

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/1182/2019

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Speeddepo Kft.** (1134 Budapest Klapka u. 7.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül teljesítsen a szerződésnek megfelelően, azaz szállítsa ki a megrendelt Huawei terméket szállítási költséggel együtt összesen 11.338 Ft összegért a fogyasztó részére

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.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint 2019. március 11-én vásárolta a speeddepo.hu weboldalon keresztül egy HUAWEI MEDIAPAD T3 10.0 LTE, SZÜRKE, 16GB típusú készüléket. A vásárlást követően néhány órával törölték a megrendelést az alábbi indokkal: "A rendelt termék árát tévedésből tüntettük fel a készülék értékéhez viszonyítva aránytalanul alacsony áron." A termék eredeti ára 64.990 Ft volt, melyet "Huawei máricusi tablet ajánlatok" akció keretein belül leáraztak 85%-al, így az akciós ár 9.748 Ft volt. Ezen az áron vásárolta meg a terméket, amely egyéb Huawei tablettel ellentétben raktáron volt. Sok más Huawei tablet "Külső készleten" vagy "Jelenleg nincs" státuszban volt, így joggal gondolta, hogy biztosan egy készletkisöprésről van szó, az utolsó megmaradt darabokat nagy kedvezménnyel értékesítik. Ez úgy gondolja nem szokatlan a kereskedelemben tekintve, hogy egy közel 1,5 éve megjelent termékről van szó, melynek már több frissebb verziója is piacra került, tehát indokolt lehet a készleten ragadt régi termékek kiárusítása. Továbbá a 85%-os kedvezmény sem szokatlan, számos weboldal hirdetett már bizonyos akciók keretein belül akár 75-85%-os leárazást. Ha 5 Ft-ért lett volna fent a webshopban ez a tablet, természetesen gondolhatta volna, hogy csak elírásról van szó, és akkor igaz lett volna a vállalkozó által állított "aránytalanul alacsony ár", nem is rendelte volna meg. De ezt az árat, amin ő megvásárolta a készüléket, egyáltalán nem gondolja aránytalanul alacsony árnak. Más hasonló paraméterekkel rendelkező terméket meg lehet vásárolni 15-20.000 Ft magasságában, tehát ez a 9.748 Ft abszolút nem tűnik irreálisan alacsonynak. A fogyasztó kérte, hogy a vállalkozás biztosítsa részére a megrendelt terméket a megrendelt áron.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a vállalkozás weboldalán megvásárolt akciós terméket tartalmazó oldalt, megrendelés visszaigazolását, vállalkozással folytatott 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.

Ezirányú kérelmet a felek 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 válasziratóban vitatta a panasz jogosságát. Álláspontja szerint online megrendelés során, a termék valós értékének megítélésében elsődleges szempont, hogy az ár összhangban legyen a termék képességeivel, tulajdonságaival. Akciós termék esetén a kedvezmény mértéke, mely ez esetben közel 85% volt szintén árulkodó, ahogyan az is, hogy a kereskedelemben ritkán látható, nem kerek összegben bruttó 9.748 Ft-ban került meghatározása a termék ára.

A rendelés tárgyát képező terméken túl valamennyi, az akcióban résztvevő Huawei táblagép ára tévesen volt feltüntetve a weboldalon, így látható volt, hogy nem egy kihagyhatatlan egyedi akcióról van szó, hanem több terméket érintő informatika vagy adminisztrációs gond lehet a háttérben. Az ügyfélszolgálatra érkezett telefonos megkeresések alapján ugyancsak azt gondolja, hogy a tudatos fogyasztói magatartást alapul véve feltűnő volt, hogy tévedésben voltak az árakat illetően. A fogyasztó által említett "számos weboldal" által hirdetett "bizonyos akciók keretein belül" kínált "akár 75- 85%-os leárazás" valamint a "Más hasonló paraméterekkel rendelkező termékeket meg lehet vásárolni 15-20.000 Ft magasságában" érvelés általánosnak tartja ahhoz, hogy a kereskedelmi gyakorlat során elvárható tudatos fogyasztói magatartás megítélésének alapja legyen. A "joggal gondolhattam, hogy egy készletkiszöprésről van szó" indoklás is ellentmondásba ütközik, hiszen ahogy arra levelében is hivatkozik - tisztában volt vele, hogy "Huawei márciusi tablet ajánlatok" akcióban résztvevő termékre adta le megrendelését. A készülék 2017-ben jelent meg, de mai napig futó modell, értékesítésének vége továbbra sem várható, így az ezzel indokolt alacsony ár sem áll stabil lábakon. A fogyasztó rendelése rögzítése kor felismerhette, hogy az akciós ár tévedés eredménye, a listaoldalról valamint a termékoldalról egyaránt készített képernyőkép arról

árulkodik, hogy ez a felismerés meg is történt, egyéb magyarázatot nem talált a képek készítésére. A vállalkozás az eljáró tanács döntésének elismeréséről akként nyilatkozott, hogy kötelezőként nem fogadja el.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

4. Megállapított tényállás

A fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint megrendelt a vállalkozástól egy HUAWEI MEDIAPAD T3 10.0 LTE, SZÜRKE, 16GB típusú készüléket szállítási költséggel együtt összesen 11.338 Ft összegért, a vállalkozás huawei márciusi tablet ajánlatok promóciója keretében. A vállalkozás 2019. március 11-én visszaigazolta a rendelést, és tájékoztatta, hogy a csomagfeladás időpontjában újabb emailben fogja értesíteni a fogyasztót.

A vállalkozás még aznap pár órával később arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy tévedésre hivatkozva nem teljesíti a létrejött fogyasztói szerződést, mert a fogyasztó is felismerhette volna, hogy a 64.990 Ft értékű készülék esetében a 9.750 Ft-os ár csak tévedésből kerülhetett fel a weboldalra.

5. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A **Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény** 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

A 6:64. § (1) bekezdése alapján: Aki szerződés megkötésére irányuló szándékát egyértelműen kifejező és a lényeges kérdésekre kiterjedő jognyilatkozatot tesz, nyilatkozatához kötve marad. Az ajánlattevő kötöttségének idejét meghatározhatja.

Az ajánlat elfogadásáról pedig a 6:66. § rendelkezik: Az ajánlatot az azzal való egyetértést kifejező jognyilatkozattal lehet elfogadni.

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 6. § (2) bekezdése szerint: A szolgáltató köteles az igénybe vevő megrendelésének megérkezését az igénybe vevő felé elektronikus úton haladéktalanul visszaigazolni. Amennyiben e visszaigazolás az igénybe vevő megrendelésének elküldésétől számított, a szolgáltatás jellegétől függő elvárható határidőn belül, de legkésőbb 48 órán belül az igénybe vevőhöz nem érkezik meg, az igénybe vevő mentesül az ajánlati kötöttség vagy szerződéses kötelezettség alól.

6. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács álláspontja szerint jelen esetben létrejött az adásvételi szerződés a fogyasztó és a vállalkozás között, mégpedig a vállalkozás által visszaigazolt tartalommal. A fent idézett jogszabály lehetőséget biztosít a vállalkozás számára, hogy ne azonnal, hanem megvizsgálva a szerződés tartalmát legfeljebb 48 órán belül igazolja vissza a megrendelést. Ebben az időben lehetősége van a vállalkozásnak felismernie azt, ha esetlegesen valamilyen tévedés történt a részéről akár az árak feltüntetése kapcsán.

Jelen esetben azonban nem 0 Ft-os vagy 1 Ft-os árról beszélünk, amikor egyértelmű, hogy valamilyen hibás árfeltüntetés történt, hanem több azonos gyártmányú (huawei) terméket kínált akciós áron a vállalkozás. Válaszirata szerint több termék ára is helytelenül került feltüntetésre, azonban ez pont arra ösztökélhette a fogyasztót, hogy nem egyedi hibáról van

szó, hanem minden ilyen gyártmányú terméket, ami az akcióban szerepel azon az áron vásárolhat meg.

Jelen esetben még csak abból sem lehetett volna tévedésre hivatkozni, hogy a százalék mértéke nem egyezik meg a végösszeggel, hiszen nem volt pontos százalék feltüntetve. Ugyanígy az sem merülhet fel, hogy egy tizedes jeggyel kevesebb érték került feltüntetésre.

A fentiek szerint az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztónak nem kellett felismernie, hogy a megvásárolni kívánt termék ára nincs jól feltüntetve, ráadásul a vállalkozás vissza is igazolta a megrendelést, így létrejött a szerződés a felek között.

Amennyiben az eljáró tanács elfogadná a vállalkozás hivatkozását, úgy gyakorlatilag bármilyen termék bármilyen ára kapcsán a vállalkozás visszaigazolt megrendelés ellenére úgy dönthetne, hogy nem kívánja azon az áron kiszállítani a terméket, mint amit feltüntetett. Ez nem felel meg a hatályos jogszabályoknak.

7. Összegzés

A fogyasztó megrendelt egy akciós terméket a vállalkozástól, a vállalkozás visszaigazolta a megrendelést, és az eljáró tanács álláspontja szerint a feltüntetett árból nem következik egyértelműen, hogy az téves árfeltüntetés lett volna. Így a vállalkozásnak teljesítenie kell a felek között megkötött szerződést, az abban foglalt tartalommal.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

8. Záró rendelkezések

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 névcsere, 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 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, 2018. május 10.

Dr. Kispál Edit
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár