

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.  
tel.: 488-2131; fax: 488-2186  
e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

---

**BBT/0913/2019**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Gigamatrac Kft.** (1135 Budapest, Róbert Károly Krt. 76-78.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

## A J Á N L Á S T

teszi:

**A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül cserélje ki a matracot vagy a fenti határidő eredménytelen elteltét követő 15 napon belül – a matrac visszaszolgáltatásával egyidejűleg – fizesse vissza a 239.900,-Ft, azaz Kétszázharminckilencezer-kilencszáz forint vételárát a fogyasztó részére.**

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Budapesti Békéltető Testülettel szemben terjeszhető elő.

## INDOKOLÁS

### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint a vállalkozás üzletében vásárolt egy 180-200 cm méretű matracot. Kb. 8 hónapi használat után a matrac legfelső szövete elvált a memória habtól. Alvás közben felgyűrődik és kellemetlen érzést kelt. A vállalkozásnak januárban bejelentette a hibát jótállási időn belül és kérte a matrac cseréjét. A kérelmét a vállalkozás továbbította a gyártónak, amely nem vállalta a felelősséget, hogy gyártási hibás lenne a matrac. Szerinte teljesen normális, hogy a felső szövet meggyűrődik. Azt állították továbbá, hogy varrott és nem ragasztott a felület, ezért nem tud elválni, és a puklisodás normális folyamat. A fogyasztó állítása szerint nem varrott a felület, csak a széle van körbe levarrva. A textilen a minta nyomtatott és nincs összevarrva a memóriahabbal sehol. Az egész felület feljön egyben. Továbbá azt állították, hogy túl lett terhelve a matrac. A fogyasztó egyedül alszik rajta, 85 kg súlyú. Egy matracnak ennyi súlyt el kell bírnia álláspontja szerint. Egyébként sem volt súlykorlátozás feltüntetve a vásárlói tájékoztatón. Vásárláskor sem említette az eladó, hogy csak gyermek használhatja. A vállalkozás részéről személyes szemle nem történt. Kéri, hogy a vállalkozás cserélje ki a matracot egy más technológiával gyártott, de hasonló színvonalú termékre vagy a pénz visszafizetésére.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte számlát, jótállási jegyet, adatkezelési kikötést, jegyzőkönyvet fogyasztói kifogásról, a vállalkozással fogytatott levelezését és fényképeket.

### 2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgytv.”) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. Ezzel egyidejűleg az Fgytv. 29. § (7) bekezdése alapján az eljárás írásbeli lefolytatását, így a meghallgatás mellőzését kezdeményezte. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el, valamint tizenöt napon belül kérhetik az írásbeli eljárás mellőzését. A felek határidőben ezirányú kérelmet nem terjesztettek elő. Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

### **3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A vállalkozás alávetést nem tartalmazó válasziratában előadta, hogy egyetért a meghallgatás mellőzésével. Kijelentette továbbá, hogy nem történt részükről hibás teljesítés.

### **4. A fogyasztó újabb nyilatkozata**

A fogyasztó kijelentette, hogy a matrac a vállalkozás székhelyén található, ő a cég ügyvezetője és ez a bejelentett állandó lakcíme is, de gyakran van vidéken. Ő alszik egyedül a matracon, amikor Budapesten tartózkodik. A súlya 85 kg.

A fogyasztó mellékelte továbbá az EU-MODE Kft. nyilatkozatát, miszerint önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti mikrovállalkozás.

### **5. Megállapított tényállás**

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján megállapította, hogy az EU-MODE Kft. – amelynek ügyvezetője a fogyasztó – 2018.03.26. napján vásárolt egy ISBIR Memory Platinum 180\*200 cm nagyságú matracot 239.900,-Ft-ért. A matrac az EU-MODE Kft. székhelyén található – amely a fogyasztó bejelentett állandó lakcíme is –, és azt a fogyasztó használja. A jótállási jegy szerint a termékre 12 hónap, a törvény által meghatározott kötelező jótállás vonatkozik, ezen felül e termék gyártója további 10 év jótállást vállal minden ISBIR matraca (amelyből 2 év teljeskörű, továbbá 8 év korlátozott garanciavállalás). 2019.01.19. napján a fogyasztó garanciális bejelentést tett a vállalkozásnál, kérve a matrac cseréjét. A vállalkozás felvette a kapcsolatot a matrac gyártójával, majd arról értesítette a fogyasztót, hogy a gyártó elutasította a garanciális igényét („A gyártó levele lapján a memóriaréteg fölötti rész varrva van, nem ragasztva, emiatt a töltetet összehúzza a varrás és ebből alakulnak ki puklik (gyűrődések). Ez nem számít „hibának” ennél a matrac típusnál. Akkor garanciális esemény, amennyiben a memóriarétege sérült.”).

A fogyasztó válaszlevelében tájékoztatta a vállalkozást, hogy a felső textil nem varrva, hanem ragasztva van, ugyanis bárhol meg tudja emelni a textilt, ami azonnal elválk a memóriától. A gyürödés nem simul ki és fekvés közben törí a derekát, ami alkalmatlanná teszi a nyugodt alvásra. Kérte, hogy küldjenek ki szakértót, aki vizsgálja meg a matracot, erre azonban nem került sor. Ezt követően a vállalkozás ismételen felvette a kapcsolatot a gyártóval, azonban újból elutasító volt a válasz, ezért a vállalkozás nem tett eleget a fogyasztó cserekérelmének.

## 6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

**A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgytv.”) 2. § a) pontja a következőket mondja ki:**

„2. § E törvény alkalmazásában:

a) *fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.”*

**A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) 6:157., 6:171., 6:173. és 6:159. §-ai a következőket mondják ki:**

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.*

6:171. § [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.*

(2) *A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.*

6:173. § [A jótállási igény érvényesítése]

(1) *A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.*

(2) *A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.*

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 javíttathatja, 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.*

## **7. Eljáró tanács által tett megállapítások**

Az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó az 1 éves jótállási időtartam alatt jelentette be jótállási igényét a vállalkozás felé. A Ptk. 6:171. § (1) bekezdése kimondja, hogy hibás teljesítés esetén a jótállásra kötelezett akkor mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A fogyasztó által becsatolt fényképek alapján megállapítható, hogy matracon gyűrődések találhatóak. Az eljáró tanács nem osztotta a gyártó – és ez alapján a vállalkozás – álláspontját, miszerint a puklik (gyűrődések) nem számítanak hibának ennél a matrac típusnál, hiszen evidens, hogy – a termék rendeltetését figyelembe véve – a matrac gyűrődései akadályozhatják azt a célt, amire szolgál, vagyis a nyugodt pihenést, alvást.

Az eljáró tanács megállapította azt is, hogy a vállalkozás – egyébként a fogyasztó kifejezett kérése ellenére – a Ptk. 6:171. § (1) bekezdése szerinti kimentési kötelezettségének nem tett eleget.

Az eljáró tanács megjegyzi, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valónak fogadja el.

Az eljáró tanács megjegyzi továbbá, hogy a békéltető testület eljárása során a szabad bizonyítás elve érvényesül, így a felek alakszerű bizonyítási szabályokhoz, a bizonyítás meghatározott módjához vagy meghatározott bizonyítási eszközök alkalmazásához nincsenek kötve. Az eljáró tanács szabadon felhasználhatja a felek előadásait, valamint felhasználhat minden egyéb bizonyítékot, amely a tényállás kiderítésére alkalmas.

A fogyasztó jótállási igénye alapján a vállalkozástól elsősorban kijavítást vagy kicserélést igényelhet. Tekintettel a matrac hibáinak jellegére, az eljáró tanács megítélése szerint a kijavítás nem hozná meg a kívánt eredményt, ezért a fogyasztó kicserélés iránti igényét jogosnak találta. Abban az esetben pedig, amennyiben a vállalkozás a megadott határidőben nem tenne eleget a termék kicserélésének, arra az esetre jogosnak tartja a fogyasztó elállását és a vételár visszafizetési igényét.

Az eljáró tanács ugyanakkor tájékoztatja a fogyasztót, hogy „egy más technológiával gyártott, de hasonló színvonalú termékre” vonatkozó csere iránti igénye nem értelmezhető, ezért azt az eljáró tanács nem tudta figyelembe venni.

## 8. Összegzés

A fentiek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

## 9. Záró rendelkezések

Az Fgytv. 32. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében „*ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.*”

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján „*A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha*  
*a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,*  
*b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy*  
*c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.*”

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „*A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.*”

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

„*(1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcsere, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.*

*(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.*

*(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.*”

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: ha 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.

Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: „*A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.*”

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint „*Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.*” Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozhatók nyilvánosságra.

Budapest, 2019. július 12.

**Dr. Kádár Kinga,**  
**az eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár