

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu



Ügyszám: BKMBT/Á-412-10/2016.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), valamint a Vöröskő Kft. (Székhely: 8200 Veszprém, Pápai u. 36., cégjegyzékszám: 19-09-513341) vállalkozás (továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

Felhívja a vállalkozást, hogy a jelen Ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a fogyasztó részére az eljárással érintett termék vételárának 20 %-át kitevő 6.000 Ft-ot, azaz hatezer forintot térítse vissza.

Az eljáró tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kérheti annak hatályon kívül helyezését, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek; a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy akkor, ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A vállalkozás az Ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben foglaltakon túl – az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti a Törvényszéktől, ha az Ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A fogyasztó az Ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, azt a Békéltető Testület nyilvánosságra hozza.

A tanács Ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2016. november 11. napján a Vöröskő Kft. által üzemeltetett Euronics üzletben MUM 4830 típusú Bosh konyhai robotgépet vásárolt 29.999 Ft vételáron.

A fogyasztó kérelmében foglaltak szerint a vásárlást megelőzően 4 nappal korábban is jártak párjával az üzletben, ahol a fentiekben körülírt konyhai eszközt az ott lévő eladónő bemutatta

részükre, egyúttal felhívta rá a figyelmüket, hogy a 2016. november 11. napjától induló „Joy napok” keretében az érvényes 29.999 Ft-os árhoz képest 20 %-kal olcsóbban megvásárolható lesz a kiszemelt gép. A vállalkozás aktuális szórólapján is szerepelt – képpel is illusztrálva –, hogy a Bosh kisháztartási gépekre 20 % kedvezmény 2016. november 11-13. között. Erre figyelemmel körülbelül 800 Ft-ért megvették a Joy újságot, amelyben benne volt a szükséges kupon. Azzal a megadott napon visszamentek az üzletbe, ott azonban ugyanaz az eladónó már azt a tájékoztatást adta, hogy erre a termékre mégsem vonatkozik az akció. Mivel karácsonyi ajándéknak szánták, megvásárolták az eredeti áron, de az ígért 20 % kedvezményre továbbra is igényt tartanak. Kérésüket azonban a vállalkozás a 2016. november 18-án kelt levelében elutasította. Erre tekintettel a 20 %-os kedvezménynek megfelelő 6.000 Ft megtérítése végett békéltető testületi eljárást kezdeményeztek.

A vállalkozás válasziratában, valamint a meghallgatáson is elmondta, miszerint az eladónó nem adott olyan tájékoztatást, amelyre a fogyasztó hivatkozik, hiszen – ahogyan az a Joy kuponon is egyértelműen feltüntetésre került – a kedvezmények nem halmozhatók, illetve nem vonhatók össze, valamint a kedvezmény nem vonatkozik az egyéb akcióban résztvevő termékekre és az időszakban érvényes szórólapban szereplő készülékekre. A szóban forgó termék pedig mind a 2016. november 2-7., mind a november 8-14. között érvényes akciós újságban szerepelt a 29.999 Ft-os kedvezményes áron. Több féle márkájú és fajtájú, külsőleg látszólag megegyező vagy nagyon hasonló kinézetű ilyen készüléket forgalmaznak, amelyek közül némelyik valóban megvásárolható volt Joy kuponnal, a Bosh MUM 4830 típusú robotgépre azonban nem vonatkozott.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a 2016. november 8-14. közötti időszakban érvényes Euronics akciós újságot, amelyben szerepel fényképpel is szemléltetve a MUM 4830 típusú Bosh konyhai robotgép 29.999 Ft vételáron.

Ugyanezen újság kezdőoldalán, szembetűnő vastag keretben kiemelve az a tájékoztatás áll, miszerint az üzletekben megjelölt – többek között – Bosh kisháztartási gépekre a Joy napok keretében 2016. november 11-13. között 20 % kedvezmény fog vonatkozni az akciós készlet erejéig. A felhívás szintén fényképekkel illusztrált, és a fogyasztó által megvásárolt termék képével teljes mértékben megegyező kép is látható a rovatban.

Arra vonatkozó felvilágosítás, hogy a Joy kedvezmény a már eleve leértékelt, illetve a tárgyi szórólapban szereplő termékekre nem vehető igénybe, a felhívásban nem olvasható. Habár az közlésre került, hogy az üzletben megjelölt termékekre vonatkozik csak, azonban tekintettel arra, hogy 2016. november 8. napján, amikor a fogyasztó az üzletben járt, még nem látták el a termékeket a Joy kedvezményt jelző címkékkal, azok csak november 11. napjától kerültek ki a polcokra, így ezen információ alapján november 8. napján a fogyasztó nem tudhatta, és nem is következtethetett arra, hogy az általa megvásárolni kívánt gépre nem fog vonatkozni a Joy napi akció.

Éppen ellenkezőleg, a kiszemelt készülék figyelemfelhívó keretben elhelyezett fényképe alapján, alappal vonhatta le azt a következtetést, hogy arra érvényes lesz a 20 %-os engedmény a termék újságban fellelhető árához képest. Ezen feltételezést erősíthette meg az is, hogy a szöveg szerint „az akciós készlet erejéig” biztosítják a Joy kupon felhasználásának lehetőségét, hiszen ezen szófordulatot értelmezhetette úgy a kérelmező, hogy az akciós készlet az akciós újságban hirdetett termékek körét öleli fel.

Nem került egyértelműen feltüntetésre, hogy az „akciós készlet” a szórólapon szereplő vagy a Joy napok alkalmával érvényes vagy esetleg egyéb szempontok alapján az üzletben megjelölt akciókra értendő-e, illetőleg, hogy azok egymástól eltérnek, ezáltal a panaszos a szó hétköznapi értelme szerint könnyedén azonosíthatta az akciót – mint az az elnevezéséből is adódik – az akciós újságban szereplő akciókkal. A fogyasztó nem rendelkezhetett, és nem is kellett rendelkeznie ismeretekkel a tekintetben, hogy az üzletben adott időszakban hány féle akció van, volt vagy lesz érvényben.

Hasonlóképpen egy átlagfogyasztónak azzal sem kell tisztában lennie, hogy a robotgépeknek hány típusa és fajtája létezik a magyarországi kereskedelmi forgalomban, azon belül is az Euronics bajai üzletében, és azok között vannak-e külsőleg hasonlóak vagy megegyezők. Ezáltal, amikor látta a bekeretezett rubrikában a neki tetsző konyhai eszköz fotóját, és az akcióban résztvevő kisháztartási gépek felsorolásában a Bosh márkajelzést, okkal gondolhatta azt, hogy az adott gépre, vagyis a képpel teljesen azonos megjelenésű Bosh MUM 4830 készülékre is vonatkozni fog a 20 % kedvezmény.

A laikus, szakértelemmel nem rendelkező fogyasztótól nem várható el, hogy az újságban látottakat követően – amely alapján felismerte az általa megvenni kívánt robotgép képét a 20 %-os kedvezményesként feltüntetett termékek között – felmerüljön benne, hogy az más márkájú vagy típusú készülékekre is utalhat. Egyértelműen megállapítható tehát, hogy az akciós újságban található információk, különös tekintettel az ott szereplő kép alkalmas volt arra, hogy a fogyasztót megtévevse az adott termékre vonatkozó kedvezményeket illetően.

Fentiek alapján a szórólapon szereplő tájékoztatások ismeretében elegendő adat állt a fogyasztó rendelkezésére ahhoz, hogy üzleti döntését meghozza. Ennek alapján úgy döntött, hogy a készüléket nem november 8-án veszi meg, hanem beszerzi a Joy újságot, és azzal november 11. napján keresi fel ismét az üzletet a fent körülírt termék megvásárlása céljából.

Amikor tehát az üzleti döntését november 8. napján meghozta, kizárólag az újságban megjelentekre alapozhatott, a Joy kupon még nem állt rendelkezésére, az csak azt követően került birtokába, amikor az üzleti döntése már megszületett arra vonatkozóan, hogy a szóban forgó készüléket megvásárolja. A Joy kuponon található apró betűs részek az üzleti döntésének meghozatalára már nem bírtak befolyással, az akciós újságból nyert információk alapján nem volt oka kételkedni az ott feltüntetettek valóságtartalmában és az az alapján levont következtetésében.

Tekintettel arra, hogy november 8. napján az üzletben az eladónő által adott felvilágosítás szóban hangzott el, így annak utólagos rekonstruálása nem lehetséges, és mivel e körben a vállalkozás és a fogyasztó elbeszélése eltérő volt, más bizonyíték pedig azzal kapcsolatosan nem állt rendelkezésre, azt az eljáró tanács értékelni nem tudta.

Mindezekből kifolyólag a Békéltető Testület eljáró tanácsa a rendelkezésére álló adatok alapján, mint a kérelemben és a válasziratban foglaltak és azok mellékletei, valamint különös tekintettel a tárgyi időszakban érvényes akciós újság vizsgálata, illetve a vonatkozó, alábbiakban idézett jogszabályok alapján, a bizonyítékok összességének mérlegelésével hozta meg döntését.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. évi törvény (a továbbiakban: Fttv.) 2. § h) pontja értelmében: „üzleti döntés: a

fogyasztó arra vonatkozó döntése, hogy kössön-e, illetve hogyan és milyen feltételek mellett kössön szerződést, továbbá hogy gyakorolja-e valamely jogát az áruval kapcsolatban.”

Az Fttv. 6. § (1) bekezdés c) pontja szerint: *„Megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tény – figyelemmel megjelenésének valamennyi körülményére – olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az áru ára, illetve díja, az ár, illetve díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny megléte tekintetében, és ezáltal a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas.”*

Mindezek alapján az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az Ajánlásban foglaltak szerint döntött.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, így az eljáró tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv.) 32.§ b.) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján tette meg Ajánlását.

A Fgytv. 36.§ (1) bekezdésének rendelkezése szerint, amennyiben a vállalkozás 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. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott Ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a Békéltető Testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

A bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, a fellebbezési lehetőség hiánya és a hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2) és (3) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén alapul.

A Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, az illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2017. február 7.

.....
Dr. Seres Alíz
eljáró tanács
egyedül eljáró testületi tag

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vöröskő Kft. (8200 Veszprém, Pápai u. 36.) vállalkozás
3. Irattár