ptk. nem írja elő a jogosult számára a szerződés tárgyát képező szolgáltatás szerződéskötés kori megvizsgálásának kötelezettségét.*

*A jótállás a szerződés hibátlan teljesítéséért vállalt objektív, a szavatossághoz képest szigorúbb felelősség, ami abban nyilvánul meg, hogy a bizonyítási teher fordított.”*

Fentieket erősíti meg a BH.2009.324. számú, polgári ügyszakban született bírósági határozat is, amely a következőket mondta ki:

*„Abban az esetben, ha a felek a dolog valamely tulajdonságát kifejezetten meghatározzák, a szolgáltatás akkor is hibásnak minősül, ha az a rendeltetésszerű használatra alkalmas ugyan, de nem rendelkezik olyan tulajdonsággal, mint amelyet a felek a szerződésben meghatároztak.”*

Jelen esetben a fogyasztó kifejezetten olyan rendeltetésű terméket kívánt vásárolni, amely mindennapi alvásra alkalmas, és elképzelésében mind a vállalkozás képviselőjében eljáró alkalmazottak, mind a vállalkozás által a honlapon közzétett tájékoztatás megerősítette, hogy a megrendelt bútor erre a célra használható. Mindezek alapján a fogyasztó által jogosan elvárható minőségi követelménnyé, illetve a tárgyi bútor adásvételéről kötött szerződés lényeges elemévé vált, hogy ezen tulajdonsággal a választott termék rendelkezzen.

A fogyasztó elmondása szerint a megrendeléskor az értékesítést végző személyeknek kifejezetten a tudomására hozta, hogy állandó használatra keres ágyat, akik erre a típusú ülőgarnitúrákra mutattak rá.

Bútorgyártási kérdésekben laikusnak minősülő vásárlóktól, átlagfogyasztóktól nem várható el, hogy az ülőgarnitúrák gyártási szabványaival tisztában legyenek, így a kérelmezőnek sem kellett információkkal rendelkeznie a tekintetben, hogy az ilyen jellegű bútorok mindennapi alvásra nem, maximum vendégágyként használhatóak. Az internetes oldalon szereplő leírás sem hívja fel erre a figyelmet, továbbá a fogyasztó állítása szerint erről a vásárlás alkalmával sem informálták sem szóban, sem írásban.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás jótállásra kötelezett, ennek alapján a bizonyítási teher őt terheli. Ahhoz tehát, hogy a felelősség alól kimentse magát, neki kell megfelelően bizonyítania igazát. Amennyiben azt nem tudja, a bizonyítás sikertelenségét viselnie kell, és a vonatkozó jogszabályok alapján a hibás teljesítésért helytállni köteles.

A vállalkozás az ügyben független szakértői véleménnyel nem támasztotta alá álláspontját az ülőgarnitúra hibája kapcsán, továbbá azt sem tudta bizonyítani, hogy megfelelően tájékoztatták a fogyasztót az érintett bútor vendégágy jellegéről. A gyártó szakemberei által hibásan kitöltött jegyzőkönyv a felelősség alóli kimentésre nem alkalmas.

Mindezekre figyelemmel jelen eljárás során a rendelkezésre álló adatok és a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján megállapításra került, hogy a tárgyi bútor – függetlenül

attól, hogy tényleges minőségi hibával rendelkezik-e – a fogyasztó által meghatározott és a vállalkozással előre közölt tulajdonságoknak nem felel meg.

Tekintve, hogy elsősorban nem minőségi hibáról van szó, értelemszerűen a javítás lehetősége nem jöhet szóba, és – mivel a szóban forgó típusú ülőgarnitúra rendeltetése szerint mindennapi alvásra eleve nem alkalmas – a csere sem oldaná meg a problémát, ezért az eljáró tanács a fogyasztó vételár visszatérítésére irányuló igényét megalapozottnak találta.

Mindezekre figyelemmel a bizonyítékok összességének mérlegelésével a rendelkezésre álló adatok alapján az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az Ajánlásban foglaltak szerint döntött.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, így az eljáró tanács az Fgytv. 32.§ b) pontjára figyelemmel tette meg Ajánlását.

A Fgytv. 36. § (1) bekezdésének rendelkezése szerint, amennyiben 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. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott Ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a Békéltető Testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

A bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, a fellebbezési lehetőség hiánya és a hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2) és (3) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén alapul.

A Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, az illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2018. január 23.

Karádi János sk.  
eljáró tanács elnöke

### **Kapják:**

1. Fogyasztó
2. Wore Hungary Kft. (1119 Budapest, Petzvál József utca 46-48.)
3. Irattár