

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-2131; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/02887/2022

A Budapesti Békéltető Testület előtt fogyasztó kérelmére a **Mao Direkt Import Kft./holmibolt.hu** (1122 Budapest, Városmajor u. 19/A. e-mail: maodirekt.fogyved@gmail.com) 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 jelen írásbeli ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a vállalkozás fizesse vissza a termék szállítási költségét is tartalmazó 3.270,- Ft (azaz háromezerkettőszázhetven forint) vételárát a fogyasztó bankszámlájára.

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 a vállalkozás holmibolt.hu webáruházában programozható kapunyitó távirányítót vásárolt 3.270,- Ft vételáron (termék ára 1790,- Ft + 1480,- Ft szállítási költség), utánvétellel.

A vállalkozás az első készüléket kiszállította, az termék nem működött mivel annak feltétele a gyári teszt kód törlése volt. 2022 szeptember 01-én és 09. napján is bejelentette, kérve a cserét. *(első cseré).*

A második készülék is hibás volt, amit 2022. 09. 13-án és 16-án bejelentette a vállalkozásnak.

A vállalkozás 2022. október 07-én jelezte, hogy garanciális javítással élhet eredeti dobozban küldje vissza bérmentesítve, saját költségén a terméket, bevizsgálják és 1490,- Ft utánvételi díj ellenében visszaküldik, ha javítható.

Ezt a magas ismételt utánvételi költséget nem vállalta fogyasztó ezért jó készülékre történő cserét vagy a vételárát kérte vissza. 2022. szeptember 23-án fogyasztó ismét kérte a cserét.

A vállalkozás e napon válaszolta, hogy a cserére nincs módja *készlethiány* okából, javasolta a vállalkozás, hogy a fogyasztó levásárolhatja a vételárát vagy elállhat a szerződéstől a termék egyidejű visszaküldésével. A fogyasztó a vételár visszafizetését választotta. A 3.270,- Ft vételárát a mai napig nem utalta vissza részére a vállalkozás. Az ÁSZF szerint a vállalkozás 10.000 Ft alatti termékekre szavatosságot nem vállal. Sérelmezte, hogy a vállalkozás ÁSZF-i csak a rendelést követően elérhető.

Kéri a 3.270,- Ft vételár visszafizetését.

Kérelméhez csatolta megrendelést, számlát, levelezés, a reklamációs üzenetet.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a meghallgatás **2022. december 06. napi időpontjáról** feleket a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban 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.

Felek határidőben ezirányú 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. A vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás 2022. 11. 25-i válasziratában nyilatkozta, hogy e napon **elkérte a fogyasztó bankszámla számát**, amelyre visszatudja utalni az összeget. A fogyasztó válaszában beérkezését követően tudja visszatulni a vételárat. Vállalta az átutalási bizonylat továbbítását a Testület részére.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson az eljárásban – akadályoztatása miatt – telefonon vett részt.

A budapesti székhelyű vállalkozás képviselőjében senki nem jelent meg.

A fogyasztó nyilatkozott, hogy a békéltető testület elnöke által kijelölt eljáró testületi tag kijelölésével szemben nem tett észrevételt, kifogást.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás részére a meghívó az E-ügyintézési törvényben meghatározott elektronikus úton megküldésre került. A NISZ Biztonságos Kézbesítési Szolgáltatás megíusulási igazolása szerint azonban a vállalkozás a meghívót a második értesítést követő 5. munkanapon belül sem vette át. Az Fgytv. 29/A. § (5) bekezdése szerint az elektronikus úton megküldött iratok esetében, ha „*a békéltető testületnek a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy az iratot a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át, a második értesítés igazolásában feltüntetett időpontját követő ötödik munkanapon azt kézbesítettnek kell tekinteni.*” Ez a nap jelen esetben 2022.12.05. napja.

A vállalkozás a távolmaradásával és azért, mert a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét sem biztosította, megsértette a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét, ezért a Testület az eljárásával egyidejűleg a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot a mulasztás szankcionálása céljából megkeresi.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás **nem együttműködő vállalkozás**.

A fogyasztó előadta, hogy a hibás terméket a vállalkozás nem cserélte ki, a vételárat nem fizette vissza, nehéz velük kapcsolatot tartani.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás telefonos elérhetősége nem szerepel az iratanyagban, a fogyasztó pedig előadta, hogy a vállalkozás nem érhető el telefonon.

A tanács elnöke ismertette a vállalkozás 2022. 11. 25-én a Testülethez érkezett válasziratát (e-mail) amelyben a vételár visszafizetését vállalta azt követően, hogy a fogyasztó megküldi bankszámlaszámát részére. Az ajánlatot a fogyasztó a meghallgatás keretében elfogadta.

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

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó által a holmibolt.hu weboldalon kapunyitót vásárolt. A vállalkozás a hibás terméket kétszer kicserélte, ami ugyancsak hibás volt. A fogyasztó cserét vagy a teljes vételár megfizetését kérte. A vállalkozás

ajánlatot tett 2022. 11. 25-i a Testülethez címzett válasziratában (e-mail) a vételár visszafizetését vállalva. Az ajánlatot a fogyasztó a meghallgatás keretében elfogadta. A vállalkozás a 3.270,- Ft vételárat a mai napig nem fizette vissza. A fogyasztó a rossz termék visszaküldésének költségeit nem vállalja.

6. Az eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

A felek szerződésükre hatályos Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv – azaz a Ptk. - és a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet - azaz a Korm.rendelet- rendelkezéseit kell alkalmazni.

A Ptk. 1:3.§ *[A jóhiszeműség és tisztesség elve]*

(1) A jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően kötelesek eljárni.

(2) A jóhiszeműség és tisztesség követelményét sérti az is, akinek joggyakorlása szemben áll olyan korábbi magatartásával, amelyben a másik fél okkal bízhatott.

A Ptk. 6:179. § *[A teljesítés lehetetlenné válása]*

(1) Ha a teljesítés lehetetlenné vált, a szerződés megszűnik.

(2) A teljesítés lehetetlenné válásáról tudomást szerző fél késedelem nélkül köteles erről a másik felet értesíteni. Az értesítés elmulasztásából eredő kárt a mulasztó fél köteles megtéríteni.

A Ptk. 6:180. § *[Felelősség a lehetetlenné válásért]*

(1) Ha a teljesítés lehetetlenné válásáért egyik fél sem felelős, a szerződés megszűnésének időpontját megelőzően nyújtott szolgáltatás pénzbeni ellenértékét meg kell téríteni. Ha a már teljesített pénzbeni szolgáltatásnak megfelelő ellenszolgáltatást a másik fél nem teljesítette, a pénzbeni szolgáltatás visszajár.

A Ptk. 6:47. § *[Kamat]*

(1) Pénztartozás után - ha e törvény eltérően nem rendelkezik - kamat jár.

(2) A kamat mértéke megegyezik a jegybanki alapkamattal.

(4) A kamat számításakor az érintett naptári félév első napján érvényes kamat irányadó az adott naptári félév teljes idejére.

A Ptk. 6:48. § *[Késedelmi kamat]*

(1) Pénztartozás esetén a kötelezett a késedelembe esés időpontjától kezdődően a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal - idegen pénznemben meghatározott pénztartozás esetén az adott pénznemre a kibocsátó jegybank által meghatározott alapkamattal, ennek hiányában a pénzpiaci kamattal - megegyező mértékű késedelmi kamatot köteles fizetni, akkor is, ha a pénztartozás egyébként kamatmentes volt.

A Ptk. 6:130. § *[Pénztartozás teljesítésének ideje]*

(1) Ha a felek a szerződésben a pénztartozás teljesítésének idejét nem határozták meg, a pénztartozást a jogosult fizetési felszólításának vagy számlájának kézhezvételétől számított harminc napon belül kell teljesíteni.

A Korm.rendelet 4.§ -a szerint: 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 tévő eszközt alkalmaznak.

6:1. § *[A kötelelem]*

(1) A kötelelem kötelezettség a szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás teljesítésének követelésére.

6:104. § *[Egyes tisztességtelen kikötések fogyasztói szerződésben]*

(1) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben tisztességtelennek minősül különösen az a kikötés, amely c) a fogyasztót teljesítésre kötelezi abban az esetben is, ha a vállalkozás nem teljesíti a szerződést;

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben az ellenkező bizonyításáig tisztességtelennek kell tekinteni különösen azt a kikötést, amely

d) lehetővé teszi, hogy a vállalkozás a szerződést egyoldalúan, a szerződésben meghatározott alapos ok nélkül módosítsa, különösen, hogy a szerződésben megállapított pénzbeli ellenszolgáltatás mértékét megemelje, vagy lehetővé teszi, hogy a vállalkozás a szerződést egyoldalúan, a szerződésben meghatározott alapos okkal módosítsa, ha ilyen esetben a fogyasztó nem jogosult a szerződéstől elállni vagy azt felmondani; 6:157. § [Hibás teljesítés]

(1) 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. 6:159. § [Kellékszavatossági jogok]

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) 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

b) 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.

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

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.

(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.

(4) Ha a szerződés megkötésére a fogyasztó tett ajánlatot, a fogyasztót a szerződés megkötése előtt megilleti az ajánlat visszavonásának joga, ami a szerződés megkötésére kiterjedő ajánlati kötöttséget megszünteti.

29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;

7. Az eljáró testületi tag által tett megállapítások

A vállalkozás képviselőjének meghallgatáson történő megjelenése esetén a felek között egyezség születhetett volna.

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 valóban fogadja el.

Fogyasztó a vételárat – nem vitatottan – kifizette, a vállalkozás két alkalommal hibás terméket szolgáltatott, harmadik cserét nem tudta teljesíteni készlethiány okából. A teljesítés a vállalkozás részéről lehetetlenné vált, ennek alapján a készlethiány észlelésétől számított 30 napon belül a vételár visszafizetési kötelezettsége keletkezett a Ptk. 6:180 § alapján figyelemmel a 6:130 § (1) bekezdésében írt határidőn belül.

A vállalkozás a fogyasztó felé 2022. szeptember 23-án jelezte a készlethiányt, ezen a napon a szerződés teljesítése lehetetlenné vált részéről. Fogyasztó e napon válaszolt a vállalkozás felszólítására miszerint a vételárat kéri vissza, azaz fizetési felszólítását közölte.

A vállalkozás vállalta a vételár visszafizetését, azonban a fogyasztó csupán a meghallgatás keretei között értesült ennek, és a bankszámlaszáma bekérése tényéről.

8. Összegzés

Az eljáró tanács a fogyasztó előadásai és a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint megalapozottnak találta a fogyasztói kérelmet.

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 névcsere, névelést, 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 megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § (11) bekezdésben 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, lehívott értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg.

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 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, 2022. december 06.

eljáró tanácselnök

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár