

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/247-11/2019.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa fogyasztó, valamint a Vargáné Tóth Piroska egyéni vállalkozó (Székhely: 6000 Kecskemét, Ceglédi út 86., Adószám: 44145602223) vállalkozás közötti – adásvételi szerződés teljesítésével kapcsolatos – fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S - t

teszi:

A vállalkozás a jelen Ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizesse vissza a fogyasztó részére az általa 2019. február 13-án vásárolt 33 csomag XONIC R018 megnevezésű és a 10 csomag XONIC 037 megnevezésű termékek mindösszesen 693.716, - Ft összegű vételárát, azok egyidejű visszaszolgáltatása mellett.

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.

INDOKOLÁS

Az Eljáró Tanács a rendelkezésére álló dokumentumok, a becsatolt bizonyítékok, a felek szóbeli nyilatkozata, alapján megállapította, hogy a fogyasztó (a továbbiakban: fogyasztó) 2019. február 13-án XONIC R018 megnevezésű és a 10 csomag XONIC 037 megnevezésű padlóburkolatot vásárolt Tóth Piroska egyéni vállalkozótól (a továbbiakban: vállalkozás) mindösszesen 693.716 forint vételárért.

A padlóburkolat 2019. május hónapban került lefektetésre abban az ingatlanban, amelyet életvitelszerűen még nem használt a fogyasztó és családja. Még abban a hónapban hibákat merültek fel, így: benyomódások (az ágy gumi/műanyag lába alatt), karcolások, fehérre színeződött kopás jellegű sérülések keletkeztek a lerakott padlóburkolaton. A székek lábára filcet helyeztek el, de olyan helyeken is jelentek meg károsodások, ahol bútor nem volt elhelyezve. További gondot okozott az is, hogy a click-es padlóburkolat a hosszú oldalán, több helyen szétesésűszott.

A fogyasztó 2019. július 4-én elektronikus levélben bejelentette minőségi kifogását a vállalkozásnak, melyre adott válaszában Vargáné Tóth Piroska e.v. közölte, hogy a reklamációt továbbította a gyártó részére.

2019. július 7-én Fagyasné Mária a forgalmazó képviselője megkereste a fogyasztót a helyszínen és egy "Kérdőív - A végső fogyasztó alapján" elnevezésű dokumentumot töltött ki. A dokumentumban a forgalmazó képviselője rögzítette a termék megnevezését, mennyiségét, a lerakás időpontját, továbbá azoknak a helyiségeknek a felsorolását, amelyeket a megvásárolt termékekkel burkoltak le. Rögzítésre került a kár meghatározása, miszerint a Vinyl padló felülete mechanikai hatásra sérült, mosogatógép, franciaágy és az ágy lábain filc nincs, franciaágy talpa korong, műanyag. A fogyasztó kérésére ezt a részt kiegészítették, miszerint a Vinyl padló olyan helyeken is sérült, ahol nincs bútor.

Fagyasné Mária 2019. július 18-án elektronikus levélben továbbította a fogyasztó részére a gyártó – képviselőjének álláspontját, amely kimondja, hogy a reklamáció okát nem az anyag rossz minősége okozta, hanem a termék nem megfelelő használata. A felhasználó nem tartotta be a gyártó által kötelezett feltételeket.

A vállalkozás a gyártó álláspontjára figyelemmel a fogyasztó minőségi kifogását elutasította.

..... a fogyasztói jogvita rendezése, szavatossági jogai érvényesítése érdekében a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnökéhez fordult a 2019. július 29-én kelt és még azon a napon kiegészített kérelemével. A fenti tényállás mellett a termék 693.716 forint összegű vételárának visszafizetését, továbbá a hibás minőségű burkolat felszedésének, valamint az új burkolat lerakási költségeinek a megtérítését is kérte a vállalkozástól.

A Békéltető Testület Elnökének felhívására a vállalkozás 2019. október 15-ei keltezéssel válasziratot nyújtott be. Arra hivatkozott, hogy a burkolás kivitelezési problémái, továbbá a berendezési tárgyak mozgatásával okozott sérülések vezettek a termék meghibásodásához. Hivatkozott a gyártó általi elutasításra, továbbá parkettás szakember véleményére. Ez utóbbit azonban leveléhez nem mellékelte. A vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett.

A szabályszerűen összehívott meghallgatáson a fogyasztó és a vállalkozás is személyesen vett részt. A vállalkozással együtt a meghallgatáson megjelent a gyártó részéről Zawal Slawomir Waldemar és a forgalmazó részéről Fagyas János Tiborné. Ezek a személyek személyazonosságukat igazolták, de képviseleti jogukat nem.

A felek fenntartották addig tett valamennyi nyilatkozatukat, így a fogyasztó a kérelmét, valamint a vállalkozás a válasziratban előadottakat.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

A Békéltető Testület Eljáró Tanácsa megállapította, hogy a padlóburkolat adásvételére kötött szerződés a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 2.§ (2) bekezdés a)-b) pontja szerinti fogyasztó és vállalkozás között jött létre, a felek között kialakult vita fogyasztói jogvita (Fgytv. 2.§ s) pontja), melynek bírósági eljáráson kívüli rendezésére a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testületnek van hatásköre, és a fogyasztó lakóhelyére tekintettel illetékessége (Fgytv. 18.§ (1) bekezdése, 20. § (1) bekezdése).

Az Eljáró Tanács megállapította, hogy a fogyasztó és a vállalkozás között a 33 csomag XONIC R018 megnevezésű és a 10 csomag XONIC 037 megnevezésű termékre vonatkozóan adásvételi szerződés jött létre.

A jelen eljárásban alkalmazandó 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:215. §-a [Adásvételi szerződés] kimondja:

„(1) Adásvételi szerződés alapján az eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.”

A fogyasztó kérelme szerint a vállalkozás az adásvételi szerződést hibásan teljesítette.

A hibás teljesítés tekintetében, a megállapított tényállás figyelembevételével a Ptk. alábbi rendelkezéseit kell alkalmazni:

A Ptk. 6:123. § [A szolgáltatás minősége]:

„(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.

(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.”

A Ptk. 6:157. §-a [Hibás teljesítés] szerint:

„(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.”

A Ptk. 8:1. § [Értelmező rendelkezések]

„(1) E törvény alkalmazásában

3. fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy;

4. vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy;”

A Ptk. 6:158. §-a [Hibás teljesítési vélelem] kimondja:

„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.”

Ptk. 6:138. § [A teljesítés követeléséhez való jog]

„Szerződésszegés esetén a sérelmet szenvedett fél jogosult a szolgáltatás teljesítésének követelésére.”

A Ptk. 6:159. §-a [Kellékszavatossági jogok] szerint:

„(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 fogyasztó a padlóburkolat felismert hibája miatt hat hónapon belül jelentette be minőségi kifogását a vállalkozásnak, ezért alkalmazni kell a Ptk. hivatkozott 6:158. §-ának rendelkezését, amely megdönthető jogi vélelmet is szabályoz.

A megdönthető jogi vélelem a jogalkalmazást segítő jogi eszköz, melynek lényege, valamely tény vagy jogi helyzet valószínű elfogadása mindaddig, amíg be nem bizonyosodik az ellenkezője. A törvényi vélelem esetén a kimentésről annak kell gondoskodnia, akinek a vélelem megdöntéséhez érdeke fűződik.

A fenti tényállás mellett a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy a termék hibája, a hiba oka nem volt meg a padlóburkolatban az értékesítés időpontjában.

A békéltető testületi eljárásban a feleket állítási és bizonyítási kötelezettség terheli, a bizonyítatlanság pedig a bizonyításra köteles fél hátrányára szolgál, azaz őt terheli. Ebben az alternatív vitarendezési eljárásban a szabad bizonyítás elve érvényesül, így a felek alakszerű bizonyítási szabályokhoz, meghatározott bizonyítási eszközök alkalmazásához nincsenek kötve. A jogszabály a bizonyítási terhet a vállalkozásra telepítette, aminek pl. szakvélemény beszerzésével tehetett volna eleget.

