

# 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/01972/2021**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Brilliant Products Kft.** (2045 Törökbálint, Hosszúrét, 062/65 hrsz. D1. ép. 1. em.) 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 (tizenöt) napon belül cserélje ki a fritőz sütőkosarát és az új sütőkosarat saját költségén küldje meg a fogyasztó részére.**

**A fogyasztó ezt meghaladó igényét az eljáró tanács elutasítja.**

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 terjeszthető elő.

## INDOKOLÁS

### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2020 decemberében vásárolt a BravuroShop.com webáruházból egy Elite márkájú forró levegős sütőt. Sajnos május elején a belső sütőkosaráról lepattant a teflonbevonat egy 50 forintos nagyságú helyen és emiatt használhatatlan lett. Mivel még garanciális, jelezte ezt a vállalkozás felé azonnal és kérte, hogy cseréeljék ki, hisz így használhatatlan a gép. Kérték, postázza vissza nekik a kosarat, megnézik. Ezt természetesen megtette, ahogy a futárt küldték érte.

Mivel nem jelentkeztek, hogy megkapták-e a csomagot, pár nap múlva érdeklődött ismét. Azt a választ kapta, ez nem garanciális szerintük, de hogy mire alapozták az állításukat, azóta se tudja, de ez így nem korrekt, hisz a gép használhatatlan. Próbálkoztak azzal, hogy nem jól tisztítja, de írta nekik, csakis kézi mosogatással mosogatta és egy karc nincs a kosáron. Írta, hogy egy teflonbevonat nem pattanhat le fél év alatt, ha annak nincs anyaghibája, de ezt se fogadták el.

Nem egy olcsó kategóriás gép, több mint 30 eFt-ért vásárolta, a kiegészítőkkal együtt 35.480,- Ft plusz postadíjat fizetett. Sajnos nem tud másikat venni. Ami pedig igen felháborító számára, hogy több mint 1 hónapja nem tudja használni a gépét és június 6-a óta már válaszra se méltatják, és nagyon lerázós stílusban írnak.

A fogyasztó a kosár cseréjét kéri, de ha a vállalkozás ezt nem tudja megtenni, akkor visszapostázza az egész gépet a kiegészítőkkal együtt és az árát kéri vissza.

A fogyasztó a kérelméhez másolatban csatolt számlát és a vállalkozás levelét.

## **2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések**

A békéltető testület elnöke a feleket a meghallgatás 2021.09.30. napjának 09:00 órai új időpontjáról a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „Fgytv.”) 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben felszólította a vállalkozást, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit 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 bírságszabásra kerül sor.

## **3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A vállalkozás alávetést nem tartalmazó válasziratóban előadta, hogy a fogyasztó rendelt náluk egy E-AFD1800-7\_7-MS típuszámú Elite forrólevegős fritőzt. Több mint 5 hónap eltelte után jelezte, hogy meglátása szerint anyaghibás a sütőedény. Ügyfélszolgálatuk a képek bekérését követően kérdés nélkül küldött is érte egy futárt, díjmentesen elhozatták és bevizsgálták. A bevizsgálás során kiderült, hogy a sérülés nem rendeltetésszerű használatból ered. A fogyasztó véleményüket nem fogadta el és a békéltető testülethez fordult jogorvoslatért. Erre tekintettel bevizsgáltatták az érintett sütőedényt egy független céggel is, akik szintén megállapították, hogy a sérülés nem anyaghibára utal. A fogyasztó által küldött fotókon is jól kivehetően látszik, hogy több alkalommal is beleégett a kifolyt étel, sütés közben. A termék egyébként a sérülés ellenére továbbra is használható, tehát nem okoz működésbeli problémát. A fentiek ellenére fel tudják ajánlani kedvezményes áron egy külön sütőkosár megvásárlását alkatrész áron, így nem szükséges új terméket vennie, hogy hibátlan kosárban tudjon továbbra is sütni. Egy új sütőedényt bruttó 5.490,-Ft-os áron tudnak biztosítani, melyet plusz 1.350,-Ft szállítási költség terhel.

Tekintve, hogy a vállalkozás nem Budapesten bejegyzett, ezáltal nem a Budapesti Békéltető Testülethez tartoznak, tehát írásbeli egyezség felajánlására kötelezettek.

Ennek figyelembevételével kérte Krinyák Dániel ügyvezető a meghallgatáson való részvételétől történő eltekintést, mert a leírtak alapján indokolatlannak tartja a megjelenését. Ráadásul a munkából való kiesése pótolhatatlan veszteséggel járna cége számára, így a jelenleg kiélezett gazdasági versenyben ez felbecsülhetetlen következményekkel járhat, és behozhatatlan hátrányba kerülne cége, mely végső soron az eddigi nyereséges működés után veszteséges működést eredményezhet.

A vállalkozás a válasziratóhoz másolatban mellékelte szerviz munkalapot és fotókat.

## **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson a fogyasztó a párjával együtt jelent meg.

A fogyasztó kérelme alapján a jelen ügyben a testület háromtagú tanácsban járt el. A fogyasztó az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

A meghallgatáson a vállalkozás nem képviseltette magát. Az eljáró tanács megállapította, hogy értesítése szabályszerű volt, a vállalkozás részére az új meghívó az E-ügyintézési törvényben

meghatározott elektronikus úton megküldésre került és a NISZ Biztonságos Kézbetűzési Szolgáltatás letöltési igazolása szerint a küldeményt 2021.09.09. napján letöltötték.

Az Fgytv. 31. § (2) bekezdése szerint, 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 elnöke átadta a fogyasztó részére a vállalkozás válasziratainak másolatát, amelynek átvételét a fogyasztó a válaszirat aktában maradó példányán aláírásával igazolta.

A fogyasztó a meghallgatáson szóban is részletesen ismertette a beadványában foglaltakat, a fotókon pontosan bejelölte a hiba helyét. Előadta, hogy a kosár aljában van egy rács, ami nem engedi az ételt az érintett felülettel érintkezni. A lepattanás pont az oldal és az alj találkozásánál található, a hajlatban, ahol a nem megfelelő bevonat hő hatására fokozatosan meglágyulhat és lepattanhat. Részletesen ismertette a használat és a tisztítás folyamatát (kézi mosogatással, előírászerűen végezték a tisztítást). A kosár egyáltalán nem karcos, vitatja a szerviz ezzel kapcsolatos megállapításait, valamint azzal a vállalkozó általi megállapítással sem ért egyet, hogy jól láthatóan több alkalommal is beleégett a kifolyt étel, mivel minden alkalommal rendeltetészerűen használták a készüléket.

Az eljáró tanács az alábbiak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

## 5. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a vállalkozás által kiállított 2020.12.02. keltezésű számla szerint a fogyasztó vásárolt a bravuroshop.com webáruházból egy E-AFD1800-7\_7-MS típusszámú Elite forrólevegős fritózt 27.900,-Ft vételáron. A kiegészítők vételára 7.490,-Ft, a szállítási díj 1.150,-Ft volt. Tekintettel arra, hogy 2021. május elején a sütőkosaráról lepattant a teflonbevonat egy 50 forintos nagyságú helyen, a vállalkozás felé élni kívánt jótállási igényével. Kérelmét a vállalkozás – később a Detector Store Kft. szerviz megállapításaira is hivatkozással – elutasította, mivel álláspontja szerint a hiba nem gyártási/anyaghasználati hibából eredeztethető.

## 6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

**Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet** („Korm. rendelet”) 1. § (1) bekezdése szerint a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre a 2. § (1) bekezdésének – 2020.12.31-ig hatályban lévő – rendelkezése szerint a jótállás időtartama 1 év. Ide tartoznak a melléklet 2. pontja szerint a villamos energiával működtetett konyhai kisgépek 10.000,-Ft eladási ár felett.

**A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény** („Ptk.”) a következőket mondja 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.*

*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 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.*

*(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.*

*6:166. § [Költségviselés]*

*(1) A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.*

## **A vállalkozás vásárlási feltételei, Általános szerződési feltételek (ÁSZF) – kivonat –**

„Szolgáltató:

Cégnév: Brilliant Products Kft.

Szolgáltató székhelye: 2045 Törökbálint, Hosszúrét, 062/65 hrsz D1. ép. 1. em.

(Kizárólag székhelyként üzemel, nem üzlet, nem átvételi pont és nincs ügyfélfogadás.)”

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

Az eljáró tanács előjáróban tájékoztatja a feleket, hogy szabadon felhasználhatja a felek előadásait, valamint felhasználhat minden egyéb bizonyítékot, amely a tényállás kiderítésére alkalmas.

Az eljáró tanács nem találta meggyőzőnek a vállalkozás levelében tett azon kijelentését, miszerint a kosár „véltetően tisztítás közben sérült meg”, továbbá a szerviz azon megállapítását, hogy „súrolás, kaparás, dörzsölés, fessegetés” látható lenne a sütőkosáron és azt sem, hogy egy anyaghiba feltétlenül az első néhány használt során kell, hogy kiderüljön.

Ehhez a sérüléshez – amennyiben használati eredetű lenne – a sütőkosarat kifejezetten oda irányuló erős fessegető, ütő hatásnak kellett volna érnie és annak a környezetében is nyomot kellett volna hagynia, erre viszont nincsenek utaló jelek.

Az eljáró tanács tehát nem látta bizonyítottnak, hogy a hiba használati eredetű lenne, ezért álláspontja szerint a fogyasztó joggal kéri a cserét.

Mivel a vállalkozás válaszeleveléből egyértelműen kiderül, hogy a sütőkosár külön is pótolható, a fogyasztó vételár visszafizetés iránti másodlagos igényét erre tekintettel nem tartotta indokoltnak.

*Az eljáró tanács tájékoztatja a vállalkozás képviselőjét, hogy amennyiben elfoglaltságára tekintettel nem tud személyesen megjelenni egy meghallgatáson, az Fgytv. 29/B. §-a alapján meghatalmazott útján is eljárhat, ezáltal segítve a tanács döntéshozatalát.*

*Az eljáró tanács megjegyzi továbbá, hogy a nyilvános cégadatok szerint a vállalkozásnak nincs ugyan Budapest területén a cégjegyzékbe bejegyzett fióktelepe, ugyanakkor a fogyasztó által becsatolt számla szerint a címe 1119 Budapest, Andor utca 21/C. fszt.1. – továbbá saját ÁSZF-e szerint is a törökbálinti cím „Kizárólag székhelyként üzemel, nem üzlet, nem átvételi pont és nincs ügyfélfogadás.” –, így a vállalkozás de facto a fenti nem bejegyzett fióktelepen – tehát Budapesten – látja el valójában az üzleti tevékenységét.*

## **8. Összegzés**

Az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét részben megalapozottnak találta és a vállalkozás felé a rendelkező részbe foglalt ajánlást tette.

## **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 kötelezésként 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.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján a fél azonban 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 Fővárosi 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.

Fgytv. 34. § (1) bekezdése kimondja, hogy 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, 2021. szeptember 30.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár