

# 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/3790/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **KIÉV 2010 Kft.** (cím: 1161 Budapest, Kenéz utca 65.) 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 terméket a vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 30 napon belül javítsa meg vagy cserélje ki, vagy térítse meg a termék árát szállítási költséggel együtt (utóbbi esetben gondoskodjon a termék térítésmentes elszállításáról). Ha a javítás vagy a csere nem lehetséges, vagy ez nem történik meg határidőre, akkor e határidő leteltétől számítva 8 napon belül térítse meg a vételárat és a szállítási költséget (összesen 204.900 Ft) a fogyasztó bankszámlájára történő átutalással, valamint szállítsa el saját költségén a vita tárgyát képező bútort.**

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

Fogyasztó 2021. augusztus 3-án Budapest 1152 Szentmihályi út 167-169 szám alatt lévő bútorboltban feleségével megrendelt egy SEKKEN kanapéágyat Monolith 15 színben, 189.900,-Ft vételárért.

A megrendeléskor 20.000,-Ft előleget fizetett. Ekkor arról tájékoztatták, hogy a szállítási határidő 4-6 hét. A kanapéágy végül 8 hét elteltét követően 2021. szeptember 30-án az esti órákban került szállításra.

Másnap. 2021. október 1-én természetes fénynél vette észre, hogy a kanapéágy szövethibás. Telefonon, majd e-mail útján jelezte a bútorboltnak, a szövethibáról fotót készített.

A vállalkozó megítélése szerint (fotók alapján) nem szövethibáról van szó, hanem csak anyaggyűrődésről. amit nem fogad el. Ugyanezen a napon a vállalkozás kérésére továbbította a garancialevél scannelt változatát. 2021. október 13-án is beszélt telefonon Kiss Évával.

Tekintettel arra, hogy intézkedés a vállalkozás részéről nem történt, október 25-én ismét email-ben kereste meg a bútorboltot.

Ezen megkeresésre Kiss Eva a gyártó által megküldött videót továbbította, amely vasalási útmutatót tartalmaz. Közölte Kiss Évával, nem azért fizetett ki közel 200.000,-Ft-ot a termékért, hogy saját maga próbálkozzon a szövet kijavításával. Kiss Éva közölte továbbá, hogy a gyártó részéről november közepén érkezik egy munkatárs Budapestre, és ha szükséges felkeresi fogyasztót. 2021. november 4-én jelezte Kiss Éva felé, hogy a gyártó munkatársa előre egyeztetett időpontban keresse fel.

Kiss Éva 2021. november 9-én továbbította részére a gyártó levelét, amely szerint megtervezik a javítást november hónap 3. vagy 4. hetére, továbbá pontos információt november 15-én küldenek.

Tekintettel arra, hogy november 30-ig senki sem kereste, ezért december 1-jén e-mail levelet küldött Kiss Éva részére, és kérte, hogy soron kívül intézkedjen a kanapéágy elszállításáról és a felmerült költség visszatérítéséről. Jelezte Kiss Éva részére, hogy a kanapéágy ülőfelületet kipróbálják, tehát ráültek és sajnálatos módon azt tapasztalták, hogy egyes helyeken nyikorog, ami elfogadhatatlan egy

teljesen új bútor esetében. Kiss Évának számtalan alkalommal jelezte, hogy a kanapéágyat egy nagy pléddel leterítették és használaton kívül van a kiszállítás napjától kezdve. A kanapéágy tárolására alkalmas külön helyiséggel nem rendelkezik, ezért a nappaliban tárolja, ami akadályozza a helyiség végleges berendezését. Vendégeket nem tud fogadni, mert csak egy, az általa használt 2 személyes ágygal rendelkezik.

Kiss Évával megpróbálta közvetlenül rendezni panaszát, és kérte, hogy szállíttassa el a terméket.

Legutóbbi, decemberi levelére vállalkozás azóta sem válaszolt.

Fogyasztó kéri a termék árának visszafizetését (a szállítási költségekkel együtt) és a termék elszállíttatását, csatolta a nyugtát, fotót és a felek közti levelezést.

## **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 2022. január 28-i (14.00) 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 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 válasziratot a meghallgatás időpontjáig nem terjesztett elő.

## **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson szabályszerű értesítés ellenére egyik fél sem jelent meg, fogyasztó jelezte, hogy nem vesz részt a meghallgatáson.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, a vállalkozás az eljárás során nem együttműködőnek minősül.

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

## **5. Megállapított tényállás**

Fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint a fentebb írt időpontban megvásárolta a vita tárgyát képező bútort (részletezve a fogyasztói kérelemben).

Fogyasztó a bútorról kapcsolatos problémát jelezte, felek egymással leveleztek, azonban a levelezés, az egyeztetések végül nem vezettek eredményre.

## **6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek, eljárási szabályok**

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

### *6:1. § [A kötelelem]*

*(1) A kötelelem kötelezettség a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás teljesítésének követelésére.*

### *6:34. § [A teljesítés általános szabálya]*

*A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.*

### *6:58. § [A szerződés]*

*A szerződés a felek kölcsönös és egybehangzó jognyilatkozata, amelyből kötelezettség keletkezik a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére.*

### *6:123. § [A szolgáltatás minősége]*

*(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így*

*a) alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta;*

*b) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak;*

*c) rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését;*

*d) rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és*

*e) meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.*

### *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*

### *6:159. § [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 (2a) bekezdés szerinti kivétellel - 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.*

*(2a) Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.*

*(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.*

## **151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról**

### **5.§**

*(7) Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.*

## **1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről**

*28. §(11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátat megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.*

### **Békéltető Testületi Országos Eljárási Szabályzat, 31. §**

*(1) Bizonyítási eszközök különösen a szakértői vélemények, az okiratok, egyéb tárgyi bizonyítékok.*

*(9) az eljáró tanács a tényállást a meghallgatáson elhangzottaknak és a bizonyítási eljárás során felmerült bizonyítékoknak az egybevetésével állapítja meg, és azokat meggyőződése szerint értékeli.*

*(10) Az ügy adataival egybevetett mérlegelés során az eljáró tanács azt is meggyőződése szerint ítéli meg, hogy milyen jelentőséget tulajdonít annak, ha valamely fél nem jelent meg, vagy a fél, vagy megjelent képviselője valamely hozzá intézett kérdésre nem felelt, vagy kijelentette, hogy valamely tény valóságáról nincs tudomása, vagy arra nem emlékszik.*

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

Vállalkozás távolmaradása és a válaszirát küldésének elmaradása nem jelenti annak elismerését, hogy a fogyasztó kérelme megalapozott, és ettől önmagában fogyasztó kérelme nem lesz megalapozott.

Azonban, tekintettel arra, hogy a a szabályszerű kézbesítés ellenére a meghallgatáson vállalkozás nem jelent meg, továbbá válaszirátot sem küldött, nem volt lehetőség arra, hogy az eljáró testületi tag megvizsgálja szakmai érveiket, esetleg egyéb bizonyítékait.

Így vizsgálat tárgyát egyedül a fogyasztó által előadottak és az általa csatolt bizonyítékok képezhetnék.

A szavatossági jogokat ún. kétlépcsős rendszerbe foglaltan határozza meg a jogszabály.

Ennek keretében a jogosult hibás teljesítés esetén ötféle szavatossági jogot érvényesíthet: kijavítást, illetőleg kicserélést kérhet, a kijavítási költség megfizetését követelheti, vagy árleszállítást igényelhet, illetve elállhat a szerződéstől.

A szavatossági jogok közül a jogosult a választása szerint elsősorban a hibás teljesítés természetbeni orvoslását jelentő kijavításra vagy kicserélésre tarthat igényt (ún. első lépcsőbe tartozó jogok), kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget.

A további, az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogokat a jogosult a Ptk.-ban meghatározott feltételek fennállása esetében választhatja.

Ennek megfelelően akkor igényelhet megfelelő árleszállítást, illetve akkor állhat el a szerződéstől, ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül nem tud eleget tenni.

A kijavítási költség megfizetését pedig a jogosult akkor kérheti, ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el.

Az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogok érvényesítésének nem szükségképpeni előfeltétele az, hogy a jogosult előzetesen eredménytelenül felhívja a kötelezettet a dolog kijavítására vagy kicserélésére.

A jogosult ugyanis ilyen előzetes felhívás hiányában is bizonyíthatja, hogy a kötelezett a kijavítási vagy kicserélési kötelezettségének nem tudna eleget tenni, vagyis, hogy a kötelezett által elvégzendő kijavítás vagy kicserélés az eset összes körülményeire figyelemmel nem áll érdekében, és erre figyelemmel megalapozottan tarthat igényt a kijavítási költség megfizetésére vagy az árleszállításra, illetve elállhat a szerződéstől.

Ha a kötelezett magának a hibás teljesítésnek a tényét is vitatja, ez általában - külön felhívás hiányában is - azt jelenti, hogy a kijavítást, kicserélést sem vállalja.

Nincs akadálya ezért annak, hogy a jogosult ilyen esetben - a kötelezett előzetes felhívása nélkül is - az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogot érvényesítsen.

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

## **8. 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 megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § (11) bekezdésben 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 kiküldött és a tárhelyre megérkezett figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem 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.*”

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 28.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár