

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/086-08 /2019.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa fogyasztó, valamint a GLS General Logistics Systems Hungary Kft. (2351 Alsónémedi, GLS Európa utca 2. sz. Cégjegyzékszám: 13-09-111755) 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 folytassa le, és az GLS Áüf.-ben megjelölt határidőben fejezze be a fogyasztó kártérítési igényének elbírálására vonatkozó eljárást. Térítse meg a fogyasztónak a csomag tartalmának hiányából eredő kárát, figyelemmel a jótállási jegy hiányára is.

Az eljáró tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kétheti 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 tizenöt 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 2019. január hónapban **interneten keresztül** vásárolt egy **TIG 200 AC/DC típusú hegesztőkészüléket**, a hozzá tartozó szerelvényekkel: 1x300A. test kábel, 1x300A. elektróda fogós hegesztőkábel, 1x levegő- csatlakozós gáztömlő, 1xWPTIG 4m AWI hegesztőkábel.

A termék ellenértékét PayPal rendszeren keresztül egyenlítette ki 2019. január 9.-én, a 10L74922RL1930500 sz. transaction igazolás szerint 445,99 EUR értékben, a hozzá tartozó

30 EUR szállítási költséggel. A fizetés **teljesítésről szóló igazoláson** feltüntetésre került a **vásárló neve, címe is.**

A csomag **szállítása a feladótól a címzett részére a GLS csomagküldő szolgálat közreműködésével történt.**

*A GLS csomagküldő szolgálat **egységes, pán-európai alapterméket kínál a belföldi és nemzetközi csomagszállításhoz. A GLS logisztikai szolgáltatásának fő alkotó eleme a harmonizált informatikai rendszer, amely minden GLS cég számára lehetővé teszi az egyszerű információcserét. A futárszolgálat a legkorszerűbb technológia használatával gondoskodik a biztonságról. A csomagok figyelemmel kísérése és rögzítése érdekében riasztórendszerek és digitális video-felügyeleti rendszerek működnek a GLS fő elosztóközpontjaiban és depóiban. Minden csomagnak egyedi azonosítószáma van, amelyet a GLS minden fontos áthaladási ponton elektronikusan rögzít.***

A GLS csomagküldő szolgálat nyilvántartása szerint:

- 2019.01.10.-én került regisztrálásra a csomag – Németország, Nuernberg-Hafen.
- 2019.01.15.-én a csomag megérkezett a csomagelosztó depóba.- Ausztria, Ansfelden,
- 2019.01.16.-án a csomag kézbesítésre került - Magyarország, Kecskemét.

A csomag fogyasztó részére történő feladásakor – 2019. január 10.-én - a GLS rendszerében a csomagot mérlegelték, a mérlegelés adatait rögzítő öntapadós szelvényt a csomagolásra ragasztották, amely szerint **a csomag súlya: 31.16 kg.**

A fogyasztó részére történő kézbesítés előkészítése során a csomagot a **GLS Hungary mérlegelte,** a csomag súlya **22,00 kg.** A **feladás** alkalmával, valamint a címzett részére történő **kézbesítés** előkészítése során elvégzett **GLS mérlegelés,- a csomag súlyának közel egyharmadát kitevő - súlyeltérést mutatott.**

A GLS Általános Üzleti Feltételei értelmében a futár a csomagot, a címzett személyi okmányának ellenőrzését és a személyi okmány számának az átvételi igazolásra történő rávezetését követően adja át, az átvételt a címzett a futár elektronikus adatrögzítőjén aláírásával igazolja. (Áüf 3.4.3 pontja)

A fogyasztó értesítést kapott arról, hogy a terméket lakóhelyére 2019. január 15.-én kiszállítják, de ez nem történt meg. Érdeklődésére a GLS futárszolgálat azt a tájékoztatást adta, hogy a kiszállításra január 16.-án kerül sor, abban állapodtak meg, hogy amennyiben a futár munkaidőben, tehát 15,30 óra előtt érkezne, a fogyasztót a munkahelyén találja meg, 15.30 óra után pedig a lakhelyén, sz. alatt.

A GLS futár a fogyasztó részére küldött csomagot, a fogyasztó munkahelyére kiszállított csomagokkal együtt, 2019.01.16.-án a cég raktárában helyezte el, a **GLS Áüf 3.4.3. pontban foglalt előírásait megszegve a fogyasztó részére nem adta át, - annak ellenére, hogy a szolgáltató előtt a közel 10,- kg súlyeltérés, a kézbesítésre történő előkészítés során tényszerűen ismert volt.**

A fogyasztó a csomagot munkahelyén, tanúk előtt felbontotta, amelynek során megállapítást nyert, hogy a csomagból hiányzik a - 1x300A. elektróda fogós hegesztőkábel,

- 1x levegő csatlakozós gáztömlő,
- 1xWPTIG 4m AWI. hegesztőkábel.
- hiányzik továbbá a kezelési útmutató, garanciajegy és a számla.

A fogyasztó telefonon azonnal kérte a futárt térjen vissza, és a hiányról vegyenek fel jegyzőkönyvet. A kérést a futár elhárította azzal, hogy a csomagot úgy kapta, ahogyan a fogyasztó munkahelyén hagyta.

A fogyasztó ezt követően fordult a GLS Hungary vállalkozás felé, kifogásolta, hogy a címére érkezett **csomagot a futár** az Áüf 3.4.3 pont előírásait megszegve részére nem adta át. Kifogásolta továbbá azt is, hogy **a vállalkozás annak ellenére**, hogy a **két** – feladás helye, érkezés helye - **GLS mérlegelés jelentős súlyhiányt mutatott**, intézkedést nem tett, **holott a súlyhiányból okszerűen lehetett következtetni arra, hogy nem teljes a küldemény tartalma.**

A fogyasztó annak érdekében, hogy a hegesztőkészüléket üzembe tudja helyezni, a csomagból hiányzó kábeleket Magyarországon megvásárolta.

A fogyasztó a vállalkozás felé benyújtott 105.000,00 Ft, azaz egyszázöttezer forint összegű **kártérítés iránti igényében** kérte egyrészt az általa vásárolt kábelek értékének megtérítését, amelyet 42.000,00 Ft-ban jelölt meg, továbbá a jótállási jegy hiánya miatt, a kárigényét 60.000,00 Ft-ban határozta meg, mivel esetleges meghibásodás esetén az eladó felé javítás, vagy csere iránti igényét érvényesíteni nem tudja. A hiányzó kábelek beszerzése érdekében lakóhelyéről Szolnokra kellett utaznia, melynek benzin költsége Ford tip. személygépkocsival, 3.000 Ft. A vállalkozás a kártérítés iránti igényt nem fogadta el.

A vállalkozás a Békéltető Testülethez küldött **válasziratában** a fogyasztó kérelmét **egyrészt elutasította** arra hivatkozással, hogy

- a címzett csak kivételes esetben nyújthat be kártérítés iránti igényt, és álláspontja szerint ezek a feltételek nem állnak fenn.
- amennyiben a csomagban a címzett hiányt tapasztalt, a feladóhoz kell fordulnia,
- a vállalkozás és a fogyasztó között nincs szerződéses kapcsolat,
- a fogyasztó által állított hiány nem bizonyított, arról jegyzőkönyv nem készült,
- a vállalkozás kártérítés iránti felelőssége kizárólag akkor áll fenn, ha bizonyítást nyer, hogy a hiány a vállalkozás őrizete alatt keletkezett.
- a fogyasztó címére érkezett csomagot Németországban adták fel, ausztriai depóban is tárolták a csomagot, ez bizonyítja, hogy nem kizárólag a vállalkozás őrizetében volt.
- a csomag tartalma szét is eshetett, amelyet lehet, hogy külföldön betároltak.

A vállalkozás **másrészt azt is rögzítette**, hogy a fogyasztó **kártérítés iránti igényét nem utasította el, annak elbírálása, feldolgozása folyamatban van.** Szükséges a fogyasztó együttműködése, azon iratok csatolása, amellyel igazolja, hogy a termék ellenértékét kifizette, vagy szerezzé be a feladótól a kártérítés érvényesítésére vonatkozó engedményező iratot.

A fogyasztó a vállalkozás válasziratában foglaltakra írt beadványában rögzítette, hogy a vállalkozás részére már **kárigényének benyújtásával együtt** megküldte a termék árának kifizetéséről szóló **PayPal igazolást**, amely tanúsítja, hogy a **termék vételára az eladóhoz a csomag feladása előtti napon, 2019. január 9.-én megérkezett, a küldemény ezáltal a tulajdonát képezi.**

A PayPal rendszer az internetes vásárlás esetén alkalmazható biztonságos fizetési mód. A fizetés a PayPal biztonsági hálózatában történik, a PayPal feldolgozza a műveletet, a fizetés bejegyzésre kerül a számlatörténetbe, a rendszer küld egy értesítőt a kereskedőnek, hogy az összeg kifizetésre került, majd a PayPal mindkét félnek küld egy visszaigazoló a-mailt, mely a referencia számot tartalmazza.

A fogyasztó a meghallgatáson előadta, hogy a vállalkozás kiegészítő válasziratában foglaltak is minden alapot nélkülöznek, ezért kérelmét változatlan tartalommal fenntartja.

A GLS csomagküldő szolgálat vonatkozásában kiemelt ismérvként szerepel, hogy **a „GLS logisztikai szolgáltatásának fő alkotó eleme a harmonizált informatikai rendszer, amely minden GLS cég számára lehetővé teszi az egyszerű információcserét.”**

A fentiek fényében a fogyasztó számára értelmezhetetlen a vállalkozás fejtegetése, különböző, tényekkel alá nem támasztott feltételezések taglalása arról, hogy a számára küldött csomag hiánya mikor, és hol keletkezhetett.

A termék **csomagolására a feladás alkalmával felragasztásra került öntapadó és onnan el sem távolítható** szelvény, amelyen a **GLS csomagküldő szolgálat rögzítette a feladás pontos idejét, 2019. 01. 10.-én 6 óra 32 perc, a címzett nevét és címét, valamint szállításra átvett, értékesített csomag súlyát 31.16 kg.**

A fogyasztó birtokába -a vállalkozás magatartása miatt -nem a GLS Áüf-ben foglalt rendelkezést betartva került a csomag. A vállalkozás természetesen a kiszállítás tényét nem vonta kétségbe.

A csomag súlya a feladás és a címzethez kerülés közötti szállítás alatt, közel 1/3-val csökkent. Ez tény. A hegesztőgép és a szerelvények egy dobozban kerültek elhelyezésre, ezért a véletlen kiesés, összepántolás elszakadására vonatkozó vállalkozói feltételezés, teljességgel alaptalan.

Nem a fogyasztó feladata annak kiderítése, hogy **a feladástól a kézbesítésig a GLS csomagküldő szolgálat kezelésében lévő csomag tartalma mikor, és hol került megcsonkításra. Ennek tisztázása a vállalkozás érdekkörébe tartozik.**

Nem helytálló továbbá a GLS Hungary hivatkozása a szerződéses kapcsolat hiányára.

A szerződés teljesítésében, mint szolgáltató felel azért, hogy a feladó által a GLS csomagküldő szolgálatra bízott csomag a címzethez határidőben, épségben és hiánytalan tartalommal megérkezzen.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott:

A GLS Hungary Általános Üzleti Feltételei az alábbi rendelkezéseket tartalmazzák:

GLS Hungary minden egyes csomagra a kéreljárás lefolytatása során a Postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény tv. 51.§ (7) bekezdésére figyelemmel, 44.§.(2)-ában foglalt felhatalmazás alapján a 44.§ (1) bekezdésben, a (3)-(8) bekezdésben, továbbá a 45-51. §-ban foglalt rendelkezések **helyett a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségre vonatkozó szabályainak alkalmazását köti ki.**

Áüf 12.2 értelmében a GLS Hungary a neki felróható károk esetére – a gondatlan, szakszerűtlen kezelésből eredő sérülések, a csomag részleges vagy teljes elveszése, vagy megsemmisülése esetére – kártérítést nyújt a feladó vagy a címzett részére.

Áüf 64.pont szerint **Kárigényt a címzett akkor érvényesíthet, ha a csomagot részére vagy egyéb jogosult átvevő részére kézbesítették, és a csomag tulajdonjoga a címzetre átszállt,** vagy a címzett igazolja, hogy (i) a feladó írásban engedményezte rá ezt a jogát; vagy (ii) a csomag a címzett tulajdona volt. **GLS Hungary igazolásként köteles elfogadni a távollévők között kötött szerződésről a vállalkozás által a jogszabály alapján részére, mint fogyasztónak adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást és a csomaghoz nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj.**

A kárigény a feladó és a GLS Hungary külföldi partnere által kötött szerződéses feltételek alapján, a benyújtástól számított 30 napon belül kerül elbírálásra. A panasz vizsgálatának időtartama egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.

Aki a szerződés megszegésével a másik félnek kárt okoz, köteles azt megtéríteni. Mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy

a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa. **Ptk 6:142. §** [Felelősség szerződésszegéssel okozott károkért]

A vállalkozás a GLS hálózathoz tartozik, így nem hivatkozhat arra, hogy a csomag tartalma egy részének hálózaton belüli eltűnése ellenőrzési körén kívül eső okra vezethető vissza. A vállalkozás kártérítési felelőssége fenn áll, mivel a csomag bizonyítottan hiányos tartalommal került a fogyasztó birtokába. A kártérítésre a címzett jogosult, mivel a vásárolt áru ellenértékét a feladás előtt az eladó részére megfizette, így a csomag tartalma a tulajdonát képezte. A vételár megfizetéséről szóló igazolást a GLS Hungary részére megküldte.

A kár összegének pontos megállapítására a békéltető testületi eljárás keretében nem volt mód, ennek meghatározásában a felek együttműködni kötelesek.

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 alapul.

Kecskemét, 2019. év, április hó, 1. nap

dr. Halász Erzsébet s.k.
eljáró tanács
egyedül eljáró testületi tag

Kapják:

1. **Fogyasztó**
2. **GLS General Logistics Systems Hungary Kft.** (2351 Alsónémedi, GLS Európa utca 2.sz.) **vállalkozás**
3. Irattár