

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.  
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186  
e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

BBT/01847/2019

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **J** fogyasztó kérelmére a **KOV-SAN Kft. (Szivárvány bútorház)** (1136 Budapest, Hegedűs Gyula utca 38.) 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 javítsa meg, a fogyasztó bútorát, vagy ha ezt nem tudja, vagy nem akarja, akkor cserélje ki, vagy ha ez nem lehetséges, vagy nem akarja, akkor fizesse vissza annak vételárát 368.280 Ft-ot, azaz háromszázhatvannyolcezer-kétszáznyolcvan forintot.**

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 Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

## INDOKOLÁS

### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint a bútort már a kiszállításkor kifogásolta, mert az ajtók elállnak. Ezt jelezte a vállalkozásnak is, de a vállalkozás álláspontja szerint ennek így szükséges állnia. A mérete sem volt megfelelő. A fogyasztó ezt jelezte a vállalkozásnak, de nem reagáltak, az üzletbe sem engedték be.

A fogyasztó ügyének rendezése érdekében a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és eljárásban kérte, hogy a vállalkozás részére fizesse vissza a bútorok vételárát 476.060 forintot.

A kérelméhez csatolta, a számlát, a jótállási jegyet, a jegyzőkönyvet a fogyasztó minőségi kifogásáról, a gyártónak küldött levelet.

### 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, dr. Sólyom Attila személyében. A meghallgatás 2019.09.25-i 13:00 órai időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. 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.

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 az alábbi válasziratot küldte:

Valóban a fogyasztó 2017.10.31-én átvett szekréynysornál jelezte, hogy az ajtók nem jól vannak beállítva. Kérték, hogy jelentse be írásban, ezt megtette. A garanciális javító ki is ment 2017.11-03-án. A garanciálisnak tűnő problémát kijavította, melyről jegyzőkönyv készült, melyet aláírtak. A talaj egyenetlenségéből adódó beállítási problémák, nem minősülnek garanciális problémának, mely a garancia jegyen le is van írva.

A bútor magasságával kapcsolatban megjegyzik, hogy a fogyasztó bolti bemutató szekrény alapján rendelte meg a bútorát. A színét, méretét, magasságát a fogyasztó dönti el, nincs befolyásolás.

A helyszíni javítás után további panasz nem érkezett, egy újabb szekrényt vásárolt a fogyasztó 2018.04.30-án. Ekkor nem jelzett panaszt, se a korábban vásárolt bútorra, sem az új bútorra.

Az üzlet 25 éves működése alatt nyitvatartási időben mindenkit fogadtak, nem zártak ki.

Az üzletet 2018.08.31-én bezárták, de a vállalkozás címén fogadják a leveleket.

A gyártónak küldött levél kapcsán nincs információjuk arról, hogy aki átvette kicsoda.

A vállalkozás szerint a bútort nem kötelességük vissza venni, főleg két év használat után, a garanciája már lejárt.

Felajánlanak kárpótlásként 20.000 forintot.

A meghallgatáson nem tudnak megjelenni.

A vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen jelent meg. A vállalkozás nem jelent meg. A fogyasztó az egyedül eljáró testületi taggal (dr. Sólyom Attila) szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő. Az eljáró tanács a vállalkozás válasziratát a fogyasztó részére átadta.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó és a vállalkozás értesítése szabályszerű volt, a fogyasztó a meghallgatásra szóló értesítőt 2019.07.19-én átvette, a vállalkozás a meghallgatásra szóló értesítőt 2019.07.30-án átvette.

A vállalkozás nem jelent meg, ugyanakkor az Fgytv. 31. § (2) bekezdése alapján, ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

Az eljáró tanács azon kérdésére, hogy a fogyasztó elfogadja a vállalkozás egyezségi ajánlatát, a fogyasztó nemmel felelt.

A fogyasztó akként módosította kérelmét, hogy a javítást, vagy a cserét is elfogadja. Illetve nem az összes bútor árát szeretné visszakapni, ha nincs más lehetőség, csak annak, amelyik hibás.

A fogyasztó kifejtette, hogy már a szállítást követően jelezte, hogy hibás a bútor, írásban is. Ennek ellenére a vállalkozás – ellentétben a válasziratban leírtakkal – nem küldött szerelőt. Többször is jelezte, hogy hibás a bútor, de a vállalkozás nem reagált.

Az eljáró tanács azon kérdésére, hogy akkor miért vásárolt áprilisban bútort, a fogyasztó kifejtette, hogy már azt is megbánta, mert az a bútor sem megfelelő.

Az eljáró tanács azon kérdésére, hogy miért nem jelezte a vállalkozás részére, a fogyasztó kifejtette, hogy betegsége miatt csak korlátozottan tud közlekedni, és többször van kórházban, de telefonon többször is jelezte a vállalkozásnak, hogy hibás a termék.

Az Fgytv. 30. § (1) bekezdése szerint, az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó meghallgatása alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

## **5. Megállapított tényállás**

A fogyasztó 2017.10.31-én a fogyasztó átvette a bútort. Ezt követően jelezte, hogy a termék hibás. A vállalkozás szerint ezt követően megjavították. A fogyasztó szerint ez nem történt meg. A fogyasztó szerint többször kérte, hogy a bútort javítsák meg, de ennek nem tettek eleget.

## **6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek**

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:157. §- 6:159. §-i alapján,

„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.

2. Kellékszavatosság

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.

(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 Ptk. 6:168. § [Termékszavatossági igény] (1) bekezdése alapján, vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dolog (ezen alcím alkalmazásában: termék) hibája esetén a fogyasztó követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy - ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges - a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

A Ptk. 6:171. § [Jótállás] (1) bekezdése alapján, 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.

A Ptk. 6:173. § [A jótállási igény érvényesítése] (2) bekezdése alapján, a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

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

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztó megfelelően igazolta, hogy közte és a vállalkozás között létrejött a szerződés. A fogyasztó azt is bizonyította, hogy bejelentette, hogy hibás a termék. A vállalkozás nem igazolta megfelelően, hogy a szükséges és indokolt javításokat elvégezte. Mivel a szükséges javításokat a vállalkozás még a jótállási időben nem végezte el, így az nem releváns, hogy a jótállási idő letelt. Az sem bír relevanciával, hogy a vállalkozás már nem folytatja ezt a tevékenységet, mivel a válaszelevelében kifejtette, hogy fogadják a leveleket.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás nem igazolta, hogy egyedi megrendelésről van szó. De a hibás termékre vonatkozó jótállás szabályai ebben az esetben is irányadóak. A talaj egyenetlensége ebben az esetben nem volt igazolva a vállalkozás által.

## **8. Összegzés**

Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozás nem igazolta, hogy a termék nem hibás, illetve, hogy a hibát kijavította. Ez alapján szükséges – a vonatkozó jogszabályok alapján – a vállalkozásnak a hibát kijavítani, vagy, ha ezt bármely okból nem tudja a hibás terméket kicserélni, vagy, ha ezt nem tudja, akkor visszafizetni annak vételárát.

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

## **9. Záró rendelkezések**

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), amennyiben

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említettekén túl 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 Fgytv. 36. §-a (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 eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét megszegte, továbbá magatartása nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint 2019.07.30-án kiküldött értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg.

Az Fgytv. 29. § (12) szerint, „a (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

Az Fgytv. 36/B. § -a szerint, „a békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.

A vállalkozás nyilatkozatot tett, de a meghallgatáson nem jelent meg.

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 hozható nyilvánosságra.

Budapest,.

**XXXXXXXXXXXXXX**  
**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

- 1.Fogyasztó
- 2.Vállalkozás
3. Irattár