

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/960/2019

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Dante International Kft.** (1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.) vállalkozóval szembeni ügyben az eljáró tanács az alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás jelen határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül a termék elszállításával egyidejűleg fizessen meg a fogyasztónak 119.990 Ft-ot, azaz (egyszáztizenkilencezer-kilencszázkilencven forintot).

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

1. INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

Fogyasztó kérelme szerint 2018.12.10. dátummal rendelt a vállalkozástól egy Braun Silk-Expert készüléket 119.990 Ft értékben. A termék kiszállítása 2018.12.13. napján megtörtént. A fogyasztó elállási jogának érvényesítése érdekében termékviszaküldési űrlapot töltött ki 2019.01.04. napján, miszerint meggondolta magát, nincs szüksége a termékre. Az ajándéknak szánt terméket nem próbálta ki, mivel a tájékoztató elolvasása után annak biztonságossága nem győzte meg a fogyasztót. A vállalkozás megtagadta a termék visszavételét, mivel 14 napon túli volt a visszaküldés és higiéniai termékről van szó, melynek a csomagolását megbontották. A fogyasztó ezzel nem értet egyet mivel álláspontja szerint a vállalkozás 30 naptári napon belüli elállási jogot biztosít a fogyasztóknak. Véleménye szerint a bontatlan gyári csomagolás megkövetelése hosszú évek óta jogszerűtlen, és nem tud olyan higiéniai vagy egészségügyi okról, ami miatt meg lehetne tagadni az elállás elfogadását. A fogyasztó jelen eljárásban kérte a termék vételárának a visszafizetését és a költségeinek a megtérítését. Kérelméhez csatolta a számlát, a vállalkozás visszaigazolását a termék visszaküldése iránti kérelemmel kapcsolatban, fotókat a termékről, ÁSZF vonatkozó részeit és a felek közötti levelezést.

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.

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 érdemi válasziratában előadta, hogy a Dante International S.A. vállalkozás 2019.04.01.napjától átruházta az eMag-ot megillető és terhelő minden jognak és kötelezettségnek az összességét az egyszemélyes tulajdonában lévő Dante International Kft-re. A konkrét panasz tekintetében akként nyilatkozott a vállalkozás, hogy azt megalapozatlannak tartják. A terméket visszaküldési űrlapját 2019.01.04. napjával rögzítették, a csomag felvétele 2019.01.08. napján történt meg és a visszaküldés 2018.01.23. napjával került fogadásra a részükről. Ezt követően 2019.02.11. napjával megállapításra került, hogy a termék csomagolása nem bontatlan, így annak visszavételét megtagadták, a terméket visszaszállították a fogyasztónak. A fogyasztó elállást azért nem fogadták el mert higiéniai termékről van szó. Az eljáró tanács döntését magukra nézve kötelezőnek nem fogadták el. Kérelmükhöz csatolták a rendelés rögzítését, számlát, jótállási jegyet, fuvarleveleket, képeket a csomagolásról, a felek közötti levelezést és a meghatalmazást.

4. Megállapított tényállás

A fogyasztó 2018.12.10. napján rendelt egy Braun Silk Expert epilátort 119.990 Ft értékben. A termék kiszállítása 2018.12.13. napján megtörtént. A fogyasztó 2019.01.04. napjával elállási szándékát közölte a vállalkozással, aki ezt nem fogadta el és a terméket visszaküldte a fogyasztónak mert kozmetikai és higiéniai termékről van szó. A vállalkozás az ASZF-ben rögzítette a visszaküldés feltételeit.

5. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek, szabályzatok

A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

6:34. § [A teljesítés általános szabálya]

A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

6:77. § [Általános szerződési feltétel]

(1) Általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg.

(2) Az általános szerződési feltételt alkalmazó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták.

6:78. § [Az általános szerződési feltétel szerződéses tartalomává válása]

(1) Az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.

(2) Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről is, amely eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől.

(3) A (2) bekezdésben leírt feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél a külön tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta.

Általános Szerződési Feltételek

6.1.3. Az elállási jog gyakorlásának feltételei, részletszabályai az alábbi linken érhetők el: <https://www.emag.hu/info/vasarlas-visszamondasa>

6.2. Az eMAG a Vásárlói számára a Weboldalon megvásárolt Termékek vonatkozásában azok átvételétől számított 30 napon belül termék-visszaküldési lehetőséget biztosít a Weboldalon található feltételek szerint.

6.3. A Szerződéstől való elállás joga, illetve a termék-visszaküldés nem gyakorolható az alábbi esetekben:

....

- olyan zárt csomagolású Termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

6. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács a megvizsgált dokumentumok alapján megállapította, hogy a 2018.12.10. napján megrendelt és 2018.12.13. napján kiszállított termék 2018.12.13. napján kiszállított termékkel kapcsolatos elállási jogát a fogyasztó 2019.01.04. napján jelentette be, azaz a jogszabályban meghatározott 14 napos elállási időn túl. Ennek jelentősége abban van, hogy az elállási nyilatkozat jogszerűségének vizsgálatakor nem a jogszabályban meghatározott elállási jog szabályait kell figyelembe venni, hanem a vállalkozás által meghatározott Általános szerződési feltételekben szereplő szabályokat. Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás ÁSZF feltételeiben 30 napos elállást biztosít a fogyasztóknak, azzal hogy egyébként a jogszabályban meghatározott kivételeket kizárja illetve korlátozza (gyáris csomagolás) ezen körben. Az eljáró tanács azt vizsgálta, hogy a hivatkozott kitételnek-miszerint zárt csomagolású kozmetikai, higiéniai termék- megfelel-e a fogyasztó által vásárolt termék. Az eljáró tanács álláspontja szerint ebben a körben a vállalkozásnak kell bizonyítani, hogy az által forgalmazott termék higiéniai és azt zárt csomagolásban szállította ki a fogyasztónak. A becsatolt fényképek alapján egyértelműen nem lehet megállapítani, hogy a csomagolás olyan zárt csomagolás, melyet megbontani sérülés nélkül és helyreállítás nélkül nem lehet (pl: cellux ragasztás a külső borításon).

Az eljáró tanács álláspontja szerint az ÁSZF-ben egyértelműen tájékoztatni kell a fogyasztókat, mely termékek higiéniai termékek, azaz mely termékek esetében korlátozzák a fogyasztó elállási jogát. Ugyanis ez egy olyan körülmény melynek ismeretében lehet, hogy a fogyasztó nem vásárolja meg azt a terméket.

A vállalkozás által hivatkozott tájékoztatásában miszerint: „Kozmetikumok és testápolási termékek, parfümök, higiéniai és fogápolási termékek -Ezen termékek visszaküldése csakis bontatlan, gyári csomagolásban lehetséges” szintén hiányolja az eljáró tanács a higiéniai termék pontos meghatározását. Az eljáró tanács álláspontja szerint az ilyen termékeket taxatív fel kell sorolni az ÁSZF-ben (esetleg már az árú kiválasztásánál külön feltüntetni, hogy olyan termékről van szó, ahol csak bontatlanul veszik vissza azt), hogy a fogyasztók biztosak legyenek, hogy ilyen feltételek esetében is megkívánják vásárolni a terméket. Egyebekben ha nincs felsorolva a vállalkozásnak kell bizonyítani, hogy miért olyan termék, amely higiéniai okok miatt a zárt csomagolás megbontásával nem küldhető vissza, illetve azt is hogy azt zárt csomagolásban hozta forgalomba, nem elegendő azt kijelenteni. Ebben a körben az eljáró tanács észrevételezi, hogy a zárt csomagolás lehet a doboz vagy a dobozon belül is, de fontos, hogy a becsatolt bizonyítékok alapján a zárt csomagolás egyértelműen és minden kétséget kizáróan bizonyítható legyen minden alkatrész tekintetében. A fogyasztó egyéb költségigényének sem jogalapját sem összecszerűségét nem bizonyította jelen eljárásban. Az eljáró tanács felhívja a figyelmét a vállalkozásnak, hogy a jogutódlás kérdésében tett nyilatkozatát dokumentummal szükséges bizonyítani, hogy megállapítsuk, hogy tényleges változás állt be a kötelezett személyében. Ameddig hiteles dokumentummal a kötelezett személyében történt változást nem bizonyítják, addig azt az eljáró tanácsnak nem áll módjában azt elfogadni.

7. Összegzés

Mindezek alapján az eljáró tanács a becsatolt dokumentumok alapján megállapította, hogy a fogyasztó elállása jogszerű volt és így a kérelme a vételár visszafizetésére megalapozott. A fogyasztó további igénye tekintetében az eljáró tanács megállapította, hogy az nem megalapozott.

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 említettekén 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. május 20.

dr Grafné dr Baranyi Dóra
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
- i3. Irattár