

## 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 / 01232 / 2023**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére az **Exclusive Dom Design Kft.** ( 9023 Győr, Mester u. 1. ) 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 javítsa meg vagy cserélje ki fogyasztó Havana Bx típusú és 2022.07.03. napján vásárolt ülógarnitúráját vagy fizesse vissza a vételárát 529.900,-Ft azaz Ötszázhuszonkilencezerkilencszáz forintot egyben fogyasztó adja vissza vállalkozásnak az ülógarnitúra számlával.**

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 rendelt egy bútort, amelyiknek a háttámlája tetején a merevítő beszakadt, behorpadt. Garanciális megkeresésére a vállalkozás mint eladó azt jelezte vissza, hogy ez csak nem rendeltetésszerű használat miatt történhetett, ezért nem minősül garanciális ügynek. Vállalkozás álláspontja szerint a kanapé háttámlájára vagy ráálltak vagy ráültek, ezért szakadhatott ki a merevítő alatta. A fogyasztó által benyújtott képen polc van a kanapé mögött, így nem fért oda senki sem ülve sem állva. A horpadás akkor keletkezett, amikor a kanapéról felkelés közben tenyérrel a háttámlának támaszkodott fogyasztó és úgy kelt fel. Fogyasztó videót és fényképet csatolt. A sérülés nem látható ugyan, de ha még egyszer rátenyerel akkor máshol is kiszakadhat a bútor.

Fogyasztó kérte a kanapé kijavítását vagy kicserélését vagy a vételár visszafizetését.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a vállalkozással való levelezést, jegyzőkönyvet a fogyasztó írásbeli panaszáról, jótállási jegyet.

#### 2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2023.05.12-i időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. 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 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 vitatta fogyasztó igényét azzal, hogy elismerte annak tényét, hogy fogyasztó 2022.07.03. napján a webáruházában Havanna Bx nevű sarok ülőgarnitúrát vásárolt. Fogyasztó a bemutatott terméket meglátogatta a terméket kipróbálta. Rendelését 2022.09.15. Napján leszállították a részére és a csatolt jótállási jegy hát adásra és kiállításra került részére. Fogyasztó szavatossági igényét 2023.03.22. Napján jelentette be náluk amellyel kapcsolatban videót is mellékelte. Panaszában jelezte, hogy a kanapé háttámlája felső része megsérült, a sérülés nem látható ezért csatolta a videót is, amiben látható, hogyha jobban benyomja a háttámláján a szövetet. Ezt követően megküldték válaszukat, amely alapján továbbra is elutasítják a szavatossági igényt. Véleménye az, hogy vagy felültek vagy ráálltak a kanapé háttámlájára, a fogyasztó által becsatolt fotón a polcok bármikor oda kerülhettek. A fogyasztó által képzelt szélesítése a lyuknak elképzelhetetlen.

### **4. A meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson fogyasztó személyesen megjelent, az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő. Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést vállalkozás képviselője 2023.04.14. napján átvette.

A meghallgatáson fogyasztó az írásbeli kérelmét fenntartotta. Bemutatta a fényképet és videót, amelyen a hiba látszódik. Vállalkozás a hibát nem javította ki, nem jött megvizsgálni, a video és fénykép alapján utasította el igényét fogyasztónak. Végleges kérelmében kérte az ülőgarnitúra kijavítását, kicserélését vagy a vételár visszafizetését.

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

### **5. Megállapított tényállás**

A fogyasztó írásbeli kérelme, nyilatkozatai, vállalkozás nyilatkozatai és csatolt iratok alapján az alábbiak állapíthatók meg:

Fogyasztó a vállalkozástól 2022.07.03. napján a vállalkozás webáruházában Havanna Bx nevű sarok ülőgarnitúrát vásárolt 529.900,-Ft vételárért.

Az ülógarnitúrát vállalkozás 2022.09.15. napján leszállította fogyasztó részére és jótállási jegyet adott át részére, amely szerint 3 év jótállást vállalt a 151/2003 Korm.r. alapján.

Fogyasztó szavatossági igényét 2023.03.22. napján jelentette be vállalkozásnál amely szerint a hiba: kanapé háttámlája felső része megsérült, belül a merevítő rész beszakadt. Vállalkozás a szavatossági igény elutasította, mert szerinte terhelés pl. ráállás vagy ráülés miatt alakult ki a hiba, amely nem rendeltetésszerű használatból következett és ezért nem garanciális.

Fogyasztó kérte az ülógarnitúra kijavítását, kicserélését vagy a vételár visszafizetését.

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

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

A Ptk. 6:215. § rendelkezik az adásvételi szerződésről, amely szerint az adásvételi szerződés alapján az eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

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 kötelezettnek 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.

### **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.

Az igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint 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 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.

A Ptk 6:162. § (1-2) bekezdése szerint: A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

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.

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

19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet  
a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól

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

Fogyasztó a csatolt iratokkal megfelelően igazolta, hogy vállalkozás és fogyasztó között adásvételi szerződés jött létre, amely szerződésre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) alkalmazandó jogszabály.

A Ptk. 6:215.§ alapján az adásvételi szerződés létrejött a vállalkozás és fogyasztó között, amely szerződésnek a fogyasztóra eső kötelezettségét fogyasztó teljesítette és megfizette a vételárat.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály meghatározza, hogy a terméknek rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat.

Fogyasztó a hiba felfedezését követően az első bejelentése alkalmával megfelelő időben jelezte vállalkozásnak a hibát.

Vállalkozás a 151/2003 Korm.r. és jótállási jegy szerint is a Ptk. 6:171. § jótállást vállalt, amely jótállási kötelezettsége alapján a 19/2014. NGM rendelet szerint volt köteles fogyasztó szavatossági igényét megvizsgálni és jognyilatkozatot tenni.

A Ptk. 6:171. § szerint 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.

Így helytállni volt köteles és bizonyítani, hogy a fogyasztó által felismert hiba a teljesítés időpontjában nem volt meg, vállalkozás bizonyítási kötelezettsége, hogy a hibátlan ülőgarnitúrát adott el fogyasztónak, bizonyítani volt köteles, hogy a hiba a teljesítést követően keletkezett.

Vállalkozás állítása szerint fogyasztó az ülőgarnitúrát nem rendeltetésszerűen használta és ennek következtében tört el ill. szakadt be a háttámla merevítője.

A Ptk. szerint a teljesítés hibás, ha a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban, vagy a szerződésben meghatározott követelményeknek (kellékhiány). A kötelezett akkor teljesít szerződészerűen, ha a szolgáltatás alkalmas a szerződésben meghatározott célra. Hibás a szolgáltatás, ha az minőségileg hibás, ha rosszabb minőségű dolog szolgáltatására kerül sor.

Az ülőgarnitúra hibája azaz a háttámla beszakadása ill. törése rövid idejű használatot követően, amely szakadás / törés további használattal tovább szakad, és ennek következtében már most sem használható rendeltetésszerűen az ülőgarnitúra.

Vállalkozás a fent írt rendeletek szabályai szerint a helyszínen lett volna köteles megvizsgálni az ülőgarnitúra hibáját és javítani amennyiben nem tudja bizonyítani, hogy hibátlan volt az ülőgarnitúra az eladáskor, a hiba a rendeltetésszerű használat mellett keletkezett ill. a hiba a teljesítést követően nem rendeltetésszerű használat miatt keletkezett.

Az ülőgarnitúra hibája miatt a fogyasztó megalapozottan a Ptk. 6:159.§-ban írt jogával élt.

Az eljáró tanács ennek megfelelően részben megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét.

## **8. Összegzés**

A jogszabály szerint olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

Az eljáró tanács álláspontja szerint tekintettel a jogszabályi sorrendre és a fogyasztói kérelemre is, fogyasztó kijavításra vagy kicserélésre jogosult ill. a vételár visszafizetését kérheti.

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. 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 Budapesti 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, 2023. 05. 12.

.....  
**Dr. Geönczeöl Csaba**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár