

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/02997/2020

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 az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a fogyasztó által előzetesen visszaküldött terméket cserélje ki, amennyiben nem tudja cserélni, vagy nem vállalja azt, akkor ugyanezen határidőn belül fizesse vissza a vételárat a fogyasztó részére.

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. 08. 18-án vásárolt a vállalkozástól egy Q 18 Alpha One órát. A következő napon reklamált teljesítési hiba miatt, mivel az órát 500mAH- es kapacitású akkumulátor helyett 380 mAH-os akkumulátorral szállították le. A fogyasztó személyes panaszkezelési kísérlete nem vezetett sikerre. Ezt követően augusztus 28-án a Holmibolt Ügyfélszolgálat felvette vele a kapcsolatot a garanciális ügyintézés céljából. Fogyasztó állítása szerint vállalkozás nem tud 500mAH-es kapacitású akkumulátort megküldeni a részére. Így pedig 2 nap alatt lemerül a hirdetett 7 nap helyett. Fogyasztó ezért az akkumulátor cseréjét javasolta, illetve ha az nem lehetséges, akkor annak árát kéri visszatéríteni. Az akkumulátor árát 3990 forint összegben jelölte meg fogyasztó piaci összehasonlítás alapján, így ez a kérelmében szereplő követelésének összege is. Fogyasztó állítása szerint vállalkozás megkeresésére nem reagál, nem sikerül elérni a garanciális ügyintézését.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a vásárlást igazoló számlát, és vállalkozással folytatott elektronikus levelezést.

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 2020. december 04. napjának 13:00

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 2020. december 3-án kelt válasziratában vitatta a panasz jogosságát. Előadták, hogy az ügyben a Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztálya által indított eljárásban már adatot szolgáltatottak. A becsatolt iratokban a vállalkozás előadja, hogy fogyasztónak felajánlották a termék cseréjét, és egyben elismerték, hogy vevőnek technikai okokból rossz termék lett kiszállítva. Ugyanakkor azt is jelezték fogyasztó felé, hogy önmagában az akkumulátor kicserélésére nincs lehetőség. Kérték, hogy fogyasztó küldje vissza a terméket, és azt a megrendelt terméknek megfelelően kicserélik.

A vállalkozás válasziratához csatolta a fogyasztóvédelmi eljárásban becsatolt levelezését.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó megjelent, a vállalkozás a válasziratában jelzetteknek megfelelően nem jelent meg. Sem fogyasztó, sem vállalkozás az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést 2020. 11. 23-án vette át képviselője. A vállalkozás az eljáró tanács döntésének elismeréséről nem nyilatkozott.

Fogyasztó kijelenti, hogy a vállalkozás válasziratában foglaltakról eddig nem tudott. Nem tud arról, hogy a vállalkozás felajánlotta volna a termék cseréjét. Ennek megfelelően kérelmét a meghallgatáson akként módosította, hogy a megjelölt kárösszeg, illetve a kért akkumulátor helyett a termék cseréjét, a megrendelt termék leszállítását kéri, azzal egyidejűleg, hogy először a kézhez kapott terméket visszapestázza vállalkozás részére.

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

5. Megállapított tényállás

2020. 08. 18-án vásárolt a vállalkozástól egy Q 18 Alpha One órát. A következő napon jelezte vállalkozás felé, hogy a teljesítés hibás, mivel az órát 500mAH- es kapacitású akkumulátor helyett 380 mAH-os akkumulátorral szállították le. A termék hibáját a fogyasztó igazolhatóan hat hónapon belül jelentette be, így a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben. A vállalkozás egy későbbi levelezésében ugyanakkor elismeri, hogy technikai okok miatt rossz terméket szállítottak le, és felajánlották fogyasztónak a csere lehetőségét, azzal együtt, ha fogyasztó megelőzően visszaküldi a kapott terméket.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

6:63. § [A szerződés létrejötte és tartalma]

- (1) A szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.
- (2) A szerződés létrejöttéhez a feleknek a lényeges és a bármelyikük által lényegesnek minősített kérdésekben való megállapodása szükséges. A lényegesnek minősített kérdésben való megállapodás akkor feltétele a szerződés létrejöttének, ha a fél egyértelműen kifejezésre juttatja, hogy az adott kérdésben való megállapodás hiányában a szerződést nem kívánja megkötöni.
- (3) Ha a szerződés létrejött, de a felek az ellenszolgáltatás mértékét nem határozták meg egyértelműen, vagy ellenszolgáltatásként piaci árat kötöttek ki, a teljesítési helynek megfelelő piacon a teljesítési időben kialakult középárat kell megfizetni.
- (4) Nem kell a feleknek megállapodniuk olyan kérdésben, amelyet jogszabály rendez.
- (5) A szerződés tartalmává válik minden szokás, amelynek alkalmazásában a felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak. A szerződés tartalmává válik továbbá minden, az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás, kivéve, ha annak alkalmazása a felek között - korábbi kapcsolatukra is figyelemmel - indokolatlan volna.

6:64. § (1) Aki szerződés megkötésére irányuló szándékát egyértelműen kifejező és a lényeges kérdésekre kiterjedő jognyilatkozatot tesz, nyilatkozatához kötve marad. Az ajánlattevő kötöttségének idejét meghatározhatja.

6:66. § Az ajánlatot az azzal való egyetértést kifejező jognyilatkozattal lehet elfogadni.

6:69. § (1) A szerződés akkor jön létre, amikor az elfogadó jognyilatkozat hatályossá válik.

A Ptk. 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 Ptk. 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.

Az igényérvényesítésről a Ptk. 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 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.

6:158. § [Hibás teljesítési vélelem]

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 6:162. § (1-2) bekezdése szerint: A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

A Ptk. 6:215. § rendelkezik az adásvételi szerződésről, amely szerint az adásvételi szerződés alapján az eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A felek között feltehetően kialakult kommunikációs hiba folytán elakadt a garanciális ügyintézés és az ezt követő bizalomvesztés folytán pedig fogyasztó nem küldte vissza a terméket. A meghallgatáson tisztázott tényállásnak megfelelően azonban, módosította kérelmét, és elfogadja a vállalkozás által tett javaslatot, miszerint visszaküldi a terméket, és vállalkozás megküldi részére a megrendelésnek megfelelő terméket. Az eljáró tanács vállalkozás ezen ajánlatát egyezségi ajánlatként kísérelte meg értelmezni, ugyanakkor az ehhez szükséges megerősítést nem kapta meg a vállalkozástól, minthogy a meghallgatáson nem jelent meg, és telefonos elérhetőséget sem biztosított.

8. Összegzés

Megállapítható, hogy a fogyasztót megilletik a Ptk. 6:159. § (1-2) bekezdésében rögzített kellékszavatossági jogok.

A jogszabály sorrendiséget ír elő a kellékszavatossági igények rendezése kapcsán, javítás jelen esetben nem lehetséges, ennek megfelelően cserére, ennek hiányában elállásra, azaz vételár visszatérítésre jogosult a fogyasztó.

A vállalkozás elismerte, hogy nem megfelelő terméket küldte le, és felajánlotta a termék cseréjét. Fogyasztó a meghallgatáson elfogadta ezt az ajánlatot, és beleegyezett, hogy a terméket visszaküldje vállalkozásnak.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó meghallgatáson módosított 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, 2020. 12. 04.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár