

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/00200/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Mao Direkt Import Kft.** (cím: 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 köteles az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a fogyasztó részére az M3 okoskarkötő vételárát, 5.770,- Ft-ot visszatéríteni.

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 2019. november 25. napján vásárolt vállalkozás weboldalán egy M3 kék okoskarkötőt. 2019. december 5. napján vette át a terméket, de mivel karácsonyi ajándéknak szánta, ezért nem bontotta ki.

A felbontást követően megkísérelte üzemebe helyezni az okos karkötőt, de nem sikerült, mert a képernyője csak csíkokat mutatott, semmilyen funkció nem volt bekapcsolható. Mindezekre tekintettel fogyasztó az okoskarkötőt 2019. december 28. napján visszaküldte vállalkozás részére. Áruhiány miatt az új készüléket fogyasztó csak 2020. március 1. napján kapta meg. Az új okoskarkötő sem működött, nem lehetett feltölteni, így semmilyen funkciót sem lehetett bekapcsolni rajta. Fogyasztó az okoskarkötőt ezt követően ismét visszaküldte vállalkozáshoz, azonban vállalkozást sem telefonon, sem levél vagy email útján nem tudta elérni.

Ezt követően fogyasztó kérelemmel fordult a békéltető testülethez. Kérelmében a vállalkozástól 8.000,- Ft megfizetését kérte (5.770,- Ft a készülék vételára, 2x740,- Ft postázási költség, 750,- Ft a postára utazás költsége).

A fogyasztó a kérelméhez csatolta készülék számláját, a vállalkozásnak írt üzeneteket.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a körülmények mérlegelése alapján a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 29. § (7) bekezdésére alapozva az eljárás írásbeli lefolytatását, így a meghallgatás mellőzését kezdeményezte. A meghallgatás mellőzéséhez mindkét fél hozzájárulása szükséges. A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha a fél – az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított – tizenöt napon belül nem nyilatkozik.

A békéltető testület elnöke a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket az Fgytv. 29. §-ában foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben felhívta a felek figyelmét arra is, hogy

amennyiben meghallgatás tartását, és az írásbeli eljárás mellőzését kérik, úgy erre vonatkozó nyilatkozatukat az értesítés kézhezvételétől számított tizenöt naptári napon belül, írásban tehetik meg. Felek határidőben ez irányú kérelmet nem terjesztettek elő.

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására az Fgytv. 25. § (1) bekezdése alapján dr. Ondrusek Eszter személyében egyedül eljáró testületi tagot (továbbiakban eljáró tanács) jelölt ki. Az értesítésben felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 25. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ez irányú 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. 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 az Fgytv. 29. § (8) bekezdésében meghatározottak szerinti érdemi válasziratot nem küldött.

4. Meghallgatáson történtek

A Budapesti Békéltető Testület Hivatala elektronikus levelében tájékoztatta a fogyasztót és a vállalkozást a 2021.04.15. napján 14:00 órakor megtartásra kerülő személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján (Zoom) történő írásbeli meghallgatásról.

A Zoom meghallgatás online formában került megtartásra, melyen a fogyasztó részt vett. Eljáró tanács tagjának erre vonatkozó kérdésére a fogyasztó nem terjesztett elő az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt.

A Zoom meghallgatáson a fogyasztó az írásban már előterjesztett álláspontját fenntartotta.

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

5. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:34. § szerint: „*a szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni*”.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: „*a szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak*

mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek”.

A hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: *„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”.*

A 6:158. § 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”.*

Az igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: *„olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint 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 az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja, 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”.*

Az Fgytv. 31. § (2) bekezdése szerint, *„ha 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.”*

6. Eljáró tanács által tett megállapítások, összegzés

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály meghatározza, hogy a terméknek rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat. Ezzel szemben a jótállási idő alatt a fogyasztó által vásárolt okoskarkötő egyáltalán nem működött, ugyanúgy, ahogy a csere útján kapott másik készülék. Fogyasztó a készülék hibáját a jótállási időn belül felismerte, és be is jelentette a vállalkozásnak. A jótállási időn belül felismert hiba esetén a vállalkozást terheli a bizonyítási kötelezettség annak vonatkozásában, hogy a hiba nem gyártási hiba, vállalkozás azonban semmilyen bizonyítást nem folytatott le annak érdekében, hogy saját felelősségét kimentse.

A felek között a termék megrendelésével és vételárának megfizetésével szerződés jött létre, azonban fogyasztó jelenleg nem rendelkezik egy működőképes okoskarkötővel, mivel a hibás készüléket a vállalkozás számára visszaküldte, aki azóta sem elérhető semmilyen formában. Tekintettel arra, hogy erre nem került sor, köteles a terméke vételárának fogyasztó részére történő visszatérítésére.

Fentiekre tekintettel eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás érdemi válasziratot nem küldött, illetve a meghallgatáson annak ellenére, hogy a székhelye Budapesten található, nem jelent meg, eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás jogszabályi kötelezettségének nem tett eleget, nem együttműködő vállalkozás. Eljáró tanács rögzíti, hogy a vállalkozás részére a meghallgatásról szóló értesítés 2021. március 5. napján szabályszerűen kézbesítésre került, amit vállalkozás vonatkozó tértivevény tanúsága szerint át is vett.

7. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján „a fél 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 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 az említetteken 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. § (5) bekezdése szerint „a fogyasztó az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet”.

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást az Fgytv 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: „ha 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. május 13.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár