

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/00058/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Nagy Lovas Kft.** (cím: 1101 Budapest, Kőbányai út 41/c.) 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 átutalással fizesse vissza fogyasztó részére a postaköltség összegét, azaz 2050,- Ft-ot, mint a fogyasztó elállása folytán, a szolgáltatás teljesítésével összefüggésben felmerült költséget.

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 kérelme szerint 2020. 11. 27-én online rendelt vállalkozás webáruházából két terméket, melynek teljes vételára 24.730,- Ft volt, melyből 2050,- Ft-ot a postaköltség tett ki. A rendelés 2020. 12. 1-jén megérkezett, és ekkor fogyasztó a teljes vételárát kifizette. Aznap este úgy döntött, hogy él az elállás jogával, amit emailben jelzett vállalkozásnak. Az elállási nyilatkozatot kitöltötte és elküldte vállalkozásnak. Az átvett termékeket is egyúttal visszapostázta fogyasztó, mely csomag 2020. 12. 04-én megérkezett vállalkozáshoz. Pár nap késlekedés után fogyasztónak visszautalta vállalkozás a termékek vételárát, azaz 22.680,- Ft-ot. Fogyasztó reklamációval élt vállalkozásnál, mivel a postaköltséget számára nem utalták vissza. Fogyasztó állítása szerint tisztában volt azzal, hogy a termékek visszapostázási költségét ő állja, de a értelmezése szerint a vonatkozó jogszabályok kimondják, hogy az első alkalommal kifizettet postaköltséget elállás esetén a vállalkozás köteles visszatéríteni. Fogyasztó vállalkozással levelezésbe kezdett, majd vállalkozás leszögezte, hogy a postaköltséget nem hajlandók visszatéríteni, mert a termékek személyes átvételére is lehetőség volt és így fogyasztó nem a legolcsóbb szállítási módot választotta.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a vásárlást igazoló elektronikus számlát, és vállalkozással folytatott elektronikus levelezést, valamint a vállalkozás ÁSZF-ét tartalmazó dokumentumot.

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. február 22. napjának 11:00 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. 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 2021. február 9-én kelt alávetési nyilatkozatot nem tartalmazó válasziratában vitatta a panasz jogosságát. Előadta, hogy az elállás során fogyasztónak van lehetősége ingyenes szállítási módot választania, amit nem tett meg. Vállalkozás a jogszabályi rendelkezéseket értelmezve leszögezi, hogy ha a fogyasztó kifejezetten a legkevesbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket. Vállalkozás jelezte, hogy a meghallgatáson nem tudják biztosítani képviselő megjelenését.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó megjelent, a vállalkozás a válasziratában jelzettek szerint nem jelent meg. Jelen lévő fogyasztó az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt. A meghallgatás időpontjáról szóló értesítést a fogyasztó 2021.02.05. napján személyesen, a vállalkozás 2021.02.04. napján képviselője útján átvette.

A meghallgatáson fogyasztó megismételte és fenntartotta a kérelmében foglaltakat. Az eljáró tanács tagja a meghallgatáson felhívta telefonon a vállalkozás képviselőjét, hogy egyeztessen vele egy esetleges egyezség megkötésének lehetőségeiről. Vállalkozás ettől elzárkózott, és a válasziratában foglaltakat ismételte meg.

Az eljáró tanács a felek meghallgatása, a becsatolt iratok alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

5. Megállapított tényállás

Fogyasztó 2020. 11. 27-én online rendelt vállalkozás webáruházából két terméket, melynek teljes vételára 24.730,- Ft volt, melyből 2050,- Ft-ot a postaköltség tett ki. A rendelés 2020. 12. 1-jén megérkezett, de még aznap úgy döntött fogyasztó, hogy él az elállás jogával, amit emailben, és az elállási nyilatkozat leadásával jelzett vállalkozásnak. Fogyasztó az átvett termékeket egyúttal visszapostázta, mely csomag a becsatolt kézbesítési igazolásnak megfelelően, 2020. 12. 04-én megérkezett vállalkozáshoz. Pár nap elteltével vállalkozás fogyasztónak visszautalta a termékek vételárát, azaz 22.680,- Ft-ot, azonban a 2050,- Ft-os postaköltséget nem. Fogyasztó ismertette álláspontját vállalkozással, és kérte a postaköltség visszafizetését. Vállalkozás ezt elutasította, arra hivatkozással, hogy fogyasztónak volt lehetősége ingyenes személyes átvételi módot választania, amit nem tett meg.

A fogyasztó ezt követően fordult békéltető testülethez a jogvita megoldása érdekében.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A jogvita eldöntése szempontjából irányadó jogszabály a 2013. évi. V. tv. (a továbbiakban: „Ptk.”), és a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 45/2014. (II. 26.) Korm. Rendelet (a továbbiakban: „Kormányrendelet”).

Ptk. 6:213. § [Megszüntetés egyoldalú jognyilatkozattal]

(1) Aki jogszabálynál vagy a szerződésnél fogva felmondásra vagy elállásra jogosult, a másik félhez intézett jognyilatkozattal szüntetheti meg a szerződést. A szerződés felmondása esetén a szerződés megszüntetésének, elállás esetén a szerződés felbontásának a szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy elállásra a fél akkor jogosult, ha az általa kapott szolgáltatás egyidejű visszaadását felajánlja.

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.

Kormányrendelet 23. § (1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők 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 legkevésbé költséges szokásos fuvarozási módtól eltérő fuvarozási módot választ, a vállalkozás nem köteles visszatéríteni az ebből eredő többletköltségeket.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A fent idézett Ptk. szakasz és a Kormányrendelet 20.-§-a alapján fogyasztót megillette az indokolás nélküli elállási jog, mely jogával határidőben élt. Mindezt vállalkozás nem vitatta, a termékek vételárát kifizette. Azonban a Kormányrendelet 23. § (1) bekezdésének megfelelően a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül köteles visszatéríteni a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is. Minthogy a teljesítés a termékek leszállításával valósult meg, így a szállítási költségek is a teljesítéssel összefüggésben keletkeztek. Vállalkozás alaptalanul hivatkozott a Kormányrendelet 23. § (3) bekezdésére, mikor megtagadta a postaköltségek kifizetését. A fent idézett bekezdés egyértelműen fuvarozási módról rendelkezik. A személyes átvétel lehetősége nem tekinthető ilyennek, sem a szavak általánosan elfogadott értelmezése, sem a Kormányrendelet rendelkezései szerint.

8. Összegzés

Megállapítható, hogy a fogyasztót megilleti a teljesítéssel összefüggésben kifizetett postaköltség visszatérítése a Kormányrendelet 23. § (1) bekezdésének megfelelően. Vállalkozás alaptalanul hivatkozott Kormányrendelet 23. § (3) bekezdésére, mikor megtagadta a postaköltségek kifizetését. A személyes átvétel lehetősége nem ad alapot a Kormányrendelet 23. § (3) bekezdésének alkalmazására.

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 22.

eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár