

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/4287/2020

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **XXM Média System Kft.** (7251 Kaspupa, Jókai u. 1.) 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 utaljon vissza a fogyasztó részére 8.680,- Ft-ot – azaz nyolcezerhatszáznyolcvan forintot - a fogyasztó nevén lévő OTP Bank 11773030-09295551 számú számlájára.

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 rendelt a vállalkozás webáruházán keresztül egy terméket 8.680,- Ft vételáron. melyet 2020.10.30-án átutalással kifizetett. A futárszolgálat azonban csak utánvétellel kívánta volna azt átadni, így nem tudta átvenni a csomagot, mert még egyszer nem akarta azt kifizetni. A céget többször kereste a megadott telefonszámon, de egyszer sem vették fel a telefont. Ezután e-mailt írt és kifogással élt, de arra sem válaszoltak. A megrendelt és kifizetett terméket azóta sem szállították ki. Miután a vállalkozással nem sikerült megegyezni a fogyasztó a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás fizesse vissza a termék vételárát, azaz 8.680,-Ft-ot. Kérelméhez csatolta a megrendelését, a vételár átutalását igazoló bizonylatot, a vállalkozás felé írt elektronikus kifogását.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A meghallgatás 2021.01.27-i 15.00 órai időpontjáról a feleket a békéltető testület elnöke a Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. 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.).

Az eljáró tanács tagjai Dr. Kolyvek Antónia, Dr. Kupcsokné Polyák Ágnes és Dorogi András voltak.

3. A vállalkozás érdemi nyilatkozata

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

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó szabályszerű értesítésre megjelent. Az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. A meghallgatáson elmondta, hogy az egyik gyermeke részére karácsonyi ajándékként rendelt meg egy zenedobozt és bosszantó volt, hogy így nem tudta azt ajándékba odaadni. Felháborítónak tartja, hogy ilyen webáruházak léteznek és becsapják a fogyasztókat. A meghallgatáson a vállalkozás képviselőjében szabályszerű értesítésre nem jelent meg senki. A meghallgatásra szóló meghívó 2021.01.21-én „nem kereste” jelzéssel jött vissza, így a kézbesítései vélelem beállt.

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 megrendelt a vállalkozás által üzemeltetett webáruházán keresztül egy zenedobozt (XMX-2020-77723 rendelési számon) és 2020.10.30-án átutalta a megrendelése alapján a vételárát, azaz 8680,- Ft-ot. A vállalkozás ezt követően nem szállította le a terméket és nem teljesítette a szerződést. A fogyasztó 2020.11.03-án elektronikus levelében elállt a szerződéstől és kérte vissza a termék vételárát. A vállalkozás webáruháza a fogyasztó felszólítására nem válaszolt és a békéltető testületi eljárásban sem volt együttműködő.

6. Az eljáró tanács 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 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 tevő eszközt alkalmaznak.

A Kormányrendelet 20. §- a alapján: (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.**

A Korm. rendelet 22. §- a alapján: (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 (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.

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.

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 egy zenedoboz megrendelésével és vételárának átutalásával. A fogyasztó részére annak megrendelése alapján a terméket nem szállította le, így a fogyasztó a termék átvétele előtt -2020.11.03-án- elállt a szerződéstől és kérte vissza a vételárat, aminek a vállalkozás nem tett eleget. A fogyasztó kérelme mindezek alapján 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.

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 27.

Dr. Kolyvek Antónia
eljáró tanácselnök

Dr. Kupcsokné Polyák Ágnes
eljáró tanácsstag

Dorogi András
eljáró tanácsstag

Kapják:

1. Fogyasztó 2. Vállalkozás 3. Irattár