

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 76/501-525, 501-500, +36/70/9384765, Fax: 76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Ügyszám: BKMBT/036-08/2021.



A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa
fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), valamint Mao Direkt Import Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (Székhely: 1122 Budapest, Városmajor u. 19/A., cégjegyzékszám: 01-09-295712) vállalkozással szemben indított (továbbiakban: vállalkozás) hivatkozott számú ügyében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (7) bekezdése alapján írásbeli eljárást követően a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület ajánlja a Mao Direkt Import Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. (Székhely: 1122 Budapest, Városmajor u. 19/A., cégjegyzékszám: 01-09-295712) vállalkozásnak, hogy gondoskodjon a fogyasztói jogvita tárgyát képező A6 típusú okosóra átvételéről az általa megadott 1117 Budapest, Hunyadi János u. 162. szám alatti címen, továbbá a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizesse vissza a fogyasztó részére az A6 típusú okosóra vételárát és szállítási költségként kifizetett összeget, azaz 10.980,- Ft-ot.

Felhívom a fogyasztó figyelmét, hogy az ajánlásom kézhezvételétől számított 5 napon belül a terméket a fenti címre küldje vissza.

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 a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 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.

INDOKOLÁS

A fogyasztó a kérelmében ismertette, hogy 2020. december 16. napján megrendelt a vállalkozás honlapjáról egy A6 típusú okosórát, 9.990,- Ft értékben. A vételárát és a szállítási költséget – 990,- Ft-ot – kifizette a vállalkozás részére. A vállalkozás úgy hirdette a terméket, hogy magyar használati utasítást ad hozzá, amelyet a fogyasztó nem kapott. Az órával kapcsolatban minőségi kifogásai is felmerültek, a termék fél nap használat után lemerült. 2020. december 28. napján, postai úton visszaküldte a terméket a vállalkozás részére, azonban 2021. január 15. napján „nem kereste” jelzéssel küldte vissza a posta. A vállalkozás azóta sem reagált megkeresésére. A fogyasztó kérelmében a vételár visszafizetését kérte a vállalkozástól.

A vállalkozás 2021. február 19. napján egy rövid e-mail üzenetet küldött a békéltető testület részére, amelyben leírta: „*Ügyfelünk rossz címre küldte vissza a terméket ezért nem találta a posta. Ma is naponta kapunk visszarut vevőktől.*”

A békéltető testület 2021. február 22. napján kelt levelében tájékoztatta a vállalkozást, hogy válaszirátát írásos formában kell megtennie. Nyilatkozata a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:7.§ (2) bekezdése alapján akkor minősül írásba foglaltnak, ha jognyilatkozatát a nyilatkozó aláírta. Ezért kérte a vállalkozást, hogy aláírt (aláírással és bélyegzővel ellátott) válasziratot nyújtson be, amelyben nyilatkozzon a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását illetően. A testület kérte továbbá, hogy nyilatkozzon, a fogyasztó mely címére tudja a jogvita tárgyát képező terméket visszaküldeni, ugyanis a fogyasztó elmondása alapján a vállalkozás honlapján közölt 1117 Budapest, Hunyadi János u. 162. cím nem létezik.

Megállapítást nyert, hogy a vállalkozás eleget tett a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének, és válasziratot nyújtott be.

A vállalkozás békéltető testülethez 2021. március 2. napján beérkező válasziratában leírta, hogy oldalukon az információ menüpontban, valamint az Általános Szerződési Feltételekben is szerepel a visszaküldési cím. Naponta több futárszolgálattal dolgoznak és mindenki megtalálja a vállalkozást. Ezért kérte a fogyasztót, hogy figyelmesen olvassa el a visszaküldési címet és a helyes címre küldve biztosan át tudják majd venni azt.

A Testület – miután az egyezség megkötésére tett kísérlet nem vezetett eredményre – az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó vásárolt egy A6 típusú okosórát, amelyről rövid használat után kiderült, hogy hibás, fél nap alatt lemerült. A fogyasztó tizennégy napon belül visszaküldte a terméket a vállalkozás által megadott postai címre, amelyről „nem kereste” jelzéssel küldte vissza a posta. A vállalkozás válasziratában nem közölt más címet, így a fogyasztó továbbra sem tudja, hogy hová tudná a hibás terméket és elállási nyilatkozatát visszaküldeni.

A vállalkozás hibásan teljesített, mivel a termék a teljesítés időpontjában nem felelt meg a szerződésben, jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

A vállalkozás kötelezettsége világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a vállalkozás székhelyének postai címéről, és - ha azzal rendelkezik - a telefonszámáról, a telefaxszámáról és az elektronikus levelezési címéről, továbbá a vállalkozás üzleti tevékenysége helyének postai címéről, és annak a vállalkozásnak a postai címéről, akinek a nevében eljár, akihez a fogyasztó a panaszait címezheti, ha e cím az előbb említett címtől eltér. A vállalkozás nem tájékoztatta arról a címről megfelelően a fogyasztót, amelyre visszaküldhette volna a hibás terméket, a fogyasztó ezért nem tudott élni elállási jogával.

A termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését.

A fentiek alapján az eljáró tanács a fogyasztói vita tárgyát képező okosóra vételárának visszafizetéséről szóló kérelmét megalapozottnak tartja.

A Békéltető Testület az érdemi döntése során az alábbi jogszabályokat alkalmazta:

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

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.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

6:158. § [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.

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

11. § (1) Üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót j) arról, hogy a 20. § szerinti jog (elállás) gyakorlása esetén a termék visszaküldésének költségét a fogyasztónak kell viselnie, ha a vállalkozás nem vállalta e költség viselését, és - a távollévők között kötött szerződés esetében - a termék postai küldeményként nem küldhető vissza;

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.**

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 tette.

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, 2021. március 9.

dr. Mátyus Mariann s.k.
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljárásra kijelölt tagja

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. Fogyasztó
2. Mao Direkt Import Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. vállalkozás
3. irattár