

# 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/01998/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Terrasec s.r.o.** (943 61 Salka 384, Szlovákia) 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 30 napon belül javítsa ki az ajtó görbületét és a küszöb sérülését. Ha az ajtó és a küszöb hibáját kijavítani nem tudja a 30 napos határidő alatt, akkor cserélje ki az ajtót és a küszöböt térítésmentesen.**

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 vállalkozás terrasecajtó.hu weboldalán keresztül megrendelt a vállalkozástól egy TerraSec biztonsági ajtót.

Az ajtót a vállalkozás munkatársai beépítették. A beépítés után, amikor leszedte az ajtóról a védőfóliát, akkor vette észre a fogyasztó, hogy az ajtó görbe a küszöb felett, illetve egy fém szegecs a küszöböt is felsértette a használat során, a fogyasztó azt feltételezi, hogy azért, mert ott is görbe volt az ajtó. A vállalkozásnak írásban jelezte a hibákat, kimentek felmérni, melyről jegyzőkönyv is készült. Ezt követően hosszas levelezést folytatott a vállalkozással, akik úgy döntöttek, hogy az ajtót nem cserélik ki, ahogyan a fogyasztó azt kérte, hanem 15.000,-Ft-ot jóváírnak neki. Az ajtó ára beszereléssel együtt 104.900,-Ft volt. Ezt a 15.000,-Ft-ot a fogyasztó nem fogadta el. A fogyasztó ajtót nem érzi biztonságosnak az illeszkedés pontatlansága és a görbeség miatt.

A fogyasztó kérelmében az ajtó cseréjét vagy javítását kéri.

A fogyasztó a kérelméhez csatolta az ajtóról készült fényképeket, a vállalkozással folytatott levelezést, jegyzőkönyvet, nyugtát, átvételi nyilatkozatot és garancialevelet.

### 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. A meghallgatás 2021. augusztus 31-i 15:00 órás időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el.

Ezirányú kérelmet a felek nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítéstől 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 válasziratában előadta, hogy

- a fogyasztó részére beépítésre került egy bejárati ajtó.
- a terméket beépített minőségében átvette, kézjeggyével igazolta.
- később jelezte, hogy az ajtó lapon ferdülést fedezett fel, mely a beépítéskor nem volt felfedezhető, cégünk egyértelmű felelősségét megállapítani nem tudják.
- kollégáik a helyszínen jegyzőkönyvet vettek fel a problémáról, az ajtó funkcióját ellátja, működésében problémát nem észleltek.
- mivel minden ügyfelük elégedettsége fontos, ezért 15.000,-Ft visszatérítést, vagy ingyen takarólécet ajánlottak fel az ügyfélnek méltányossági okból, ezt az ügyfél elutasította.

A vállalkozás válasziratában alávetési nyilatkozatot nem tett.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson szabályszerű értesítés ellenére a vállalkozás nem jelent meg, a fogyasztó megjelent. Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, a vállalkozás tekintettel arra, hogy székhelye nem Budapesten van, így nem volt köteles a meghallgatáson megjelenni.

A meghallgatáson a fogyasztó elmondta, hogy az ajtót a vállalkozás azóta sem javította ki és a kért takaróléceket sem szerelte fel, bár ezt korábban egyeztették. Az ajtó görbülete jelentős, mindenképpen szükséges az ajtó kijavítása, vagy cseréje, mert így nem érzi biztonságosnak az ajtót, amit pont azért választott, mert biztonsági ajtóként volt hirdetve.

A fogyasztó többször kérte az ajtó kijavítását a vállalkozástól, de ezen kérését elutasították.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a rendelkező rész szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

### **5. Megállapított tényállás**

A fogyasztó a vállalkozás terrasecajto.hu weboldalán keresztül megrendelt a vállalkozástól egy TerraSec biztonsági ajtót.

Az ajtót a vállalkozás munkatársai beépítették. A beépítés után, amikor a fogyasztó leszedte az ajtóról a védőfóliát, akkor vette észre, hogy az ajtó görbe a küszöb felett, illetve egy fém szegecs a küszöböt is felsértette a használat során. A vállalkozásnak írásban jelezte a hibákat, kimentek felmérni, melyről jegyzőkönyv is készült. Ezt követően hosszas levelezés folyt a fogyasztó és a vállalkozás között, azonban végül a vállalkozás az ajtót nem javította ki, azt nem cserélték ki, hanem 15.000,-Ft-os pénzvisszatérítést ajánlott fel a fogyasztónak. Az ajtó ára beszereléssel együtt 104.900,-Ft volt. A fogyasztó a 15.000,-Ft-ot nem fogadta el. A fogyasztó ajtót nem érzi biztonságosnak az illeszkedés pontatlansága és a görbeség miatt.

A csatolt fényképek alapján megállapítható, hogy az ajtó lapja jelentősen görbült, az nem illeszkedik a küszöbhez és az ajtókeret síkjához, tehát az ajtó sérült. Tekintettel arra, hogy biztonsági ajtóról van szó, így a görbület esztétikai hibának nem tekinthető. Vállalkozás hibásan teljesített, a fogyasztó szavatossági igényt érvényesíthet.

## 6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

### A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 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.

#### **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.

#### **6:160. § [Áttérés más kellékszavatossági jogra]**

A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

#### **6:168. § [Termékszavatossági igény]**

(1) 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.

#### **6:170. § [Termékszavatosság tulajdonosváltás esetén]**

A termék szavatossági jogokat a termék tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a gyártóval szemben.”

A Ptk. 6:158.§-a alapján a 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, ennek ellenkezőjét a vállalkozás nem tudta hitelt érdemlően bizonyítani, tehát az eljáró tanács a hibás teljesítést megállapította.

A fogyasztó a Ptk. 6:159.§ (2) bekezdés a) pontja alapján szavatossági igénye alapján elsődlegesen a termék kijavítását, illetve kicserélését kérheti a vállalkozástól. A vállalkozás a termék kicserélésére vonatkozó fogyasztó igényt elutasította.

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

Fogyasztó és vállalkozás között adásvételi szerződés jött létre, amely szerződésre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) irányadó.

A vállalkozás sérült, törött ajtót szállított ki a fogyasztónak, ezzel hibásan teljesített.

A fogyasztó a jelen eljárást megelőzően kérte a vállalkozástól, hogy a sérült ajtót cserélje ki, ezen igényét azonban a vállalkozás elutasította.

A Ptk. 6:158.§-a alapján a 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, ennek ellenkezőjét a vállalkozás nem tudta hitelt érdemlően bizonyítani, tehát az eljáró tanács a hibás teljesítést megállapította.

A fogyasztó a Ptk. 6:159.§ (2) bekezdés a) pontja alapján szavatossági igénye alapján elsődlegesen a termék kijavítását, illetve kicserélését kérheti a vállalkozástól. A vállalkozás a termék kijavítására, illetve kicserélésére vonatkozó fogyasztó igényt elutasította, annak ellenére, hogy erre jogszabály kötelezi. Vállalkozás köteles a hibás ajtót és küszöböt kijavítani, ha pedig azt kijavítani nem tudja, akkor kicserélni a saját költségén.

## **8. Összegzés**

A rendelkezésre bocsátott bizonyítékok alapján az volt megállapítható, hogy a fogyasztó a hibás teljesítés miatt kérte az ajtó kijavítását, melyet a vállalkozás nem teljesített, annak ellenére, hogy erre jogszabály kötelezi. Vállalkozás köteles a hibás ajtót és küszöböt kijavítani, ha pedig azt kijavítani nem tudja, akkor kicserélni a saját költségén.

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 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 névcserét, 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. §-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 vállalkozás 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, 2021. augusztus 31.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár