



A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), valamint Extreme Digital Zrt. (Székhely: 1033 Budapest, Szentendrei út 89-95., cégjegyzékszám: 01-10-045869) 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 az Extreme Digital Zrt. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizesse vissza a fogyasztó részére a fogyasztói jogvita tárgyát képező napozóágyak vételárát, 21.980,- Ft-ot, azaz huszonegyezer-kilencszáznyolcvan forintot, valamint a szállítási költségként felszámolt 890,- Ft-ot, azaz nyolcszázkilencven forintot.

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 a kérelmében ismertette, hogy 2020. július 6. napján vásárolt a vállalkozás webáruházában két napozóágyat, 21.980,- Ft értékben. A termékeket 2020. július 15. napján kapta meg. Átvétel után észlelte, hogy az egyik napozóágy – a zöld színű – használt, zsírfoltos, a másik – a pink színű – pedig törött a szegecseleseinél. A fogyasztó még aznap jelezte a hibákat a vállalkozásnak online, de a hiba bejelentő felület azt válaszolta, hogy a fogyasztó e-mail címe ismeretlen. Messenger alkalmazással is elküldte panaszát, amelyre azt a választ kapta, hogy reklamációját megkapták, válaszukról 5 napon belül értesítik. Már akkor is jelezte a vállalkozás részére, hogy nem kéri a termékeket. Később telefonon is felvette a kapcsolatot a vállalkozással, de érdemi választ akkor sem kapott. A vállalkozás később azt válaszolta részére, hogy három napon túl jelezte a problémáját, de körülbelül 3.200,- Ft körüli összeget

hajlandóak részére visszafizetni, vagy amennyiben visszaküldi a termékeket, megállapítják azok értékcsökkenését, és az alapján állapítanak meg részére visszafizetendő összeget.

A fogyasztó kérelmével a Békéltető Testülethez fordult, a tanács döntésére irányuló indítványaként leírta, hogy a fogyasztói jogvita tárgyát képező termékek vételárának visszafizetését, azaz 21.980,- Ft, valamint a szállítási költség, azaz 890,- Ft visszafizetését kéri a vállalkozástól.

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. Leírta, hogy a fogyasztó napozóágyakat vásárolt a vállalkozástól 21.980,- Ft értékben. Azokat átvette, a fuvarokmányon igazolásra került, hogy a termékek sértetlen állapotban voltak. Később azonban mégis azt jelezte, hogy a termék sérült és kérte a termékek cseréjét. A vállalkozás álláspontja szerint a sérülés kismértékű, esztétikai jellegű, a rendeltetésszerű használatot nem befolyásolja. Ezért javasolták az árleszállítást. Álláspontjuk szerint a fogyasztónak lett volna lehetősége arra, hogy a terméket az átvétel során megvizsgálja és az átvételt megtagadja. Arra is lett volna lehetősége, hogy a szerződéstől az átvételt követő 14 napon belül elálljon, azonban ezzel a jogosultságával nem élt.

Fentiekől függetlenül a vállalkozás egyezségi ajánlatot tett: 50%-os vételárcsökkenést ajánlottak fel a fogyasztó részére.

A Békéltető Testület tájékoztatta a fogyasztót a vállalkozás egyezségi ajánlatáról, melyre a fogyasztó 2020. október 19. napján kel levelében az alábbiakat reagálta.

Nem fogadja el a vállalkozás egyezségi ajánlatát. Leírta, hogy már a termékek csomagolása is szakadt volt. Próbálta a hibákat bejelenteni, de azt a vállalkozás honlapján nem sikerült elküldenie. A Messenger alkalmazáson elküldött reklamációra nem válaszoltak, végül a negyedik napon – hosszas várakozás után – telefonon tudta felvenni a kapcsolatot a vállalkozással. Leírta, hogy a vállalkozás válasziratában foglaltakkal ellentétben nem csak esztétikai hibákról van szó, hiszen az egyik napozóágyból hiányzik a szegecs.

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

A fogyasztó a vita tárgyát képező termékeket 2020. július 6. napján rendelte meg, a vételárát is átutalta a vállalkozás részére. A termékek 2020. július 15. napján érkeztek meg a fogyasztó részére, hibásan, az egyik használt és zsírfoltos, a másik pedig törött állapotban.

A fogyasztó többször is próbálta a vállalkozással felvenni a kapcsolatot a hiba bejelentése céljából, végül 2020. július 21. napján – a vállalkozás által is elismerten – regisztrálták reklamációját.

A vállalkozás válasziratában leírta, hogy a fogyasztónak *„Arra is lett volna lehetősége, hogy a szerződéstől az átvételt követő 14 napon belül elálljon, azonban ezzel a jogosultságával nem élt.”*, ezzel szemben a Békéltető Testület részére becsatolt 2020. július 21. napján felvett Jegyzőkönyv a fogyasztói kifogásról szóló iratban szerepel, hogy a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jog: *„elállás”*.

Így nem állja meg a helyét a vállalkozás képviselőjének azon állítása, hogy a fogyasztó nem jelezte elállási szándékát a termék átvételétől számított 14 napon belül.

Elállási jog érvényesítése esetén a fogyasztó kizárólag azért az értékcsökkenésért tehető felelőssé, ami a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból fakadt. Amennyiben viszont azonnal, a kibontást követően észleli a foltot és törést, így használni nem tudja, úgy nyilvánvalóan ez az eset nem áll fenn. A termék sérülése miatt nem fosztható meg a fogyasztó az indokolás nélküli elállás jogától, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet 29. §-a az elállási jog alóli kivételek felsorolásánál ilyen esetkört nem tartalmaz.

A fentiek alapján az eljáró tanács a fogyasztói vita tárgyát képező napozóágyak vételárának és szállítási költségének visszafizetéséről szóló kérelmet megalapozottnak tartja.

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

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.***

14. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog alóli kivételek

29. § (1) A fogyasztó nem gyakorolhatja a 20. § szerinti jogát

a) a szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szolgáltatás egészének teljesítését követően, ha a vállalkozás a teljesítést a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg, és a fogyasztó tudomásul vette, hogy a szolgáltatás egészének teljesítését követően felmondási jogát elveszíti;

b) olyan termék vagy szolgáltatás tekintetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi vállalkozás által nem befolyásolható, a 20. § (2) bekezdésében meghatározott határidő alatt is lehetséges ingadozásától függ;

c) olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak;

d) romlandó vagy minőségét rövid ideig megőrző termék tekintetében;

e) olyan zárt csomagolású termék tekintetében, amely egészségvédelmi vagy higiéniai okokból az átadást követő felbontása után nem küldhető vissza;

f) olyan termék tekintetében, amely jellegénél fogva az átadást követően elválaszthatatlanul vegyül más termékkel;

g) olyan alkoholtartalmú ital tekintetében, amelynek tényleges értéke a vállalkozás által nem befolyásolható módon a piaci ingadozásoktól függ, és amelynek áráról a felek az adásvételi szerződés megkötésekor állapodtak meg, azonban a szerződés teljesítésére csak a megkötéstől számított harmincadik napot követően kerül sor;

h)^{} - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - olyan vállalkozási szerződés esetében, amelynél a vállalkozás a fogyasztó kifejezett kérésére keresi fel a fogyasztót sürgős javítási vagy karbantartási munkálatok elvégzése céljából;*

i) lezárt csomagolású hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépes szoftver példányának adásvétele tekintetében, ha az átadást követően a fogyasztó a csomagolást felbontotta;

j) hírlap, folyóirat és időszaki lap tekintetében, az előfizetéses szerződések kivételével;

k) nyilvános árverésen megkötött szerződések esetében;

l) lakáscélú szolgáltatás kivételével szállásnyújtásra irányuló szerződés, fuvarozás, személygépjármű-kölcsönzés, étkeztetés vagy szabadidős tevékenységekhez kapcsolódó szolgáltatásra

irányuló szerződés esetében, ha a szerződésben meghatározott teljesítési határnapot vagy határidőt kötöttek ki;

m) a nem tárgyi adathordozón nyújtott digitális adattartalom tekintetében, ha a vállalkozás a fogyasztó kifejezett, előzetes beleegyezésével kezdte meg a teljesítést, és a fogyasztó e beleegyezésével egyidejűleg nyilatkozott annak tudomásul vételéről, hogy a teljesítés megkezdését követően elveszíti a 20. § szerinti jogát.

(2) Az (1) bekezdés h) pontjában meghatározott esetben a 20. § szerinti jog a fogyasztó által kifejezetten kért szolgáltatásokon és a karbantartás vagy a javítás elvégzéséhez felhasznált cserealkatrészekon felül kínált szolgáltatásokra vagy termékekre kiterjed.

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, 2020. október 27.

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

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

1. Fogyasztó
2. Extreme Digital Zrt. (vállalkozás)
3. Irattár