A Békéltető Testület Eljáró Tanácsának következetes álláspontja szerint a fogyasztói jogvitában a vállalkozás a gyártó, a forgalmazó, ill. a saját véleményével a bizonyítási kötelezettségének nem tett eleget – ezek a vélemények nem tekinthetők független szakvéleménynek és ezért nem bizonyítékok –, más bizonyítási eszközt pedig nem ajánlott fel a vállalkozás Vargáné Tóth Piroska e.v. a Ptk. 6:158. §-a szerinti törvényi vélelem alól sikeresen nem mentette ki magát. A vállalkozás semmilyen módon nem döntötte meg a törvényi vélelmet, holott erre minden lehetősége megvolt.

A hibás teljesítés objektív jogkövetkezménye a kellékszavatosság.

A Ptk. 6:159. § (2) bekezdésének a) pontjában meghatározott kijavítás és a kicserélés a jogosultat megillető teljesítéshez való jog megfelelői.

A második lépcsőben való jogosultságok – árleszállítás, a kötelezett költségére kijavítás, kijavíttatás – a hibás teljesítés pénzben való orvoslását, továbbá a jogviszony felszámolását – a szerződéstől elállás – biztosítják a jogosult számára.

Arra nézve adat nem áll rendelkezésre, hogy a hibásan teljesítő vállalkozásnak vannak-e a javítási munka elvégzésére alkalmas saját szakemberei, illetve a hiba egyáltalán javítható-e.

A vállalkozás weboldalán elérhető tájékoztatás szerint a tárgyban típusú termék 34-es (AC/6) kopásállósággal rendelkezik és a legkülönlegesebb otthoni és közületi felhasználásnál is megállja a helyét. A padlóburkolat angol nyelvű hivatalos garancialevele szerint a magánfelhasználó 30 év, a kereskedelmi felhasználó pedig 5 év garanciát kap. A fogyasztó rövid használat után szembesült a minőségi kifogással tett hibákkal. Kicserélés esetén fennáll annak reális lehetősége, hogy a minőségi kifogásban nevesített hibák ismét jelentkezhetnek a termékben. Mivel független szakvélemény nem áll rendelkezésre, ezért a hiba oka nem ismert a felek és az eljáró tanács előtt sem, így a kicserélést - mint a vállalkozás egyik helytállási kötelezettségét -, a jelen padlóburkolat esetében semmi sem alapozza meg.

Mivel a vállalkozás a fennálló hibás teljesítéssel kapcsolatban még a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV.29.) NGM rendeletben foglalt kötelezettségének sem tett eleget, következetesen vitatja a fogyasztó minőségi kifogását, a Békéltető Testület eljáró tanácsának álláspontja szerint nincs akadálya annak, hogy a fogyasztó második lépcsőbe tartozó szavatossági jogot érvényesítsen.

A fogyasztó kérelme megalapozott volt, és a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján kétségmentesen állapítható meg a fogyasztó kérelmében tett állításainak valóságtartalma.

A Békéltető Testület eljárása során minden bizonyíték egyedileg került vizsgálatra, az eljáró tanács a jogszabályok és a rendelkezésre bocsátott dokumentumok összevetése és egységként értékelésével kialakított véleménye figyelembevételével, a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján döntött.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, így a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa az 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.

Az Fgytv. 30.§ (3) bekezdése kimondja,

"Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul."

A hivatkozott jogszabályhely alapján a jelen Ajánlásban rögzített személyes azonosító adatok, a felek és az Eljáró Tanács megnevezése, valamint a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

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. szeptember 11.

Karádi János
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vargáné Tóth Piroska egyéni vállalkozó (6000 Kecskemét, Ceglédi út 86.) vállalkozás
3. Irattár