

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.  
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10  
Telefon:488-2131 Fax:488-2186  
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

---

BBT/03512/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Doors Ajtó Ablak Shop – Baranyi Norbert e.v.** (cím: 2220 Vecsés, Dózsa György út 6.) 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 köteles az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a fogyasztónak hibás méretben leszállított ajtótokokat az eredetileg megrendelt méretűre kicserélni vagy ha ez nem lehetséges, az ajtók és ajtótokok vételárát a fogyasztónak visszafizetni és a rossz méretű ajtókat, ajtótokokat a fogyasztótól saját költségén elszállítani.**

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 a vállalkozástól rendelt két egyforma méretű beltéri ajtót, tokkal együtt. Vállalkozás az ajtókat le is szállította, azonban nem megfelelő méretű ajtótokokat kapott. Fogyasztó még aznap jelezte vállalkozásnak, hogy hibás méretűek az ajtótokok, ahol megígérték neki, hogy napokon belül orvosolják a hibát. Az ajtótokok kicserélése azonban nem történt meg, bár azt követően fogyasztó mind telefonon, mind személyesen is többször megpróbálta elintézni a problémát.

Fogyasztó eredetileg 8,5-10 cm között állítható ajtótokokat rendelt, ezzel szemben kapott egy 10-14 cm között állíthatót, illetve egy 14-18 cm között állíthatót.

Fogyasztó vállalkozás elsősorban az eredetileg rendelt méretű ajtótokokat szeretné megkapni. A rendelés értéke 118.000,- Ft.

A fogyasztó a kérelméhez csatolta a számlát a vásárlásról, a visszaigazolást, fotókat a ténylegesen megkapott ajtótokokról, illetve a vállalkozással folytatott levelezését.

### 2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására az Fgytv. 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 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 Fgytv. 29. § (8) bekezdésében meghatározottak szerinti érdemi válasziratot nem küldött.

Eljáró tanács rögzíti, hogy a vállalkozás a részére postai úton megküldött meghallgatásról szóló értesítést 2021. december 6. napján kézhez vette a tértivevény alapján.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson a fogyasztó megjelent, az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő. A fogyasztó a kérelmében továbbra is fenntartotta. A meghallgatáson a vállalkozás nem jelent meg.

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

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

**A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:34. §** szerint: *„a szolgáltatást a kötelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni”*.

*A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: „a szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek”*.

A hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: *„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”*.

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.”*

## **6. Eljáró tanács által tett megállapítások, összegzés**

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály egyértelműen meghatározza, hogy a vállalkozásnak úgy kell teljesítenie a felek között a megrendeléssel és a termékek leszállításával létrejött ahogy felek megállapodtak, azaz azt a terméket kell leszállítani fogyasztónak, amit fogyasztó megrendelt és ki is fizetett. Tekintettel arra, hogy vállalkozás hibás méretű ajtótokokat szállított fogyasztónak, melyet fogyasztó hitelt érdemlően bizonyított, illetve tekintettel arra, hogy ezek cseréje a meghallgatás időpontjáig nem történt meg, eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését.

## **7. Záró rendelkezések**

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján *„a fél 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 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 az említettekén 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. § (5) bekezdése szerint *„a fogyasztó 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, 2022. január 5.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár