

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/03843/2022

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **BigSale Online Kft.** (2161 Csomád, Levente u. 14/A.; e-mail: barbara@mindentolcson.hu címre is kér kézbesítést) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita eldöntése 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 fogyasztónak a le nem szállított termék 36.990,- (azaz harminchatezerkilencszázkilencven) forint - szállítási költséget is magában foglaló - vételárát a fogyasztó bankszámlájára, továbbá ugyanezen határidőn belül küldje meg fogyasztónak a leszállított termék számláját és jótállási jegyét.

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 2022. november 15-én „2 db bárszék egy csomagban - Fehér” nevű termékből 2 csomagot rendelt a vállalkozástól, amelyből csak egy csomagot kapott meg. Ennek tényét írásban azonnal közölte a vállalkozással és csomag címkéjéről fotót is küldött. A vállalkozás (eladó) egyeztetett a GLS futárszolgálattal, valamint a fogyasztó is kereste a hiányzó csomagot.

A fogyasztó kérte a részére le nem szállított csomag 39.990,- Ft vételárát, valamint a termék számláját és jótállási jegyét.

Kérelméhez csatolta megrendelést, levelezését, fizetési igazolást, e-mail levelezést.

Mivel a vállalkozással megegyeznie nem sikerült, a békéltető testülethez fordult panaszával.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a meghallgatás **2023. január 17. 13.00 órai 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. 12.16-i válasziratában jelezte, hogy egyeztet a GLS futárszolgálattal mivel pontos információkra van szükségük, de érdemi választ nem kaptak.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson csak a fogyasztó jelent meg. A vállalkozás képviselőjében senki nem jelent meg.

A fogyasztó az eljáró tanács egyedül eljáró tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő és nyilatkozott, hogy a békéltető testület elnöke által kijelölt eljáró tanácselnök testületi tag kijelölésével szemben nem tett észrevételt, kifogást.

A fogyasztó kérelmét fenntartotta. Előadta, hogy tudomása van arról, hogy a GLS 2022. december 19-én tévesen tájékoztatta a vállalkozást első körben arról, hogy mindkét csomagot kiszállították a vevő részére. 2022. december 28-án ezt korigálták, és igazolták, hogy a második csomag nem került a fogyasztóhoz, az visszaszállításra került a vállalkozásnak. Csatolta a hivatkozott e-maileket.

Az eljáró tanácselnök megállapítja, *hogy a vállalkozás a Fogy.tv. 29.§ (11) bekezdés első fordulatóban írt együttműködési kötelezettségét megszegte*, mivel érdemi válasziratot nem terjesztett elő, azaz nem egészítette ki 2022. december 16-i válasziratát és nem tájékoztatta írásban és érdemben a békéltető testületet a meghallgatást megelőző és már fejleményekről, a GLS-től kapott 2022. december 28-i tájékoztatás eredményéről annak érdekében, hogy egyezség létrehozását az eljárásban megkísérelhesse.

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

5. Megállapított tényállás

Fogyasztó 2022. november 15-én „2 db bárszék egy csomagban -Fehér” nevű termekből 2 csomagot rendelt a vállalkozástól, amelyből csak egy csomagot kapott meg. Ennek tényét írásban azonnal közölte a vállalkozással és csomag címkéjéről fotót is küldött. A vállalkozás (eladó) egyeztetett a GLS futárszolgálattal, valamint a fogyasztó is kereste a hiányzó csomagot. Az eladó vállalkozás 2022. december 19-én vette kézhez a GLS által a vállalkozásnak téves tartalommal kiküldött válaszlevelét. Ez rögzíti, hogy a GLS a fogyasztónak kézbesítette mindkét csomagot.

A GLS a tévedését felismerte, és **2022. december 28-i e-mailjében tájékoztatta a vállalkozást, hogy a keresett csomagot annak feladója, azaz a vállalkozás vette át**, ugyanis az egyik csomagszámot visszaküldte az eladónak a **GLS futárszolgálat**.

A fogyasztó a részére le nem szállított csomag 39.990,- Ft vételárát kérte a vállalkozástól, amit a mai napig nem kapott meg.

A fogyasztó a kifizetett termékek számláját és a jótállási jegyet sem kapta meg a vállalkozástól.

6. Az eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

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;

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

6:1. § [A kötelelem]

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

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.

7. Az eljáró testületi tag által tett megállapítások

A fogyasztó nyilatkozata alapján megállapítható volt, hogy a vállalkozás a második csomagot nem szállította le a fogyasztónak, és annak vételárát annak ellenére nem utalta vissza, hogy a GLS futárszolgálattól már 2022. 12. 28-án megkapta a helyesbített tájékoztató levelet arról, hogy korábbi tájékoztatásuk téves volt ugyanis a terméket nem a fogyasztónak, hanem az eladó vállalkozásnak szállították vissza.

A fogyasztó az elállási nyilatkozatot jogszabály által megkövetelt határidőben megtette. A távolmaradó vállalkozás a fogyasztó nyilatkozatát nem cáfolta. A vállalkozás együttműködési kötelezettségét megsértette, mivel az válaszirátát nem egészítette ki és a meghallgatást időpontját megelőzően írásban sem nem tájékoztatta a békéltető testületet a GLS-től kapott válaszáról, amely alapján kétséget kizáróan vételár visszafizetési kötelezettség terhelte.

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, 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 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 közlése 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, 2023. január 17.

eljáró tanácselnök

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár