

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 76/501-525, 501-532, 06-70/9384-765
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Ügyszám: BKMBT/ 277-09/2021.



A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa **fogyasztó,**
valamint **SMARTCOM Kft.** (székhely: 3400 Mezőkövesd, Jezsuiták tere 4.; cégjegyzékszám: 05 09
027328) **vállalkozás** (továbbiakban: vállalkozás) hivatkozott számú ügyében a mai napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület ajánlja a SMARTCOM Kft. vállalkozásnak, hogy jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen vissza a fogyasztó részére összesen 6.373,- Ft (5.383,- Ft vételár-rész + 990,- Ft szállítási költség) összeget a fogyasztó bankszámlaszámára történő utalással.

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.

I N D O K O L Á S

A fogyasztó ismertette kérelmében, hogy 2021.08.12. napján online egy Xiaomi Redmi Power Bank Fast Charge típusú külső akkumulátort rendelt 7.690,- Ft vételárért, 990,- Ft szállítási költséggel a SMARTCOM Kft. (3400 Mezőkövesd, Jezsuiták tere 4.) vállalkozástól. A fogyasztó a termék átvételét és kipróbálását követően tapasztalta meg, hogy a súlya miatt a biciklis futár munkájával nem összeegyeztethető, így 14 napos elállási jogával élve a terméket visszaküldte, bontottan, de hiánytalan csomagolással és sérülésmentesen. Fogyasztó az elállásig eltelt idő alatt egyszer feltöltötte a terméket, illetve két alkalommal néhány órát használta (töltötte vele a telefonját), viszont végig rajta hagyta az eredeti csomagolás által tartalmazott puha belső műanyag tokot, ebből csak egyszer vette ki a terméket.

A termék visszaküldését követően a vállalkozás arra hivatkozott, hogy azon több mélyebb karcolás és horzsolás található, így csak a vételár 50%-ának visszatérítését teljesíti.

A fogyasztó a fentieket nem tudta elfogadni, ezért kérte békéltető testületi eljárás lefolytatását és a teljes vételár visszatérítésére való kötelezést. Kérelméhez mellékelte a vásárlást igazoló számlát, valamint a vállalkozással folytatott elektronikus levelezést másolatban.

A fogyasztói jogvitában a BT 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 kérelem megküldésre került a vállalkozás részére, amelyre válasziratot nyújtott be az alábbiak szerint:

Az általános szerződési feltételeikben az alábbiak kerültek rögzítésre:

A Fogyasztó kizárólag akkor vonható felelősségre a termékben bekövetkezett értékcsökkenésért, ha az a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használat miatt következett be. Tehát ha a visszaküldött terméken, vagy annak csomagolásán olyan karcok vagy sérülések vannak, ami a termék milyenségének megállapítását meghaladó használatot, vagy óvatlan használatot bizonyítanak, akkor a Szolgáltató annak megfelelő értékcsökkenéssel számol a visszatérítés során.

A vásárlónak a termék megtekintéséhez, színe, súlya, formája, megállapítására van lehetősége. Amennyiben a terméket használatba veszi és abban a gyári állapottól eltérő változást okoz, azért felelősséggel tartozik. Mivel ebben az esetben az ügyfél elmondása szerint a terméket használta és azok után visszaküldte, azon a használati nyomok látszanak. Így a termék nem értékesíthető új termékként, mivel senkinek nem szeretnének használt, karcos terméket értékesíteni.

A vállalkozás előadta, hogy a vitás esetek elkerülése érdekében minden beérkező csomagról videofelvétel készül. Ezen látszik mind a termék állapota, mind annak csomagolása.

A vállalkozás biztosította az elállási jogot a fogyasztó részére, a vételár csökkentett (50%) mértékéig.

A vállalkozás eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.

A fogyasztó részére a vállalkozás válaszirata megküldésre került, amelyben továbbra is vitatta a termék értékcsökkent voltát és teljes vételár visszatérítést kért.

A Testület kísérletet tett az egyezség megkötésére, azonban az nem vezetett eredményre, így a Testületnek kellett döntést hoznia az ügy érdemében a rendelkezésre álló adatok alapján.

Megállapítható, hogy a fogyasztó vételár visszatérítés iránti igényt kíván érvényesíteni a vállalkozással szemben.

A rendelkezésre álló adatok és bizonyítékok alapján megállapítható továbbá, hogy a fogyasztó elállási jogát a jogszabályban előírtaknak megfelelően gyakorolta, amelyet a vállalkozás sem vitatott az eljárás során. A fogyasztó a terméket határidőben visszaküldte.

A vállalkozás által rendelkezésre bocsátott videofelvétel alapján a visszaküldött termék vonatkozásában a következők állapíthatóak meg:

A vállalkozás képviselője bemutat egy bontatlan postai csomagot, melyen feladóként van feltüntetve, a feladás napja 2021.08.25. A csomag felbontásra kerül, melyen belül buborékcsoomagolásban találhatóak a termékhez tartozó dokumentumok, valamint maga a termék doboza. A doboz felbontását követően kiveszik a külső akkumulátort, mely egy vékony gyári védőcsomagolásban van. A fehér szín, fényes borítással rendelkező készüléket körbe mutatják a kamerának, így látható a fényes felületen, a termék bekapcsoló gombbal rendelkező hosszanti oldalán összesen 3 db matt, kisebb méretű felületi „horzsolás”, karcolás. A termék másik hosszanti oldalán is látszódik egy kisebb felületi karcolás, valamint a készülék alján a csatlakozó résznél is tapasztalható egy nem jelentős karcolás.

A jogszabályban biztosított indokolás nélküli elállási jog alapján a fogyasztó az átvételtől számított tizennégy napon belül meggondolhatja magát (bizonyos jogszabályi kivételekkel). Ilyenkor visszaküldheti a terméket saját költségén, és ekkor vissza kell kapnia az általa kifizetett teljes összeget. A fogyasztó nyilatkozata értelmében a terméket sérülésmentesen kapta és sérülésmentesen küldte

vissza. A termék visszaküldéskori állapota tekintetében azonban az eljárás során nem állt rendelkezésre fényképfelvétel, videofelvétel vagy egyéb bizonyíték.

A vállalkozás az eljárás során nyilatkozatában foglaltakat, miszerint a termék értékcsökkent, videofelvétellel, hitelt érdemlően bizonyította. Ilyen esetekben kizárólag azért az értékcsökkenésért tehető felelőssé a fogyasztó, amely a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból fakadt. A terméken található sérülések meghaladják ezt a használatot, így a fogyasztó az értékcsökkenésért felelősséggel tartozik.

A vállalkozás viszont nem tért ki arra, hogy az értékcsökkenés mértékének megállapítására milyen módon, mire alapozottan került sor, az 50%-os mértékű értékcsökkenés elszámolása hitelt érdemlően nem került alátámasztásra. Az értékcsökkenés tényén túlmenően, annak mértékét is a vállalkozásnak kell bizonyítania.

A Békéltető Testület álláspontja szerint a terméken található esztétikai hibák (kisebb felületi karcolások, horzsolások), amelyek a termék rendeltetészerű használatát, működőképességét egyébként nem befolyásolják, nem indokolják az 50%-os mértékű értékcsökkenés megállapítását, ilyen mértékű értékcsökkenést a vállalkozás az eljárás során nem igazolt kétséget kizáróan. Erre figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján a Békéltető Testület az értékcsökkenés mértékét 30%-ban (2.307,- Ft) állapította meg.

A vásárlásról kiállított számla alapján a fogyasztó 990,- Ft szállítási költséget fizetett meg a vállalkozás részére az online vásárlással összefüggésben. A vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján a vállalkozás elállás esetén köteles visszatéríteni a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket (pl.: postaköltség, stb.) is. Ezáltal a fogyasztó a megfizetett 990,- Ft összeg visszatérítésére is jogosult.

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

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. Kormányrendelet (továbbiakban: Rendelet) 20. § (1)-(2) bekezdésében foglaltak értelmében:

(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....

(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.

A Rendelet 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 távollévők 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.

(2) A 22. §-nak megfelelő elállás vagy felmondás esetén a vállalkozás a fogyasztónak visszajáró összeget a fogyasztó által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. A fogyasztó kifejezett beleegyezése alapján a vállalkozás a visszatérítésre más fizetési módot is alkalmazhat, de a fogyasztót ebből adódóan semmilyen többletdíj nem terhelheti.

A Rendelet 25. §-a alapján ***a fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.***

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

6:212. § (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.

Fentiek alapján a fogyasztó vételár megtérítésére vonatkozó igénye **részben megalapozott**, a rendelkezésre álló bizonyítékok és a hivatkozott jogszabályi előírások alapján fogyasztó részére a vételár 70 %-a (5.383,- Ft), valamint a szállítási költség (990,- Ft), azaz összesen 6.373,- Ft összeg visszajár.

Mindezekre tekintettel a rendelkezésre álló adatok alapján az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az Ajánlásban foglaltak szerint döntött. A Békéltető Testület a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 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. október 5.

dr. Pozsonyi Gabriella s.k.

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljárásra kijelölt tagja

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

1. Fogyasztó
2. SMARTCOM Kft. (3400 Mezőkövesd, Jezsuiták tere 4.)
3. Irattár