

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-2131; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/0911/2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon:

) fogyasztó kérelmére a **Mao Direkt Import Kft.** (1122 Budapest, Városmajor utca 19/A.) 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 fizessen meg 7.280,-Ft, azaz Hétezer-kettőszáznyolcvan forint összeget a fogyasztó részére az Bank Nyrt.-nél vezetett számú bankszámlájára történő utalással.

A fogyasztó ezt meghaladó kérelmét az eljáró tanács elutasítja.

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 Budapesti Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2019.12.06. napján átvette az előtte interneten megrendelt és előzetesen kifizetett M4 okoskarkötő terméket. Mivel az átvétel időpontját követően derült fény arra, hogy a nevezett termék vonatkozásában a működőképesség, mint a szerződéskötés alapjául szolgáló feltétel egyáltalán nem állt be, ezért 2020.12.27. napján kérte a termék árának visszatérítését a vállalkozástól. Tekintettel arra, hogy kiemelkedő forgalmú időszakról van szó a karácsonyi ajándékozás végett, valamint ő is ajándéknak szánta, és nyilvánvalóan előzetesen nem bonthatta ki a terméket ezen feltétel ellenőrzésének vonatkozásában, ezért ezt megelőzően ilyen nyilatkozatot nem tudott tenni. A vállalkozás a honlapján (www.holmibolt.hu) utalt arra, és kifejezetten kérte, hogy – a törvénytől eltérően – addig a vásárló semmilyen terméket ne küldjön vissza részére, illetve személyesen meg se próbáljon megjelenni a cég telephelyén, sem székhelyén, ameddig a vállalkozás részéről a „munkatárs” nem veszi fel vele a kapcsolatot. 2019. év december és 2020. január hónapjaiban számtalan esetben kereste a vállalkozást, de az igen nehezen elérhető, több esetben nem is válaszoltak a megkereséseire. Kizárólag e-mail, illetve postai út áll rendelkezésre az elérhetőség tekintetében, telefonon a vállalkozás egyáltalán nem elérhető.

2020.01.08. napján megküldött válaszban arról tájékoztatták, hogy a terméket és az eredeti számlát vagy másolatát küldje meg részükre, de ha a 14 nap eltelt az átvétel óta, akkor nem tudnak elállási jogot fogyanatosítani, még a tekintetben sem, hogy a termék eleve nem volt működőképes.

Ezt követően hosszas e-mail váltások közepette megküldte a vállalkozás részére a terméket a számla eredeti példányával egyetemben. E-mailben elismerték, hogy részükről átvételre került a termék. A vállalkozás nem hajlandó megtéríteni a termék vételárát, mondván, hogy ők csak cserét, illetve levásárlást tudnak eszközölni. A fogyasztónak azonban igencsak megrendült a bizalma a vállalkozás irányába, hiszen hol „Kis Béla”, hol „Kiss Béla” néven jöttek részére az e-mailek, és a Facebookon kialakult „Holmibolt károsultjai” nevű csoportban egyértelműen tisztázást nyert az a tény, hogy a vállalkozás képviselője egy fiatalember, teljesen más néven, a telephelyen kizárólag ő tartózkodik, semmiféle Kis Béla, illetve Kiss Béla nevű alkalmazott nincs, hiszen a közösségi oldalon szereplő csoportból többen jártak a telephelyen (a vállalkozás honlapján kifejezetten tiltja a telephelyre történő kimenetelt). A fogyasztó továbbra is követeli a termék vételárát, a posta költséget és a visszaküldés díját. Igényét 8.780,-Ft-ban összegszerűsítette.

A fogyasztó a kérelméhez másolatban csatolt számlát, továbbá a vállalkozással folytatott levelezését.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fgytv.”) 25. § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki Dr. Kádár Kinga személyében. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét és felhívta a felek figyelmét arra, hogy nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Ezirányú kérelmet a felek nem terjesztettek elő. Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítéstől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőeként 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. Az időközben kialakult járványügyi vészhelyzetre tekintettel a békéltető testület elnöke tájékoztatta a feleket arról is, hogy a testületnél a személyes meghallgatás tartása szünetel, ezért írásbeli eljárás lefolytatását kezdeményezte. A felek erre vonatkozóan sem nyilatkoztak, így az Fgytv. 29. § (7) bekezdése alapján hozzájárulásuk megadottnak tekintendő.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás 2020.06.03. napján kelt, alávetést nem tartalmazó válasziratában előadta, hogy a fogyasztó 2019.12.06. napján vette kézhez az általa megrendelt terméket, melyet 2020.01.20-án adott postára cégüknek. A dátumokból jól látszik, hogy a fogyasztó már nem tudott élni az elállás lehetőségével.

A fogyasztó a beadványában több valótlan dolgot állít. Idézet: „A cég a honlapján kifejezett utalást tett arra, hogy a termékkel egyetemben a számlát is meg kell küldeni, vagy a termék egyéb, vevő beazonosítását szolgáló iratot el kell helyezni a csomagban”. Elállás érvényesítéséhez nem kérnek számlát, csupán lehetőség van elküldeni a gyorsabb ügyintézés érdekében, ahogy az válaszelevelükben szerepel. Idézet: "Vásárló semmiféle terméket ne küldjön vissza részére, illetve személyesen meg sem próbáljon megjelenni a cég telephelyén."

Ez sem valós állítás, ugyanis ÁSZF-ükben, illetve a honlap információ menüpontjában és válaszelevelükben is szerepel minden információ a visszaküldést illetően. A terméket bevizsgálták és semmiféle hibát nem fedeztek fel a működésével kapcsolatban. Ezután közölték a fogyasztóval, hogy a termék hibátlan és visszaküldik részére. Bár nem lett volna kötelességük, a levásárlás lehetőségét is felajánlották neki, melyet nem fogadott el. Válaszuk: "Csatolva küldöm a kért számlát! Továbbá az Ön által ugyanazon jogát tudja érvényesíteni, mint eddig. Levásárlás, Garanciális csere. A javítás nem jött szóba. Elállni pedig nem tud, mivel kifutott a 14 napból, de ezt Ön továbbra sem ismeri el. A békéltető testület által adott információk alapján jogszerűen és szabályszerűen jártunk el. Köszönettel: Holmibolt"

Ajánlatuk továbbra is fennáll a fogyasztó felé. A vállalkozás kérte az eljárást megszüntetését.

A vállalkozás a válasziratához mellékelt átvételi elismervényt és a fogyasztóval folytatott levelezését.

4. Fogyasztó észrevétele

Az eljáró tanács a vállalkozás válasziratát megküldte a fogyasztó _____ e-mail címére azzal, hogy arra 8 napon belül észrevételt tehet, illetve további bizonyítékot csatolhat. Az eljáró tanács figyelmeztette a fogyasztót, hogy határidőben történő válasza elmaradása esetén a tanács az ügyben a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

A fogyasztó 2020.06.15. napján e-mailben küldött észrevételében előadta, hogy a vállalkozás nevében részére e-maillal író Kis Béla, illetve később Kiss Béla urak az első jelzését követően kb. két héttel közölték, hogy küldje vissza részükre az eredeti számlát és a hibás terméket. Ennek a kérésnek eleget is tett. Az első jelzése és a cég nevében eljáró személy első visszajelzése között számtalan esetben kereste őket, de sajnos telefonos elérhetőséggel nem rendelkezik a vállalkozás, az e-mailekre pedig igen nehezen válaszolnak. A vállalkozás telephelyére általuk tiltottan nem lehet belépni. A vállalkozás részéről gúnyolódó e-maileket és egy hívószám nélküli, Zsolt ügyvezető néven bemutatkozó telefont kapott, amelyben a pénz visszafizetésétől a vállalkozás határozottan elzárkózott. A szóban forgó és a számla alapját képező M4 okoskarkötő karácsonyi ajándéknak lett szánva, azonban az 2019 karácsonyán, az átadást követően egyáltalán nem működött, a töltésre egyáltalán nem reagált. Ezért került visszaküldésre a vállalkozás részére, akik azt állítják, hogy a részére megküldött M4 okoskarkötő működőképes, és erről rendelkeznek hivatalos bevizsgálási jegyzőkönyvvel. Ezt az állítólagos hivatalos bevizsgálási jegyzőkönyvet ezidáig nem kapta meg és az e-mailhez sem került csatolásra. Kétséges, hogy amennyiben készült is ilyen jegyzőkönyv, az pontosan melyik M4 okoskarkötőről készült, de hangsúlyozza, ezidáig semmiféle jegyzőkönyvet nem kapott, ahogyan arról sem, hogy több alkalommal panaszt jelentett be a vállalkozás irányába a szóban forgó M4 okoskarkötő működésképtelenségével kapcsolatban. A jogszabály világosan előírja a vállalkozás ezirányú kötelezettségeit is. Az átvételt követő 14 napos határidőből ilyen okokból valóban kicsúszott, azonban az adásvételi szerződés létrejöttének egyik eleme a megvásárolt termék feltüntetettek szerinti működőképesége és használhatósága, annak a feltüntetett módon és a leírtak szerint kell működnie. Ez az elem ebből a létrejövendő szerződésből hiányzik, ezért maga az adásvételi szerződés sem jöhetett létre, hiszen a termék eleve működésképtelen volt. Az már további aggályokat vet fel, hogy a termékhez magyar nyelvű használati utasítás sem volt mellékelve. Erről a Polgári Törvénykönyv is világosan fogalmaz. A megjelölt hármaskauzalitás okán, a vállalkozás elérhetetlenségét már nem is említve, de mindenképpen hangsúlyozva, a vállalkozás irányába fentiek alapján tanúsított bizalomvesztése okán is, a termék vételárát, valamint a futárdíjat és a hibás termék vállalkozás részére történő visszajuttatásának díját kéri a vállalkozástól az OTP Bank bankszámlaszámára.

5. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján megállapította, hogy a fogyasztó a www.holmibolt.hu honlapon a vállalkozástól megrendelt ajándékként egy M4 fekete okoskarkötőt (5.990,-Ft), amelyért a fuvarköltséggel (1.290,-Ft) együtt összesen 7.280,-Ft-ot fizetett. A terméket 2019.12.06-án vette át, azonban az csak a karácsonyi ajándékozás során került kibontásra. Ez alkalommal észlelte a fogyasztó, hogy a termék működésképtelen. Ezért 2019.12.27-én kérte a termék árának visszatérítését a vállalkozástól. A fogyasztó többszöri reklamációját, jelzését követően – a vállalkozással egyeztetetten – 2020.01.20-án postai úton visszaküldte a terméket. A vállalkozás állítása szerint az M4 okoskarkötő működőképes, de ettől függetlenül felajánlott a fogyasztó részére levásárlást, illetve garanciális cserét. A fogyasztó ezt nem fogadta el, ragaszkodik a vételár és a szállítási költségek megtérítéséhez.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet („Rendelet”) 20. § (1) bekezdése szerint a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg, amelyet a (2) bekezdés szerint a termék átvételétől számított 14 napon belül gyakorolhat. A fogyasztó az elállási jogát nyilatkozat-minta felhasználásával vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) a következőket mondja ki:

6:215. § [Adásvételi szerződés]

(1) Adásvételi szerződés alapján az eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

6:157. § [Hibás teljesítés]

(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

6:158. § [Hibás teljesítési vélelem]

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

6:159. § [Kellékszavatossági jogok]

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

6:142. § [Felelősség szerződésszegéssel okozott károkért]

Aki a szerződés megszegésével a másik félnek kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény a következőket mondja ki:

13. § (1) *A forgalmazó a termék forgalmazása során a szakmai gondosság követelményeit betartva jár el.*

(2) *A forgalmazó a termék forgalmazása előtt köteles meggyőződni arról, hogy a terméken elhelyezték a jogszabály által előírt megfelelőségi jelölést és egyéb jelöléseket, mellékelte hozzá a jogszabály által előírt megfelelőséget igazoló dokumentumot, és amennyiben általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus vagy az Európai Unió egyes termékek forgalmazásának feltételeit harmonizáló kötelező jogi aktusa rendelkezéseinek átültetése céljából elfogadott jogszabály előírja, a használati és kezelési útmutatót, valamint arról, hogy a gyártó és az importőr eleget tett a 8. § (2) és (3) bekezdésében és a 11. § (3) bekezdésében meghatározott követelményeknek.*

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A távollévők között kötött szerződések esetében a fogyasztót (vevőt) indokolás nélküli elállási jog illeti meg, amelyet a termékek átvételétől számított 14 napon belül gyakorolhat. Tekintettel arra, hogy a fogyasztó a fenti határidőn belül nem állt el az adásvételi szerződéstől, a fogyasztót a Rendelet szerinti – 14 napon belül gyakorolható – indoklás nélküli elállási jog nem illeti meg.

A jelen esetben a fogyasztó azonban nem indokolás nélkül kívánt elállni, hanem hibás teljesítésre hivatkozással. A fogyasztó 2019.12.06. napján vette át a terméket. Fogyasztói szerződések esetében – az ellenkező bizonyításig – az a vélelem, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt. A fogyasztó nem vitatottan a vásárlástól számított hat hónapon belül jelezte kifogását a vállalkozásnál, így a vállalkozást terhelte az a kötelezettség, hogy igazolja, a hiba oka a vásárlást követően keletkezett.

Az eljáró tanács nem talált semmiféle bizonyítékot arra, hogy a vállalkozás kimentette volna magát a hibás teljesítés alól. A vállalkozás által 2020.01.27-i dátummal becsatolt „átvételi elismervény” szerint a javítás típusa „Nem garanciális javítás”, a hiba leírása: „Bevizsgálás során nem találtunk semmiféle hibajelenséget”. A vállalkozás által tényként közölt, azonban semmivel nem bizonyított állítás – miszerint a termék nem hibás – nem alkalmas arra, hogy a Ptk. 6:158. § szerinti törvényi vélelmet megdöntse, ezért az eljáró tanács elfogadta a fogyasztó azon állítását, hogy a termék hibás, működésképtelen volt.

Hibás teljesítés esetén a fogyasztó elsődlegesen kijavítást vagy kicserélést igényelhet, azonban a Ptk. 6:159. § (2) bekezdésének b) pontja kimondja azt is, hogy a jogosult végső esetben a szerződéstől is elállhat, ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. A jelen esetben az eljáró tanács az eset összes körülményének mérlegelése alapján (a fogyasztó a terméket karácsonyi ajándéknak szánta, ami elmúlt; a vállalkozásnak a fogyasztóval szemben tanúsított, kereskedőtől nem elvárható magatartása, stb.) úgy találta, hogy a fogyasztó jogosan állt el a szerződéstől. Elállás esetén a már teljesített szolgáltatások visszajárnak. A fogyasztó a terméket visszaküldte – az a vállalkozás rendelkezésére áll –, a vállalkozásnak pedig a rendelkező részben meghatározott összeget kell – amely a vételár visszatérítéséből és kártérítés jogcímén a fogyasztó által megfizetett futárköltségnek megfelelő összegből áll – a fogyasztónak megfizetni.

A fogyasztó az SB 19/H093165 sorszámu számlával igazolta a termék vételárát és DPD futárszolgálat költségét, amely együttesen 7.280,-Ft összeget tett ki, azonban nem igazolta a termék visszaküldési költségét, így azt az eljáró tanács nem tudta figyelembe venni.

8. Összegzés

A fentiek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint nagyobb részben megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét.

9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján a fél azonban 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 Fővárosi 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. § (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.

Fgytv. 34. § (1) bekezdése kimondja, hogy 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, 2020. június 19.

Kapják:

- 1. Fogyasztó
- 2. Vállalkozás
- 3. Irattár

