

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület  
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefon: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538  
E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)



**BKMBT/309-07/2015**

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a **DPD Hungária Kft. (1158 Budapest, Késmárk u. 14. B. ép.)** 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 Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a becsatolt dokumentumok és a meghallgatáson elhangzottak alapján, ajánlja a DPD Hungária Kft. (1158 Budapest, Késmárk u. 14. B. ép.) vállalkozásnak, hogy a határozat kézhezvételétől számított 8 napon belül térítse meg a fogyasztó részére végzett szállítás közben összetört csempe ellenértékét, azaz 56.000,- Ft-ot.***

Az eljáró tanács határozata ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a kézbesítéstől számított 15 napon belül a **Kecskeméti Törvényszéktől** az Fgytv 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

### **INDOKOLÁS**

Az eljáró tanács a meghallgatáson elhangzottak és a rendelkezésre álló iratok alapján azt állapította meg, hogy a megbízott vállalkozás feladatkörében a megrendelő fogyasztónak kárt okozott, azért azt meg kell térítenie. Miután a szerződésben vállalt szállítási kötelezettségét hibásan teljesítette, melyet a dolog természeténél fogva sem kijavítani, sem megismételni nem lehet így a kialakult és előre megfizetett szállítási díjat is vissza kell fizetnie. Mivel ez utóbbi időközben megtörtént, így erre az eljáró tanács már nem rendelkezett.

A vállalkozás eseti megbízási szerződésében vállalta, hogy a küldeményben bekövetkezett károkért (sérülés, elvesztés, megsemmisülés) 520.-euró értékig felelősséget vállal, kártérítést fizet.

***Az eljáró tanács nem tudja elfogadni a vállalkozás azon hivatkozását, hogy az ügyfél nem tett eleget az általános szerződési feltételek –(4.5.2. pontja alapján „feltételesen szállíthatók az alábbi tárgyak: Minden olyan csomag, amely üveg-, porcelán-, kerámia-, vagy más olyan terméket tartalmaz, amely anyag-jellege miatt törékeny árunak számít, kizárólag akkor szállítható, ha a DPD által meghatározott Minőségbiztosítási Tanúsítvánnyal ellátott csomagolásban kerül feladásra.”, valamint az ASZF 6.2 pont alapján: „Az Ügyfél (feladó) köteles gondoskodni a Küldemény megfelelő belső és külső csomagolásáról, lezárásáról oly módon, hogy a Küldeményt, illetve annak tartalmát a csomagolás – annak jellegzetességeire is figyelemmel – a szállítás és a gépi rakodás során is megóvjva a kinyílástól és a sérüléstől. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a továbbítás olyan csomagolást tesz szükségessé, ami kellően megvédi a Küldeményeket az automatikus szortírozó-berendezés által okozott nyomóhatástól, adott esetben a változó klímaviszonyoktól és a mechanikus kezeléstől (minimum 80***

cm-es átlós leejtési magasság). – **szertint a megfelelő csomagolási kritériumoknak, és így a meghatározott szállítási feltételeket nem teljesítette.**

Az ügyfél ugyanis a megbízási szerződésben közölte a vállalkozással, hogy csempét kíván szállíttatni. A csempék spanyol gyárból, eredeti gyári csomagolásban kerültek leszállításra az eladóhoz. Mivel ezen a gyári csomagoláson levő ablakon látható a csempe színe, felületi minősége, stb. így azok nem kerültek kibontásra, mind a 15 doboz sértetlen gyári csomagolásban került a szállítónak átadásra. A szállító a küldemény átvételekor semmiféle kifogást nem emelt a termék csomagolásával szemben, azt szó nélkül berakodta a gépjárműbe. A küldemény tehát a mindennapi gyakorlatnak, a szállításnak mindenben megfelelő csomagolásban volt, a megbízó azt jóhiszeműen adta át a szállítónak, aki ezt szintén megfelelőnek tartotta, hiszen a csomagolás ellen semmiféle kifogást, észrevételt nem tett!

A vállalkozás által hivatkozott ASzF 5. pontja szerint: „**A DPD mint postai szolgáltató köteles megtagadni a szerződés megkötését, ha ... d.) a postai küldemény csomagolása nem felel meg a postai szolgáltató általános szerződési feltételeiben foglaltaknak.**”

Mivel a szerződésben konkrétan, egyedi módon nem kötötte ki a csomagolás milyenségét, így a termék átvételekor kellett volna megtagadnia a szolgáltatás teljesítését, amennyiben úgy ítéli meg, hogy az ilyen termék szállítására általánosan elfogadott és alkalmazott csomagolás nem felel meg a postai szolgáltató feltételeinek.

**A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi v. Törvény 6:174. § [Kártérítés kellékhibás teljesítés esetén]**

(1) *A kötelezett köteles megtéríteni a jogosultnak a hibás teljesítésből eredő kárát, kivéve, ha a hibás teljesítést kimenti.*

(2) *A hibás teljesítéssel a szolgáltatás tárgyában bekövetkezett károk megtérítését a jogosult akkor követelheti, ha kijavításnak vagy kicserélésnek nincs helye, vagy ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.*

Mivel az kétséget kizárhatóan bizonyított - de a vállalkozás által sem vitatott, - hogy a csempék az általánosan alkalmazott gyári csomagolásban kerültek feladásra, mely korábban megfelelő védelmet nyújtott az országok közötti és a belföldi szállítások során is, így az eljáró tanács arra a következtetésre jutott, hogy a megbízott feladatkörében történt, nem megfelelő szállítás, rakodás, raktározás stb. során következett be küldemény sérülése, mely pótlásának a kötelezett nem tud eleget tenni.. Ez pedig megalapozza a vállalkozás kártérítési felelősségét.

A felek közötti egyezség, megegyezés létrehozását megakadályozta, hogy a panaszolt nem tett eleget jogszabályban előírt együttműködési kötelezettségének – fogyasztóvédelemről szóló 1997 évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdése –, nem biztosította a meghallgatáson egyezség létrehozására feljogosított személy részvételét, illetve nem ajánlott fel a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötési lehetőséget.

Fentiekre tekintettel döntött az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint.

A fogyasztó az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a BT-t.

Amennyiben 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.

A tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

Tekintettel arra, hogy vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács az Fgytv. 32.§ b) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján hozott ajánlást tartalmazó határozatot.

A fellebbezési lehetőség hiánya a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 34.§ (2) bekezdésén, a fogyasztó bejelentési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén, a nyilvánosságra hozatalra való figyelmeztetés az Fgytv. 36. § (1) bekezdésén, a bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén alapul.

Kecskemét, 2015. 10. 29.

Kolozsi R. Gyula  
az eljáró tanács elnöke