

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/1007/2018

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére az **IT-S Consulting Oy** (00950 Helsinki Vartiokylantie 58., lev.cím: 1188 Budapest Címer u. 142/A.) 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 vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül cserélje ki a monitort vagy fizesse vissza a vételárat 36.600 Ft-ot – azaz harminchatezer-hatszáz forintot - a fogyasztó részére.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint interneten rendelt számítógépet és monitort a FinnPc.net webáruházon keresztül. Mivel a monitort nem tudták beállítani, vagyis a minősége nem megfelelő, ezért szeretne volna kicseréltetni. A vállalkozás egyébként 100 % elégedettségi garanciát vállalt és pénz visszatérítést. 2018. február 19-én vette át a terméket és amíg telepítették, használatba vették, addig eltelt néhány nap. 2018. február 26-án szeretne volna kicserélni a monitort a megadott átvételi helyen, de szembesült a ténnyel, hogy 2018. február 26. és 2018. március 20. között zárva tartanak. Még aznap jelezte levélben, hogy jelöljenek meg egy időpontot, amikor ki tudják cserélni a monitort, de ettől a vállalkozás teljesen elzárkózott. A fogyasztó kérte a vállalkozást, hogy cserélje ki a monitort egy hibátlan készülékre, vagy fizesse vissza a monitor vételárát 36.600 Ft-ot a fogyasztó részére.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a megrendelést, megrendelt áruk visszaigazolását, számlát, elektronikus levelezést, nyilatkozatot.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2018. 05. 17-i időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. §

(6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el.

A felek határidőben ezirányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás válasziratóban vitatta a panasz jogosságát. A vállalkozás egy internetes webáruház, mely az Európai Unió és a helyi törvényeket és rendelkezéseket követi. Emellett ügyfeleknek további kedvező vásárlási lehetőséget is nyújt. Ilyen az Elégedettségi garancia, mellyel a magánszemélyek 20 napig, vállalkozások 7 napig élhetnek – amennyiben nem elégedettek, a terméket visszaveszik vagy cserélik a fogyasztó által már csatolt kondíciók alapján. Egyébiránt az ügyfél személyesen vette át a terméket, átnézte és akkor is jelezhetne volna vagy akár utána is a megadott időn belül, hogy nem ezt a monitort szeretné, hanem másikat. A zárás tényéről február 16-án értesítették emailben. Minden ügyfelük egyaránt fontos nekik, és az is, hogy elégedettek legyenek a megvásárolt termékekkel és velük. Mindent panaszt kezelnek, le reagálják és segítenek a lehető leghamarabbi időn belül. Az elégedettségi garancia is arra szolgál, hogy ha amennyiben bármilyen okból nem tetszik a termék, visszafizetik az árát vagy kicserélik. A vállalkozás az eljáró tanács döntésének elismeréséről nem nyilatkozott.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó megjelent, a vállalkozás szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg, az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

A fogyasztó a meghallgatáson fenntartotta kérelmét, ő az elégedettségi garanciának megfelelően a 7. napon bejelentette igényét, a vállalkozás mégis elkésztetnek titulálta azt. Arról nem tehet, hogy az átvételi pont aznap már zárva volt. A termék átvételekor még nem tudta, hogy nem lesz megfelelő számára, a beállításkor derült ki, hogy homályos marad a monitor.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, a fogyasztó meghallgatása alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint 2018. 02. 16-án rendelt meg a vállalkozás webáruházában egy számítógépet és egy monitort. A termékeket 2018. 02. 19-én vette át. 2018. 02. 26-án szeretne volna kicseréltetni a monitort, melynek vételára 36.600 Ft volt, azonban az átvételi helyet már zárva találta, erről elektronikus formában is tájékoztatta a

vállalkozást. A vállalkozás elutasította panaszát, mert álláspontja szerint lejárt már az elégedettségi garancia határideje.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A **Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény** 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A vállalkozás 100 %-os elégedettségi és pénzvisszafizetési garancia feltételei az alábbiakat tartalmazzák: „A termékek visszaküldési/beérkezési határideje fogyasztóknak a termék átvételétől számított 20 nap, cégeknek, vállalkozóknak, egyesületeknek és szervezeteknek 7 nap.”

A fogyasztó a termék kézhezvételétől számított 7. napon kívánt élni az elégedettségi garanciával, azonban akkor már zárva találta az átvételi pontot, ezért emailen is bejelentette panaszát. Ez a zárva tartás azonban nem korlátozhatja/csorbíthatja a vállalkozás által nyújtott elégedettségi garanciában foglalt jogokat.

8. Összegzés

A vállalkozás által önként vállalt elégedettségi garanciában meghatározott határidőben élt ezen jogával a fogyasztó, az nem minősül elkésettnek, így a fogyasztó jogosult a termék cseréjére vagy a vételár visszatérítésére.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

9. Záró rendelkezések

Az Fgytv. 32. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében *„ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.”*

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), amennyiben

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említettekén túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

(1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: ha 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.

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2018. május 17.

Dr. Kispál Edit
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár