

## **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/00958/2019**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Global Group Ltd.** (c/o Reverse Logistic LLC Chlodna 64 00-872 Warsaw Poland) vállalkozással szemben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

### **A J Á N L Á S T**

teszi:

**A vállalkozás jelen döntés kézhezvételét követő 15 napon belül fogyasztónak fizessen meg 1.675.- Ft-ot, azaz Ezerhatszázhetvenöt forintot.**

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

#### **1. Fogyasztói kérelem**

Fogyasztó 2019.02.27. napján érkezett kérelmében előadta, hogy rendelt a vállalkozástól 2019.01.15. napján egy hallásjavító készüléket és vegyszert 18.900.- Ft vételáron. A terméket a vállalkozás megküldte fogyasztó részére 2019.01.27. napján 99690987 rendelési számon utánvétes fizetéssel. Fogyasztó a kiszállítást követően megvizsgálta a terméket és kiderült, egy kozmetikai krémeket kapott, nem gyógyszert. Fogyasztó aznap, 2019.01.27. napján elállt vásárlásától elektronikus levélben, amit megismételt 2019.01.22. napján, és 2019.01.24. napján a csomag mellékletében megjelölt módon visszaküldte a terméket a vállalkozás címére postai úton, ennek költségét, 2.575.- Ft -ot megfizetve. Fogyasztó ezt követően majdnem egy hónap után kapott egy levelet a vállalkozástól, hogy milyen módon tudja teljesíteni elállását, konkrét utasításokat tartalmazva a levélben. Fogyasztó tájékoztatta a vállalkozást, hogy ez mind már megtörtént. Fogyasztó 2019.02.15. napján ismételt felszólította a vállalkozást, hogy igényét teljesítse, különös tekintettel arra, hogy 2019.02.12. napján kelt tájékoztató levélben a vállalkozás az elállást már teljesítette. Fogyasztó 2019.02.20. napján ismételt felszólította a vállalkozást a teljesítésre. Fogyasztó kérte a 18.900.- Ft vételár visszafizetését. Fogyasztó kérelméhez csatolta a hirdetést, csomagról fényképfelvételt, tájékoztató leírást, kiszállítási tájékoztatót, levelezést, felszólító levél feladóvevényét, termék visszaküldésének feladóvevényét, felszólító leveleket, boríték fénymásolatát.

Fogyasztó a 2019.03.18. napján érkezett kérelem kiegészítésében előadta, hogy a vételárat a vállalkozás megfizette részére, azonban kéri az ezzel felmerült költségeinek megtérítését is, így a visszaküldés költségét, mely 2.575.- Ft volt, és a vállalkozás teljesítésre vonatkozó felszólító levelének költségét, mely 1.675.- Ft volt. Fogyasztó csatolta kérelem-kiegészítését magalapozó feladóvevények másolatát.

#### **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 dr. Merényiné dr. Komáromy Melinda személyében. Ezzel egyidejűleg az Fgytv. 29. § (7) bekezdése alapján az eljárás írásbeli lefolytatását, így a meghallgatás mellőzését kezdeményezte. 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, valamint tizenöt napon belül kérhetik az írásbeli eljárás mellőzését. A felek határidőben ezirányú kérelmet 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**

A vállalkozás válasziratában előadta, teljesítette a fogyasztó részére a vételár visszatérítését.

### **4. Megállapított tényállás**

Fogyasztó rendelt a vállalkozástól 2019.01.15. napján egy hallásjavító készüléket és vegyszert 18.900.- Ft vételáron. A terméket a vállalkozás megküldte fogyasztó részére 2019.01.27. napján 99690987 rendelési számon utánvétes fizetéssel postai úton. Fogyasztó a kiszállítást követően megvizsgálta a terméket és aznap, 2019.01.27. napján elállt vásárlásától elektronikus levélben, amit megismételt 2019.01.22. napján. Fogyasztó 2019.01.24. napján a csomag mellékletében megjelölt módon visszaküldte a terméket a vállalkozás címére postai úton, ennek költségét, 2.575.- Ft -ot megfizetve. Fogyasztó ezt követően majdnem egy hónap után kapott egy levelet a vállalkozástól, hogy milyen módon tudja teljesíteni elállását, konkrét utasításokat tartalmazva a levélben. Fogyasztó tájékoztatta a vállalkozást, hogy ez mind már megtörtént. Fogyasztó 2019.02.15. napján és 2019.02.20. napján ismételt felszólította a vállalkozást a teljesítésre, az utóbbi felszólító levél költsége a csatolt feladóvevény szerint 1.675.- Ft volt.

A fogyasztói kérelem az alábbiak szerint – részben – megalapozott.

### **5. Eljáró tanács által figyelem**

A hatályos Polgári Törvénykönyv alapján:

6:1. § [A kötelem]

(1) A kötelem kötelezettség a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás teljesítésének követelésére.

(2) A kötelem valamely dolog adására, tevékenységre, tevékenységtől való tartózkodásra vagy más magatartásra irányulhat.

#### 6:2. § [Kötelemkeletkeztető tények]

(1) Kötelem keletkezhet különösen szerződésből,

#### 6:63. § [A szerződés létrejötte és tartalma]

(1) A szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.

(2) A szerződés létrejöttéhez a feleknek a lényeges és a bármelyikük által lényegesnek minősített kérdésekben való megállapodása szükséges.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) kormányrendelet szerint:

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.

(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.

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

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján

gyakorolhatja.

(2) A vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

23. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők 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.

(2) A 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

(4) Termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az (1) bekezdésben meghatározott összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

24. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni.

(2) A fogyasztó kizárólag a termék visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

Az Fgytv.szerint

33. §<sup>\*</sup>(1) A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.

(2)<sup>\*</sup> Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, ami a felek oldalán a békéltető testület eljárása igénybevételevel összefüggésben - a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel - igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útköltség és keresetkiesés stb.). A jogi képvisellel összefüggésben felmerülő költség nem tekinthető az eljárás költségének.

(3) Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

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

Eljáró tanács megállapította, a fogyasztó igénye az indokolás nélküli elállás körében megalapozott volt és teljesen megalapozottan kérte igazolt, határidőben előterjesztett elállása és a termék visszaküldésére tekintettel a vételár visszatérítését. A vállalkozás az eljárás során teljesítette ezen kötelezettségét a jogszabályban meghatározott határidőn túl. Eljáró tanács megállapította, a csatolt okiratokból nem állapítható meg, hogy a vállalkozás vállalta volna a termék visszaküldésének költségeit, a jogszabály hivatkozott rendelkezése szerint ennek viselésére fogyasztó kötelezett. A hatályos fogyasztóvédelemről szóló törvény szerint azonban a békéltető testület eljárásával kapcsolatban felmerült költségek megtérítésére pedig az kötelezett, akinek a terhére a jogvita eldöntésre került, így a fogyasztó oldalán igényérvényesítésére rendelt költség, így az igazolt 1.675.- Ft postaköltség – különös tekintettel a vállalkozás késedelmes teljesítésére – megtérítésére eljáró tanács a vállalkozást kötelezte, ezen felül felmerült igényét azonban a fentiek alapján eljáró tanács elutasította.

## **7. Összegzés**

Fentiekre tekintettel eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését, mert fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta.

Fogyasztó költségigényt nem terjesztett elő, így eljáró tanács az eljárás költségeiről és annak viseléséről nem rendelkezett.

## **8. Záró rendelkezések**

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), amennyiben

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említetteken túl 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 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 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, 2019.04.19.

**Merényiné dr. Komáromy Melinda**  
**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár