

**Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett  
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület  
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefon: (+36) 76 501 525, 76 501 532, 70 938 4765  
E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)  
Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)  
Iktatószám: BKMBT/048-06/2023.  
Ügyszám: BKMBT/038-06/2023.**



A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ..... **fogyasztó** (továbbiakban fogyasztó), **Kun Terrigena Kft.** (székhely: 2769 Tápiószőlős, Pándi u. 165., cégjegyzékszám: 13-09-205503) **vállalkozással** szemben indított (továbbiakban: vállalkozás) hivatkozott számú ügyében a következő

## A J Á N L Á S T

**teszi:**

**A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület ajánlja a Kun Terrigena Kft. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 5 napon belül a fogyasztó által kifizetett 13.100,- Ft összegből – hibás teljesítésre figyelemmel – még vissza nem térített 7.600,- Ft összeget fizessen vissza a fogyasztó részére.**

Ha a vállalkozás a Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése kérhető a békéltető testület székhelye szerint illetékes Kecskeméti Törvényszéktől, a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha az eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) rendelkezéseinek, ha a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fogyasztó az ajánlás fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a Békéltető Testületnek írásban jelezni.

## I N D O K O L Á S

A fogyasztó a Békéltető Testülethez benyújtott első kérelmében ismertette, hogy 2022.07.21. napján banki előre utalással megrendelt a vállalkozástól 10 kg kiváló minőségű mangalica zsírt, amelyet 4017 rendelésszámon visszaigazoltak. A Foxpost csomagautomatán keresztül kézbesített küldeményből 5 kg mangalica zsír szétfolyt, melyről értesítette a csomagszállító ügyfélszolgálatát. A Foxpost-tól kapott tájékoztatás alapján a vállalkozás a küldeményt nem kereste, ezért a termék fennmaradó részét is megsemmisítették. A fogyasztó a megrendelt mangalica zsírra továbbra is igényt tart, más megoldást nem fogad el.

A vállalkozás a fogyasztó panaszára előadta, hogy rajtuk kívülálló ok miatt sérült a csomag, így a zsír vételárát visszaküldték postai utalványon, mivel bankszámlaszám nem állt rendelkezésükre. A sérült zsírt nem vették át és kérték a megsemmisítést. A fogyasztónak semmilyen kára nem keletkezett, mivel a sérült termék árát visszafizették a fogyasztó részére.

Fentieket követően fogyasztó a termék cseréje érdekében a Békéltető Testülethez kérelmet nyújtott be, melyhez mellékelte a kérelmében foglaltakat alátámasztó dokumentumokat (levelezés vállalkozással és futárszolgálattal, pénztári befizetési bizonylat, fényképfelvétel). A fogyasztó kérelmében az általa

megrendelt kiváló minőségű mangalica zsír megküldését kérte pótlólag, amely jelenleg is megrendelhető, forgalmazzák, csak már nem a 2022. júliusában történt megrendelési áron.

A kérelem megküldésre került a vállalkozás részére, amelyre válasziratot nyújtott be az alábbiak szerint:

A fogyasztónak 5.500,- Ft került volna visszafizetésre, mely öt darab termék ára, de az átvételt a címzett megtagadta, így az összeg visszaérkezett, a belföldi postautalvány szelvényét mellékelték. A megrendelt termék elfogyott, a termelője már nem is készíti a terméket, illetve a termék időszakos, nem állandó termék. Előadta továbbá, hogy milyen okból döntöttek a sérült élelmiszer megsemmisítése mellett. Hasonló ügyekben ez korábban sohasem okozott gondot a megrendelőnek, mivel a termék árát vagy visszautalták vagy utólagos fizetést választottak. Nem értik a megrendelő álláspontját, mivel jogi képviselőjükkel egyeztetve helyesen jártak el, amikor a termék vételárát kívánták volna visszafizetni, amelynek átvételét megtagadták.

Vállalkozásuk kisebb termelők által előállított termékeket értékesít, melyek ha elfogynak, nem lehet azonnal pótolni. A termékből már jelenleg sem kapható, pótolni nem tudják. A pótlólagosan kiállított számlát mellékelten megküldték.

A fogyasztó a válasziratra reagálva előadta, hogy kifogásolja a pótlólagos számla kiállítását. A postai utalvány szelvényének csak a feladó rész másolata került csatolásra, a megtagadást igazoló dokumentum rész nem. Megjegyzi, hogy ha kapott volna postai értesítőt, akkor sem vette volna át a felajánlott 5.500,- Ft kártérítési összeget, mivel az átutalt 13.100,- Ft között kb. 140 % hiány mutatkozik az áremelkedésen felül. Az 5 kg nem egyezik meg a megrendelt 10 kg mangalica zsírral. A termék sérülése egyértelműen a vállalkozás magatartásának tudható be. A Falu Food online termelői piacán jelenleg is évszaktól függetlenül rendelhető a mangalica zsír. Nem egy konkrét termelőtől származó zsírt rendelt, hanem termelőtől független mangalica zsírt. Továbbra is igényt tart a megrendelt kiváló minőségű mangalica zsírra, amelynek kifizetését előre utalással teljesítette. Az áremelkedés következtében árrés különbséget és a teljes vételárát sem hajlandóak részére megtéríteni, amely miatt tovább nőnek kiadásai, ellehetlenítése. Kérte a rögzített telefonvonalon történt beszélgetés megküldését.

Az ügyben hozott döntésben a Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület ajánlotta a Kun Terrigena Kft. vállalkozásnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 10 napon belül a fogyasztó által kifizetett és átvett, szállítás közben megsérült mangalicazsír megnevezésű terméket – amennyiben ugyanolyan termék rendelkezésére áll – cserélje ki. Amennyiben a kicserélésnek nem tud eleget tenni, az ajánlás kézhezvételétől számított 10 napon belül fizesse vissza a fogyasztó részére a termék vételárát (5.499,- Ft).

Fentieket követően a fogyasztó részéről érkezett beadvány alapján a fogyasztó által megrendelt összesen 10 kg mennyiségű mangalicazsír külön 2 x 5 kg-os csomagolásban került feladásra. Az egyik 5 kg-os csomag szétfolyt, a másik csomag kézbesítését meg sem kísérelték, az megsemmisítésre került. A fogyasztó tehát az általa megrendelt 10 kg mennyiségű mangalicazsírban semmit sem kapott meg. A megrendelést követően a fogyasztó összesen 13.100,- Ft összeget fizetett meg előzetesen a vállalkozásnak, mely a nem teljesítésre figyelemmel teljes egészében visszajár.

A Békéltető Testület nyilatkozattételre hívta fel a vállalkozást a fenti körülmények tisztázása érdekében, azonban a felhívás eredménytelen volt, a vállalkozás nem reagált.

Fentiekre tekintettel a fogyasztó újabb kérelmet nyújtott be a Békéltető Testülethez az alábbiak szerint:

A Foxpost részéről a fogyasztó panaszát (kártérítési igényét) nem tartották megalapozottnak, mivel a feladó felelőssége, hogy gondoskodik arról, hogy a csomag tartalma a jogszabályoknak és az általános szerződési feltételeknek megfeleljen. Mindezek alapján egyértelmű, hogy a feladó vállalkozás magatartása idézte elő a termék szétfolyását. A vállalkozás által 2023. január hónapban átutalt 5.500,- Ft összeg csak részben fedezi a felmerült kárt. A fogyasztó összesen 13.100,- Ft összeget fizetett meg előre utalással a vállalkozás részére.

Mindezek alapján a fogyasztó a feladó kérésére a Foxpost raktárában megsemmisített, illetve a szállítás alkalmával szétfolyt kitűnő minőségű mangalica zsír helyett új termék küldését kéri, mivel a feladó az előzőekben leírt sorozatos hibák elkövetése miatt kártérítésre kötelezett.

A vállalkozás részére a BKMBT/038-4/2023. számú írásbeli eljárás lefolytatásának kezdeményezése tárgyú irat 2023.02.20. napján kézbesítésre került. A vállalkozás a megadott határidőn belül válasziratot nem küldött, így ismételt felhívást kézbesítettünk részére, melyet 2023.03.27. napján vett át. A vállalkozás részéről semmilyen irat nem érkezett.

Az eljáró tanács megállapítja, hogy az ügyben a vállalkozás az Fgytv. 29.§ (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségének nem tett eleget, mivel válasziratot nem nyújtott be, valamint a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségét nem ajánlotta fel.

A Testület a rendelkezésre álló iratok és bizonyítékok alapján az alábbiakat állapította meg:

A hivatkozott jogszabályi rendelkezések alapján a kellékszavatossági jogok körében a fogyasztó elsődlegesen cserét kérhet, amennyiben a vállalkozás azt nem tudja teljesíteni, a vételár visszafizetésének van helye. A fogyasztó másik lehetősége internetes vásárlás esetén a 14 napos indokolás nélküli elállási jog, mely szintén a termék vételárának visszafizetését jelenti.

A rendelkezésre álló adatok és bizonyítékok alapján megállapítható, hogy a vállalkozás részéről hibás teljesítés áll fenn, mivel a fogyasztó a termékhez – a nem megfelelő feladás/csomagolás miatt – nem jutott hozzá. A megelőző eljárásban megállapítottak alapján a csere nem lehetséges, ezáltal a fogyasztó kifizetett teljes összeg visszatérítésének van helye.

A Békéltető Testület hangsúlyozza, hogy a békéltető testületi eljárás során nincs lehetőség a bírósági eljáráshoz hasonló teljes körű bizonyítási eljárás lefolytatására, a békéltető testület a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján dönt. Ezzel összefüggésben szükséges kiemelni, hogy a vállalkozás jelen eljárás során válasziratot nem nyújtott be, többszöri felhívásra sem nyilatkozott.

A fogyasztó által becsatolt pénztári befizetési bizonylat alapján 13.100,- Ft összeget fizetett meg a vállalkozás részére. A fogyasztó nyilatkozatai értelmében a megrendelt összesen 10 kg mennyiségű zsírt 2 x 5 kg-os csomagban adta fel a vállalkozás. Az egyik csomag tartalma elfolyt, a másik csomag a Foxpost raktárában – a vállalkozás kérésére – megsemmisítésre került, mivel a csomag sérült állapota miatt a kézbesítést meg sem kísérelték.

A vállalkozás nem tudott benyújtani olyan bizonyítékot, amely igazolta volna, hogy a fogyasztó a megrendelt terméket – akár részben – átvette volna. A vállalkozás továbbá saját maga is elismerte, hogy a fogyasztó a részére postai utalvány útján kifizetni megkísérelt 5.5000,- Ft-ot nem vette át.

Mindezek alapján a fogyasztó a termékhez egyáltalán nem jutott hozzá, továbbá az általa kifizetett 13.100,- Ft összegből eddig 5.500,- Ft-ot kapott vissza a Békéltető Testület BKMBT/344-8/2022. számú ajánlása alapján. Hibás teljesítés esetén a fogyasztó részére a teljes kifizetett összeg visszajár, ideértve a szállítási költséget is, az nem terhelhető rá a fogyasztóra, mivel a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a vállalkozást terhelik.

A Testület a fentiekre tekintettel megállapítja a fogyasztói kérelem – részbeni – megalapozottságát.

A Békéltető Testületnek nincs jogköre kártérítési igények megítélésére. Ezen igényekkel kapcsolatban a polgári ügyekben eljáró hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság jogosult dönteni. Ezzel összefüggésben felhívom a fogyasztó figyelmét, hogy a kizárólag pénz fizetésére vonatkozó, hárommillió forintot meg nem haladó követelés kizárólag közjegyzőnél kezdeményezett fizetési meghagyásos eljárás útján érvényesíthető.

A Békéltető Testület az érdemi döntése során az alábbi jogszabályokat alkalmazta:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:127. § (1)-(2) bekezdése alapján *a jogosult késedelem nélkül köteles meggyőződni arról, hogy a szolgáltatás minősége és mennyisége megfelelő-e. A dolog átvétele során nem kell vizsgálni azokat a tulajdonságokat, amelyeknek a minőségét tanúsítják, vagy amelyekre jótállás vonatkozik.*

A Ptk. 6:157. § (1)-(2) bekezdése értelmében *a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi*

*követelményeknek. (...) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.*

A Ptk. a kellékszavatossági jogok cím alatt az alábbiakat rögzíti:

*6:159. § (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 Ptk. 6:166. § (1) bekezdése alapján a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

A Békéltető Testület a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 32. § b) pontja alapján a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

A békéltető testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

Az ajánlás hatályon kívül helyezésének a lehetőségét az Fgytv. 34. § (3) bekezdése biztosítja.

Kecskemét, 2023. április 6.

dr. Pozsonyi Gabriella s.k.  
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület  
eljárásra kijelölt tagja

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. Fogyasztó
2. Kun Terrigena Kft. (2769 Tápiószőlős, Pándi u. 165.) - elektronikusan
3. Irratár