

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon:488-2131 Fax:488-2186
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/03280/2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **CCC Hungary Shoes Kft.** (cím: 1123 Budapest, Alkotás u. 53.) 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 köteles az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fogyasztó részére a cipőt kicserélni vagy a cipő vételárát, 11.120,- Ft-ot a fogyasztó részére visszafizetni.

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 Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2020. augusztus 17. napján vásárolt egy Adidas sportcipőt a vállalkozás egyik boltjában. A második felvétel után a jobbos cipő merevítője elcsúszott. Reklamált vállalkozás üzletében, ezt követően a cipő bevizsgálásra került, melynek eredményeként megállapították, hogy fogyasztó a cipőt nem rendeltetésszerűen használta.

Fogyasztó álláspontja szerint a bevizsgáláskor készült szakvélemény nem egyezik a cipő valós állapotával, ezért azt vélelmezte, hogy egy sablon szakvéleményt és elutasítást kapott. Erre tekintettel a vállalkozás üzletében azt javasolták fogyasztónak, hogy a vállalkozás szavatossági emailcímére küldje meg a kérelmét, azonban ez is elutasításra került.

Fogyasztó a vállalkozás elutasítását nem kívánja elfogadni, ezért kérelemmel fordult a békéltető testülethez. Kérelmében a cipő cseréjét vagy vételárának – 11.600,- Ft – visszafizetését kérte.

Fogyasztó kérelméhez csatolta a jegyzőkönyvet a kifogásról és az elkészített szakvéleményt.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján dr. Ondrusek Eszter egyedül eljáró testületi tagot jelölte ki. A személyes meghallgatás megtartására a Kormány által a járványügyi helyzetre tekintettel elrendelt korlátozások miatt az Fgytv. 29. § (7) bekezdésében foglaltakra is hivatkozással – „*az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli elfolytatását*” – nem került sor, az eljáró testületi tag a Felek nyilatkozatainak beszerzését követően írásbeli eljárást folytatott le és ez alapján hozott írásban döntést.

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, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását

(alávetés) 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 figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás válasziratában leírta, hogy továbbra is fenntartja a szakvéleményben foglaltak alapján az elutasító válaszát. Felhívta továbbá a figyelmet arra, hogy a fogyasztó beadványában hibásan szerepel a cipő vételára, ami helyesen 11.120,- Ft.

Vállalkozás annak ellenére, hogy fogyasztó igénye véleményük szerint nem jogos, egyezségi ajánlatot tett, miszerint megfizetik fogyasztónak a cipő vételárának 20 %-át (2.224,- Ft-ot) és a cipőt is megtarthatja, így ez az ajánlat lényegében árleszállításként értelmezhető.

Vállalkozás válasziratában úgy nyilatkozott, hogy eljáró tanács döntésének nem veti alá magát.

Vállalkozás a válasziratához csatolta a fogyasztónak küldött levelüket és a szakvéleményt.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson mind a fogyasztó, mind a vállalkozás képviselője megjelentek, az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő és kérelmükben / válasziratukban írtakat fenntartották.

Fogyasztó a meghallgatáson a cipő mindkét párját bemutatta és elmondta, hogy a szakvéleményben rögzítettekkel ellentétben – miszerint „*a fenti jegyzőkönyvben foglalt mindkét általános, utcai fekete színű sport lábbeli kéregmeregítője deformálódott, megrogyott*” – a cipő bal párjának semmi baja. Eljáró tanács megállapította, hogy a bal cipő szemrevételezés alapján nem látszik sérültnek.

Fogyasztó a vállalkozás válasziratában írt egyezségi ajánlatot elutasította, vállalkozás képviselője új ajánlatot nem tett.

Az eljáró tanács a felek meghallgatása, a cipő bemutatása és a becsatolt iratok alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

5. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:34. § szerint: „*a szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni*”.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: „*a szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentését; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek*”.

A hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: „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”.

A 6:158. § alapján: „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 igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: „olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint 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 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”.

6. Eljáró tanács által tett megállapítások, összegzés

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály meghatározza, hogy a terméknek rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat. Ezzel szemben a jótállási idő alatt másodszori hordásra a cipő jobbos részének kéregmeregítője megrogyott. Fogyasztó a cipő hibáját a jótállási időn belül felismerte, és be is jelentette a vállalkozásnak. A jótállási időn belül felismert hiba tekintetében bizonyítási kötelezettség a vállalkozást terhelte.

A fogyasztó által becsatolt szakvélemény rögzítette a cipő hibáit. A hibák vonatkozásában a szakértő megállapította, hogy mindkét általános utcai fekete színű sport lábbeli kéregmeregítője deformálódott, megrogyott. Ezzel szemben egyértelműen megállapítható volt a cipő meghallgatáson való szemrevételezése során, hogy csak a cipő jobb párja károsodott, a bal oldalnak nincs hibája.

A szakvélemény megállapítása szerint a lábbeli kéreg felületén keletkezett deformáció nem függ össze a gyenge anyagszerkezettel, sokkal inkább külső mechanikai és fizikai behatásoktól függ. Az elváltozás a lábbeli nem megfelelő használata következtében keletkezett. A folyamatos letaposó behatás során a gyártás során kialakított kéregmeregítő meggyengül, deformálódik.

Eljáró tanács azonban a cipő vizsgálatokor semmilyen egyéb olyan elváltozást nem tapasztalt a cipőn, ami a szakértő megállapításait alátámasztotta volna. Így nem volt jele sem letaposásnak, sem egyéb mechanikai hatásnak. A cipőt fogyasztó elmondása szerint kétszer használta, a bemutatott cipő nem volt elhasznált, nem volt karcos, elhordott, nem tűnt olyanoknak, amit erős külső mechanikai hatás ért volna.

Megjegyzi az eljáró tanács azt is, hogy álláspontja szerint az teljesen természetes, hogy a cipőt a viselés során érik/érhetik bizonyos mértékig külső mechanikai hatások. Ez a rendeltetészerű használattal együtt jár. Az ilyen – a viselés során általában előforduló – kisebb mechanikai hatásokat a cipőnek el kell viselnie károsodás nélkül. Jelen esetben az eljáró tanács a cipőn semmilyen olyan jelet nem tapasztalt, ami a rendeltetészerű használaton túlmutató, annál nagyobb erőbehatással járó – és emiatt rendeltetésellenes – használatra, az átlagosnál nagyobb erejű külső mechanikai hatások, sérülések bekövetkezésére utalt volna.

Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint egy szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia szakvéleményét.

Eljáró tanács megítélése szerint a csatolt szakvélemény nem felel meg ezeknek a kritériumoknak, különösen, hogy nem ezen cipőre vonatkozó megállapításokat tartalmaz, így a fentiek alapján eljáró tanács a vállalkozást terhelő bizonyítási kötelezettség teljesítésére a szakvéleményt nem találta elegendően alaposnak. Márpedig a bizonyítási teher a fentebb kifejtettek alapján a vállalkozást terheli, melynek azonban eljáró tanács álláspontja szerint nem tett eleget.

Mivel a szakvélemény megítélése szerint a cipő hibája nem javítható, ezért fogyasztó a lábbeli cseréjére, illetve csere hiányában a vételár visszafizetésére jogosult. Eljáró tanács vállalkozás figyelemfelhívása alapján megállapította, hogy a cipő vételára – a számlán és a panaszbejelentésről szóló jegyzőkönyvön található cikkszámokat összehasonlítva – nem 11.600,- Ft, hanem 11.120,- Ft.

Eljáró tanács a rendelkezésére álló információk alapján a rendelkező részben foglaltak szerint dönt.

7. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján *„a fél 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 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy*
- c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye”.*

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint *„a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említetteken túl – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes 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 ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

(1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint *„a fogyasztó 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 hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2020. november 26.

dr. Ondrusek Eszter
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár