

Ügyszám: 178-05/2014.

Meghallgatás időpontja: 2014. 07. 17-én de. 11,00 órakor

A **fogyasztó**, mint panaszos panasszal fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez (a továbbiakban: BT). A panasz tárgya a **Watch World Kft. (2030 Érd, Keve u. 9.)** **gazdálkodó szervezet szolgáltatásából eredő vita.**

A panaszügyben eljáró tanács a következő **a j á n l á s** t hozta meg.

A J Á N L Á S

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a becsatolt dokumentumok és a meghallgatáson elhangzottak alapján, ajánlja a Watch World Kft. (2030 Érd, Keve u. 9.) panaszoltnak, hogy a panasz tárgyát képező piros ébresztőórát – annak visszaküldése után - cserélje ki a panaszos által megrendelt kék színű termékre, továbbá a hibás teljesítéssel a panaszosnak okozott többletköltséget térítse meg.

I N D O K O L Á S

A panaszos által becsatolt dokumentumokból egyértelműen megállapítható, hogy 2014. 04. 08-án rendelt a panaszolttól egy kék színű Lego ébresztő órát, 7.900,- Ft értékben. A panaszolt piros színben küldte meg részére a terméket, mellyel kapcsolatban a panaszos azonnal panaszt tett, és utánvételt visszaküldte a panaszolt részére az órát. A panaszolt 2014. 05. 15-én kelt e-mail-jében jelezte, hogy az utánvételt visszaküldött csomagot nem áll módjában átvenni. Amennyiben a panaszos ajánlott csomagként küldi vissza részükre, kicserélik a terméket.

A panaszoltnak a megrendelésnek megfelelően kellett volna teljesítenie. Mivel azonban hibásan teljesített, jelen tényállás szerint a panaszos csereigénye megalapozott. A panaszos igényérvényesítési módja azonban nem volt megfelelő, mivel szállítási költségeket utólag érvényesíthette volna a panaszoltnál. Jelen állás szerint a visszaszállítás költsége a fogyasztót terheli.

Fentiekre tekintettel döntött az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint.

A panaszolt vállalkozás az eljáró tanács ajánlásának nem tett eleget, így a hivatkozott tv. és a panaszos visszajelzése alapján a testület az ügyet a fent leírtak szerint nyilvánosságra hozta.