

# 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)

30.

**BBT/0527/2018**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Hernádi Kft.** (1138 Budapest, Szent László u. 83.) vállalkozással szembeni fogyasztói jogvita rendezése érdekében folyamatban lévő ügyben 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 jótállási kötelezettsége keretében javítsa ki az eldeformálódott védőlemezt az árnyékolón, és rögzítse megfelelően az árnyékolót.**

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése - jogszabályban meghatározott esetekben kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

## INDOKOLÁS

A fogyasztó kérelme szerint:

2017.10.24-én rendelt a teraszára a Hernádi Kft-től a meglévővel megegyező árnyékolási berendezést (napellenzőt), motoros kivitelben. A megrendelés tartalmazta a ponyva lecserélését valamint a jelenlegi napellenző áthelyezését egy másik teraszra, az előbbivel azonos ponyvával.

A munkálatokat 2017. 11. 9-én kezdték, de a szerelőknek aznap nem sikerült befejezniük, így a végleges szerelés 2017. 11. 20-án történt meg.

2017.12.11-én csavarok estek a teraszra, melyek a napellenző csavarjai voltak. A problémát telefonon jelezte a kivitelező felé, aki válaszában visszaigazolta, hogy a csavarokat 2017.12.14-én tudják visszahelyezni. 2017.12.11-én éjszaka erős, viharos szél keletkezett, amely megrongálta a napellenző védő lemezt. Ezt jelezte a vállalkozásnak, aki a kiküldött szakembereivel a védőlemezt rögzítette, de megjegyezték, hogy ez cserére szorul, nem javítható. Ennek alapján 2017. 12.12-én elektronikus levélben kérte a vállalkozástól a védő lemez garanciális cseréjét. Megkeresésére közölte, hogy bizonyára idegenkezűség történt, ráléptek, vagy kézzel hajlították meg.

Ez a feltételezés teljes képtelenség, tekintettel arra, hogy a lakóház legfelső emeletén lakik, hozzáférés csak a terasztól létra segítségével lehetséges.

2018. 01. 10-én sürgető e-mailt írt a kivitelezőnek, melyben korábbi kérését kibővítette a közben észlelt hiányosságokkal: jótállási jegy rendelkezésre bocsátása, a második napellenző burkolatának rögzítése a fal síkjához illetve értékkülönbség megajánlása a háromkaros napellenző és a kétkaros napellenző árai között. Megkeresésére nem kapott választ, semmiféle intézkedés nem történt.

A fogyasztó ezt követően a Budapesti Békéltető Testülethez fordult.

Kérte, a Békéltető Testületet, hogy kötelezze a vállalkozást a termék javítására, és az áthelyezett árnyékoló megfelelő rögzítésére.

Kérelméhez másolatban csatolt dokumentumok:

- a megrendelőlap
- a termék számlája,
- a vállalkozással folytatott levelezés,
- fényképfelvételek.

A fogyasztó jelölési jogával nem élt.

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, dr. Kovacsics Ákos személyében.

A meghallgatás 2018.04.11. napjának 11:00 órai időpontjáról a feleket a békéltető testület elnöke a Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 25. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ez irányú 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.

A vállalkozás a meghallgatásig válasziratot nem küldött, a meghallgatást követően, a meghallgatás napján, érkezett a válaszirat elektronikus úton.

A meghallgatást követően érkezett válasziratában a vállalkozás vállalta, hogy a sérült védőtetőt 14 munanapon belül kicserélik, jótállási jegyként a számlát elfogadják, de a védőtető cseréjével egyidejűleg egy jótállási jegyet átadnak. A harmadik kar technológia viszont álláspontja szerint nem kell, mivel ez újabb és erősebb szerkezet, így azt nem tartja indokoltnak.

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen megjelent. Az eljáró tanácsot illetően észrevételt, kifogást, nem terjesztett elő.

A meghallgatáson a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. A tértivevények tanúsága szerint a részére küldött értesítő levelet 2018.03.08-án vette át.

A meghallgatáson a fogyasztó a kérelmében foglaltaknak megfelelően nyilatkozott, kérelmét a védőlemez cseréje és az áthelyezett árnyékoló megfelelő rögzítése tekintetében tartotta fenn. Előadta, hogy a meghallgatásig eltelt időben sem történt változás a vállalkozást nem végezte el a javítást, és nem is cserélte ki a terméket.

Az eljáró tanács kérdésére – miután Az Fgytv. 30. § (2) bekezdése alapján a tanács a fogyasztót tájékoztatta szavatossági jogairól - a fogyasztó igényét szavatossági jogai érvényesítésében akként jelölte meg, hogy kijavítás vagy kicserélést kér a termék vonatkozásában a vállalkozástól.

Az Fgytv. 30. § (1) bekezdése szerint: „Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.” Az eljáró tanácsnak a felek közötti egyezés létrehozására irányuló törekvése nem vezetett eredményre, mivel a vállalkozás nem jelent meg a meghallgatáson. A fogyasztó kérelmét az eljáró tanács a következők alapján tartotta alaposnak.

Az ügyre irányadó jogszabály a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerint:

Ptk.6:34. § : *A szolgáltatást a kötelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.*

Ptk. 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. (...)*

Ptk. 6:157. §-a [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.”*

Ptk. 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.”*

Ptk. 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.”*

A vállalkozás az átadott számlán feltüntetettek szerint 2 év jótállást vállalt a termékre.

A fogyasztó a jogszabályban rögzített határidőn belül megtette a panaszbejelentését, így a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben.

A vállalkozás válasziratában elismerte és megerősítette, hogy a terméket ki fogja javítani, a hibás teljesítést nem tagadta, de a kijavításra határidőt nem vállalt.

*19/2014 (IV.29.) NGM rendelet 5. §-a: A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.*

Az eljáró tanács megítélése szerint a vállalkozásnak a kijavítás tekintetében mindent meg kell tennie annak érdekében, hogy azt megfelelő időben elvégezze. A vállalkozás által előadottakat, mely szerint a fogyasztó nem tette lehetővé a javítást, az eljáró tanács nem látta bizonyítottnak.

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

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 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. §-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 Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: *„A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.”*

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § 11. §-ban 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 a vállalkozás által 2018.03.08-án átvett értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben a meghallgatásig 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 hozhatók nyilvánosságra.

Budapest, 2018. április 11.

**dr. Kovacsics Ákos**  
**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár