

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



Ügyszám: BKMBT/312-07/2019.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa **fogyasztó** (továbbiakban: fogyasztó), valamint a **B&A Trade Kft.** (Székhely: 1111 Budapest Lágymányosi utca 12. fszt. 2. Cégjegyzékszám: 01 09 956993) **vállalkozás** (továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

Vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 30 napon belül gondoskodik szakvélemény beszerzéséről, mely igazolja, hogy a hiba oka teljesítés előtt vagy után keletkezett, és az abban foglaltak szerint teljesítse a fogyasztó jótállási igényét.

Az eljáró tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt 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 tizenöt 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 alapján megállapította, hogy a fogyasztó január közepén rendelt egy franciaágyat, melyet február közepén szállítottak a lakására. A szállítókat arra kérte, csak annyira csomagolják ki az ágyat amennyire az összeszereléshez feltétlenül szükséges, így is történt. Azért kérte, mert a lakásában felújítás zajlott épp és így kívánta megővni a portól, kosztól. 2-3 hét elteltével, mikor a lakás elkészült csomagolta csak ki, ekkor érezte, hogy az ágynak rettenetesen büdös szaga van. Semmi rosszra nem gondolt, szellőztetni

kezde. Nem feküdt bele, mert félt attól, hogy a bőre, haja átveszi a szagot, inkább a masszázsgyőn aludt. Hetekig szellőztette felnyitott ágyneműtartóval, de a szag nem múlt el, így július végén írt egy reklamációs e-mailt a nonstopbutor.hu e-mail címre. Augusztus 30. napján 2 alkalmazott érkezett, akik megvizsgálták a terméket, leírták, hogy az ágynak valóban kellemetlen szaga van, azt nem tudták eldönteni, hogy a matracból vagy az ágykeretből jön a szag. 2 hét múlva sem történt reagálás a cég részéről, így ismételten írt nekik. A vállalkozás azt válaszolta nem tudják garanciában kezelni az ügyet, 6 hó elteltével valószínűsíthető, hogy használatból eredhet a kellemetlen szag. A fogyasztó lakása teljes felújításon esett át, nem is tudta használni a terméket, így visszautasította a vállalkozás álláspontját.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a rendelés visszaigazolását tartalmazó levelet, a termékről kapott számlát, a vállalkozással folytatott levelezés másolatát, az alkalmazottak által szállítólevélen megfogalmazott véleményét, a reklamáció elutasítását.

Az eljáró tanács döntésére irányuló indítvány: A fogyasztó kérte a termék vételárának azaz, 70.900 Ft-nak a visszatérítését.

A vállalkozás a Békéltető testület felé együttműködési kötelezettségének nem tett eleget, ugyanis válasziratot benyújtott, azonban abban nem tett a fogyasztó igényének megfelelő egyezségi javaslatot, valamint a meghallgatáson történő képviseltről sem gondoskodott.

A vállalkozás válasziratában úgy nyilatkozott, hogy a fogyasztó részére 2019. január 22. napján sikeres megrendelést igazolt vissza, majd február 15. napján ki is szállították részére. A számlán feltüntetésre került a termék ára, a szállítás és összeszerelés díja. A megrendelő a terméket átvette, sértetlenségét saját kezű aláírásával igazolta, semmilyen észrevételt nem tett, különös tekintettel a termék kellemetlen szagára. 2019. július 31. napján írt a fogyasztó egy panaszos levelet, mely szerint az ágynak „elviselhetetlen szaga” van, oly annyira, hogy éjszaka a bűzre felébred. A vállalkozás megjegyezte, hogy a termék átvételétől a panaszos levél beérkezéséig 166 nap és 165 éjszaka telt el. 2019. augusztus 30-án a vállalkozás 2 alkalmazottja a panaszbejelentés kivizsgálása céljából a lehetőségeikhez képest az ágyat megvizsgálták. A panaszosnak több felajánlott időpont sem volt megfelelő, több telefonhívás alkalmával sikerült a 30-i időpontot véglegesíteni. 2019. szeptember 13-án a vállalkozás, írásban tájékoztatta a fogyasztót, hogy panaszát nem áll módjukban garanciában kezelni. A vállalkozás a válaszirat további részében ismertette a termékek előállítására kialakított gyártási folyamatot és mellékelte az üzemcsarnokról készített pár fényképfelvételt.

A vállalkozás álláspontja szerint a fenti folyamat és az üzemcsarnok bemutatása után kijelenthető, hogy a terméket nem érthette a kiszállítás során olyan szennyeződés mely miatt hónapokig elviselhetetlen bűzt árasztana.

A termék előállításához szükséges nyersanyagokat évek óta szinte ugyanazoktól az előállítóktól, forgalmazóktól szerzik be. A vállalkozás álláspontja szerint a panasz kivizsgálása során mindenben megfeleltek a törvényi előírásoknak.

Meg kívánták jegyezni, hogy a vállalkozás 2 alkalmazottja egybehangzóan állította, hogy a lakásban valóban kellemetlen szag volt, de azt nem lehetett egyértelműen az ágyból kiáramlónak azonosítani. A szemle alkalmával a panaszoson kívül tartózkodott még egy kistestű kutya a lakásban. A kollegáik nem rögzítettek minden körülményt a jegyzőkönyvben, attól tartva, hogy azt a panaszos nem írja alá.

A vállalkozás álláspontja szerint nem áll módjukban a vásárlást követő 166. napon vizsgálni, hogy az adott termékből áradó bűzt mi okozza, életszerűtlennek tartják, ha valami olyan mértékű bűzt áraszt, amire éjszaka is felkel az ember, azt hogyan lehet 165 éjszakán keresztül bejelentés nélkül túrni. A fogyasztó részére 42 nap elállási időt biztosítottak, mellyel nem élt.

A vállalkozás válasziratához mellékelte a rendelés visszaigazolását tartalmazó levelet, a termékről kiállított számlát, az alkalmazottak által szállítólevélen megfogalmazott véleményt, valamint fényképfelvételeket az üzemesarnokról.

A fogyasztó nyilatkozza, hogy kérelmét továbbra is fenntartja. Elmondta, hogy a vállalkozás válasziratában foglaltakra pár szóban reagálni kíván.

Azért kért összeszerelést, mert a vállalkozás csak úgy vállalt a rugóra garanciát, a szakemberek a fóliát csak a két végén bontották meg, majd visszahajtották a matraca. Ő maga körbe is tekerte egy ragasztószalaggal a fóliát, mivel teljesen akkor nem lett kicsomagolva, így megszagolni nem tudta.

2 napot használta, nem merte tovább, mert félt, hogy a bőre, a haja átveszi és esetleg a munkahelyén rajta megérezik ezt. Több vendége is azt mondta, hogy konkrétan mintha hányás szaga lenne, őt inkább dohos szagra emlékezteti, talán az anyag volt olyan, amiből gyártották a matrac huzatát.

3,5-4 hét is eltelt mire használatba akarta venni, felnyitotta, szellőztette egész nyáron nyitott ablak mellett. Betegsége miatt mindent fertőtleníteni szükséges, így is tett, domestosszal teafaolajjal, szódabikarbónával áttörölte az ágyneműtartót, mindhiába. 2 éjszaka kivételével a masszázsgyán alszik azóta is.

Mindösszesen 2 telefonhívás után sikerült időpontot egyeztetniük. Ő azt kérte, mikor egyébként is Kecskemétre jönnek, akkor a reggeli órákban nála kezdjenek, hogy ne kelljen szabadságra mennie.

Az, hogy „lehetőségeikhez képest” megvizsgálták, egyszerűen csak szemrevételezték, ő azt gondolta legalább megbontják a matracot, nem így történt. Azt azonban megállapították, hogy olyan, mintha hányás szaga lenne.

Betegsége miatt nem is lehet kutyája, mint kiderült szerencsétlenségére, pont arra a 2 órára volt nála a barátnője kutyája.

Azért nem kér csereterméket, mert az elmúlt idő alatt elveszette a bizalmát a gyártó termékei iránt.

A vállalkozás a meghallgatáson nem jelent meg, azonban a fogyasztó kérelmét fenntartotta, erre tekintettel a Békéltető Testület eljáró tanácsa a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 31. § (2) bekezdése alapján folytatta le az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján döntött.

Az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint megalapozottnak találta:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (a továbbiakban: Ptk) **6:34. §** rendelkezése értelmében a szolgáltatást a kötelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

Az eljárás során azt kellett megvizsgálni, hogy a termék minősége a vásárláskor megfelelt-e a Ptk 6:123. §-ban foglalt követelményeknek, amely szerint:

6:123. §: 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. Alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak. 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, és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

Ugyanakkor figyelemmel kell lenni arra is, hogy a jogosult nem megfelelően járt el a hiba vállalkozással történő közlése során az alábbiak szerint:

Ptk.: 6:162. § *[A hiba közlése]*

- (1) A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni.
- (2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén **a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.**
- (3) A közlés késedelméből eredő kárért a jogosult felelős.

A Ptk 6:157. § rendelkezése értelmében a kötelezett **hibásan teljesít**, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Tekintettel arra, hogy kötelező jótállás alá eső termékről van szó, a vásárlástól számított 1 évig a bizonyítási teher a vállalkozást terheli annak tekintetében, hogy a hiba oka mikor keletkezett.

Ptk 6:171. § *[Jótállás]*

- (1) 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.**

Mindezekre tekintettel 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 kötelezésként nem ismeri el, így az eljáró tanács Fgytv. 32.§ b) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján 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, 2019. október 28.

Borsosné dr. Kecskeméti Éva sk.
eljáró tanács
egyedül eljáró testületi tag

Kapják:

- 1.) Fogyasztó
- 2.) B&A Trade Kft. (1111 Budapest Lágymányosi utca 12. fszt. 2.)
- 3.) Irattár