

## 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/03353/2019

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti **fogyasztó** kérelmére az **GrandVision Hungary Kft.** (cím: 1113-Budapest, Bocskai út 134-146.) **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 fizessen vissza a fogyasztó részére 147.728 Ft – azaz egyszáznegyvenhétezer-hétszázhuszonnyolc forint – összeget. A fogyasztó az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon adja vissza a vállalkozásnak a szemüveget.**

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 Budapesti Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

### INDOKOLÁS

#### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2019. február 28-án megrendeltem a Vision expressz 527-es számú üzletében egy progresszív lencsét szemüveget, 25 %-os barna színezéssel, a színezés mértéke nem a személyes kiválasztáson, hanem az illető szakember telefonon történt javaslatára történt meg, így csak átvételkor szembesültem annak túl sötét voltáról. Nagyon zavaró volt részben a sötét szín részben a keret furatai bele lógtak a látóterembe. Visszavíttem a szemüveget, a lencsét szintelen lecserélték, de a keret maradt mondván, hogy ezt meg fogom majd szokni, mivel mind a keret mind a lencse keskenyebb volt a szükséges méretnél, amit a keret kiválasztásakor dioptria nélküli lencsénél nem érzékel hetem ezért ismét Visszavíttem a szemüveget. Az üzlet egy újabb cserét ajánlott és újabb vizsgálati eredmény alapján módosítva az előző dioptria értéken egy másik keretben újabb szemüveget készített. Ez a szemüveg azonban sem távollátásra, sem olvasásra használni nem tudom, fejfájást, szédülést, bizonytalanság érzést okoz. Ismét visszavíttem is közöltem, hogy elállok a vásárlástól és kérem vissza a vételárat. Ezt az üzlet megtagadta és írásbeli panaszomat a vevőszolgálathoz továbbította, akik kérésemet elutasították és újabb cserét ajánlottak fel. Álláspontom szerint miután már két alkalommal sem sikerült olyan szemüveget készíteni, ami számomra megfelelő, így többször hibás teljesítés miatt újabb csere már nem tartok igényt a vásárlástól végleg elállok.

#### 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 **2020.01.14-i** 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.

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**

Vállalkozás megküldte válaszirátát. Vállalkozás előadta, hogy a vásárláskor felhívták a vásárló figyelmét, hogy a fűrt szemüvegkeretre jobban kell vigyázni és hogy a furatokhoz a keret nélküli kivitelhez ugyanúgy hozzá kell majd szoknia, mint egy új lencsetípushoz. Vállalkozás a beadványában elismeri, hogy hibázott akkor, amikor a lencse típusának módosításához nem kérte meg a panaszost, hogy keresse fel új megrendelés rögzítése előtt a szaküzletet.

Vállalkozás részletesen előadta azt is, hogy két alkalommal is méltányosságból cserélték ki a fogyasztó szemüvegét, álláspontjuk szerint nem volt hibás a termék. A vállalkozás előadta, hogy mindig ellenőrizték az elkészült szemüvegeket, de abban kivitelezési vagy gyártási hibát nem találtak.

Összegzésképpen előadja, hogy a fogyasztó által jelzett látásprobléma oka vagy a lencsék megszokási nehézségiből vagy az általa látás vizsgálat elvégzése során kiválasztott korrekciós adatok számára nem megfelelőségéből adódhatnak álláspontunk szerint. Egyik probléma sem minősül hibás teljesítésnek és a probléma megoldása a vásárló együttműködése nélkül nem lehetséges.

Hangsúlyozza a vállalkozás, hogy az eddig történt lencsecserék oka egyik esetben sem hibás teljesítés volt, hanem két alkalommal meggondolt vásárlás miatti méltányossági alapon elvégzett lencsecsere, egy alkalommal pedig a vásárló visszajelzései alapján meghatározott korrekciós adatokon történő módosítás miatt szükséges csere volt.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson megjelent a fogyasztó, megjelent a vállalkozás képviselője szabályszerű értesítésre.

A meghallgatás elején az eljáró tanács elnöke a Fgytv.30.§ (3) bek. alapján tájékoztatja a feleket, hogy az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. A meghallgatás kezdetekor a tanács elnöke felhívja a felek figyelmét, hogy a meghallgatásról hang-, vagy képfelvételt készíteni tilos.

A meghallgatáson a tanács elnöke ismertette a fogyasztó kérelmét a vállalkozás válaszirátát. A fogyasztó a meghallgatáson a kérelmét fenntartotta, vállalkozás továbbra is kéri a fogyasztó kérelmének elutasítását.

Fogyasztó előadja, hogy a szemvizsgálat nem volt megfelelő ezért nem lett jó a szemüveg. Fogyasztó állítása, hogy a látásvizsgálat volt szakszerűtlen, ezért készült a szemüveg hibásan. Vállalkozás előadja, hogy két vizsgálat is volt és az a határozott álláspontja, hogy minden esetben szakszerű volt.

Fogyasztó előadja, hogy háromszor ment vissza és egyszer sem tudták elkészíteni megfelelően a szemüveget így nagyfokú bizalom vesztese van a vállalkozással szemben.

A tanács elnöke az Fgyvt.30. § (1) bek. alapján egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között.

A vállalkozás elutasítja, mert nem teljesített hibásan, akkor viszont hibázott mikor nem személyesen intézte a fogyasztó módosítását és ez valóban hiba volt.

Nem sikerült egyezséget létrehozni.

Fogyasztó nagyfokú bizalom vesztes miatt úgy érzi, hogy jogszerűen állt el a szerződéstől hiszen ez őt megilleti, mert elsődlegesen cserével próbált élni, de azt nem tudta vállalkozás teljesíteni két alkalommal sem tudta, ezért állt el a szerződéstől és kéri vissza a vételárat. A vállalkozás kéri a fogyasztó kérelmének elutasítását.

## **5. Megállapított tényállás**

2019. február 28-án megrendelt a fogyasztó a Vision expressz 527-es számú üzletében egy progresszív lencsét és szemüvegkeretet.

Vállalkozás két alkalommal is kicserélte fogyasztó által megrendelt és átvett szemüveget, mert az nem volt megfelelő a fogyasztó részére. A fogyasztó harmadik alkalom után elállt a szerződéstől és visszakérte a vételárat.

A vásárlás napja 2019.02.28.

Az első csere időpontja: 2019.03.25.

A második csere időpontja: 2019.05.27.

A harmadik reklamáció (szemüvegkeret): 2019.06.03.

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

### **A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)**

#### **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 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.

(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.

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

A vásárlás napja 2019.02.28.

Az első csere időpontja: 2019.03.25.

A második csere időpontja: 2019.05.27.

A harmadik reklamáció (szemüvegkeret): 2019.06.03.

A dátumokból kétséget kizáróan megállapítható, hogy a fogyasztó hat hónapon belül jelezte a hibát a vállalkozásnál. A vállalkozás kétféle alkalommal is kicserélte a terméket.

A fogyasztót megilleti a Ptk.6:158§ szerinti hibás teljesítési vélelem is, mely szerint a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, így a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy a nem teljesített hibásan.

A fogyasztó a kellékszavatossági jogaival élve elsődlegesen a Ptk.6:159.§(2)bek a) pontja szerint a termék kijavítását vagy kicserélését kérte.

Vállalkozás kétféle alkalommal is kicseréléssel élt.

A megrendült bizalom miatt a fogyasztó az áttérést választotta a kellékszavatossági jogok között az úgynevezett második lépcsőre a Ptk.6:159.§ (2)bek. b) pontja alapján és a szerződéstől jogszerűen elállt, mégpedig az igen magas fokú bizalom vesztesége miatt, ezért sem a kijavításra sem a kicserélésre jogi érdeke már nincsen, ugyanis a vállalkozás nem tud hibátlanul teljesíteni.

## **8. Összegzés**

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a fogyasztó a Ptk.6:159.§(2)bek. b) pontja felhatalmazása alapján jogszerűen állt el a szerződéstől ugyanis a vállalkozás hibásan teljesített a Ptk.6:158.§ alapján fennálló hibás teljesítési vélelem miatt, melyet a vállalkozás nem tudott megdönteni, így a vállalkozásnak vissza kell fizetnie a teljes 147.728 Ft összeget a fogyasztó részére. A fogyasztónak pedig vissza kell adnia a szemüveget a vállalkozás részére.

## **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 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 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, 2020.01.14.

**Dr. Pálfi Nándor**  
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár