

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.  
tel.: 488-2131; fax: 488-2186  
e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

---

## BBT/2922/2019

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Revans 2000 KFT.** (1139 Budapest, Váci út 95.) 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 ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül cserélje ki a cipőt vagy amennyiben a cserét nem tudja teljesíteni, a cipő leadása ellenében fizesse vissza a fogyasztónak a 17.990,-Ft, azaz Tizenhétezer-kilencszázkilencven forint vételárát.**

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 Budapesti Békéltető Testülettel szemben terjeszhető elő.

### INDOKOLÁS

#### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint 2019.03.18-án a vállalkozás Teréz körúti üzletében Skechers márkájú utcai sportcipőt vásárolt 17.990 Ft-ért. Három hónap hordás után a jobb cipő orrán az anyag kilyukadt, a bal is láthatóan kikopott. 2019.07.05-én az üzletbe visszavitte a cipőt, szeretne volna visszakapni a cipő árát. A kereskedő azt mondta, hogy szakértői bevizsgálás szükséges. Erről jegyzőkönyv készült. Egy hét múlva telefonon értesítették, hogy a bevizsgálás elkészült, és elutasították a kifogását. Bement az üzletbe, kérte a szakvéleményt, azt mondták, hogy csak szóban készült a bevizsgálás utáni szakvélemény. 2019.07.15-én jegyzőkönyvben ismét kérte a cipő bevizsgálását független szakértő által. A szakvélemény szerint a kifogását elutasították, arra hivatkozva, hogy

1. a cipő mérete nincs összhangban a lábbal, ez nem igaz, a cipő mérete optimális a lábához;
2. a cipőt lazán bekötve hordta, ez sem igaz, mindig rendesen bekötötte;
3. a cipőt nem megfelelően kilazított állapotban vette fel, ez sem igaz, mert minden le- és felvételnél ki volt kötve a cipőfüző.

A szakvélemény hivatkozásai véleménye szerint amúgy sincsenek összefüggésben a kifogásolt hibával, szerinte a nagylábujjnál való lyukadás egyértelműen anyaghibára vezethető vissza, szokás szerint a cipőgyártók a nagylábujjhoz megerősített anyagot tesznek, ez itt nem így volt, ezért a gyenge és vékony anyag hamar kilyukadt. A cipő álláspontja szerint anyaghibás és a vékony textil alkalmazása nagylábujjnál konstrukciós hiba. A szakvélemény kifogásolja, hogy a reklamáció bejelentésére a cipő károsodott állapotában került sor, de véleménye szerint csak a károsodás után élhet panasszal. Reklamációját megalapozottnak érzi, szeretné a cipő vételárát visszakapni. Számára ez nagy értékű cipő, és nem megengedhető, hogy három hónap alatt tönkremenjen.

A fogyasztó kérelméhez csatolt nyugtát és számlát, jegyzőkönyveket fogyasztói kifogásról, szakvéleményt és fényképfelvételt a cipőről.

## **2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések**

A meghallgatás 2019.12.02. napjának 11:00 órai eredeti időpontjáról a feleket a békéltető testület elnöke a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: „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 (válaszirat) 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. Felhívta a vállalkozás figyelmét az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, a békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és az együttműködési kötelezettség megsértésének jogkövetkezményeire.

A békéltető testület elnöke utóbb új meghallgatási időpontot tűzött ki 2020.01.08. napján 11:00 órára, amelyről a felek értesítésre kerültek.

## **3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A vállalkozás válasziratóban előadta, hogy a fogyasztó 2019.03.18-án vásárolt a Teréz krt. 52. szám alatti Scholl üzletben egy lábbelit, amit 2019.03.20-án kicseréltek a vásárló kérése, („lábbeli mégsem tetszik”) indoklás alapján. A csatolt dokumentációban ez lekövethető, tehát itt a fogyasztó felé tettek egy gesztusértékű lépést.

A vállalkozás is mellékelte válasziratóhoz a fogyasztó által már becsatolt szakvéleményt, számlát és nyugtát, továbbá a cipőről készült fényképfelvételeket.

## **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen megjelent, a vállalkozás képviselőjében Olvasztó Katalin meghatalmazott jelent meg, meghatalmazását csatolta. A felek a meghallgatás megtartása ellen kifogást nem emeltek, az eljáró tanácsot illetően kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

A meghallgatáson a fogyasztó részére átadásra került a vállalkozás válasziratójának másolata, amelynek átvételét a fogyasztó a válaszirat eredeti példányán aláírásával igazolta.

A fogyasztó a meghallgatáson bemutatta a lábbelit, amelyet a jelenlévők szemrevételeztek, valamint az eljáró tanács kérésére a fogyasztó többször felpróbálta azt.

Kérdésre a fogyasztó elmagyarázta a vásárlás körülményeit is. 2019.03.18. napján először az édesanyja vásárolt egy Scholl papucsot 11.990,-Ft-ért, majd azt 2019.03.20. napján visszavitték. Annak árát beszámítva és 6.000,-Ft-ot ráfizetve vette a fogyasztó a cipőt így mindösszesen 17.990,-Ft-ért.

Az eljáró tanács a felek között megkísérelte egyezség létrehozását, amely azonban eredménytelen maradt, a felek között egyezség nem jött létre.

A vállalkozás a szakvéleményre hivatkozással a fogyasztó kérelmének elutasítását kérte.

Az eljáró tanács tájékoztatta a feleket a kellékszavatossági jogok sorrendjéről, miszerint a fogyasztó elsődlegesen kijavítást vagy kicserélést igényelhet és csak ezek hiányában állhat el a szerződéstől. A tájékoztatást a fogyasztó tudomásul vette és elfogadta.

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

## 5. Megállapított tényállás

A becsatolt iratok tanúbizonysága szerint a fogyasztó 2019.03.20-án a vállalkozás Scholl üzletében (1066 Budapest, Teréz krt. 52.) egy pár Skechers márkájú utcai sportcipőt vásárolt 17.990 Ft-ért. A fogyasztó 2019.07.05-én az üzletbe visszavitte a cipőt a következő problémával: „kilyukadt a felsőrész”. A vállalkozás elutasította a kifogását, erről azonban nem készült írásbeli szakvélemény. 2019.07.15-én a fogyasztó jegyzőkönyvben ismételten kérte a cipő bevizsgálását („jobbos felsőrésze kilyukadt, a balosnál is látszódik a feslés”).

A vállalkozás független szakértővel vizsgáltatta meg a cipőt. A HOFFER Minőségügyi Szakértői Betéti Társaság által kiállított FR9078/2019. számú szakvélemény szerint a fogyasztó reklamációja megalapozatlan.

## 6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

**A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) 6:157. § (1) bekezdése, a 6:158. §-a, a 6:159. §-a és a 6:162. §-a a következőket mondja ki:**

*6:157. § [Hibás teljesítés]*

*(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.*

*6:158. § [Hibás teljesítési vélelem]*

*Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.*

*6:159. § [Kellékszavatossági jogok]*

*(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.*

*(2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint*

*a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy*

*b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.*

*(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.*

*6:162. § [A hiba közlése]*

*(1) A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni.*

*(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.*

## 7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A fogyasztó a lábbelit 2019.03.20. napján vásárolta, a hibát először 2019.07.05-én, tehát hat hónapon belül jelezte a vállalkozásnak.

Fogyasztói szerződések esetében – az ellenkező bizonyításig – az a vélelem, 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. Ennek alapján a vállalkozást terhelte az a kötelezettség, hogy igazolja, a hiba oka a vásárlást követően keletkezett.

A vállalkozás a HOFFER Minőségügyi Szakértői Betéti Társaság által kiállított FR9078/2019. számú szakvéleménnyel kívánta kimenteni magát a törvényi vélelem alól.

A szakvéleményben leírásra került többek között, hogy „mindkét lábbeli orr-részén a hálós textilanyag hordozórétege anyaghiányosan kikopott a nagylábujjknál”, továbbá „mindkét lábbeli kéregrésze deformált, szétdőlt állapotú, valamint megrogyott a kéregmerekítő anyagával együtt, ezáltal a kopott kéregbélés kiszakadt és anyaghiányossá vált a fedőtálpbélés közelében”. A szakvélemény szerint ezen elváltozások „a láb és a cipő nem megfelelő hossz- és bőségmértékbeli összhangja – amit a talpbélésen kitapintható lábnyomat bizonyít – miatt minden lépésnél kialakult mechanikai nyomó, feszítő és koptató hatások okozták. A károsodásokhoz hozzájárultak továbbá a cipő lábhoz lazán rögzített állapotban történő használata, a lábbeli cipőkanál nélküli felvétele, valamint a nem megfelelően kilazított állapotban történő fel- és levétele miatt a kéregrész gyakori letaposása.”

A lábbeli szemrevételezése során az eljáró tanács megállapította, hogy a cipő kifejezetten jó állapotú, azonban a jobbos cipő a nagylábujjánál kilyukadt és a balos cipő nagylábujjánál is enyhe foszlás látható. A szakvélemény azon megfogalmazása, hogy „mindkét lábbeli kéregrésze deformált, szétdőlt állapotú, valamint megrogyott” egyáltalán nem volt tapasztalható a cipő esetében, és azt a vállalkozás által becsatolt fényképek sem támasztják alá.

A fogyasztó a meghallgatáson többször felpróbálta a cipőt, amely alapján megállapítható volt, hogy a cipő pontosan ráillik a fogyasztó lábára mind hosszában, mind pedig széltében („mintha ráöntötték volna”). Így a szakvélemény azon megállapítása sem állja meg a helyét, hogy az elváltozást „a láb és a cipő nem megfelelő hossz- és bőségmértékbeli összhangja – amit a talpbélésen kitapintható lábnyomat bizonyít – miatt minden lépésnél kialakult mechanikai nyomó, feszítő és koptató hatások okozták”, figyelemmel arra is, hogy a talpbélésen semmiféle lábnyomat nem volt kitapintható. Tekintettel arra, hogy a szakvélemény készítése előtt a szakértőnek nem volt lehetősége a cipőt a fogyasztó lábán látni, így az ezzel kapcsolatos megállapításainál csak feltételezésekbe bocsátkozhatott, amelyek azonban tévesnek bizonyultak.

Az eljáró tanács – figyelemmel a személyes megtapasztalására – a fentiek miatt nem fogadta el a vállalkozás által becsatolt szakvélemény megállapításait.

Az eljáró tanács megjegyzi, hogy a békéltető testület eljárása során a szabad bizonyítás elve érvényesül, így a felek alakoszerű bizonyítási szabályokhoz, a bizonyítás meghatározott módjához vagy meghatározott bizonyítási eszközök alkalmazásához nincsenek kötve. Az eljáró tanács szabadon felhasználhatja a felek előadásait, valamint felhasználhat minden egyéb bizonyítékot, amely a tényállás kiderítésére alkalmas. A felek nyilatkozatai és az általuk becsatolt bizonyítékok egyenrangúak.

Az eljáró tanács – figyelemmel a kellékszavatossági jogok sorrendjére, továbbá arra, hogy a jelen esetben a hiba nem javítható – elsődlegesen a cserét, másodlagosan – amennyiben azt a vállalkozás nem tudja teljesíteni – a fogyasztó vételár visszatérítési igényét (elállását) tartotta megalapozottnak.

## **8. Összegzés**

Jogszabály szerint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. Az eljáró tanács álláspontja szerint a jelen esetben a vállalkozás nem tudta sikeresen kimenteni magát e vélelem alól. 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.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján a fél azonban 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 említettekén túl akkor is kérheti a Fővárosi 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. § (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 hozhatók nyilvánosságra.

Budapest, 2020. január 08.

**Dr. Kádár Kinga,  
az eljáró tanács elnöke**

Kapják: 1. Fogyasztó, 2. Vállalkozás, 3. Irattár