

Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: (+36) 76 501 525, 76 501 532, 70 938 4765
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Iktatószám: BTB/051-07/2023.
Ügyszám: BKMBT/041-07-2023.



A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület eljáró tanácsa
fogyasztó (a továbbiakban: fogyasztó), valamint Mao Direkt Import Kereskedelmi és Szolgáltató
Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1122 Budapest, Városmajor utca 19/A., cégj.szám: 01-
09-295712) vállalkozással szemben indított (a továbbiakban: vállalkozás) hivatkozott számú
ügyében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 29. § (7)
bekezdése alapján írásbeli eljárást követően a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület ajánlja a Mao Direkt Import Kereskedelmi és
Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1122 Budapest, Városmajor utca 19/A.,
cégj.szám: 01-09-295712) vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon
belül fizesse vissza a termék vételárát (25.790,- Ft) a hozzá tartozó szállítási költséggel együtt
(1.490,- Ft) - mindösszesen 27.280,- Ft-ot - azaz huszonhétezer – kettőszáznyolcvan forintot
fogyasztó részére.

Ha a vállalkozás a Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó nevének
megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése kérhető a
békéltető testület székhelye szerint illetékes Kecskeméti Törvényszéktől, a határozat kézhezvételétől
számított 15 napon belül, ha az eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg az Fgytv.
rendelkezéseinek, ha a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy ha a kérelem
meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését
– az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti, ha az ajánlás
tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.
Az ajánlás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fogyasztó az ajánlás fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a Békéltető
Testületnek írásban jelezni.

I N D O K O L Á S

A fogyasztó a 2023. február 3. napján érkezett kérelmében előadta, hogy 2023. január 13. napján rendelt
a vállalkozástól egy PRO-00836 holm0105 7 colos gps (A1/1) megjelölésű navigációs készüléket
(25.790,- Ft), kiszállítással együtt (szállítás díja: 1.490,- Ft), mindösszesen: 27.280,- Ft értékben.

A fogyasztó a vételárát megfizette, a terméket 2023. január 18. napján megkapta, azonban sajnálattal
tapasztalta, hogy a termék hibás. Az eszköz feltöltését követően annak képernyője becsíkozódott,
berezonált. A hibát 2023. január 22. napján jelezte a vállalkozás felé e-mailben, a termékről

fényképfelvételeket is csatolt – jelezte a vállalkozásnak, hogy a terméket visszapostázza részükre és kérte a termék vételárának visszafizetését.

A fogyasztó a terméket 2023. január 23. napján visszaküldte a vállalkozás székhelyeként feltüntetett címre: 1122 Budapest, Városmajor utca 19/A. A visszaküldés költsége 2.395,- Ft volt. A fogyasztó által visszaküldött terméket a feladási címre visszapostázták, a címzett „elköltözött” megjelöléssel.

A vállalkozás 2023. február 2. napján tájékoztatta a fogyasztót az elállási jogának gyakorlásával kapcsolatos teendőkről, valamint arról, hogy a terméket a 1117 Budapest, Hunyadi János utca 162. szám alá küldje vissza részükre.

A fogyasztó 2023. február 6. napján visszaküldte a vállalkozás részére az ügy tárgyát képező terméket a vállalkozás által megadott címre (visszaküldés díja ebben az esetben 1.490,- Ft volt).

A fogyasztó igénye vállalkozással szemben a vételár (szállítási költséggel együtt) visszatérítése 27.280,- Ft összegben, valamint a kétszeri visszaküldés költségének visszatérítése 3.885,- Ft összegben, mindösszesen 31.165,- Ft.

A fogyasztói jogvitában a Békéltető Testület elnöke kezdeményezte az eljárás írásbeli lefolytatását, melyre egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki, és erről értesítette a feleket. Az Fgytv. 29. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem volt akadálya az eljárás írásbeli lefolytatásának, és a felek az eljárásra kijelölt békéltető testületi taggal szemben kifogást, kizárási indítványt nem jelentettek be.

A BT elnökének felhívására a vállalkozás válasziratot nyújtott be, melyben előadták, hogy tájékoztatták a fogyasztót, az elállási jogának gyakorlásával kapcsolatos tudnivalókról, valamint közölték a visszaküldési címet is, ahová fogyasztó a terméket visszaküldheti. A vállalkozás eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.

A Testület a rendelkezésre álló dokumentumok alapján az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó 2023. január 13. napján navigációs készüléket vásárolt a vállalkozástól kiszállítással együtt, mindösszesen 27.280,- Ft értékben, mely készülék megérkezett hozzá, azonban az hibás volt.

A fogyasztó a termék hibájából eredő szavatossági igényét (vételár visszatérítése, elállás) jelezte a vállalkozás részére e-mailben, a terméket visszaküldte vállalkozás székhelyére, ahonnan azonban a terméket visszaküldték a feladónak, vagyis a fogyasztónak. A vállalkozás közölte a visszaküldési címet fogyasztóval, melynek eredményeképpen a terméket ismételten visszaküldte a vállalkozásnak. A második visszaküldés 2023. február 6. napján megtörtént, azóta a vállalkozás nem reagált felé, a vételár visszatérítése nem történt meg.

A felek között kötött szerződés az Fgytv. 2. § (2) bekezdés a)-b) pontja szerinti fogyasztó és vállalkozás között jött létre, a felek között kialakult vita fogyasztói jogvita (Fgytv. 2. § s) pontja), melynek bírósági eljáráson kívüli rendezésére a Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testületnek van hatásköre, és a fogyasztó lakóhelyére tekintettel illetékessége (Fgytv. 18.§ (1) bekezdése, 20. § (1) bekezdése).

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

Ptk. 6:157. §-a szerint [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.

Ptk. 6:158. §-a [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.

Ptk. 6:159. §-a [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 (2a) bekezdés szerinti kivétellel - 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.**

(2a) Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

Ptk. 6:160. § [Áttérés más kellékszavatossági jogra]

A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Ptk. 6:162. § [A hiba közlése]

(1) A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

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

9. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog

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.

A Kormányrendelet 23. §-a meghatározza a vállalkozás kötelezettségeit a szerződéstől elállás esetére:

(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.

A Kormányrendelet 24. § (1), valamint (2) bekezdése rendelkezik a fogyasztó kötelezettségeiről:

(1) Ha a fogyasztó a 22. §-nak megfelelően eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollevők 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 lejártá előtt elküldi.

(2) A fogyasztó kizárólag az áru visszaküldésének közvetlen költségét viseli, kivéve, ha a vállalkozás vállalta e költség viselését.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6: 212. § (3) bekezdése, valamint a 6:213. § (1) bekezdése az elállás lehetőségéről és annak jogkövetkezményeiről a következőképpen rendelkezik:

(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. § (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...

Fenti jogszabályi rendelkezésekre tekintettel az eljáró tanács a termék vételárának (szállítási díjjal együtt) visszafizetésére vonatkozó fogyasztói kérelem megalapozottságát állapította meg.

A termék kétszeri visszaküldéséből fakadó fogyasztói költségigényt az eljáró tanács elutasítja figyelemmel arra, hogy a vállalkozás megfelelően tájékoztatja a vásárlókat, így tájékoztatta a fogyasztót is a termék visszaküldésével kapcsolatos információkról, így különösen arról, hogy visszaküldés esetén milyen címet kell a címzett esetében megjelölni. A weboldalon megtalálható „Vásárlási feltételek” menüpontban elérhető „Általános Szerződési Feltételek” is, a „Gyakori kérdések” pont is, valamint a vállalkozás fogyasztó részére küldött válaszlevele is tartalmazza a visszaküldési címre vonatkozó tájékoztatást. A fent idézet jogszabályi rendelkezés értelmében az áru visszaküldésének közvetlen költségét a fogyasztó viseli.

Az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján „A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése.”

Az Fgytv. 2. § s) pontja szerint: „fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy”.

A Békéltető Testület a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – az Fgytv. 32. § b) pontja alapján a rendelkező részben foglalt ajánlást hozta.

A Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

Az ajánlás hatályon kívül helyezésének a lehetőségét az Fgytv. 34. § (3) bekezdése biztosítja.

Kecskemét, 2023. március 7.

Molnárné Dr. Bóta Alexandra s.k.
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

Az ajánlást kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár