

# Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefon: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538  
E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)



**Ügyszám: BKMBT/Á-405-08/2017.**

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ..... **fogyasztó** (továbbiakban: fogyasztó), valamint a **CARDO Bútor és Matracgyártó Kft.** (Székhely: 9027 Győr, Bútorgyár utca 3. Cégjegyzékszám: 08-09-002897) **vállalkozás** (továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

## A J Á N L Á S T

teszi:

***Vállalkozás az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a saját költségére történő elszállítás mellett gondoskodjon a GOLDEN TOUCH HARD típusú matrac 180 cm\*200 cm méretben történő cseréjéről.***

Az eljáró tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kérheti annak hatályon kívül helyezését, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek, a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy akkor, ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A vállalkozás az Ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben foglaltakon túl - az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a Törvényszéktől, ha az Ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A fogyasztó az Ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, azt a Békéltető Testület nyilvánosságra hozza.

A tanács Ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

## I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2017. április 30. napján rendelt a CARDO Kft.-től egy csúcsmodellt, a GOLDEN TOUCH HARD márkanevű 180\*200 cm-es méretű ágymatracot. 2017. május 15. napján birtokba is vette a terméket. Új ágykeretet is rendelt a fogyasztó, és mikor megérkezett annak cseréjekor lettek figyelmesek arra, hogy a matrac alsófelén több helyen is kb. 30 cm hosszán szabálytalan csikokban zselészerű anyag szivárog. 10 nap múlva a foltok nagyobbak lettek, ekkor a matrac állapotát fényképfelvételekkel rögzítették. 2017. július 24. napján cserematrac biztosítása mellett elszállították a matracot Győrbe. 2017. augusztus 23. vagy 24. napján a CARDO Kft. garanciális részlege érdeklődött, hogy mi a matrac baja, mert ők nem látják. 2018. augusztus 28. napján a fogyasztó visszakapta a

matracot és azt tapasztalta, hogy egy műanyag lapot varrtak bele. A javítást a fogyasztó nem fogadta el és 2017. augusztus 31. napján kelt levelet küldte fogyasztói panaszként a gyártónak. A panaszos levelet a cég a tértivevény tanúsága szerint 2017. szeptember 6. napján átvette, azonban a fogyasztót mindezidáig válaszra sem méltatta. Tekintettel arra, hogy álláspontja szerint a fogyasztó mindent megtett a jogvita békés rendezése érdekében, kérte az eljárás lefolytatását a Békéltető Testület közreműködésével.

- A fogyasztó kérelméhez mellékelte a 2017. augusztus 31. napján kelt panaszlevelet, jogi képviselétről szóló ügyvédi meghatalmazást, az 503.700 Ft-os kifizetésről kiállított számlát, valamint az AR 6380119 sorszámú szállítólevelet.

**Az eljáró tanács döntésére irányuló indítványa: Elsődlegesen a prémium termék cseréjére kötelezés, másodlagosan a vételár visszatérítése.**

A vállalkozás 2018. január 29-én válasziratot nyújtott be. A válasziratban leírja, hogy a bejelentett hiba megvizsgálása során a matracot meg kellett bontani, és a megbontás során 2 apró ragadós csíkot találtak a takarószöveten. A fogyasztó által panaszolt anyagszivárgást nem tapasztaltak, az nem a matrac belsejéből származott.

Mivel a vizsgálat érdekében a matracot megbontották, így azt az anyagot visszahelyezni nem volt lehetőségük. Egy új takaróanyagot – ami a fogyasztó által vásárolt un. egyoldalas típusú matracoknál szokás- helyeztek fel a matrac megbontott alsó részére. Ez az oka annak, hogy a panaszos számára esetleg úgy tűnhet, takarás történt. A matracot megvizsgálták és megállapították, hogy a terméken minőségi hiba nem igazolható, így a CARDO Kft. a fogyasztó szavatossági igényét nem ismeri el. A vállalkozás válasziratában kiemeli, hogy a fogyasztó szerint sem tapasztalható további rendellenes szivárgás. A felhelyezett új takarószövet ugyanolyan tulajdonságokkal rendelkezik, mint az eredeti szövet, így a matrac a rendeltetésszerű használatra továbbra is alkalmas.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás a fogyasztó jótállási csere igényét nem fogadta el.

Az eljáró tanács megállapította, hogy jelen fogyasztói jogvitában érintett termékre 1 év kötelező jótállás vonatkozik, a fogyasztó a jótállási igényét a jótállási időtartamon belül közölte a kereskedővel.

A jótállási jog alapján a fogyasztó kérheti választása szerint a termék kijavítását, vagy kicserélését, kérhet árengedményt, vagy elállhat a szerződéstől. A jótállási jog esetében a jótállás teljes időtartama alatt vélelmezni kell, hogy a jelentkezett hiba oka a termékben már a vásárláskor benne volt, és ennek ellenkezőjét, a vélelem megdöntését, azaz a hibátlan teljesítést a kötelezett, vagyis a kereskedő tartozik bizonyítani.

A vállalkozás bizonyítási kötelezettségének nem tett eleget, a fogyasztó minőségi kifogását csak részben kezelte, a hibás matracot vizsgálatra elszállította, azonban a fogyasztó által el nem fogadható módon javította. Továbbá a Békéltető testület felé együttműködési kötelezettségének is csak részben tett eleget, ugyanis válaszirat benyújtása mellett a meghallgatáson történő képviselétről nem gondoskodott, egyezségkötésre alkalmas ajánlatot nem tett.

**Az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint megalapozottnak találta:**

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (a továbbiakban: Ptk) **6:34. §** rendelkezése értelmében a szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

Az eljárás során azt kellett megvizsgálni, hogy a termék minősége a vásárláskor megfelelt-e a Ptk 6:123. §-ban foglalt követelményeknek, amely szerint:

**6:123. §: 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, és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A Ptk 6:157. § rendelkezése értelmében a kötelezett **hibásan teljesít**, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Ptk **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.**

A Békéltető Testület eljáró tanácsa előtt lefolytatott eljárás során megállapításra kerül, hogy a strandkajakra **az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet mellékletének 23. pontja értelmében 1 év jótállás vállalása kötelező, azonban kétséget kizáróan megállapítást nyert, hogy a vállalkozás a fogyasztó jótállási igényét elutasította anélkül, hogy jótállási felelősségét kimentette volna.**

**6:173. §** [*A jótállási igény érvényesítése*]

(1) A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.

(2) A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

Ptk 6:159. § [*Kellékszavatossági jogok*]

(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 kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt.

(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 fogyasztó a hibát a jótállási időben, azaz a vásárlástól számított 1 éven belül észlelte, azt megfelelő módon közölte a vállalkozással, a vállalkozás a felelősségét nem mentette ki, ezért az ajánlásban foglaltak szerint döntöttem.**

Mindezekre tekintettel a rendelkezésre álló adatok alapján az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az Ajánlásban foglaltak szerint döntött.

Tehtintettel arra, hogy a vállalkozás a tanács döntését kötelezéseként nem ismeri el, így az eljáró tanács Fgytv. 32.§ b) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján tette meg Ajánlását.

A Fgytv. 36. § (1) bekezdésének rendelkezése szerint, amennyiben 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. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott Ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a Békéltető Testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

A Békéltető Testület felhívja a fogyasztó figyelmét arra, miszerint amennyiben a vállalkozás az Ajánlásban foglaltak ellenére a tárgyi összeget nem téríti vissza, a vonatkozó jogszabály értelmében hárommillió forint alatti, pénz fizetésére irányuló lejárt követelés a közjegyző hatáskörébe tartozó, illetékköteles fizetési meghagyásos eljárás útján érvényesíthető. A kérelem előterjeszhető bármely közjegyzőnél szóban, írásban vagy jogi képviselő által elektronikus úton. Amennyiben a fizetésre kötelezett fél a fizetési meghagyás ellen ellentmondással él, az eljárás perré alakul át, ha viszont ellentmondás határidőn belül nem érkezik, a fizetési meghagyás – a bíróság ítéletéhez hasonlóan – jogerőssé és végrehajthatóvá válik.

A bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, a fellebbezési lehetőség hiánya és a hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2) és (3) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén alapul.

A Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, az illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2018. február 19.

Borsosné dr. Kecskeméti Éva sk.  
eljáró tanács  
egyedül eljáró testületi tag

### **Kapják:**

- 1.) Fogyasztó  
Jogi képviselő
- 2.) CARDO Bútor és Matracgyártó Kft. (Székhely: 9027 Győr, Bútorgyár utca 3.)  
Jogi képviselő
- 3.) Irattár