

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/00028/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Mao Direkt Import Kft** (1122 Budapest, Városmajor u. 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 (tizenöt) napon belül a fogyasztó részére fizessen vissza 28.270,- Ft, azaz huszonnyolcezer-kettőszázhetven forint összeget banki átutalással a fogyasztó által az elállási nyilatkozatban megadott xxxxxxxxxxxx számú bankszámlaszámra.

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 kérelmében előadta, hogy a vállalkozás által üzemeltetett webáruházból 2020.06.14-én rendelt lézeres szőreltávolító készüléket. 2020.06.16-án személyesen vette át a terméket. A terméket kibontotta, áram alá helyezte és szerette volna kipróbálni, azonban magyar nyelvű használati utasítást nem tartalmazott a csomag és azt hiába kérte a vállalkozástól, nem kapta meg. A készüléket így a beüzemelésen túl nem merete használni. 2020.06.23-án elállt a vásárlástól, a terméket 2020.06.24-én visszaküldte a vállalkozásnak. A terméket a vállalkozás 2020.06.26-án átvette, melyet e-mailben vissza is igazolt. A vállalkozás a fogyasztó elállását és vételár visszafizetési igényét nem fogadta el, hivatkozással arra, hogy a terméket már használta. A vállalkozás a terméket a fogyasztónak nem küldte vissza, az jelenleg is nála van. Az eredménytelen egyeztetéseket követően a fogyasztó a békéltető testület előtt eljárásban kérte, hogy a vállalkozás fizesse vissza a termék ellenszolgáltatásaként megfizetett teljes összeget, azaz 28.270,- Ft összeget. A fogyasztó kérelméhez csatolta a számlát, a termék visszaküldésének postai igazolását, elállási nyilatkozatát, a vállalkozással folytatott levelezését és panaszát.

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. A meghallgatás 2021.02.09. 10:00 időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. 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. 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 válasziratot nem küldött. A vállalkozás a részére megküldött értesítést a visszaérkezett tértivevény tanúsága szerint 2021.01.25. napján átvette.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a szabályos értesítésre a fogyasztó megjelent, az eljáró tanács tagjával (dr. Világos Beatrix) szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő. A fogyasztó a meghallgatáson úgy nyilatkozott, hogy fogyasztóként vásárolta a terméket, a számlán szereplő név „Gabi kutyakozmetika” szállítási címként került megadásra, a számlán sem vállalkozási forma és név, sem adószám nem szerepel. A vállalkozás képviselője a meghallgatáson nem jelent meg. Az Fgytv. 29. § (11) és (12) bekezdése alapján az eljáró tanács elnöke megállapította, hogy a vállalkozás nem együttműködő.

5. Megállapított tényállás

Az eljáró tanács a csatolt iratok és a megjelent fél nyilatkozata alapján megállapította, hogy a fogyasztó a vállalkozás által üzemeltetett webáruházból 2020.06.14-én rendelt lézeres szőreltávolító készüléket. 2020. 06.16-án személyesen vette át a terméket. A csatolt SB20/H030075 sorszámú számla alapján a termék (lézeres szőreltávolító) vételára 26.990, - Ft, a DPD futárkötség 990, -Ft, fizetéssel kapcsolatos kezelési költség 290, -Ft, a számla végösszege 28.270, -Ft volt. A fogyasztó 2020.06.23-án elállt a vásárlástól, a terméket 2020.06.24-én visszaküldte a vállalkozásnak. A terméket a vállalkozás 2020.06.26-án átvette, melyet e-mailben vissza is igazolt. A vállalkozás a fogyasztó elállását és vételárvisszafizetési igényét nem fogadta el, hivatkozással arra, hogy a terméket már használta. A vállalkozás a terméket a fogyasztónak nem küldte vissza, az jelenleg is nála van. A vállalkozás a termék megvásárlását, a vételár megfizetését, a termék visszaküldését nem vitatta.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet

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,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

(3) A (2) bekezdés a) pontjában foglaltak nem érintik a fogyasztó azon jogát, hogy az e §-ban meghatározott elállási jogát a szerződés megkötésének napja és a termék átvételének napja közötti időszakban is gyakorolja.

(4) Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

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.

(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejártá előtt elküldi.

(4) A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.

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

(3) Ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

(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, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

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

(3) Ha az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés megkötésével egyidejűleg a terméket kifuvarták a fogyasztónak, a vállalkozás saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.

25. § *A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel. Nem felel a fogyasztó az értékcsökkenésért, ha a vállalkozás a 11. § (1) bekezdésének i) pontjában előírt tájékoztatási kötelezettségének nem tett eleget.*

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztót a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 20. § (1) és (2) bekezdésében foglaltak alapján 14 napos indokolás nélküli elállási jog illeti meg. A fogyasztó a terméket 2020.06.16-án vette át, elállási szándékát 2020.06.23.-án elállási nyilatkozattal jelezte a vállalkozás felé, a terméket 2020.06.24-én, saját költségén visszaküldte a vállalkozás részére. A vállalkozás a terméket 2020. 06.26-án átvette, azt a fogyasztó részére nem küldte vissza. A vállalkozása a fogyasztó fogyasztói minőségét, az ellenszolgáltatás teljes összegének megfizetését, a termék 14 napos határidőben történő visszaküldését nem vitatta. A fentiek alapján a fogyasztó a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 22.§, 23.§ és 24.§-ban foglalt kötelezettségeinek határidőben eleget tett. A fogyasztó az elállási nyilatkozatában közölte a vállalkozással a bankszámlaszámát, ahová a vételár visszatérítés teljesítését kéri. A vállalkozás a 45/2014. (II.26.) Kormányrendelet 23. §-ban foglalt visszafizetési kötelezettségét nem teljesítette. A vállalkozás azon hivatkozása, mely szerint a termék visszavételére nem köteles, mert a terméket már használta a fogyasztó nem jogszerű, tekintettel arra, hogy a fenti kormányrendelet 25. § egyértelműen kimondja, hogy a fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel, önmagában a termék kipróbálása, használata nem teremt lehetőséget a vállalkozás számára arra, hogy a vételár visszafizetési kötelezettségének ne tegyen eleget. A vállalkozás a fogyasztóval a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenést, egyéb okat nem közölt, kizárólag a fogyasztó által az ellenszolgáltatásért megfizetett teljes összeg visszafizetését tagadta meg.

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, 2021. február 9.

Dr. Világos Beatrix
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár