

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.  
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10  
Telefon:488-2131 Fax:488-2186  
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

**BBT/4073/2020**

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Tool City Kft. – SzerszámX Webáruház** (2335 Taksony, Völgy u. 5630/2 hrsz.) 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 jelen írásbeli ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen visszatuljon vissza- a fogyasztó részére 2.527,- Ft-ot, azaz kettőezerötszázhuszonhét forintot.**

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

## INDOKOLÁS

### 1.Fogyasztói kérelem

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint a vállalkozás által üzemeltetett webáruházból vásárolt 197116 rendelési számon több terméket szállítási költséggel együtt 18.025,- Ft vételáron. Amikor 2020.11.20-án átvette a csomagot azt tapasztalta, hogy nem a megrendelt termékeket kapta meg. Az elektronikus számlán pedig az általa megrendelt termékeket számlázták ki, mint a KrafTech HB6728 AutóEmelőt, és a 24 részes FlinkeFK-2406 Krova Dugókulcsot. A kiszállított termékekről fényképfelvételeket készített és azonnal fel akarta venni a kapcsolatot a vállalkozás weboldalán található telefonszámon, de nem vették fel a telefont. Aztán még aznap e-mailt írt és kérte, hogy küldjenek futárt a hibás termékekért és utalják vissza a kifizetett összeget. Ezzel egyidejűleg kitöltötte a vállalkozás weboldalán lévő visszaküldési adatlapot is. Ezután erre semmilyen érdemi reakció nem történt. Végül a fogyasztó saját költségén GLS Futárszolgálattal küldte a termékeket vissza a vállalkozás részére. Miután a vállalkozással nem sikerült megegyezni a fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás fizesse vissza a 18.025,- Ft-ot valamint a visszaküldés költségét, azaz 2.527,- Ft-ot. Kérelméhez csatolta a megrendelését, a felek közötti levelezését, a termékek elektronikus számláját, a kiszállított termékekről készített fényképfelvételeket, a visszaszállítás GSL költségének igazolását.

### 2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25 § (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki Dr. Kolyvek Antónia személyében.

A meghallgatás 2021.01.20. napjának 12.00 órai 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. 25. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. 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. 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 értesítésben tájékoztatta a feleket, hogy amennyiben a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt (Fgytv. 31. § (2) bek.).

### **3. A vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A vállalkozás az eljárásban nem tett érdemi nyilatkozatot és nem volt együttműködő.

### **4. A meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson a felek képviselőiben szabályszerű értesítésre nem jelent meg senki. A meghallgatásra szóló értesítést a posta szerint 2020.12.21-én átvette mind a fogyasztó, mind a vállalkozás. A fogyasztó 2021.01.05-én érkezett elektronikus levelében jelezte, hogy a vállalkozás a vásárlása összegét, azaz a 18.025,- Ft-ot 2020.12.10-én ugyan átutalta, de a hibás teljesítésből eredően a visszaküldés igazolt GSL költségére, azaz 2527,- Ft-ra továbbra is fenntartja a kérelmét. 2021.01.13-án elektronikus levelében a kérelmének fenntartását megerősítette. Jelezte, hogy személyesen nem tud megjelenni.

### **5. Megállapított tényállás**

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

A becsatolt elektronikus számla és a felek levelezése alapján megállapítható, hogy a fogyasztó megrendelése alapján részére 2020.11.20-án kiszállítottak 2 db terméket, melyről kiderült, hogy nem az általa megrendelt termékek. A fogyasztó emiatt 2020.11.20-án e-mailen kifogással élt a vállalkozás felé és fényképekkel igazolta állítását. Kérte a vállalkozástól a meg nem rendelt termékek elszállítását futárral és a kifizetett teljes összeg, azaz a 18.025,- Ft visszautalását. Mivel azonban ez nem történt meg, így a fogyasztó GSL csomagküldő szolgálattal küldte vissza a termékeket. A vállalkozás a fogyasztó felszólítására nem válaszolt és a békéltető testületi eljárásban nem küldött érdemi válasziratot sem, nem volt együttműködő. Már a békéltető eljárás megindulását követően a vállalkozás 2020.12.10-én a fogyasztó részére átutalta a vásárlás összegét, azaz 18.025,-Ft-ot. A fogyasztó módosított kérelmében fenntartotta a visszaküldés költségére a kérelmét.

### **6. Az eljáró testületi tag által figyelembe vett jogszabályhelyek**

A felek szerződéskötésekor hatályos a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv.- azaz a Ptk.-és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályaira vonatkozó 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet – Korm. rendelet- rendelkezéseit kell alkalmazni.

A Kormányrendelet A Korm. rendelet 1. §- a szerint:

- (1) E rendeletben foglaltakat a fogyasztó és a vállalkozás között kötött szerződésekre (a továbbiakban: fogyasztói szerződés) kell alkalmazni.

A Korm.rendelet 4. §- a szerint:

E rendelet alkalmazásában: 10. *távollévők között kötött szerződés*: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési

rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

A Ptk. 6:137. §- a alapján:

A szerződés megszegését jelenti bármely kötelezettség szerződésszerű teljesítésének elmaradása.

A Ptk. 6:138. § - a alapján:

Szerződésszegés esetén a sérelmet szenvedett fél jogosult a szolgáltatás teljesítésének követelésére.

A Ptk. 6:157. §- a alapján.

(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.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

A Ptk. 6:158. §- a alapján:

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.

A Ptk. 6:159. §- a alapján:

(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.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

A Ptk. 6:160. §- a alapján:

A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másokra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

A Ptk. 6:166. §- a alapján:

**(1) A szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.**

## **7. Az eljáró testületi tag által tett megállapítások**

Az eljáró testületi tag megjegyzi, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valónak fogadja el. A felek között távollévők közötti termékértékesítésre vonatkozó fogyasztói szerződés jött létre, miszerint a fogyasztó részére 2020.11.20-án kiszállításra került 2 db termék, melyet nem rendelt meg a fogyasztó. A becsatolt dobozokról készített fényképek alapján látható, hogy nem a megrendelt és kiszámlázott

termékeket szállították ki részére. A vállalkozás teljesítése tehát nem volt szerződészerű, hibás volt, mert aliud szolgáltatást nyújtott, tehát nem a fogyasztó által a webáruházból kiválasztott termékeket, hanem ún. helyettesítő termékeket szállított ki. A fogyasztó 2020.11.20-án írásban bejelentette a hibás teljesítés miatti kifogását és kérte a termékeket elszállítását és a teljes összeg visszafizetését. A vállalkozás elismerve a hibás teljesítést a 18.025,- Ft-ot átutalta, de a fogyasztónak ezzel összefüggésben keletkezett és igazolt visszaküldési költségét nem, így a hibás teljesítéssel okozott költségek a kötelezettet terhelik, tehát a fogyasztói kérelem alapos.

## 8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

## 9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján 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 említettek túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, 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. §-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 Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: *„A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.”*

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § 11. §-ban foglalt együttműködési kötelezettségét megszegte, továbbá magatartása nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint a kiküldött és átvett értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot és a meghallgatáson sem jelent meg.

További jogkövetkezmény az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint: *„A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - (...)*

*e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.*

Az Fgytv. 29. § (12) szerint: *„A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”*

*Az Fgytv 36/B. § -a szerint: „A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.”*

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét, hogy az Fgytv. 30.§(3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért jelen döntésben szereplő személyes adatok, a felek és az eljáró tanács megnevezése, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2021.január 20.

**Dr. Kolyvek Antónia**  
**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár