

## 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/03669/2019**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon

fogyasztó kérelmére a **MatracDepo Kft.** (1204 Budapest, Mártírok útja 281.,

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 a hibás ágyat javítsa ki, amennyiben nem javítható cserélje ki, ha nincs árukészleten a termék vételárát térítse vissza, valamint a Samos Aloe Vera félkemény matracot cserélje ki, ha nincs árukészleten a termék vételárát térítse vissza, valamint Fizessen meg továbbá számlával igazolt 101.600.- Ft összegű szakértői díjat 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 Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő

### INDOKOLÁS

#### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2017. októberben vásárolt egy 180 cm széles ágyat Samos Aloe Vera félkemény matraccal a Matracdepó budapesti üzletében összeszereléssel. Az ágyon 95%-ban egyedül alszik és váltogatta az oldalt, valamint az előre jelzettek szerint forgatták is a matracot. Ennek ellenére a középső részen olyan szintű behorpadás alakult ki, ami miatt háton fekvésnél a lejtés miatt folyamatosan az egyik oldalra terhelődik nagyobb súly, és zsibbadást okozott. A cég nagyon korrektül kicserélte a matracot alig több mint 1 hónappal a hiba bejelentése után. A kiszállítást az ő embereik végezték de fizetnie kellett.

Sajnos 2019 őszére a kicserélt matrac ugyan azt a hibát mutatta, amiért a 2018 ősz végén a cseréje megtörtént. Kérte, hogy vizsgálják ki, hogy mi lehet az oka. A fogyasztó álláspontja szerint a hiba oka, hogy a matrac közepe nincs jól megerősítve és ez konstrukciós hiba. Mert maga az ágykeret a 2 külön ágyráccsal rendkívül stabilnak és erősnek néz ki. Az ágyrács közepi alátámasztás és a tartó keret az ágy szélétől mérve 45 cm-nél vízszintben tarja a matracot, de úgy tűnik közepén a két ágyrács közepe közötti távolság, a 90 cm túl nagy alátámasztás nélkül, így mindig itt süpped be. A cég a reklamációt elfogadta, de a jegyzőkönyvre utólag ráírták (ezért 2x kellett bemennie a mintaboltba) további cserére nincs mód! Felmerült, hogy esetlegesen másik matrac típusra cserélik és új ágyrácsot is kapok, de azt határozottan kérte az e-mailben, hogy ha új típusú matrac lenne a megoldás, azt előzetesen próbálhassa ki. Hozták az új matracot és az ágyrácsot, és a csere közben derült ki, hogy az ágyrácsokat tartó középső hosszanti tartó lécz támláiban nem érnek le a földre és emiatt lóg az ágy közepe! Így nem kapott végül új ágyrácsot, csak a matrac került kicserésére és leengedték a két támlábat. Pár nappal később elküldte az észrevételeit, hogy a matrac nem megfelelő, hiába szerepel rajta ugyan az az elnevezés Samos Aloe Vera, ez nem a korábbi félkemény típus, hanem kemény, nagyon nyom nem tud rajta aludni. jelezte, hogy nem

használja és kéri vissza a korábbi matrac típusát, de ekkor már elutasították, és azt mondták a gyártól is megerősítést kértek, és ez ugyan az a típusú matrac. 2 évig aludt egy típuson szóval egyértelműen meg tudta állapítani, hogy ami jelenleg nála van az nem az, ezért ragaszkodik ahhoz, hogy cseréljék ki a matracát az általa korábban is használt kényelmes félkemény típusra!

Továbbra is fenntartja azon álláspontját, hogy a matracok meghibásodása nem az ő hibájából történt, hiszen amint végül kiderült, hogy vagy ők hibáztak az összeszerelésnél, hogy a támláb nem lett megfelelően beállítva, vagy maga a támláb konstrukciós hibás, hogy a terhelésnél összecúszik (egy állítható műanyag cső). Kérte, hogy erősítsék meg a középső tartó léceket és fix alátámasztást kapjon, hogy a behorpadás a jövőben ne következhesse be.

A fogyasztó kérte, hogy elsősorban az ágy javítását ami 2 részből állna. Először kijavítanák az ágykeretet, és egy megfelelő erősségű és megfelelően alátámasztott középső tartó léceket kapna, amin az ágyrácsok és a matrac vízszintesen áll és nem tudna megsüllyedni. Valamint kért egy új Samos Aloe Vera félkemény matracot.

Ha ezt nem vállalja a vállalkozás, másodlagosan akkor szeretne elállni a szerződéstől, visszakapni a vételárat és a szállítási költségeket, valamint az elmúlt két év alatti áremelkedés költségét (jelenleg mennyibe kerül ez az ágykeret az ágyráccsal és a matraccal), hogy vásárolhasson egy új ágyat.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a vásárlási igazoló számlát, megrendelő lapot, panasz benyújtásáról a jegyzőkönyvet, a vállalkozással folytatott levelezést, fényképfelvételeket.

## **2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések**

A meghallgatás 2020.01.30. napjának 08:00 órakor megtartandó 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 jogoságát 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.

A vállalkozás érdemi válasziratot nem terjesztett elő, a meghallgatáson nem jelent meg. A tanács az egyezség létrehozása érdekében a meghallgatás időpontját első alkalommal 2020. 03.10. 8.00 órára halasztotta. A vállalkozás szabályszerű meghívó ellenére ezen halasztott tárgyaláson sem jelent meg személyesen.

A vállalkozás által előterjesztett egyezségi ajánlatot – a kérelmező által kért ágykerete kijavítja, és a kérelmező részére 50%--os kedvezményt biztosít egy új ágymatrac megvásárlásához – a fogyasztó nem fogadta el, és kérte a meghallgatás időpontjának halasztását igazságügyi szakértői vélemény beszerzése érdekében.

A Tanács a meghallgatás időpontját 2020.04.07. napjára halasztotta.

A békéltető testület elnöke 2020. március 16. napját követően 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. 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 kötelezőségeként 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.

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. Az eljáró testületi tag által tett kézbesítési megállapítások**

A fogyasztó és a vállalkozás értesítése az írásbeli eljárás lefolytatásáról szabályszerű volt, hiszen a BBT elnöke a fennálló járványügyi helyzetre tekintettel rendelte el.

### **4. Vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A fogyasztó az írásbeli eljárás keretében csatolta az általa megbízott igazságügyi szakértő által elkészített szakvéleményt. A szakértői véleményt az írásbeli eljárás lefolytató testületi tag a vállalkozás részére közvetlenül megküldte nyilatkozattételre való felhívással.

A vállalkozás 2020. június 04. napján előterjesztett válasziratában előadta, hogy egyetért abban, hogy a matrac hibáját az ágyláb nem megfelelő beállítása okozta.

Vitatja azonban a fogyasztó azon állítását, hogy az ágyláb nem megfelelő beállítása a vállalkozásnak felróható, tekintettel arra, hogy az ágykeret összeszerelése során a vállalkozás munkatársai az irányadó jogszabályoknak és szakmai szabályoknak megfelelően jártak el.

A fent leírtak alapján a szakértői véleményt eleve vitatja, illetve hiányos tényállításokból indul ki, így megállapításaira nem lehet döntést alapozni. A szakértői véleményt teljes mértékben vitatta, az abban leírtakat nem fogadja el.

Az előzőekben előterjesztett egyezségi ajánlatát fenntartotta, és vagylagosan még felajánlott, hogy 50%-os áron visszaveszi a fogyasztó által megvásárolt termékeket.

### **5. Megállapított tényállás**

#### **A fogyasztói kérelem megalapozott.**

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló iratok áttanulmányozása és a fogyasztó meghallgatása után az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó 2017. októberben vásárolt egy 180 cm széles ágyat Samos Aloe Vera félkemény matraccal a vállalkozás budapesti üzletében összeszereléssel.

A termékek a szavatosság időtartama alatt 2018. októberében meghibásodtak, melyre tekintettel a fogyasztó kérte a hibás termékek cseréjét. A vállalkozás a fogyasztói kérésnek eleget tett, de az új matrac és az ágyrács cseréje közben derült ki, hogy az ágyrácsokat tartó középső hosszanti tartó lécs támlábai nem érnek le a földre és emiatt lóg az ágy közepe, ezért az ágykeret kicserélése nem történt meg, a matrac 2019. október 02. napján cserére került. Pár nappal később a fogyasztó elküldte az észrevételeit, hogy a matrac nem megfelelő, hiába szerepel rajta ugyan az az elnevezés Samos Aloe Vera, ez nem a korábbi félkemény típus, hanem kemény.

A matrac ismételt meghibásodott.

Fazekas Péter igazságügyi szakértői véleményében rögzíti, hogy a megtekintett és vizsgált matrac 180x200x18 cm befoglaló méretű. A matrac közepe szemmel láthatóan be van süllyedve. A matrac közepén a mérőléc segítségével mérhetően a besüllyedés mértéke 47mm. A matrac aloe vera huzata cipzárral nyitható és eltávolítható, a márkajelzés a huzatra van varrva.

Az ágy szerkezet vizsgálva megállapítható, hogy az ágy hossz tengelyében elhelyezett tartó lécek le van süllyedve és el van törve, az alatta lévő 2 db műanyag állítható bútorláb a léccet nem tartja megfelelő magasságban.

Az alátámasztó lécek szakszerűtlenül hosszolodott, tömbösített fenyőből készült, melyet elsősorban a nyílászárók gyártásánál alkalmaznak. Tekintve, hogy a franciaágy terhelése normál használat mellett is több száz kilogramm lehet, az ilyen szerkezetű lécek erre a feladatra nem megfelelő. A lécek az ágyvégtől 50 cm-re lévő ún. cinkelt kötésnél eltört. Az alátámasztásra szolgáló állítható műanyag bútorlábak szintén nem megfelelőek, ezek statikus igénybevételű szekrények alátámasztására szolgálnak. A műanyag lábak menete önzáró, ezért dinamikus igénybevétel esetén a menetek el tudnak mozdulni, így az ágynak stabil alátámasztást nem tudnak biztosítani.

Ahhoz, hogy a műanyag bútorláb megfelelő legyen, vagy kontra anyát, vagy rögzítő stiftet kell alkalmazni.

Összefoglalva megállapította, hogy vizsgált matrac közepe jelentősen behorpadt, tönkrement, a tönkremenetel oka a konstrukció hibás ágy szerkezet. Tekintve, hogy a matrac huzata cserélhető, nem zárható ki, hogy csere után a vevő ugyanolyan méretű, de keményebb betétet kapott. Vevő tájékoztatása szerint se minőségi tanúsítványt, sem használati és kezelési útmutatót nem kapott. Fentiek alapján a fogyasztó kérelmét alaposnak tartja.

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

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) vonatkozó

*Ptk 6:157. (1) bekezdése alapján:*

*A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.*

### **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 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.*

*(...) (4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni."*

**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.*

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

Fentiekre tekintettel eljáró tanács megállapította, Fazekas Péter igazságügyi szakértő véleménye alapján, hogy vizsgált matrac közepe jelentősen behorpadt, tönkrement, **a tönkremenetel oka a konstrukció hibás ágyszerkezet.** Tekintve, hogy a matrac huzata cserélhető, nem zárható ki, hogy csere után a vevő ugyanolyan méretű, de keményebb betétet kapott fogyasztó károkozásra tekintettel kéri felmerült kárának megtérítését. Eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás bár a csatolt igazságügyi szakértői véleményt vitatja, ellenszakértői véleményt nem csatolt, nem kért, állításait okiratokkal nem támasztotta alá, minőségi tanúsítványt, használati és kezelési útmutatót az eljárásban sem csatolt.

Eljáró tanács megállapította, hogy a szavatossági vélelem alapján a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy szerződészerűen teljesített. A vállalkozás ezen bizonyítási kötelezettségének nem tett eleget, a fogyasztói kérelmet e nélkül utasította el.

## **8. Összegzés**

Fentiekre tekintettel eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését, mert fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta.

Arra nézve, hogy a hibát a fogyasztó rendeltetésellenes használata okozta, nyilvánvaló, hogy a vállalkozás bizonyítási kötelezettségének teljesítésére nem lehet elegendő a saját nyilatkozata, vagy a saját maga által kiállított jegyzőkönyv, egyéb irat, ezért eljáró tanács a hatályos jogszabálynak megfelelően meghatározott két lépcsős jogkövetkezményekre figyelemmel a választott igénye szerint ajánlotta a vállalkozásnak a termék kijavítását, cserélését, esetlegesen a termékek vételárának visszatérítését.

## **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 említetteken 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 Búdapesti 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 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, 2020. augusztus 31

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár