

## 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](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

BBT/04071/2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Virgin Hair Limited Kft** (1107 Budapest, Fogadó u. 4. A. ép. fszt.) 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 postai úton, utánvéttel küldje vissza a fogyasztó részére a 4400 Tiszavasvári, Nyárfa u. 29. címre az általa megrendelt és visszaküldött terméket.**

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. 10.30-án rendelt 120 gr, 50 cm hosszú csatos póthajszett, dirty blond színben terméket, melyet DPD futár szállított ki. A fogyasztó a csomagot utánvéttel átvette és a vételárat, azaz 39.000, - Ft-ot készpénzben megfizette a futárnak. A vállalkozástól számlát nem kapott. A fogyasztó a terméket 2020.11.05-én visszaküldte a vállalkozás részére, mert annak színe nem volt megfelelő és kérte a vételár visszafizetését. A vállalkozás többszöri megkeresése után arról tájékoztatta, hogy a terméket megkapta, azonban azt higiéniai okokból nem tudja visszavásárolni, ezért a terméket 1.000-Ft postaköltség ellenében visszaküldik részére. A fogyasztó a vállalkozás választ tudomásul vette és kérte a termék visszaküldését, vállalva az 1.000, -Ft postaköltség megfizetését. A vállalkozástól kérésére és panaszára választ nem kapott és a terméket sem kapta meg. Az eredménytelen egyeztetéseket követően a fogyasztó a békéltető testület előtt eljárásban kérte, hogy a vállalkozás küldje vissza részére a megvásárolt 120 gr, 50 cm hosszú csatos póthajszett, dirty blond színben terméket. A fogyasztó kérelméhez csatolta a megrendelés visszaigazolását, 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 2021.01.20. 15:00 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 kötelezőségeként 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 2020. 12. 22. napján meghatalmazott útján átvette.

### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson a szabályos értesítés ellenére sem a fogyasztó, sem a vállalkozás képviselője 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 alapján megállapította, hogy a fogyasztó a vállalkozás által üzemeltetett webáruházból 2020.10.30-án rendelt 120 gr, 50 cm hosszú csatos póthajszett, dirty blond színben terméket. A fogyasztó a terméket a vállalkozástól megkapta, vételárát megfizette. A fogyasztó a terméket 2020.11.05-én visszaküldte a vállalkozás részére, mert annak színe nem volt megfelelő és kérte a vételár visszafizetését. A vállalkozás arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy a terméket megkapta, azonban azt higiéniai okokból nem tudja visszavásárolni, ezért a terméket 1.000-Ft postaköltség ellenében visszaküldik részére. A fogyasztó a vállalkozás válaszát tudomásul vette és kérte a termék visszaküldését, vállalva az 1.000, - Ft postaköltség megfizetését. A vállalkozás a termék megvásárlását, a vételár megfizetését, a termék visszaküldését nem vitatta. A vállalkozás vállalta, hogy a terméket a fogyasztónak 1.000, - Ft postaköltség megfizetése ellenében visszaküldi, azon a fogyasztó kérése ellenére a fentiekben vállaltaknak nem tett eleget.

### **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.*

**24. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők 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 lejártá 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 kifuvarozták a fogyasztónak, a vállalkozás saját költségén fuvarozza vissza a terméket, ha az jellegénél fogva postai küldeményként nem küldhető vissza.*

**29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát**

*e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;*

*A hatályos Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény)*

6:1. § [A kötelelem]

(1) A kötelelem kötelezettség a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás teljesítésének követelésére.

(2) A kötelelem valamely dolog adására, tevékenységre, tevékenységtől való tartózkodásra vagy más magatartásra irányulhat.

## 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, azonban a fenti kormányrendelet 29. § (1) bekezdésének e) pontja alapján az elállási jogát a termék jellegére tekintettel nem gyakorolhatta. A fogyasztó a vállalkozás fentiek szerinti álláspontját tudomásul vette és kérte a termék visszaküldését, vállalva a postaköltség megfizetését. A vállalkozás a terméket nem küldte vissza, holott annak visszatartása és birtoklása a felek közötti szerződés és a Ptk. 6:1 § alapján nem illeti 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 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, 2021. január 20.

**Dr. Világos Beatrix**  
**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár