

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/106-08/2023.
Ügyszám: BKMBT/088-08-2023.



A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület eljáró tanácsa fogyasztó (a továbbiakban: fogyasztó), valamint Telemarketing International Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 9028 Győr, Fehérvári út 75., cégj.szám: 08-09-011731) 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 Telemarketing International Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 9028 Győr, Fehérvári út 75., cégj.szám: 08-09-011731) vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizesse vissza a termékek vételárát - 13.960,- Ft-ot - azaz tizenháromezer – kilencszázhatvan forintot fogyasztó részére. A fogyasztó a termékeket ugyanezen határidőn belül küldje vissza a vállalkozásnak. A Békéltető Testület ajánlja, hogy a termék visszaküldésének költségét a vállalkozás viselje, továbbá a termék visszaküldését illetően a fogyasztó és a vállalkozás működjön együtt.

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. március 21. napján érkezett kérelmében előadta, hogy 2023. január 31. napján rendelt a vállalkozástól négy terméket (Puha talpbatét – 15123, Bambusz tapasz 10 db-os csomag – 21673, Pillangó dekoráció – M30393, Napelemes pillangó lámpa 4 db-os szett – M30342) kiszállítással együtt, mindösszesen: 13.960,- Ft értékben.

A fogyasztó a vételárát 2023. február 9. napján a kiszállításkor megfizette, azonban sajnálattal tapasztalta, hogy a termékek nem megfelelőek számára, ezért azokat 2023. február 10. napján

visszapostázta a vállalkozás részre (utánvétes csomagként feladva) és kérte az általa a termékekért kifizetett vételár visszatérítését.

A fogyasztó által a vállalkozás részére megküldött csomagot 2023. február 14. napján a posta visszaküldte részére azzal a megjegyzéssel, hogy a címzett nem vette át.

A fogyasztó igénye vállalkozással szemben a termékek vételárának visszatérítése 13.960,- Ft összegben, valamint a visszaküldés költségének megtérítése 3.155,- Ft összegben.

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 az Általános Szerződési Feltételekben tájékoztatták a fogyasztót az elállási jogának gyakorlásával kapcsolatos tudnivalókról, így arról is, hogy társaságuk utánvétellel feladott csomagot nem vesz át. Vállalták, hogy amennyiben fogyasztó visszaküldi részükre a termékeket (vállalkozás költségén, nem utánvétes küldeményként), abban az esetben megtérítik a fogyasztó részére a vételárat. A vállalkozás eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.

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

A fogyasztó 2023. január 31. napján megrendelt a vállalkozástól négy különböző terméket kiszállítással együtt, 13.960,- Ft értékben. A termékeket átvette, a vételárat megfizette, azonban a termékek nem voltak megfelelőek számára, így azokat az átvételt követő napon visszaküldte a vállalkozásnak utánvétes küldeményként. A vállalkozás a csomagot nem vette át, tekintettel az utánvétre. Az Általános Szerződési Feltételek keretében vállalkozás tájékoztatta az elállási jog gyakorlásának módjáról a fogyasztót, így arról is, hogy utánvétes küldeményt a vállalkozásnak nem áll módjában átvenni.

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 fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 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 lejárta 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 visszafizetésére vonatkozó fogyasztói kérelem megalapozottságát állapította meg.

A termék 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 módon kell a csomagot, terméket visszaküldeni. A vállalkozás weboldalán elérhető „Általános Szerződési Feltételek” dokumentumban is, valamint a „Gyakran ismételt kérdések” menüpont alatt is megtalálhatóak a visszaküldés feltételei.

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. május 16.

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

Az ajánlást kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár