

BBT/4708/2024

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Tiamo Diamonds Korlátolt Felelősségű Társaság** (székhely: 1026 Budapest, Trombitás út 29. A2.ép. 2.em. 11.ajtó) 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 vegye át a fogyasztótól a jelen fogyasztói jogvita tárgyát képező, elállással érintett terméket (karikagyűrű párt) az 1055 Budapest, Bihari János utca 1. alatti címen (ahol a fogyasztó a termék átadás céljából a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 30 napon belül megjelenik), és nyomban, a termék átvételével egyidejűleg fizesse vissza a fogyasztó részére a termék teljes vételárát (azaz 232.750,-Ft-ot).

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme a vállalkozástól 232.750,-Ft-ért, online vásárlás útján vásárolt karikagyűrű párral volt kapcsolatos. (Fazon kód: női: we.t.51611c wr; férfi: we.t.51611c wr).

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy a gyuruneke.hu oldalon rendelték a párjával a vállalkozástól egy pár karikagyűrűt (egy pár=egy termék). Az oldalon előre választható gyűrűk szerepelnek, választható mérettel, választható összetétellel (sima arany, fehér arany, rozé arany vagy ezek keveréke); ők az adott lehetőségek közül választottak, bármiféle egyéni módosítás vagy külön kérés illetve egyedi elképzelés nélkül. Tehát a felkínált lehetőségek közül, listából vásároltak online. A terméket előre kifizették. A gyűrű megérkezett, azonban csak minimálisan hasonlít az oldalon feltüntetett termékre. Már ezt is problémásnak találta a fogyasztó, azonban, mint előadta, alapvetően nem ezen az úton szeretne elindulni, hanem egyszerűen el szeretne állni a vásárlástól. Az ÁSZF-ben 8 napos határidő van feltüntetve, ők már aznap emailben jelezték elállási szándékukat. A vállalkozás válaszában megtagadta az elállási lehetőséget. Arra hivatkozott a vállalkozás, hogy a gyűrű egyedi és személyre szabott, ezért nem élhet a fogyasztó ezzel a lehetőséggel.

A fogyasztó ezt nem hajlandó elfogadni. Hangsúlyozta, hogy nem egyedi gyűrűt kértek, semmi módosítást nem kértek a felkínált lehetőségekhez képest. Ugyanezt a gyűrűt, ugyanebben a méretben és formában a gyuruneke.hu oldalról bárki, bármikor megrendelheti.

A fogyasztó előadta, hogy több emailt és telefont is váltottak a vállalkozással, és végül azt a következtetést vonta le, hogy az eladó vállalkozás a saját raktárkészletéhez köti azt, hogy van-e elállási joga a vásárlónak. Ha a megrendelt termék éppen van raktáron, akkor arra adott az elállás lehetősége, ha éppen nincs, és még le kell gyártaniuk, akkor a vállalkozás a terméket egyedinek tekinti, és már nem biztosít rá elállási jogot. A fogyasztó szintén előadta, hogy ez a kikötés az ÁSZF-ben sehol sem szerepel. Egyedül annyi szerepel, hogy elállási jog akkor nem érvényesíthető, ha egyedi és személyre szabott terméket készít a vállalkozás. Az ÁSZF raktárkészletre vonatkozó pontja alatt pedig szintén nem szerepel, hogy ettől függetlenül az elállási jog.

A fogyasztó szintén elapadta, hogy ő jóhiszeműen, az ÁSZF-ben írtakra alapozva adta le rendelést, és úgy érzi, hogy szándékos megtévesztés történt. A vállalkozással folytatott emailváltás során küldött a vállalkozásnak is képeket, igazolva hogy mely gyűrűt rendelte meg, és hogy csak a felkínált lehetőségek közül választott. A vállalkozás ezt egy pillanatig sem tagadta. Mégis azt állítja a vállalkozás, hogy ennek ellenére a termék egyedi és személyre szabott. A fogyasztó álláspontja szerint ez nem így van, ő alap lehetőségek közül választottak a megrendeléskor, és ezt a terméket bárki más is bármikor ugyanúgy megveheti a vállalkozástól.

A fogyasztó szerint a vállalkozás két „furcsa” okból nem biztosítja az elállási jogot:

- (i) A vállalkozás álláspontja szerint a gyűrű személyre szabott, mert a fogyasztó és párja ujjméretére készült.
(Ezt a fogyasztó nem ismeri el, hangsúlyozva, hogy nem csak nekik van a világon ekkora ujjméretünk.)
- (ii) Továbbá arra hivatkozik a vállalkozás, amikor „egyedinek” titulálja a gyűrűt, hogy a vállalkozásnak a termékből nem volt raktárkészlete, ezért le kellett gyártania a terméket.
Ezzel kapcsolatban a fogyasztó hangsúlyozta, hogy az ÁSZF-ben ez sehol sincs feltüntetve. A fogyasztó külön hozzátette azt is, hogy a vállalkozás a weboldal szerint 100% elégedettség garanciát is vállal: *"Tőlünk csak akkor kell elvinnetek az elkészült gyűrű(ke)t, ha az valóban olyan, amilyennek megálmódátok."* Ebben a mondatban „elkészültet” említ a vállalkozás. Tehát ez alapján akkor is megilletné a fogyasztót az elállási jog, ha egyébként valóban „egyedinek” minősülne a termék (amit a fogyasztó a fent előadottak szerint vitat).

A fogyasztó kérelme elállási jogának érvényre juttatására és a termék vételárának vállalkozás általi visszafizetésére irányult.

A fogyasztó a kérelméhez csatolt képernyő fotót a gyuruneked.hu weboldalon lévő rendelési felületről (amin látszik, hogy mely paraméterek választhatóak a rendelésnél), képernyő fényképeket a vállalkozással folytatott email váltásról, képernyő fotókat az ÁSZF egyes pontjairól, képernyőfotót a „100% Elégedettség Garanciával” kapcsolatban, képernyőfotót a rendelés összesítésről, képet az elkészült termékről illetve képernyőfotót azzal a képpel ami az eladó weboldalán szerepel a termékkel kapcsolatban, továbbá képernyőfotót a gyuruneked.hu weboldal „Személyre szabott megoldások” címet viselő részéről.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. Az Fgytv. 25. § (4) bekezdése alapján online meghallgatásra került sor.

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. Hangsúlyozta, hogy az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson. 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. Az eljáró tanács rögzíti, hogy a vállalkozás a meghallgatásról szóló részére megküldött értesítést 2025. 01. 30. napján átvette (letöltötte).

4. Meghallgatáson történtek

A személyes meghallgatáson a fogyasztó (Teams alkalmazáson keresztül) részt vett (szintén részt vett vele együtt a fogyasztó jegyese). A fogyasztó megerősítette, hogy az eljárási szabályokat megértette és az egyedül taggal szemben kifogása nincs.

A vállalkozás képviselője a meghallgatáson nem vett részt.

A tanács megállapította, hogy a vállalkozás a meghívó és a kérelem megküldése ellenére válasziratot nem küldött, egyezségi ajánlatot nem tett, a meghallgatáson meg nem jelent. Fentiekre tekintettel az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás jogszabályi kötelezettségének nem tett eleget, így Fgytv. 29. § (11) alapján *nem együttműködő vállalkozás*.

A meghallgatás során a fogyasztó ismertette kérelmét, lényegében a beadványában foglaltakkal egyezően. A meghallgatás során a fogyasztó rendelkezésre bocsátotta a számlát a vásárlásról, megrendelési adatlapot, valamint képernyőfotót az OTP bank felületéről annak alátámasztásául, hogy a termék vételárát megfizette 2024. november 7-én. Szintén rendelkezésre bocsátotta a fogyasztó a vállalkozás részére (az info@gyuruneked.hu email címre) 2024. december 14-én küldött emailt, melyben elállási nyilatkozatot közölt a vállalkozással a 2024. 11. 07-én rendelt, 2024. 12. 13-án átvett termékre vonatkozóan, kérve, hogy a vállalkozás jelölje meg azt a pontos címet, ahova a terméket visszaküldheti, valamint megadta a bankszámlaszámát, kérve, hogy a vállalkozás a termék vételárát oda utalja vissza. Az email szövege a következő volt: „Rendeltem Önöktől karikagyűrűt 2024.11.07.-én a tegnapi napon 2024.12.13.-án át is vettem a Gls-től. Sajnos a termék egyáltalán nem hasonlít a képen lévő termékhez, ezért nem is szeretném magtartani. Így elállnék a vásárlástól és szeretném visszaküldeni. Legyenek kedvesek pontos címet küldeni nekem, ahova vissza tudom küldeni a gyűrűket! A bankszámlaszámom amire vissza tudják majd utalni a pénzt: (....)”.

A fogyasztó szintén rendelkezésre bocsátotta a vállalkozás 2024. december 16-án emailben küldött válaszát, ami a következő volt: „Kedves Vincze Viktória! Köszönjük megkeresését. A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet alapján a fogyasztót indokolás nélküli elállási jog illeti meg távollévők között kötött szerződés esetén. Vannak azonban kivételek, melyeket a rendelet 29.§ (1) bekezdése sorolja fel: A fogyasztó nem gyakorolhatja az elállási jogát: „c, olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján, vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.” Mivel az Önök által rendelt gyűrűpár nem készletes termékünk és a leadott online rendelés alapján az Önök által választott ujjméretekre gyártottuk le egyedileg őket, így sajnos nem tudjuk elfogadni a kérésüket a fentebb részletezett rendelet figyelembevétele alapján.”

A fogyasztó a meghallgatáson bemutatta a karikagyűrű párt és a vállalkozás honlapján szereplő képet, majd ismertette, hogy a vásárolt termék miben, miért tért el a képtől. Elmondta, hogy álláspontja szerint őt hibás teljesítésre alapítva is megilletné az elállási jog, hiszen a termék nem felel meg a képnek, nem olyan, mint amelyet a kép alapján rendelt, de ő elsősorban nem szerződésszegésre alapítva, hanem a 45/2024 (II.26.) Korm. rendelet szerinti 14-napos elállással kíván élni, ami őt álláspontja szerint megilleti.

A meghallgatáson a fogyasztó és az eljáró tanács közösen megtekintették a vállalkozás honlapját is, ide értve többek között a honlap szerkezetét, felépítését, működését, és a honlapon szereplő 100% Elégedettség Garancia szövegét.

A továbbá fogyasztó elmondta, hogy mivel a vállalkozás korábban már kategorikusan visszautasította a pénz visszafizetését, és a meghallgatásra sem jött el, nem meri a terméket visszaküldeni a vállalkozásnak (és a vállalkozás nem is jelölte meg, hogy hova kellene küldenie), hiszen akkor abba a helyzetbe kerülhet, hogy sem a termék nincs nála, sem a pénzt nem kapta vissza. Ezért a fogyasztó akként szeretné lebonyolítani az elállással érintett termék visszaadását, hogy a terméket elviszi a vállalkozásnak a honlapon szereplő címre (1055 Budapest, Bihari János utca 1.), és azt helyben adja át a vállalkozásnak, a vételár vállalkozás általi visszafizetése ellenében. A fogyasztó jelezte, hogy a határozat kézhezvételétől számított 30 napon belül kész és képes a terméket elvinni a vállalkozás fenti címére.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a meghallgatáson látottak és elhangzottak, valamint a vonatkozó jogszabályok alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét és a rendelkező rész szerinti ajánlásról döntött.

5. Az eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet („Korm. rendelet”) a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól a fogyasztót megillető elállási és felmondási jog kapcsán az alábbiak szerint rendelkezik:
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) áru adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) az árunak,

ab) több áru adásvételekor, ha az egyes áruk szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott árunak,

ac) több tételből vagy darabból álló áru esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha az árut 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 az áru 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.

A fogyasztót megillető elállási vagy felmondási jog gyakorlása kapcsán a Korm. rendelet 22. § az alábbiak szerint rendelkezik:

(1) A fogyasztó a 20. §-ban biztosított jogát

a) a 2. mellékletben található nyilatkozat-minta felhasználásával; vagy

b) az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozat útján gyakorolhatja.

(2) A vállalkozás internetes honlapján is biztosíthatja a fogyasztó számára a 20. §-ban meghatározott jog (1) bekezdés szerinti gyakorlását. Ebben az esetben a vállalkozás tartós adathordozón haladéktalanul visszaigazolja a fogyasztói nyilatkozat megérkezését.

(3) A 20. §-ban meghatározott jogot határidőben érvényesítettnek kell tekinteni, ha a fogyasztó nyilatkozatát a 20. § (2) bekezdésében, illetve a 21. §-ban meghatározott határidő lejárta előtt elküldi.

(4) A fogyasztót terheli annak bizonyítása, hogy a 20. §-ban meghatározott jogot e §-sal összhangban gyakorolta.

A vállalkozás kötelezettségeit illetően a fent hivatkozott Korm. rendelet többek között az alábbiakat tartalmazza:

23. § (1) 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.

(4) Áru adásvételére irányuló szerződés esetén a vállalkozás mindaddig visszatarthatja az (1) bekezdésben meghatározott összeget, amíg a fogyasztó az árut 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 az árut maga fuvarozza vissza.

A fent említett Korm. rendeletnek „A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek” című fejezetben az alábbi kivételeket tartalmazza:

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

a) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után, azonban ha szerződés fizetési kötelezettséget keletkeztet a fogyasztó számára, csak akkor, ha a teljesítés a fogyasztó kifejezett előzetes beleegyezésével és annak a fogyasztó általi tudomásulvételével kezdődött meg, hogy elveszíti elállási jogát, amint a vállalkozás maradéktalanul teljesítette a szerződést;

b) olyan áru vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzpiac vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző áru tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású áru tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan áru tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más áruval;

g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;

h) – a (2) bekezdésben foglalt kivétellel – olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

j) hirdetés, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetési szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

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;

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális tartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát, továbbá a vállalkozás a 12. § (2) bekezdés vagy a 18. § szerint visszaigazolást küldött a fogyasztó részére.

(2) Az (1) bekezdés h) pontjában meghatározott esetben a 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészeket felül kínált szolgáltatásokra vagy árukra kiterjed.

A Korm. rendelet a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 4 § 10. és 11. pontja az alábbiakat tartalmazza

10. távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti áru 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;

11. távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköz: olyan eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, a telefax és az internetes hozzáférést biztosító eszköz.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény a szerződés felbontása illetve az elállás kapcsán a következőképpen rendelkezik:

6:212. § [Megszüntetés a felek megállapodásával]

(1) A felek közös megegyezéssel a szerződést a jövőre nézve megszüntethetik vagy a szerződés megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbonthatják.

(2) A szerződés megszüntetése esetén a felek további szolgáltatásokkal nem tartoznak, és kötelesek egymással a megszűnés előtt már teljesített szolgáltatásokkal elszámolni.

(3) A szerződés felbontása esetén a már teljesített szolgáltatások visszajárnak. Ha az eredeti állapot természetben nem állítható helyre, a szerződés felbontásának nincs helye.

6:213. § [Megszüntetés egyoldalú jognyilatkozattal]

(1) Aki jogszabálynál vagy a szerződésnél fogva felmondásra vagy elállásra jogosult, a másik félhez intézett jognyilatkozattal szüntetheti meg a szerződést. A szerződés felmondása esetén a szerződés megszüntetésének, elállás esetén a szerződés felbontásának a szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy elállásra a fél akkor jogosult, ha az általa kapott szolgáltatás egyidejű visszaadását felajánlja.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:171. § (1)-(2) a következőt tartalmazza:
[Jótállás]

(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés

után keletkezett.

(2) A jóváallás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.

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. Az eljáró tanács által tett megállapítások

A rendelkezésre álló iratokból megállapítható és a vállalkozás sem vitatta, hogy a fogyasztó a terméket távollévők között kötött szerződés keretében vásárolta. Ennek megfelelően a fogyasztót a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (Korm. rendelet) 20 § (1)-(2) bekezdése értelmében tizennégy napon belül indoklás nélküli elállási jog illeti meg (hacsak a termék nem tartozik a Korm. rendeletben tételesen felsorolt kivételek valamelyikének a körébe).

Az eljáró tanács álláspontja szerint attól, hogy a fogyasztó egy termék megrendelésekor többféle méret vagy akár szín közül választhat, nem jelenti azt, hogy a termék a Korm. rendelet 29 § (1) bek. c) pontja szerinti kivételi körbe tartozik („...,olyan nem előre gyártott áru esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan áru esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak”). A különböző webáruházakból rendelhető termékek esetén (különösen ruhanemű, illetve ékszer esetén) ugyanis általánosan jellemző az, hogy a fogyasztó méretet és vagy színt választ a rendeléskor. Ez azonban nem teszi a terméket a fogyasztó személyére szabott terméké. Ez az értelmezés egyértelműen ellentétes lenne a jogszabályi rendelkezés céljával és ellehetetlenítené a fogyasztót „online vásárlás” (távollévők között kötött szerződés) esetén megillető indoklás nélküli elállási jog gyakorlását.

Ellenkező értelmezés esetén például ruházati cikk online vásárlása esetén gyakorlatilag egyáltalán nem érvényesülhetne az indoklás nélküli elállási jog, hiszen ruházati cikk vásárlása méretvásárlás nélkül nehezen elképzelhető.

A Korm. rendelet 29 § (1) bek. c) pontja szerinti, „egyértelműen a fogyasztó személyére szabott” termékről akkor lenne szó, ha olyan kialakításról lenne szó, amelyet ténylegesen egyértelműen a fogyasztó személyére szabnak, mint például egy egyedileg gravírozott ékszer vagy esetleg olyan sajátos méret, ami egyébként nem szerepel az általánosan választható méretskálán. Jelen esetben azonban nem történt ilyen, előre megadott méretopciók közül választott a fogyasztó, mint ahogyan az webshopban történő vásárlás esetén általánosan megszokott. Szintén nincs szó arról, hogy a terméket a fogyasztó utasítására vagy kifejezett kérésére állították volna elő. Abból, hogy a vállalkozásnak egy termékből adott méret éppen van-e készlete ez még nem következik. Amikor ugyanis a fogyasztó a „kosárba teszem” ikonra kattint a vállalkozás weboldalán, online vásárlást eszközöl, úgy, mint az a webshopok esetében egyébként szokás, nem pedig termék gyártására ad utasítást a vállalkozásnak. Ettől eltérő értelmezés ellentétes lenne a hivatkozott jogszabály céljával.

Fentieket támasztja alá egyébként a vállalkozás weboldalának szerkezete, tagolása is. Ugyanis maga a vállalkozás is megkülönbözteti az egyedi tervezésű gyűrűket a vállalkozás kínálatában szereplő gyűrűktől. A főoldalon „eljegyzési gyűrű”, „karikagyűrű” és „egyedi tervezés” fő kategóriákból választhat az érdeklődő (a negyedik „több” megjelölésű fülön pedig a vállalkozás kapcsolattartási adatai szerepelnek). Továbbá „karikagyűrű” fülön belül is külön fülön szerepel az „egyedi tervezés” alkategória. Ebben az alkategóriában többek között olyan információk szerepelnek, mint „Napjainkban a legelrugaszkodottabb és legextrémebb elképzelések megvalósítása is lehetővé vált a profi ékszertervező szoftverek és a 3Ds nyomtatási technológia létrejöttének köszönhetően. Ha létezik a fejedben egy kép az álomgyűrűről, de nem találsz, ne aggódj, mi megvalósítjuk. Hogy a gyűrű valósággá váljon, több lehetőség áll rendelkezésedre.” „Ha van egy kép a gyűrűről - Az egyik ilyen mód, hogy az interneten böngészve rátalálsz a tökéletes gyűrűre. (...) Ezen képeke összegyűjtve, a közös tervezést követően szinten meg tudjuk valósítani a gyűrűt”.

„A kínálatunkban lévő gyűrűk módosítása: A kínálatunkban lévő gyűrűk módosítás: weboldalunkon rengeteg gyűrű közül válogathatsz, ezen meglévő modellek esetén IS van lehetőség módosításokat kérni. Változtathatsz a gyűrűk színén, szélességén, vastagságán, profilján, felületén, vésésén, a követ méretén, fajtáján, elrendezésén és mennyiségén is.

A fogyasztót a fentiek értelmében megilleti a Korm. rendelet 20 § szerinti indoklás nélküli elállási jog, és azt a fogyasztó a csatolt email tanúsága szerint a rendelkezésre álló 14 napos határidőn belül gyakorolta, a fogyasztó jogosan követeli, hogy a vállalkozás (a termék visszaszolgáltatása vagy visszaküldése ellenében) fizesse vissza számára a termék vételárát. A Ptk. fent hivatkozott szakasza értelmében ugyanis az elállás az adásvételt a szerződést felbontja, a megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal, és a már teljesített szolgáltatások visszajárnak.

Megjegyzendő, hogy a vállalkozásnak konkrét esetben (a saját kommunikációjának köszönhetően) még abban az esetben is biztosítania kellett volna a fogyasztó számára az elállási jogot, ha arra a fogyasztó a Korm. rendelet alapján nem lenne jogosult. A vállalkozás honlapján ugyanis jelenleg is szerepel a 100% Elégedettségi Garancia, miszerint „Tőlünk csak akkor kell elvinned az elkészült gyűrű(ke)t, ha az alóban olyan amilyennek megálmodtad.” Tehát még ha helyálló lenne is az, amit a vállalkozás állít (tehát az, hogy a fogyasztói jogvita tárgyát képező termék a Korm. rendelet 29 § (1) c) alpontja szerinti kivételi körbe tartozik), a vállalkozás akkor sem tagadhatná meg az elállási lehetőséget a fogyasztótól. A vállalkozás ugyanis maga hirdeti a honlapján a fent írt 100%-os Elégedettségi Garanciát”. Ennek alapján pedig a vállalkozás azt vállalja biztosítani, hogy a fogyasztónak nem kell átvennie a részére készült terméket, ha nem kívánja. Ez pedig pontosan azt jelenti, hogy a vállalkozás azt vállalja, hogy valójában indoklás nélküli elállási jogot biztosít a fogyasztónak, hiszen a fogyasztó elállhat, ha a termék nem olyan, „mint amilyennek megálmodta”. Mivel konkrét esetben a fogyasztó a terméket online rendelte meg és előre kifizette, a vállalkozás által hirdetett 100 %-os Elégedettség Garanciára tekintettel a fogyasztót akkor is elállási jog illetné meg, és – termék visszaszolgáltatása ellenében – akkor is visszakövetelhetné a vételárát, ha erre a Korm. rendelet alapján nem lenne joga.

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

7. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján 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 békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból.

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említetteken túl 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 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 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, 2025. február 3.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár