

Jegyzőkönyv
PMBT-2/7800/2013. számú ügy

Készült: 2013. március 21-én 9:30 órakor a fenti számon jelölt ügyben eljáró Tanács ülésén, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 331. szám alatti tárgyalójában.

Jelen van:

- Dr. Kelecsényi Livia, az Eljáró Tanács egyedül eljáró tagja,
- [Fogyasztó neve] fogyasztó,

Nincs jelen:

- Squash-Shop Kft. vállalkozás.

Az Eljáró Tanács az ülést megnyitja. Megállapítja, hogy a panaszügy kapcsán a Békéltető Testület az ügymenetnek megfelelően felvette a kapcsolatot a Vállalkozással, valamint a szükséges nyomtatványokat megküldte úgy a Fogyasztó, mint a Vállalkozás részére.

Az Eljáró Tanács megállapítja, hogy a Békéltető Testület a meghallgatás 2013. március 21-én 9:30 órai időpontjáról a Feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben a Békéltető Testület Elnöke a Vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék a Fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit 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.

A Békéltető Testület Elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban: Fgytv. – 25. § (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki dr. Kelecsényi Livia személyében.

Az Eljáró Tanács megállapítja, hogy a kiküldött értesítés ellenére a Vállalkozás nem jelent meg a meghallgatáson. A Vállalkozás a 2013.02.03-én kelt, a Békéltető Testület részére megküldött válasziratában nem nyilatkozott akként, hogy az Eljáró Tanács döntését kötelezőként fogadják el. A Békéltető Testület a Vállalkozás válaszirata másolatát postai úton megküldte a Fogyasztónak. A Fogyasztó az Eljáró Tanács összetételével szemben nem támaszt kifogást.

Az Eljáró Tanács felkéri a Fogyasztót, röviden ismertesse a panaszát.

A Fogyasztó a panaszbeadványában foglaltakat fenntartja. Előadja, hogy 2013.01.04-én interneten a Vállalkozás honlapján keresztül egy tollas ütőt rendelt és kérte, hogy a munkahelyére kézbesítsék. 2013.01.10-én a GLS futárszolgálat megpróbálta mindennemű előzetes értesítés ellenére kiszállítani az ütőt, de kislia betegsége miatt személyesen nem tudta átvinni. Becsatolja az Eljáró Tanács részére a Generali Biztosító igazolását arról, hogy a 2013.01.09-01.11. közötti időszakra orvosi igazolás alapján betegszabadságot fizettek ki részére. részére. Sebestyén Renáta kolléganője vette át a GLS futárától a küldeményt.

Elmondása szerint a csomagoláson nem volt külsérelmi nyom, a csomagot betette az irodában egy szekrénybe.

A Fogyasztó először 2013.01.14-én ment dolgozni és kibontotta a csomagot. A csomagoláson ő sem látott külsérelmi nyomot, de a fogása alapján érezte, hogy a csomagban kiáll valami. A csomag kibontása után azonnal látszott, hogy az ütő feje két helyen el van törve.

Másnap reggel e-mailt küldött a Vállalkozásnak, melyben kérte, hogy küldjön egy hibátlan ütőt részére vagy fizesse vissza a kifizetett 18.000,- Ft-ot (vételár 16.000,- Ft+2.000,- Ft szállítási ktg.). A Vállalkozás a válaszában azonban kérését elutasította azzal, hogy ő okozta a sérülést, amikor nem kellő körültekintéssel bontotta ki a csomagot.

A Fogyasztó számára elképzelhetetlen, hogy egy ilyen szilárdságú fém ütőt pusztán kézzel két helyen el lehetne törni. A Vállalkozás azonban továbbra is fenntartja álláspontját.

A Fogyasztó Vállalkozással szembeni igénye az ütő cseréje vagy kifizetett 18.000- Ft visszatérítése.

Az Eljáró Tanács röviden ismerteti a Vállalkozás válasziratában foglaltakat. Cégük a Fogyasztó megrendelését 2013.01.09-én átadta kiszállításra a GLS Kft. részére sérülésmentesen, a 90156276444 számú csomagazonosítóval a 2013/0004 számlával egyetemben. A terméket feladáskor ellenőrzik, egyrészt, hogy a megrendelt terméket postázzák-e, másrészt, ellenőrzésre kerül a termék épsége, sértetlensége. A csomagokat szinte minden esetben többretegű buborékos fóliába csomagolják be, nagyobb rendelés esetén pedig kartondobozban kerül kiszállításra a megrendelés. Ez esetben is többretegű buborékos fóliába került becsomagolásra a megrendelt termék. A kezdetektől, azaz 2008. májusa óta egyetlenegy csomagjuk sem sérült meg a kiszállítás által. A beszállító cégek is így szállítják a részükre az általuk megrendelt termékeket és egyetlenegy beérkező csomagjuk sem sérült meg. A Fogyasztó 5 nappal az átvételt követően, 2013.01.15-én jelezte panaszát e-mailben. A képek alapján jól látható, hogy a csomag helytelenül, a szűkebbik felén, az ütő száránál lett felnyitva, és nyilvánvaló, hogy ezen a nyíláson biztonsággal, sértetlenül nem lehet kivenni az ütőt a tokkal együtt. Ekkor sérülhetett meg a termék. Nem érzik magukat felelősnek a történetekért.

Az Eljáró Tanács az ülést bezárja.

Ajánlás

A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-2/7800/2013. számú ügyben [Fogyasztó neve és lakóhelye] fogyasztónak a Squash-Shop Kft. (6000 Kecskemét, Bercsényi utca 15. II/7.) mint vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvitája keretében a következő ajánlást teszi:

Az Eljáró Tanács azt ajánlja a Vállalkozásnak, hogy – a Fogyasztó kérésének megfelelően cserélje ki az ütőt egy hibátlan ütőre – vagy fizesse vissza a Fogyasztónak a termék vételárát. 15 napon belül írásban tájékoztassa a Fogyasztót a döntéséről.

Indoklás

Az Eljáró Tanács a rendelkezésére álló okiratok, nyilatkozatok, a Fogyasztó személyes előadása valamint a hatályos jogszabályok alapján az alábbiak szerint alakította ki álláspontját.

Egyrészről az üzleten kívüli fogyasztóval kötött szerződésekről szóló 213/2008. (VIII.29.) Korm. rendelet 4.§ (2) bekezdése b.) pontja szerint a fogyasztó 8 munkanapon belül indoklás nélkül elállhat a szerződéstől. A (2) bekezdés szerint a fogyasztó elállási jogát a szerződéskötés, **vagy ha ez későbbi, az áru kézhezvételének napjától gyakorolhatja.**

A Vállalkozástól vásárolt tollas sütő 2013.01.10.-én került átvételre a futárszolgálattól, Fogyasztó – a felek által nem vitatottan - a jogszabályban előírt 8 munkanapon belül, 2013.01.15-én jelezte írásban a Vállalkozás felé, hogy cseréljék ki számára az ütőt vagy ennek hiányában kéri vissza a befizetett összeget, azaz eláll a szerződéstől.

Másrészről a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény („Ptk.”) 305. §(1) bekezdése szerint *„olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak”.*

A Ptk. 305/A. §-ának (2) bekezdése értelmében:

„Fogyasztói szerződés esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A felek ettől eltérő megállapodása semmis.”

„fogyasztói szerződés: az a szerződés, amely fogyasztó és olyan személy között jön létre, aki (amely) a szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenysége körében köti; a törvény jóállásra és kellékszavatosságra vonatkozó szabályai alkalmazásában az a szerződés minősül fogyasztói szerződésnek, amelynek tárgya ingó dolog, kivéve a villamos energiát, a - tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott ürtartalommal ki nem szerelt - vizet és gázt, továbbá a végrehajtási eljárás vagy más hatósági intézkedés folytán eladott dolgot, valamint az olyan árverésen eladott használt dolgot, amelyen a fogyasztó személyesen részt vehet (fogyasztási cikk)”

A Fogyasztó által megvásárolt tollas ütő esetén tehát a reklamáció időpontjában a Vállalkozást terhelte a bizonyítási kötelezettség a tekintetben, hogy a hiba oka a teljesítést követően keletkezett. Az Eljáró Tanács egyetért a Fogyasztóval abban, hogy az ütő hibáját nem okozhatta a csomag helytelen kibontása, mivel pusztán kézzel ezen állapotában is hajlíthatatlannak bizonyult az ütő fém szerkezete.

Mindezek alapján a Békéltető Testület arra az álláspontra helyezkedett, hogy a Vállalkozás nem bizonyította sikerrel, miszerint a hiba a teljesítés időpontját követően keletkezett, ezért a Fogyasztó jogosult a Ptk. 306. §-a szerinti igények érvényesítésére.

A Ptk. 306. § (1) szerint *„Hibás teljesítés esetén a jogosult a) elsősorban - választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget; b) ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a (2) bekezdésben írt feltételekkel nem tud eleget tenni – választása szerint – megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől.”*

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (1) bekezdése alapján a Tanács határozata nem érinti a Fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (2) bekezdése alapján a Tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36. § (5) bekezdése alapján a Fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Az ügyben döntésként megfogalmazott ajánlást a Pest Megyei Békéltető Testület mindkét félnek postán megküldi.

K.m.f.

dr. Kelecsényi Livia
az Eljáró Tanács egyedül eljáró tagja