

Megtörtént jogesetek

Fogyasztói jogvédelem:

Ügyfelünk tavaly nyáron vásárolt egy ágyat egy nagy bútoráruházban, melynek középső tartógerendája idén januárban kettétört. A gerenda törését sem Ügyfelünk súlya, sem rendeltetésellenes használat nem okozhatta, így az minden bizonnyal gyári hibában szenvedett.

Ügyfelünk felvette a kapcsolatot az áruházzal. Elsőre azt a tájékoztatást kapta, hogy természetesen kicserélik az eltört alkatrészt. Az általa megküldött fényképeken egyértelműen látszik a hiba, majd pedig kitöltettek vele egy hibabejelentő formanyomtatványt. Ezt a nyomtatványt Ügyfelünk meg is küldte az áruháznak.

Az ügy kivizsgálása során az áruház a sérülést használatból eredő sérülésnek minősítette, s elzárkózott az alkatrész cseréjétől.

Ügyfelünk ezek után Társaságunk segítségét kérte a helyzet rendezése érdekében. Társaságunk felvette a kapcsolatot az áruházzal, mely első válaszlevelében továbbra is kitartott álláspontja mellett. Az áruház levelére természetesen válaszoltunk, továbbra is vitattuk a használatból eredő sérülés tényét, ám levelünkre többet válasz nem érkezett az áruháztól. Az áruház több felszólító levelünk figyelmen kívül hagyása után egyszer csak megjelent Ügyfelünknel, s szó nélkül kicserélte a hibás alkatrészt garanciális ügyintézés keretei között. Ügyfelünk rendkívül boldog volt attól, hogy a továbbiakban nem törött ágyon kell álomra hajtania a fejét.

Ügyfelünk egy cég internetes honlapját böngészve saját részére megrendelt egy modern elektromos rollert. A széles skálájú felhozatal között gondosan választotta ki a részére megfelelőt.

Ügyfelünk izgatottan várta a megrendelt terméket. A csomag kézbesítésekor csalódottan tapasztalta, hogy nem az általa kiválasztott elektromos roller érkezett meg.

A kiszállítást végző cég nem volt hajlandó visszavenni a kézbesített rollert. Ügyfél többszöri próbálkozása ellenére nem sikerült felvenni a kapcsolatot a céggel. Társaságunk az Ügyfél képviseletében eljárva soron kívül hivatalos formában felvette a kapcsolatot a rolleres céggel, bejelentettük a hibás teljesítés tényét, egyben felszólítottuk, hogy haladéktalanul intézkedjen a tévesen kiküldött termék visszaszállításáról, valamint a megrendelt e-roller kézbesítéséről. Megkeresésünk alapján a rollereket áruzó cég teljesítette a megkeresésünkben foglaltakat, és Ügyfelünk boldogan vette át a megrendelt elektromos rollert.

Ügyfelünk 2018 decemberében úgy döntött, hogy maga mögött hagyja a hideg, havas Európát és eltölt pár napot az Egyesült Arab Emírségekben.

Ügyfelünk kiválasztotta a szállást, megvásárolta a repülőjegyet, s izgatottan várta a repülés napját. A repülőtéren azonban nem éppen kellemes meglepetés várta őt és többi utastársát, ugyanis közölték velük, hogy járatuk törlésre került és aznap nem is fognak már másik, ugyanoda tartó járatot indítani.

Ügyfelünk hiába kereste fel a légitársaságot, s igényelte a számára járó hatszáz eurós átalánykártérítést, megkeresésire azonban mindig elutasító válasz érkezett a légitársaságtól. Ügyfelünk képviseletében felszólító levelet küldtünk mi is a légitársaságnak. A cég kezdetben elutasította az átalánykártérítés megfizetését a rossz időjárási körülményekre hivatkozással. Az ügyet bíróság elé vittük, ahol a légitársaság még az első tárgyalás előtt felajánlotta, hogy megfizeti a kért kártérítési összeget, amennyiben elállunk keresetünktől. Az ügy tehát végül mégsem a bíróság által dőlt el, még az érdemi bírósági szakasz előtt egyezséget tudtunk kötni, s Ügyfelünk részére megfizetésre került az átalánykártérítés.

Ügyfelünk igen jó nevű üzletben vásárolt egy bőrtáskát, mely minden adottságát tekintve megfelelt elvárásainak, azonban sajnálattal tapasztalta, hogy egy havi használat után a jobb oldali pánt ragasztott rögzítése elkezdett elválni a táska külső részétől. A terméket visszavitte az üzletbe, ahol az esetről jegyzőkönyv készült, majd a hibát az eladó javította.

Mikor Ügyfelünk kézhez vette az állítólag javított táskát, megdöbbenéssel észlelte, hogy néhány napi ismételt használat után a ragasztó kiütött a ragasztás helyén és környékén, így esztétikailag jelentősen rontott a termék megjelenésén. Ismételt reklamációját az üzlet már nem fogadta annyira készségesen, mint első alkalommal, és panaszát elutasították. Ekkor kereste fel Társaságunkat; munkatársunk hivatalos felszólító levélben hívta fel az eladót arra, hogy másik, teljesen új terméket biztosítson Ügyfelünk részére. Levelünk hatására az eladó elnézést kért a kellemetlenségek miatt, és természetesen vállalta a termék cseréjét is.

Ügyfelünk egy nagy értékű televíziókészüléket rendelt online egy ismert webáruházból. A készüléknek olyan nagy volt a képernyő-átmérője, hogy a nappaliban azt a falszakaszt, ahová szánták, kőművessel kellett átalakíttatni.

Ez a munkálat egy hónapig húzódott, és csak ekkor került sor a készülék kicsomagolására és megvizsgálására. Ügyfelünk legnagyobb megdöbbenésére, a drága készülék képernyője több helyen is sérült, a képet értékelhetetlen módon tudta megjeleníteni. Hibabejelentését és garanciális kérését a webáruház azzal akarta elutasítani, hogy a készüléket ő törte össze. Ezen a ponton kellett beavatkoznunk az ügybe.

Ügyfelünk képviselőjében felvettük a kapcsolatot a kereskedővel, és bekértük azon bizonyítékait, amelyek igazolják a készülék épségben történő elküldését. A kereskedésnek nem volt ilyen irata, Ügyfelünknek ellenben több tanúja is rendelkezésre állt, akik jelen voltak a kicsomagolásakor. Miután a kereskedés is szembesült a tényekkel, nem volt szükség további peres eljárásra, a készülék vételárát hiánytalanul visszafizették, Ügyfelünk legnagyobb örömére.

Ügyfelünk vadonatúj, benzinüzemű Nissan gépjárművet vásárolt egy kereskedésben. A gépjárműhöz mellékelt katalógus szerint a jármű várható vegyes fogyasztása nem éri el a 6 litert. Ő azonban jármű használata során azt tapasztalta, hogy az kb. 10 liter üzemanyagot fogyaszt el 100 kilométerenként.

A forgalmazó többször is hosszasan vizsgálta a járművet, beállításokat változtattak rajta, de a helyzet nem javult. Ügyfelünk kérte a jármű kicserélését, amitől a forgalmazó elzárkózott. Az ügybe bevontuk a márkaképviselőt is, de így sem sikerült peren kívüli megoldást találnunk.

Az ügyben pert indítottunk a forgalmazóval szemben, és kártérítést kértünk a többlet üzemanyag fogyasztás miatt. Bár a gépjármű laboratóriumi tüzelőanyag fogyasztási értéke sohasem egyezik meg a valós fogyasztási adattal, olyan nagy volt a különbség, hogy gyaníthatóan a megadott szabvány értéket sem teljesítette volna a jármű egy bevizsgálása során.

Végül, már a szakértői vizsgálat küszöbén meggondolta magát a kereskedés, és a márkaképviselővel együtt egy minimális ráfizetéssel biztosították Ügyfelünknek, hogy átüljön egy másik új gépjárműbe, ami magasabb felszereltségű, mint az előző. A perköltséget is megfizették az ügyben, ezért ez a történet is kedvezően zárult. Ügyfelünk hosszabb távon végül jobban járt az új gépjárművel, mintha kártérítést kapott volna a többlet üzemanyag fogyasztás miatt.