

## 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/358-08/2016

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ..... fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), valamint a Nívó Home Kft. (Székhely:1131 Budapest, Vőlegény u. 72., cégjegyzékszám: 01-09-735141 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 postai úton fizesse vissza ..... szám alatti lakos fogyasztónak az előlegként felvett 440.000.-Ft-ot, azaz Négyszáznegyvenezer forintot.**

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, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2016. január 2-án a NIVO HOME KFT Törökbálinti telephelyén megrendelt egy több részes Capri elnevezésű bőr sarok ülögarnitúrát. A vételárát 1.216.050.-Ft.-ban állapították meg, melyből a fogyasztó 400.000.-Ft előleget ki is fizetett. Ezzel egyidejűleg rendelt még 2 db. „zsámolyt” is, 136.800.-Ft.-ért, melyre 40.000.-Ft. előleget fizetett ki. A garnitúrát 2016. április 28.-án szállították ki a fogyasztó lakására. Az átvétel

során a fogyasztó két elemet kibontott, azonban azok minőségével nem volt megelégedve. Az elemeken a kárpit rész nem volt eldolgozva, a varrások szabálytalanul egyenetlenül futottak, indokolatlan helyen voltak kapcsok, a sarokrészeknél a bőr csúnyán volt összevarrva. A hibák egy része a bútor összeszerelése után is láthatóak maradtak volna. A bútor hibáiról készített fényképeket az eljáró tanács tagjai is megszemléltek és megállapították hogy azokon több helyen is szakszerűtlen munka nyomai láthatók, a tapasztalt hibák szakmailag nem elfogadhatók, azok nyomtalanul nem javíthatók, a fogyasztó joggal következtethet arra, hogy egyéb, nem látható helyen is történt szakszerűtlen munkavégzés. Fogyasztó a hibákat az átadás-átvételi jegyzőkönyvben is jelezte. Ezek után a bútor többi részét ki sem bontotta, a szállítóval visszaküldte a bútort a vállalkozásnak, minőségi hibára hivatkozással. Panaszos még azon a napon (április 28.-án) e-mailban jelezte a vállalkozás felé, hogy ez a bútor minőségileg nem felel meg neki és a probléma megoldását kérte. Ezt követően többször telefonált a vállalkozásnak, de semmi érdemi választ nem kapott. 2016. június 10.-én újabb e-mailt küldött a vállalkozásnak, melyben kifejtette, hogy egyáltalán nem bízik abban, hogy a bútort megfelelő minőségben le tudják gyártani, ezért kérte az előleg visszafizetését. A fogyasztó 2016. június 25.-én történt – sokadszori - megkeresésre a vállalkozás kifejtette, hogy a bejelentett reklamáció álláspontjuk szerint „nem garanciális” probléma. A vállalkozás jelezte, hogy a bútor azóta is a raktárunkban áll, nem történt vele semmi.

Az eljáró tanács rendelkezésére álló dokumentumok szerinti - a fényképen is látható - hibák meglétét tehát a vállalkozás nem tagadja, csak azt állítja, hogy azok - összeszerelés után - nem látható helyen vannak, ezért az nem minősül minőségi hibának.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

### **A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerint**

6:123. § [A szolgáltatás minősége]

**(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetés 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.**

(2) A szolgáltatásnak nem kell megfelelnie a (2) bekezdés c) pontjában említett nyilvános kijelentésnek, ha a kötelezett bizonyítja, hogy

a) a nyilvános kijelentést nem ismerte, és azt nem is kellett ismernie;

b) a nyilvános kijelentést a szerződéskötés időpontjáig már megfelelő módon helyesbítették; vagy

c) a nyilvános kijelentés a jogosult szerződéskötési elhatározását nem befolyásolhatta.

(3) Az (1) bekezdés c) pontjának alkalmazásában a szolgáltatás előállítójának minősül a gyártó, a szolgáltatás importálója és forgalmazója, valamint az a személy is, aki a dolgon nevét, védjegyét vagy egyéb megkülönböztető jelzését feltünteti.

(4) A szolgáltatásnak a rendeltetés szerinti célra való alkalmassága szempontjából a **minőségi előírásokat is figyelembe kell venni.**

(5) Ha a felek a szerződés fajta és mennyiség szerint megjelölt tárgyának minőségét nem határozták meg, a **kötelezettnek a forgalomban szokásos jó minőségben kell teljesítenie.**

6:157. § [Hibás teljesítés]

(1) 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.

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

6:158. § [Hibás teljesítési vélelem]

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.

**6:159. § [Kellékszavatossági jogok]**

(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.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a kérdéses termék nem rendelkezik **azzal a minőséggel, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, továbbá nem rendelkezik mintaként bemutatott termékre jellemző tulajdonságokkal sem, hiszen a minta terméken nem volt látható semmilyen hiba és a mintán alacsonyabb osztályos minőségi besorolás sem volt feltüntetve. A szerződésben minőségi megjelölést nem alkalmaztak, így azt a forgalomban szokásos I. osztályú, jó minőségben kell teljesíteni.**

**Az eljáró tanács megállapította, hogy hibás teljesítés történt. A kétség kívül első osztályú, hibátlan termék helyett a fogyasztó egy szakmailag el nem fogadható hibákkal rendelkező terméket kapott, melynek átvételét így joggal tagadta mag. Nem fogadható el a vállalkozás azon álláspontja, hogy a hibák ugyan fennállnak, de azok összeszerelt állapotban nem láthatóak**

*ezért az „nem garanciális” hiba. A vállalkozás ezzel nem mentette ki magát a kellékszavatossági kötelezettsége alól.*

*Az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó az átvétel megtagadásakor, majd azt követően több alkalommal is jelezte minőségi kifogását és kérte panaszának orvoslását. A vállalkozás közel két hónapon keresztül érdemi válasz nélkül hagyta fogyasztó kérelmét, ezzel megsértette a Ptk. 6:159. § (4) bekezdésében foglaltakat, miszerint a hibás termék kijavítását, vagy kicserélését „a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni. A panasz bejelentésétől eredménytelenül eltelt hosszú idő a fogyasztó érdekeit alapvetően sértette - a termék rendeltetését is figyelembe – a határidő nem volt megfelelő, sőt ezen idő alatt a vállalkozás még el sem ismerte a hibás teljesítést, ezért a fogyasztó - miután a vállalkozás sem a javítást, sem a cserét nem vállalta, így - jogosan jelentette be elállási szándékát, kérte vissza a befizetett vételár előleget.*

Mindezek 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 a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény (továbbiakban: 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, 2016. november 24.**

**Kolozsi R. Gyula**  
**eljáró tanács elnöke**

**Kapják:**

- 1. Fogyasztó**
- 2. Nívó Home Kft. 1131 Budapest, Völegény u. 72. sz. - vállalkozás**
- 3. Irrattár**