

### **PMBT-2/8061/2013. számú ügy**

**Készült:** 2013. november 11-én 10.00 órakor, a fenti számú ügyben eljáró tanács ülésén (1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 329. számú tárgyalóban).

#### **Jelen vannak:**

- [Fogyasztó felesége a Fogyasztó képviselője] fogyasztó képviselőként
- Dr. Kovács Krisztina – egyedül eljáró testületi tag

#### **Nem jelent meg:**

- Erider Kft. – vállalkozás

### **HATÁROZAT**

**A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-2/8061/2013. számú ügyben [Fogyasztó neve és lakóhelye] fogyasztónak az Erider Trade Kft. (9022 Győr, Móricz Zsigmond rakpart 6-8.) vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvita keretében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 32. § b) alapján**

**az alábbi ajánlást teszi:**

**Vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül vegye fel fogyasztóval a kapcsolatot, és a törvényi kötelezettségének – jótállási igényérvényesítés teljesítése és panaszkezelés – elmulasztása miatt a termék vételárát, azaz 370. 000 Ft,-ot (azaz háromszázhetvenezer forintot) fizesse vissza fogyasztónak.**

#### **Indokolás**

Fogyasztó jogvita rendezésére irányuló kérelmet terjesztett elő a Pest Megyei Békéltető Testületnél, kérelmében foglaltak szerint 2011. július 21-én vásárolt egy „Impulser Magnet+matracot” 370.000 Ft,-ért egy rendezvényen, amit vállalkozás szállított ki, azonban a számlát a Rainbowtrader Kft. állította ki. A matrac nem nyújtotta az ígért teljesítményt, így fogyasztó 2011.09.07-én panaszt tett Dr. Scheder Ákos főorvosnak, akitől terápiás javaslatot kapott telefonon. Mivel továbbra sem volt jótékony a terápia, fogyasztó 2012 februárjában, ismét levelet írt a főorvos úrnak, erre választ fogyasztó nem kapott, azonban vállalkozás a terméket 2012. május 17-én kicserélte, azonban kedvező hatás továbbra sem jelentkezett, így fogyasztó 2012. május 25-én ismét levelet írt vállalkozásnak, melyre azóta sem kapott választ – vállalkozást írásban 2013. június 11-én kereste meg újra fogyasztó. Fogyasztó sérelmezi, hogy nem derült ki számára pontosan, hogy melyik vállalkozással szemben érvényesítheti igényét, az Erider Kft., az Rainbowtrader Kft. mellett az Impulser Trade Kft.-hez is fordult – mint gyártóhoz, azonban kérelmével érdemben egyik vállalkozás sem foglalkozott, álláspontja szerint a matrac sem neki, sem feleségének nem használ, ezért kérte a békéltető testületi eljárás megindítását és a vételár visszatérítését a termék visszaszolgáltatása ellenében. Fogyasztó kifejtette, hogy vásárláskor, a bemutatón, látványos eredményeket mutatott a matrac, azonban otthoni használatkor, a több mint egy évig tartó használat mellett sem jelentkezik változás. Fogyasztó beadványához csatolta a vállalkozásokkal, valamint a

főorvos úrral folytatott levelezését, valamint a kifizetést igazoló számla másolatát – melyen pulzáló mágneses lepedő, valamint indukciós főzőlap és 16 részes pároló rendszer szerepel, utóbbi két termék „0” Ft-os értékben.

A meghallgatáson vállalkozás képviselőjében nem jelent meg senki, fogyasztó felesége megjelent. Fogyasztó felesége előadta, hogy ő is használta a terméket, azonban sem neki, sem férjének nem használt, álláspontja szerint a termék megvételére rábeszéltek őket. Többször jelezték, hogy a matrac hatástalan, azonban a főorvos úr – aki férjét megvizsgálta és ajánlotta a matracot – mindig türelmet kért, mivel hosszú időnek kell eltelnie a hatás eléréséhez, azonban a második matrac sem mutatott semmi javulást. Fogyasztó felesége előadta, hogy vásárláskor férjét megvizsgálták, és a magas vérnyomásra ajánlották a matrac használatát. A matracra két éves garancia jár, vásárlás után két hónapon belül jelezték a hatástalanságot, azonban mindig azt a tájékoztatást kapták, hogy a hatásra várni kell, és a vállalkozás a csere óta érdemben nem foglalkozott a panasszal. A matrac gyógyító hatása nem bizonyított, a főorvos úr pedig a telefonos megkeresésre nem reagál, az ügyfélszolgálat nem elérhető. Fogyasztó sérelmezi, hogy a rendkívül magas vételár ellenére egészségügyi javulás nem jelentkezik, és nem is tudják, hogy kihez fordulhatnak, tekintettel a három vállalkozás tisztázatlan viszonyára – a vételárat az Erider Kft. felé rendezték.

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok, valamint fogyasztó felesége által elmondottak alapján megállapította, hogy fogyasztó felé helytállási kötelezettséggel az Erider Kft. tartozik. A Rainbow-trader Kft. állította ki a számlát a termék megvásárlásakor, azonban az új termék jótállási jegyén az Erider Kft. van feltüntetve forgalmazóként, valamint az Impulser Trade Kft. fogyasztónak írt levelében úgy nyilatkozott, hogy szerződéses viszony fogyasztóval nem áll fenn, így csak a termék javítását ajánlotta fel. Fogyasztó számára nem adtak egyértelmű tájékoztatást arról, hogy melyik vállalkozás tartozik helytállási kötelezettséggel, panaszára érdemben választ nem kapott. A termék megvizsgálására vállalkozás kísérletet sem tett, nem teljesítette jótállási kötelezettségét, nem bizonyította a szerződésnek megfelelő teljesítést, és azt, hogy a termék átadásakor hibátlanul, az ígért hatást elérve működött. Az eljáró tanács megállapította, hogy az ügyben megkeresett három vállalkozás közül egyik sem reagált a békéltető testületi felhívásra, kísérletet sem tett a termék vérnyomás csökkentésére gyakorolt hatásának, valamint annak igazolására, hogy fogyasztó a használathoz megfelelő egészségügyi vizsgálaton részt vett. Vállalkozás(ok) nemcsak a fogyasztói, hanem a békéltető testületi megkeresések előtt is elzárkózik (elzárkóznak), így az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok, valamint fogyasztó felesége által elmondottak alapján ajánlja, hogy vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül vegye fel fogyasztóval a kapcsolatot, és a törvényi kötelezettségének – jótállási igényérvényesítés teljesítése és panaszkezelés – elmulasztása miatt a termék vételárát, azaz 370. 000 Ft,-ot (azaz háromszázhetvenezer forintot) fizesse vissza fogyasztónak

Az eljáró tanács határozatát a meghallgatáson kihirdette, melyet [Fogyasztó felesége] aláírásával igazolt.

**Az Fgytv. szerint:**

**32. §-Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében**

**b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.**

**34. § (1) A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.**

**34. § (2) A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye...**

**36. § (1) Ha 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.**

**(5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.**

K.m.f.

Dr. Kovács Krisztina  
egyedül eljáró testületi tag