

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/02423/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **fogyasztó** kérelmére az **Expressz Építő Plusz Kft.** (1173-Budapest, Pesti út 17.) **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 írásbeli ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizesse vissza a fogyasztó részére a vásárolt termék teljes vételárát 141.570 Ft. -azaz egyszáznegyvenegyezer-ötszázhetven forint - összeget.

A Testület az eljárásával egyidejűleg értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, miután a vállalkozás megsértette a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét.

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

„2021.07.22-én vásároltam online a Konzolkastély nevezetű webáruházból egy ps4 játékgépet virtuális szemüveggel. A termék másnapra megérkezett, de hiányoztak belőle a termék működéséhez szükséges tartozékok. Ki se tudtam próbálni. Azonnal jeleztem a webáruház felé telefonon, mondtam szeretnék elállni a vásárlástól, azt mondta ez nem lehetséges és perrel fenyegetőzött. Ebből vita lett. A hiányzó tartozékok feladását ígérte és a továbbiakban e-mailben tárgyaljunk. Az úr, akivel beszéltem elküldött, hogy vegyek egy kontrollert, hogy legalább a hétvégén kipróbálhassunk a játékot. Nem kaptunk. Még aznap küldtem erről egy e-mailt kérésére (hogy sikerült-e a vásárlás). Hétfőn kaptam egy e-mailt, hogy még a mai napon feladják a hiányzó tartozékokat és fényképet kértek az elküldött csomagról, amit csak másnap tudtam elküldeni. A válaszban visszautaltak 12.000 Ft-ot, hogy vásároljam meg a kontrollert hozzá, és a többi hiányzó tartozékot postára adják. (2 e-mailben is említettem a sikertelen kontrollert vásárlást.) Felháborodtam. Szerdán telefonon, viberen, sms-ben, e-mailben próbáltam felvenni a kapcsolatot, nem lehetett. Szerettem volna tudni mikor érkezik a játék többi része. Kölcsön kaptam egy kontrollert, hogy kipróbálhassam a játékot. Az a 40db letöltött játék ami a szett része lenne, az sincs rajta (kimondottan emiatt vásároltam meg a játékot. Csütörtökön írtam egy e-mailt, hogy visszalépek a vásárlástól. Erre sem jött válasz. Ezért fordultam Önökhöz jogorvoslatért. A csomag, amit küldtek hiányos és használhatatlan (több mint 140.000 Ft-ért).

Semmilyen formában nem tudom velük felvenni a kapcsolatot, csak ha idegen telefonszámról hívom őket, de nekem ez már elég kellemetlen, hogy mástól kell elkérnem a telefonját, hogy tudjak velük beszélni.

Tanács döntésére irányuló indítványa : Szeretném visszakapni a termék vételárát és a postaköltséget, valamint az ezzel járó plusz költségeket (utazási költség).

Kár/igény értéke : 141.570.- Ft ,,

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (4) bekezdés alapján jelölte ki.

A békéltető testület elnöke a meghallgatás időpontjáról feleket az 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. 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 nem küldött érdemi válasziratot. A vállalkozás nem együttműködő.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a vállalkozás képviselője nem jelent meg szabályszerű értesítés ellenére, a fogyasztó megjelent.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályszerű volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést a NISZ rendszerből 2021.08.30-n letöltötte.

Az eljáró tanács megállapította, hogy az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról a vállalkozás és a fogyasztó értesítése szabályszerű volt.

A Fgy. tv. 29. § (8) bekezdés szerint az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított **nyolc napon belül írásban nyilatkozzon** (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (a továbbiakban: eseti alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, **hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson**, továbbá az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Az értesítés kiterjed a (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségről történő

tájékoztatásra, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírsághiszabásra kerül sor.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó vállalkozásnál 2021.07.22-n rendelt terméket 153.570.- Ft. értékben a vállalkozás webáruházából, melyet a fogyasztó átutalással kifizetett. A fogyasztó 2021.07.29-én elállt a szerződéstől.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A fogyasztó kérelme megalapozott.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés szerint 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.**

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 20. § (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 fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 24. § (1) bekezdés szerint ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, köteles a terméket haladéktalanul, de legkésőbb az elállás közlésétől számított tizennégy napon belül visszaküldeni, illetve a vállalkozásnak vagy a vállalkozás által a termék átvételére meghatalmazott személynek átadni, kivéve, ha a vállalkozás vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza. A visszaküldés határidőben teljesítettnek minősül, ha a fogyasztó a terméket a határidő lejárta előtt elküldi.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 23. § (1) bekezdés szerint ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők 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.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 23. § (4) bekezdés szerint termék adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az (1) bekezdésben meghatározott összeget, amíg a fogyasztó a terméket vissza nem szolgáltatta, vagy kétséget kizáróan nem igazolta, hogy azt visszaküldte; a kettő közül a korábbi időpontot kell figyelembe venni. Nem illeti meg a vállalkozást a visszatartás joga, ha vállalta, hogy a terméket maga fuvarozza vissza.

A vállalkozás jogosult arra, hogy a 45/2014 (II.16) Korm.rendelet 25.§ szerint megállapítsa, hogy az értékesített termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredően történt-e értékcsökkenés, különös tekintettel arra is, hogy a fogyasztó nem küldte vissza a 45/2014 (II.16) Korm.rendelet 24.§ (1) bek. szerint a terméket 14 napon belül, sőt a mai napig sem.

A vállalkozás a rendelet értelmében köteles visszafizetni a fogyasztó részére 141.570 Ft. összeget az érvényes és szabályszerű elállás miatt.

8. Összegzés

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a fogyasztó a 45/2014 (II.16) Korm.rendelet felhatalmazása alapján jogszerűen elállt a szerződéstől, a vállalkozásnak vissza kell fizetnie a teljes vételárat 141.570.- Ft. összeget a fogyasztó részére.

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, 2021.09.20

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. fogyasztó(k)
2. vállalkozás(ok)
3. irattár