

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/3478/2018

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Megaline Stúdió Kft.** (1089 Budapest, Benyovszky Móric u. 10.) 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 fizessen meg a fogyasztónak 5.970 Ft-ot (azaz: ötezer-kilencszázhetven forintot).

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 vásárlásai során a vállalkozás nem teljesítette az általa vállalt termékek, ajándékok és tartozékok kiszállítását. A 2017.11.03. napján vásárolt Kozmodisk Classik + Ajándék Wellness Zuhanyfej (5970 Ft) megvásárlásakor a vállalkozás nem küldte meg a termék dobozán szereplő és a hirdetett ajándék tornagyakorlatot. A fogyasztó kifogásolta továbbá, hogy a 2017.11.16. napján vásárolt Bluetooth fülhallgatóhoz nem kapott fejpántot. Kifogásolta azt is, hogy a vállalkozástól a 2017.11.03. napján félretájékoztatót kapott illetve több levelére nem is kapott választ. A fogyasztó jelen eljárásban kérte az ajándék tornagyakorlat és a fejpánt elküldését a vállalkozás részéről és egy fogyasztóbarát megoldás megvalósítását. Kérelméhez csatolta a Budapest Főváros Kormányhivatalának határozatát és a felek levelezését.

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 2018.11.12.-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 2018.11.09. napján érkezett érdemi válasziratában előadta, hogy a fogyasztó több alkalommal is vásárolt a napinet.hu webshopban, melyekkel kapcsolatban több problémát is jelzett, melyet az ügyfélszolgálatos munkatárs igyekezett megoldani. A Kosmodisk Classic 3 Ajándék Zuhanyfej termék vásárlásakor egy tornagyakorlat leszállítását is követelte, melyet cégük a termékhez nem hirdetett, a termékleírásban nem szerepelt. Tájékoztatták a fogyasztót, hogy ugyan a dobozon tényleg szerepel a tornagyakorlat, mint ajándék, de azt ők a beszállítótól nem kapták meg, azzal nem rendelkeznek. A Bluetooth sport fülhallgató+Ajándék zseblámpa termék vásárlásakor a fogyasztó egy fejpánt biztosítását is kérte, holott az nem szerepel sem a hirdetésben, sem a leírásban, sem a csomagoláson. A fogyasztó ezen igényeit a vállalkozás nem fogadja el, illetve álláspontja szerint ők a jogszabályoknak megfelelően fogyasztóbarát módon jártak el. Ezt bizonyítja az is, hogy a fogyasztó egyéb vásárlással kapcsolatos igényeit, követeléseit (ajándék karkötő, mágneses talpbetét, Power Bank Traveveller) vita nélkül futárszolgálattal kiküldték a részére.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson és a fogyasztó szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg. Az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést 2018.10.05.-én átvette. Az eljáró tanács észrevételezi, hogy a fogyasztó kérelmében Dr Szabó Krisztinát jelölte meg eljáró tanács tagjának. Jelen fogyasztói jogvitában az elnök Dr Grafné Dr Baranyi Dóra testületi tagot jeltölte ki egyedül eljáró tagként, akinek a személyéhez a jelen lévő vállalkozás hozzájárult, Dr. Szabó Krisztina ugyanis nem tudott a meghallgatáson, és az eljárásban részt venni akadályoztatása okán.

A meghallgatáson a vállalkozás képviselője előadta, hogy tényleg megtévesztő lehetett a fogyasztónak a Kosmodisk Classic termék csomagolásán szereplő „Ajándék Tornagyakorlat” címke, de ők a beszállítótól ilyen gyakorlatot nem kaptak, a termék eladásakor ezt az ajándékot nem hirdették. A forgalomba hozáskor felmerült, hogy doboz nélkül fogják eladni ezt a terméket, de véleményük szerint az nagyobb problémát okozott volna. Mindezek ellenére elfogadják, hogy a dobozon lévő címke megtévesztő lehetett a fogyasztónak, és ezért elismerik a fogyasztói igényt e tekintetben. A termék visszaszolgáltatásától eltekintve visszafizetik annak a vételárát a fogyasztónak.

A meghallgatáson a vállalkozás képviselője bemutatta a sportfülhallgatót dobozzal együtt. Bemutatta, hogy sem a dobozban sem annak csomagolásának külön fejpánt tartozékként nincs feltüntetve, így azt kiszállítani nem tudják a fogyasztónak.

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

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint 2017.11.03. napján vásárolt egy -Kozmodisk Classic + Ajándék Wellness Zuhanyfej terméket vásárolt 5.970 Ft értékben a vállalkozástól, melynek dobozán szerepet egy „Ajándék Tornagyakorlat” címke. A vállalkozás nem vitatta annak megtévesztő voltát. A fogyasztó 2017.11.16. napján egy Bluetooth sport fülhallgatót+Ajándék zseblámpát vásárolt a vállalkozástól 2.690 Ft értékben.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. tv-a továbbiakban Ptk.- 6:34. § - a szerint:
[A teljesítés általános szabálya]
A szolgáltatást a kötelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A felek között a Kozmodisk Classic + Ajándék Wellness Zuhanyfej termék megvásárlásával kapcsolatban jelen eljárásban nem volt vita a doboz ajándék tornagyakorlat címke esetleges megtévesztő voltában. Az eljáró tanács megállapította azonban, hogy a tornagyakorlat nem leszállítható, mivel az nem létezik, így a vételár visszafizetésével látta az eljáró tanács a fogyasztói panasz orvoslását. Az eljáró tanács megjegyzi, hogy a vállalkozás nem kéri az elküldött termék visszaszolgáltatását, mivel azt a fogyasztó azt már valószínűsíthetően el kezdte használni. A fogyasztó Bluetooth sport fülhallgató vásárlásával kapcsolatos igényét az eljáró tanács nem találta megalapozottnak, mivel erre vonatkoztatva a fogyasztó semminemű bizonyítékot nem csatolt, ellentétben a vállalkozással, aki a meghallgatáson bemutatta a fülhallgatót, melyhez külön fejpánt nem tartozott. Mivel a fejpánt az eljáró tanács rendelkezésére álló bizonyítékok alapján nem a fülhallgató tartozéka így annak kiszállítására a vállalkozás nem köteles. A fogyasztó levelezéssel és a fogyasztóbarát viselkedéssel kapcsolatos kifogása tekintetében az eljáró tanács megállapította, hogy annak elbírálására és jogkövetkezmény alkalmazására lehetősége nincsen, mivel ezt hatósági eljárás keretében vizsgálhatják.

8. Összegzés

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

9. Záró rendelkezések

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 említetteken 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 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. november 12.

dr Grafné dr Baranyi Dóra
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár