

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/02071/2020

A Budanesti Békéltető Testület előtt fenti számon
fogyasztó kérelmére a **Notino s.r.o. Magyarországi Fióktelepe** (1054
Budapest, **...** u. 8.) 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 (tizenöt) napon belül fizesse vissza a fogyasztó részére a termék vételárát, azaz 9.710,- Ft-ot (Kilencezer-hétszázötz forintot), az általa a fogyasztó részére korábban megküldött vásárlási utalvány bevonásával (érvénytelenítésével) egyidejűleg.

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 a kérelmében előadta, hogy 2020.05.15. napján rendelt a vállalkozás weboldalán (www.notino.hu) keresztül egy 30 ml-es „Michael Kors Wonderlust woman” parfümöt. A megrendelés száma: 64683359. A fogyasztó átvételi módként a személyes átvételt jelölte meg, így a budapesti Arena Plaza-ban található Notino üzletbe ment el a termékért. A fogyasztó a parfüm kibontásakor azonnal észrevette, hogy annak illata nem egyezik meg az eredeti illattal, sőt „köszönő viszonyban sincs” a fogyasztó által ismert és kedvelt illattal. A „lötty” illata 20 perc alatt elillant a fogyasztó csuklójáról. A fogyasztó számára egyértelmű volt, hogy nem eredeti termékkel, hanem közönséges hamisítvánnyal áll szemben. A fogyasztó fentiekre tekintettel 2020.05.25-én panaszt tett a vállalkozás üzletében, és kérte a termék vételárának részére történő visszafizetését, a bankszámlájára történő átutalással, melyet a reklamáció során megadott a vállalkozás ügyintézője részére. A fogyasztó minőségi kifogásáról jegyzőkönyv került felvételre, a terméket ezzel egyidejűleg a vállalkozás átvette a fogyasztótól. A fogyasztó az üzletben hangsúlyozta, hogy nem termékcserét, hanem pénzvisszatérítést kér. 2020.06.08-án egy Gögh Szabina nevű hölgy felhívta a fogyasztót telefonon, és arrogáns, kioktató stílusban közölte vele, hogy az általa megreklamált parfümöt a vállalkozás bevizsgálta, és az hibátlan, eredeti, így a fogyasztó reklamációját nem tudják elfogadni. A „bevizsgálást” ők maguk végezték, és mindent rendben találtak a parfümmel kapcsolatban. A vállalkozás írásos dokumentációt nem küldött az állítólagos bevizsgálásról. A vállalkozás munkatársa arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy a reklamációját alaptalannak

tekintik, így a pénzvisszafizetésre vonatkozó igényét elutasítják, azonban méltányosságból 9.710,- Ft – a vásárlása teljes összegének megfelelő – értékű vásárlási utalványt küldenek részére e-mail-ben, azonban ha ezt nem fogadja el, úgy nem számíthat semmire tőlük. A fogyasztó ismét hangsúlyozta, hogy nem szeretne utalványt, mert más semmit nem szeretne vásárolni a vállalkozástól. A vállalkozás munkatársa hajthatatlan volt, és közölte a fogyasztóval, hogy küldi részére az utalványt. A fogyasztó jelezte a vállalkozás munkatársának, hogy nem hagyja ennyiben az eljárásukat, és továbbviszi az ügyet. A fogyasztó előadja továbbá, hogy a vállalkozás a honlapján szereplő tájékoztatás szerint 90 napos pénzvisszafizetési garanciát vállal minden termékre. A honlapon olvasható továbbá az is, hogy ha nem olyan a parfüm illata, mint amit elképzelték, és csak kipróbálásra került, van lehetőség visszavásárlásra is.

A fogyasztó kéri a vállalkozástól, hogy térítse vissza részére a termék 9.710,- Ft összegű vételárát, és amennyiben lehetséges, sérelmi díjat is szeretne érvényesíteni a vállalkozással szemben. A fogyasztó a vállalkozással szembeni igényét összességében 10.000,- Ft-ban jelölte meg a kérelmében

A fogyasztó a kérelméhez csatolta a termék megrendelését, a reklamációra vonatkozó iratot, a vállalkozás által a fogyasztó részére megküldött ajándékutalványt, valamint annak kísérőlevelét.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. §-a alapján egyedül eljáró testületi tagot (dr. Kott Andrea) jelölt ki. A meghallgatás 2020. augusztus 24. napjának 09:00 órai időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. 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 a 2020.08.10. napján kelt, alávetési nyilatkozatot nem tartalmazó válasziratában az alábbiakat adta elő:

A fogyasztó kapcsolatba lépett Társaságukkal a „Michael Kors Wonderlust 30 ml eau de parfüm hölgyeknek” termékkel kapcsolatos panasza miatt. A fogyasztó nem találta kielégítőnek a termék minőségét. A fogyasztó 2020.05.20-án vásárolta a terméket. A panaszszakértő megvizsgálta a terméket és nem talált hibát benne. A megállapításokról Társaságuk telefonon értesítette a fogyasztót 2020.06.08-án. Bár a termék nem volt hibás, a fogyasztó igényét szerette volna kielégíteni Társaságuk, és 9.710,- Ft összegű vásárlási

utalványt ajánlott fel részére. A fogyasztó egyetértett ezzel a megoldással, és Társaságuk 2020.06.08-án kiküldte a fogyasztó részére az utalványt. Ezzel Társaságuk a fogyasztó panaszát rendezte, és lezárta. Természetesen a Testület rendelkezésére bocsátja Társaságuk az adott hívás feljegyzéseit is.

A fent kifejtett okokból Társaságuk javasolja az eljárás megszüntetését, mivel a követelések már rendeződtek, a fogyasztó és cégük között nincs vita.

Társaságuk nagyon reméli, hogy a kérdés most tisztázásra került. Társaságuk kéri, hogy további kérdés felmerülése esetén a Testület vegye fel vele a kapcsolatot újra.

4. Meghallgatáson történtek

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a felek értesítése szabályszerű volt. A meghallgatás időpontjáról szóló értesítést a fogyasztó 2020.08.06. napján személyesen, a vállalkozás 2020.08.05. napján meghatalmazottja útján átvette.

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen jelent meg, a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg, a fogyasztó az egyedül eljáró testületi taggal (dr. Kott Andrea) szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

A fogyasztó a meghallgatáson előadta, hogy nem szeretne vásárlási utalványt kapni a vállalkozástól, mivel nem kíván már vásárolni a cégtől, és továbbra is kéri a termék vételárának visszatérítését. Az interneten történt vásárlástól a jogszabályban biztosított határidőn belül el kívánt állni, mert a termék nem felelt meg számára. A vállalkozás a fogyasztó részére kérése ellenére küldte meg a vásárlási utalványt, azt a fogyasztó nem kívánja felhasználni.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok és a fogyasztó meghallgatása alapján a rendelkező részben foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

5. Megállapított tényállás

A csatolt iratok tanúsága szerint a fogyasztó 2020.05.15. napján rendelt meg a vállalkozás webáruházán (www.notino.hu) keresztül egy darab „Michael Kors Wonderlust eau de parfum hölgyeknek 30 ml” megnevezésű terméket. A fogyasztó a terméket 2020.05.20. napján vette át a vállalkozás Aréna Mall-ban található üzletében. A fogyasztó a termék minőségével nem volt elégedett, ezért 2020.05.25. napján visszavitte a terméket az üzletbe, és bejelentette a vállalkozás felé a vásárlástól történő elállási szándékát. A terméket a vállalkozás átvette a fogyasztótól, azonban a vételárat nem fizette vissza részére. A vállalkozás a terméket bevizsgálta, és telefon útján tájékoztatta a fogyasztót arról, hogy a termék nem hibás, így a fogyasztó kérelmét nem tudja teljesíteni, azonban méltányosságból felajánlotta a fogyasztónak, hogy a termék vételárának megfelelő összegű vásárlási utalványt küld részére e-mail-ben. A vállalkozás 2020.06.08. napján e-mail útján elküldte a fogyasztó részére a 9.710,- Ft értékű vásárlási utalványt. A fogyasztó nem értett egyet a vállalkozás ezen intézkedésével, és továbbra is a készpénzben történő visszafizetését kérte a termék vételárának. Tekintettel arra, hogy ez nem történt meg, a fogyasztó békéltető testülethez fordult a jogvita rendezése érdekében.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A jogvita eldöntése szempontjából irányadó jogszabály a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet „A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól” (a továbbiakban: Rendelet), valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi. V. tv. (új Ptk.).

A Rendelet – többek között – az alábbiakat mondja ki:

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.

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

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

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. (...)

A sérelemdíjra vonatkozó rendelkezéseket az új Ptk. tartalmazza:

2:52. § [Sérelemdíj]

(1) Akit személyiségi jogában megsértenek, sérelemdíjat követelhet az őt ért nem vagyoni sérelemért.

(2) A sérelemdíj fizetésére kötelezés feltételeire - különösen a sérelemdíjra köteles személy meghatározására és a kimentés módjára - a kártérítési felelősség szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy a sérelemdíjra való jogosultsághoz a jogsértés tényén kívül további hátrány bekövetkeztének bizonyítása nem szükséges.

(3) A sérelemdíj mértékét a bíróság az eset körülményeire - különösen a jogsértés súlyára, ismétlődő jellegére, a felróhatóság mértékére, a jogsértésnek a sértettre és környezetére gyakorolt hatására - tekintettel, egy összegben határozza meg.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, és a fogyasztó meghallgatása alapján megállapította, hogy a fogyasztó interneten keresztül vásárolt a vállalkozástól parfümöt, amely adásvétel távollévők között megkötött szerződésnek minősül, így a fogyasztót a termék átvételétől számított 14 napon belüli indokolás nélküli elállási jog illette meg a hivatkozott jogszabály alapján. A fogyasztó az adásvételi szerződéstől történő elállási szándékát a termék átvételét követő 5 napon belül, azaz a jogszabályban meghatározott határidőn belül jelentette be a vállalkozásnak. A vállalkozás a termék vételárát a fogyasztó elállásra vonatkozó bejelentését követően haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül köteles visszafizetni a fogyasztó

részére. A vállalkozás a vételár visszatérítése helyett vásárlási utalványt biztosított a fogyasztó részére a fenti határidőn belül. Tekintettel arra, hogy a fogyasztó a vásárlási utalványt nem fogadta el, a vállalkozás készpénzben (banki átutalással) lett volna köteles visszatéríteni a fogyasztó részére a termék vételárát. Az eljáró tanács megjegyzi továbbá, hogy a békéltető testületi eljárásban sérelemdíjra vonatkozó igény nem érvényesíthető, arról az illetékes bíróság jogosult dönteni.

8. Összegzés

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztó jogosult a termék vételárának készpénzben (banki átutalással) történő visszatérítésére, tekintettel arra, hogy a jogszabályban meghatározott 14 napos határidőn belül bejelentette a vállalkozás felé az adásvételi szerződéstől való elállását. A fogyasztó sérelemdíjra vonatkozó igényéről a békéltető testületi eljárásban nem hozható döntés, sérelemdíj megfizetésére kötelezésről kizárólag az illetékes bíróság határozhat.

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

9. 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 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 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, 2020. augusztus 24.


dr. Kott Andrea
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár

