**Budapesti Békéltető Testület**

*1016 Budapest, Krisztina krt. 99.*

*Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.10*

*Telefon: 488-2131 Fax: 488-2186*

*e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu*

BBT/04890/2016

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Lux Hungária Kereskedelmi Kft.** (1145 Budapest, Jávor u. 5/A.) 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 az írásbeli ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül – a fogyasztó elállási jogának jogszerű gyakorlására tekintettel – az eredeti állapot helyreállítása körében fizesse vissza a fogyasztó részére az általa a szerződés alapján befizetett összegeket – 15.000,- Ft foglalót, valamint az azt követően befizetett részleteket –, és szüntesse meg a takarítógép adásvétele tárgyában 2016.01.22. napján megkötött adásvételi szerződést, a szerződéshez kapcsolódóan létrejött kölcsönszerződéssel együtt, a termék egyidejű visszavétele mellett.**

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

***INDOKOLÁS***

A fogyasztó meghatalmazottjának kérelmében foglaltak szerint XY, a vállalkozás képviselője előzetes telefonos egyeztetést követően 2016.01.22. napján kereste fel a lakásán a fogyasztót és élettársát – akik mindketten idős, nagyothalló, beteg emberek – abból a célból, hogy bemutassa részükre az általa forgalmazott porszívót. A porszívóügynök a fogyasztót arról tájékoztatta, hogy a porszívó teljes vételára 15.000,- Ft, és egy kitöltetlen szerződést íratott alá vele, amit ő utólag töltött ki. A vállalkozás ügynöke nyugta ellenében átvette a 15.000,- Ft-ot, közben a cégnek és a banknak is telefonált, mint később kiderült, hitelt intézett, majd távozott. A fogyasztó és élettársa csak az ügynök távozását követően észlelték, hogy mekkora összeget kell ténylegesen fizetni (36 x 15.000,- Ft-ot, azaz 426.000,- Ft-ot valamint ezen összegnek 3 éves futamidőre számított kamatát). A fogyasztó a család egyik tagját tájékoztatta a fenti, inkorrekt szerződéskötésről, aki a forgalmazónak és a banknak is megküldte az elállási nyilatkozatot, azonban a 14 napos elállási határidőn túl. A családtag a forgalmazóval és a bankkal is megpróbált telefonon egyeztetni, azonban ez nem vezetett eredményre. Mivel becsületes emberekről van szó, azóta fizetik a részleteket, de a gépet nem használják. A fogyasztó meghatalmazottja előadja továbbá, hogy azért fordult a testülethez, mert a fogyasztó és a hozzá hasonló idős, kiszolgáltatott emberek helyzetével való visszaélésnek tekinti a történteket, a kihasznált emberek az ügynökökkel szemben – akik rájuk nyomást gyakorolva, a megfelelő tájékoztatás mellőzésével bírják rá őket a vásárlásra – védtelenek.

A fogyasztó meghatalmazottja kéri, hogy a vállalkozás a fogyasztó szerződéstől való elállását fogadja el.

A fogyasztó a kérelméhez csatolta a vállalkozással és a Cofidis Magyarországi Fióktelepével folytatott levelezését, az elállási nyilatkozatát, a termékre vonatkozó adásvételi szerződést, a termék számláját, valamint a foglaló átvételét igazoló átvételi elismervényt.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot (továbbiakban eljáró tanács) jelölt ki dr. Kott Andrea személyében. A meghallgatás 2017. március 28. napjának 15:00 órai 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. 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. 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 2017.02.27. napján kelt válasziratában az alábbiakat adta elő:

A vállalkozás az eljáró tanács döntését kötelezésként nem fogadja el, azt csak ajánlásnak tekinti.

A vállalkozás és a fogyasztó között 2016.01.22. napján 15/012839 számon jött létre szerződés, mellyel a fogyasztó takarító berendezést vásárolt 426.000,- Ft értékben. A fogyasztó a teljes vételárból 15.000,- Ft foglalót szerződéskötéskor készpénzben fizetett meg, a vételár hátralékot a Cofidis-től igényelt, 36 hónap futamidejű kölcsönből kívánta kifizetni.

Vállalkozás eljáró üzletkötője a szerződés vásárlói példányát a szerződéskötéskor a vevőnél hagyta a Cofidis iratok egy példányával együtt. A fogyasztó a szerződés első oldalán aláírásával elismerte, hogy a szerződés hátoldalán található Általános Szerződési Feltételeket elfogadja. Az Általános Szerződési Feltételek III.7. pontja tartalmazza a vásárlói jogokról szóló tájékoztatást:

„A fogyasztó a termék átvételétől számított tizennégy napon belül jogosult indokolás nélkül elállni a szerződéstől. Ha a fogyasztó elállási jogával élni kíván, elállási szándékát tartalmazó egyértelmű nyilatkozatát köteles eljuttatni az alábbi címre, a Lux Hungária Kft. székhelyére: Lux Hungária Kft., 1145 Budapest, Jávor u. 5/A., fax.: (+36 1) 4222 4441, elektronikus levélcím: [info@luxhungaria.hu](mailto:info@luxhungaria.hu)”. Az elállásról szóló tájékoztató tartalmazza az elállási nyilatkozat mintáját is.

Vásárló elállási nyilatkozatot az előírt 14 napon belül nem tett, elállását 2016.02.15. napján adta postára, melyet vállalkozás 2016.02.17-én vett át. A vállalkozás a fogyasztó elállását a 2016.02.23-án írt levelében elutasította.

A szerződéskötéskor a megvásárolt termék és a használati útmutató a vevő részére átadásra került, ezt a vevő az aláírásával megerősítette.

Vásárló a termék teljes vételárának kifizetésére hitelt vett fel a Cofidis Magyarországi Fióktelepétől. A megkötött adásvételi szerződés tartalmazza is, hogy Cofidis hitelből fedezik a vételárat, ezért nincs kitöltve a szerződésen a havi részletekre vonatkozó rész, mivel a havi hitel részleteket nem a vállalkozás, hanem a Cofidis állapítja meg.

A hitelszerződés érvényesen létrejött, a Cofidis Magyarországi Fióktelepe a vételárat átutalta a vállalkozásnak.

A vállalkozás álláspontja szerint a fogyasztó az előírt határidőn belül nem jelentett be elállási szándékot.

A szerződés megkötésekor, a termék átvételekor a vásárló az eljáró üzletkötőtől részletes tájékoztatást kapott jogairól, továbbá a szerződés tartalmazza a jogszabály által előírtakat az elállási jog gyakorlásával kapcsolatban.

Fentiek alapján a fogyasztó panaszának jogosságát a vállalkozás nem ismeri el, kéri annak elutasítását.

Jelezni kívánja továbbá a vállalkozás, hogy BBT/00032/2017. számon a fogyasztó meghatalmazottjaként eljáró XY kérelmező ügyében is tárgyalást tűzött ki a BBT. XY-val a vállalkozás nem kötött szerződést, ezért a vállalkozás kéri a BBT/00032/2017. számon megindított eljárás megszüntetését.

A vállalkozás a válasziratához csatolta a termékre vonatkozó adásvételi szerződést, számlát, a foglaló átvételét tanúsító átvételi elismervényt, a fogyasztóval folytatott levelezését, valamint az ügyvédi meghatalmazását.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a felek értesítése szabályszerű volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést a fogyasztó 2017.02.27-én helyettes átvevő útján, a vállalkozás 2017.02.24. napján meghatalmazottja útján átvette.

A meghallgatáson a fogyasztó képviseletében XY meghatalmazott jelent meg, akinek a meghatalmazása a kérelem mellékleteként került csatolásra az ügy irataihoz, a vállalkozás képviseletében ZX ügyvéd, mint meghatalmazott jelent meg, aki a meghatalmazását a válaszirat mellékleteként küldte meg a Budapesti Békéltető Testület részére. A felek az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

A meghallgatáson a fogyasztó meghatalmazottja részére átadásra került a vállalkozás válaszirata, amelynek átvételét a fogyasztó meghatalmazottja a válaszirat eredeti példányán aláírásával igazolt.

A fogyasztó a meghallgatáson az írásbeli kérelmében foglaltak fenntartásán túl az alábbiakat adta elő:

A vállalkozás képviselője a szerződéskötést megelőzően nem tájékoztatta a fogyasztót az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötése esetén megillető jogairól, így többek között arról sem, hogy ez esetben indokolás nélküli elállási jog illeti meg a fogyasztót, valamint ezen jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről, továbbá a jogszabály szerinti nyilatkozat mintáról sem adott részére tájékoztatást.

A vállalkozás képviselője a meghallgatáson fenntartotta a válasziratában foglaltakat, valamint az alábbiakat adta elő:

Az eljáró tanács kérdésére úgy nyilatkozott, hogy vállalkozás munkatársa a fogyasztót szóban tájékoztatta a szerződéskötést megelőzően a jogszabályban foglalt jogairól, azonban ennek alátámasztására nem tud csatolni semmilyen bizonyítékot.

***A fogyasztó kérelme megalapozott.***

A felek között nem vitatottan üzlethelyiségen kívül jött létre adásvételi szerződés takarítógép adásvétele tárgyában, amely szerződés alapján a fogyasztó részben kölcsönszerződés megkötése útján egyenlítette ki a termék vételárát.

Az ügyre irányadó jogszabály a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet „A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól” (a továbbiakban Rendelet) egyebek mellet a következőket tartalmazza:

*„11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését*

*megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót (...)*

*i) a 20. § szerinti jog gyakorlásának határidejéről és egyéb feltételeiről (különösen a 22. §-ban foglaltakról), valamint a 2. melléklet szerinti nyilatkozat-mintáról;(...)*

*(2) Ha a vállalkozás nem tett eleget az (1) bekezdés e) és f) pontjaiban meghatározott valamennyi járulékos költségre vagy az (1) bekezdés j) pontjában meghatározott költségre vonatkozó tájékoztatási követelménynek, a fogyasztó nem köteles megfizetni e költségeket. (...)*

*(7) Az e §-ban meghatározott tájékoztatási kötelezettség teljesítésének bizonyítása a vállalkozást terheli.*

*7. A szerződéskötésre vonatkozó formai követelmények üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén*

*12. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésében előírt tájékoztatást a fogyasztóval papíron vagy – a fogyasztó beleegyezése esetén – más tartós adathordozón közli. A tartós adathordozón rendelkezésre bocsátott tájékoztatást olvasható módon, világos és közérthető nyelven kell a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.*

*(2) A szerződéskötést követően a vállalkozás átadja a fogyasztónak az aláírt szerződés másolatát, vagy a szerződéskötést papíron vagy – a fogyasztó beleegyezése esetén – más tartós adathordozón visszaigazolja. A visszaigazolás tartalmazza a fogyasztónak a 29. § (1) bekezdés m) pontja szerint adott nyilatkozatát.*

*9. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog*

*20. § (1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.*

*(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát*

*a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén*

*aa) a terméknek,*

*(...) a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;*

*számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.*

*10. A fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jogra vonatkozó tájékoztatás elmulasztásának jogkövetkezménye*

*21. § (1) Ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.*

*(2) Ha a vállalkozás a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő lejártát követő tizenkét hónapon belül megadta a fogyasztónak az (1) bekezdésben meghatározott tájékoztatást, az elállásra vagy a felmondásra nyitva álló határidő az e tájékoztatás közlésétől számított tizennegyedik napon jár le.*

*11. A fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jog gyakorlása*

*22. § (1) A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát (...)*

*b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.*

*(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.*

*(4) A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.*

*12. A vállalkozás kötelezettségei a fogyasztó elállása vagy felmondása esetén*

*23. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. (...)*

*13. A fogyasztó kötelezettségei elállása vagy felmondása esetén*

*24. § (...)*

*(3) Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarozták a fogyasztónak, a vállalkozás saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.*

A vállalkozás az általa becsatolt iratokkal nem igazolta, hogy a fogyasztót a szerződéskötést megelőzően tájékoztatta a Rendelet 11.§ (1) pontjában foglalt, őt megillető jogairól. A Rendelet 12. § (1) bekezdése alapján a 11. § (1) bekezdésben foglalt tájékoztatást a fogyasztóval papír alapon, vagy a fogyasztó beleegyezése esetén más tartós adathordozón kell közölnie.

Az eljáró tanács megjegyzi, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére.

Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valónak fogadja el. Erre egyébként a békéltető testület elnöke által kiküldött hivatalos irat is felhívta a felek figyelmét.

A békéltető testület eljárása során a szabad bizonyítás elve érvényesül, így a felek alakszerű bizonyítási szabályokhoz, a bizonyítás meghatározott módjához vagy meghatározott bizonyítási eszközök alkalmazásához nincsenek kötve. Eljáró tanács szabadon felhasználhatja a felek előadásait, valamint felhasználhat minden egyéb bizonyítékot, amely a tényállás kiderítésére alkalmas. A felek nyilatkozatai egyenrangúak, azaz e nyilatkozatok közötti ellentmondás feloldására más bizonyítás is szükséges.

A Rendelet 20.§ (1) bekezdése alapján az üzleten kívüli értékesítésre tekintettel a fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában meghatározott tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott elállási határidő tizenkét hónappal meghosszabbodik.

A fogyasztó az elállási jogát a törvényben meghatározott, 12 hónappal meghosszabbodott elállási határidőn belül, a 2016.02.04. napján kelt, a vállalkozás válasziratában foglaltak szerint 2016.02.15. napján postára adott, és a vállalkozás által 2016.02.17. napján kézhez vett levelében közölte a vállalkozással. A határidőben érvényesítettnek tekintett elállási jog alapján a vállalkozást terheli a Rendelet 23.§ (1) bekezdés szerint a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeg és a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségek haladéktalan, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belüli visszatérítési kötelezettsége.

Az elállás a szerződést a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal szünteti meg, ennélfogva a már teljesített szolgáltatások visszajárnak, vagyis a szerződéstől elálló fél követelheti az általa teljesített szolgáltatás visszatérítését.

A Rendelet 30.§ (1) bekezdése alapján, ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéshez vagy a távollévők között kötött szerződéshez járulékos szerződés is kapcsolódik, a fogyasztó 20. § szerinti jogának gyakorlás a járulékos szerződést is felbontja vagy megszünteti.

Ezen jogszabályhely alapján a fogyasztó elállási jogának jogszerű gyakorlására tekintettel a vállalkozásnak el kell járnia az adásvételi szerződéshez kapcsolódóan megkötött kölcsönszerződés megszüntetése iránt is.

Mindezek alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglalt **ajánlást tette.**

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 névcserét, 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, 2017. március 28.

**dr. Kott Andrea**

**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó

2. Vállalkozás

3. Irattár