

# Budapesti Békéltető Testület

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

---

## BBT/3108/2019

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Tool City Kft.** (2335 Taksony, Solt utca 17.) „SzerszámX Webáruház” vállalkozással szemben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében folyamatban levő ügyben az eljáró tanács alulírott napon a következő

### A J Á N L Á S T

teszi:

**A vállalkozás legkésőbb az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 30. napig – a fogyasztó által egyeztetett időpontban és helyszínről szállítsa el a Micul 100QJD5/8-1.1 mélykúti csőszivattyút, az kijavítva vagy cserélve 30 napon belül szállítsa vissza, ha pedig ezeket nem vállalja a termék ellenében térítse vissza annak 24.765 Ft-os árát a fogyasztónak, a megfizetéssel azonos módon.**

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

### INDOKOLÁS

#### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint vásárolt a SzerszámX Webáruháztól egy mélykúti csőszivattyút 24.765,- Ft-ért. A szivattyút megkapta, számlát kifizette, a szivattyút üzembe helyezte. Rövid időn belül a szivattyú levágta a biztosítékot és többet nem működött. Jelezte a webáruháznak a problémát, és kitöltötte a szükséges Jótállási igénybejelentőt, megrendelve a webáruháztól a vásárlási szerződés alapján a visszaszállítást javításra, illetve ha szükséges cserére. Válaszul azt az üzenetet kapta, hogy nincs kapacitásuk visszaszállítással foglalkozni és cseréről szó sem lehet.

Tekintettel arra, hogy a postai szállítás háromszorosába kerülne, mint amit a webáruház a vásárlási szerződésben vállalt, inkább személyesen szállította le a fogyasztó a hibás terméket a számlán szereplő vállalkozás címére 2019.08.27.-én. Ott arról tájékoztattak, hogy nem veszik át a szivattyút, csak ha postai úton érkeztetni. Ezt követően jelezte a Webáruháznak, ha nem történik érdemi változás az ügyintézésben, akkor Budapesti Bekeltető Testülethez fog fordulni. Tekintettel arra, hogy semmi érdemi változás nem történt, a fogyasztó a békéltető testület eljárását kezdeményezte a jogvita rendezése érdekében. Igényként egy működőképes szivattyút szeretne, vagy ha az nem lehetséges a használhatatlan szivattyú árának és szállítási költségének visszatérítését kéri, azaz 24.765.- forintot.

Kérelméhez másolatban csatolt dokumentumok: 1. Számla; 2. Jótállási igény bejelentése; 3. E-maillezés a webáruházzal.

#### 2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a meghallgatás 2019. november 14-én 14:00 órai időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben 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 nyilatkozzon (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, 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 nyilatkozattétele elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Továbbá a békéltető testület elnöke az értesítésben felhívta a vállalkozás figyelmét arra is, hogy a békéltető testület közzé teheti annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – az Fgytv. 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Továbbá figyelmeztette a vállalkozást az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségre és annak elmulasztása esetén a jogkövetkezményekre.

Tájékoztatta a feleket arról is, hogy az Fgytv. 31. § (2) bekezdés alapján amennyiben 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.

### **3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A vállalkozás válasziratot a meghallgatás időpontjáig nem küldött.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen megjelent, az eljáró tanácsot illetően kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

A vállalkozás képviselőjében senki nem jelent meg. Az eljáró tanács a vállalkozás értesítését szabályosnak tekintette, a meghallgatásra szóló értesítést és a felhívást válaszirat küldésére 2019.10.28-án meghatalmazottja átvette.

A vállalkozás távolmaradása az eljárás folytatásának nem akadályozó. 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.”*

A meghallgatáson a fogyasztó a kérelmében foglaltak szerint nyilatkozott. 2019.06.01-én vette át a szivattyút. Beüzemelés után röviddel hibát észlelt, a szivattyú levágta a biztosítékot. 2019.07. 19-én bejelentette a vállalkozásnak a hibát. Bő egy hét elteltével 2019.07.27-én reklamálta, hogy az ígért ügyintézési határidő letelt és semmi válasz nem kapott. A vállalkozás pár képet kért a termékről, melyet néhány nap múlva 2019.07.30-án elküldött a fogyasztó. A következő levélváltásnál a vállalkozás jelezte, hogy cserére nincs lehetőségük, csak javításra. A fogyasztó 2019. 08.03-án a vállalkozással közölte, hogy már a hiba bejelentésekor is a vállalkozástól kérte a szállítást. A vállalkozás válasza: „jelenleg nincs kapacitásunk intézni a szállítást.” Ezután a fogyasztó az iránt érdeklődött emailen, hogy hova küldje vissza a terméket és az eredeti dobozba csomagolt szivattyú mellé még kell-e valamit csomagolnia. A vállalkozás

válasza: „Semmit. A weboldalon szereplő címre küldje.” 2019.08.07-én a fogyasztó a cím felől érdeklődött, mert a weboldalon nem találta. A vállalkozás válasza szerint a számlán szereplő címre kérte küldeni. Ezen tájékoztatások alapján a fogyasztó 2019.08.27-én 11:30 órakor a 2335 Taksony, Solt utca 17. sz. alatti címre – amely a számlán szerepelt – leszállította a terméket. Ott azonban nem vették azt át, a helyszínen tartózkodó hölgy azt mondta, később emailen is azt írta a vállalkozás, hogy személyes átvételre nincs lehetőség csak postai úton küldheti el a terméket. A fogyasztó ezt sérelmezte. A postai küldés jelentős többletköltséggel járt volna egyébként is azt kérte, a vállalkozás küldjön a termékért. Neki már addig is sokba került, mert Révfülöpről elvitte Taksonyba kocsival.

Miután a semmi változás nem történt ettől az eljárástól reméli, hogy hozzájut egy használható szivattyúhoz vagy a kifizetett vételárhoz.

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 nem volt módja felek között az egyezés létrehozásának megkísérlésére.

## 5. Megállapított tényállás

A fogyasztó az interneten a vállalkozás által üzemeltetett oldalon 81897 számon megrendelt egy Micul 100QJD5/8-1.1 mélykúti csőszivattyút, melyet 2019.06.01-én vett át. A szivattyú hibáját 2019.07.19-én 10:55-kor e-mailen bejelentette azzal, hogy a futár küldését megrendelte a vállalkozástól. A vállalkozás ennek ellenére a futárt nem küldte a termékért, arra hivatkozott, hogy „nincs kapacitása”. A fogyasztótól a terméket maga szállította a vállalkozás székhelyére, ahol azt nem vették át. A hibás szivattyú a fogyasztónál maradt.

## 6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

Az ügyre irányadó jogszabály a Polgári törvénykönyvről szóló 2013 évi V. törvény (Ptk.) szerint:

Ptk.6:34. § [A teljesítés általános szabálya]

*A szolgáltatást a kötelelem 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 szerződés-kötés 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. § [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.*

Hibás teljesítés esetén az igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik:

**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.*

**Ptk.140. §: [Elállás, felmondás]**

*(1) Ha a szerződésszegés következtében a jogosultnak a szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnt, elállhat a szerződéstől, vagy ha a szerződéskötés előtt fennállt helyzetet természetben nem lehet visszaállítani, felmondhatja azt, ha e törvény eltérően nem rendelkezik.*

**Ptk. 6:213. §: [Megszüntetés egyoldalú jognyilatkozattal]**

*(1) Aki jogszabálynál vagy a szerződésnél fogva felmondásra vagy elállásra jogosult, a másik félhez intézett jognyilatkozattal szüntetheti meg a szerződést. A szerződés felmondása esetén a szerződés megszüntetésének, elállás esetén a szerződés felbontásának a szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy elállásra a fél akkor jogosult, ha az általa kapott szolgáltatás egyidejű visszaadását felajánlja.*

**Ptk.6:212. §: [Megszüntetés a felek megállapodásával]**

*(3) A szerződés felbontása esetén a már teljesített szolgáltatások visszajárnak. Ha az eredeti állapot természetben nem állítható helyre, a szerződés felbontásának nincs helye.*

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

6. § (1) *A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani.*

(2) *Ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített javítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik.*

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

Az eljáró tanács elsőként megállapította, hogy a vállalkozás nem tett eleget hogy az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének.

E joghely szerint: *„A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válaszirátát 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 vagy telephelye 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.”*

A vállalkozás részére küldött hivatalos iratban az együttműködési kötelezettségre a békéltető testület elnöke a vállalkozás figyelmét felhívta. Tekintettel arra, hogy a vállalkozás székhelye vagy telephelye (képviselője) nem Budapestre van bejegyezve, a vállalkozásnak a válaszirát küldésén túlmenően a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét nem biztosítani kellett, azonban a megjelenés hiányában 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 küldött hivatalos iratban foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben írásbeli nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg. Ezért a békéltető testület a Fgytv. 36/B. § valamint az Fgytv. 29. § (12) bekezdésében foglaltaknak megfelelően jár el.

Az Fgytv. 36/B § 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 Fgytv. 29. § (12) bekezdése alapján: *A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”*

Az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint: *„A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - (...)*

*e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár az azok megsértése esetén.*

Az ügy érdemét illetően a rendelkezésre álló adatok alapján az eljáró tanács szerint a vállalkozás nem tett eleget jótállási kötelezettségének.

A hiba bejelentését követően a bejelentésre kialakított webfelületen kért elszállítást nem végezte el, a kapacitás hiánya nem ad felmentést a garanciális kötelezettség teljesítése alól. A vállalkozásnál a fogyasztó a szállítást igazoltan megrendelte, továbbá azt egyébként is a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 6. § -a szerint a vállalkozásnak kell el és visszaszállítani. A vállalkozás nem bizonyította, hogy a termék nem hibás.

## 8. Összegzés

A tényállás alapján az eljáró tanács bizonyítottan tekintette, hogy a vállalkozás hibásan teljesített, a termék hibáját pedig nem javította ki. A fogyasztó kijavítás illetve kicserélés iránti igénye, ennek elmaradása esetén az elállási joga megalapozott. Ezért az iratokra tekintettel és a fogyasztó meghallgatását követően az eljáró tanács a rendelkező részbe foglalt ajánlást tette.

Az eljáró tanács a határidők tekintetében figyelembe vette, hogy az elegendő legyen a szállítás időpontjának és a hibás termék átvételi helyének egyeztetésére, a téli időszakban a javításra és a visszaszállításra.

## 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 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 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, 2019. november 14.

**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irrattár