

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/03412/2020

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **CCC Hungary Shoes Kft.** (székhely: 1123 Budapest, Alkotás u. 52.; képviseli: Burián Simon Géza, 1116 Budapest, Mezőkövesd út 6., 3. em. 22.) 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 jelen írásbeli ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül cserélje ki a cipőt azonos, új termékre, vagy fizesse vissza a fogyasztónak a teljes 10.320,- Ft, azaz tízezer-háromszázhusz 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 Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint 2020.05.16. napján Tom Taylor márkájú, sötétkék cipőt vásárolt a vállalkozás üzletében. Annak a sarokrészen a belső felülete normál utcai használat mellett – és annak ellenére -, illetve a jobb cipő külső része kifoszlott, kiszakadt.

Szavatossági igénnyel fordult a vállalkozáshoz, amelyről 2020.09.21-én reklamációs jegyzőkönyv került felvételre, azonban a vállalkozás az általa megrendelt szakvéleményre hivatkozva a fogyasztó szavatossági igényét elutasította.

A fogyasztó kérelmében a termék kijavítását, cseréjét, vagy a vételár visszatérítését kérte.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a vásárlásról kiállított nyugtát, a vállalkozástól kapott CCC/17999 2020/09/23 számú szakértői véleményt, a cipőről készült fényképeket.

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 egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2021. január 6-ai időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el.

Ezirányú kérelmet a felek nem terjesztettek elő.

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 a fogyasztó panaszát a szakvéleményre hivatkozással vitatta, mindazonáltal felajánlotta a fogyasztónak a vételár 20%-ának, összesen 2.064,- Ft-nak a visszautalását.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson mindkét fél megjelent. Az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárást nem terjesztettek elő. A fogyasztó fenntartotta az írásbeli kérelmét. A vállalkozás egyezségi ajánlatát fenntartotta, azonban azt a fogyasztó nem fogadta el.

A vállalkozás szerint a hiba keletkezése után további túlhordás történt, és ha a fogyasztó előbb visszavitte volna a cipőt, akkor nem ment volna ennyire tönkre, nem tört volna el a sarokmerevítő is. A vállalkozás előadta, hogy a cipő hibája nem javítható.

A fogyasztó a szakvélemény megalapozottságát vitatta, elmondása szerint mindig beköti a cipőt és cipőkanalat is használ.

A felek és az eljáró tanács a cipőt szemrevételezték, kezükbe vették.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok és a fogyasztó által szóban előadottak alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint megvásárolta az eljárás tárgyát képező cipőt, és annak hibáját a vásárlástól számított 6 hónapon belül bejelentette a vállalkozásnak. A hiba okával kapcsolatos bizonyítási teher ennek megfelelően a vállalkozást terhelte.

A vállalkozás megbízásából a Shoes Bau Hungary Kft. által készített, CCC/17999 2020/09/23 számú szakvélemény vizsgálati módszere „roncsolás mentes” módszerrel végezték.

A szakvélemény rögzíti a fogyasztó által panaszolt hibák fennállását, és ezen hibák fennállásából vezeti le azt a megállapítást, hogy „Az elváltozások a cipő használata közben külső irritáció következtében keletkezett.” (sic!), és az „visszavezethető a cipőőfűző

rendeltetetészerű használatának hiányára”, mivel „mindkét lábbeli cipőfűzője kikötött állapotban van”, azon jól látható, hogy „nincs bekötve a használat során, hanem a lábbeli belső bélés és láb közé van betűrve”.

A szakvélemény több hasonló megállapítást is tartalmaz, azonban annak megközelítése nyilvánvalóan téves, és a levont következtetések semmilyen ténybeli vagy szakmai indokkal nincsenek alátámasztva.

Laikusok számára is világos, hogy egy cipőt a használata során mechanikai behatások érnek, ezek némelyike intenzív, és azok nem egyformán érik a cipő minden részét. A cipő azonban, mint tartós fogyasztási cikk, e mechanikai behatásokat el kell tudja viselni, és bár idővel szükségképpen elhasználódik, az említett elhasználódások még állandó és intenzív használat mellett sem lenne szabad, hogy fél éven belül következzenek be. Egy olyan szakértői vélemény, amely abból a tényből von le következtetéseket, hogy a szakértőhöz a cipő kikötött fűzővel érkezik, nyilvánvalóan nélkülözi azt a szakmaiságot és objektivitást, amely alapján bizonyító erővel bírhatna bármely eljárásban.

Nyilvánvalóan nem lehetséges pusztán a hiba tényéből - a cipő anyagának, illesztéseinek, stb. műszeres vizsgálata nélkül – levonni következtetéseket a nem megfelelő használatra vonatkozóan, a fogyasztó – szakértő által nem látott és máshonnan sem ismert - cipőhasználatával kapcsolatos kijelentések pedig szükségképpen csak spekulációk lehetnek, amelyek még akkor is megkérdőjeleznék a szakértői vélemény megalapozottságát és elfogulatlanságát, ha abból nem hiányoznának amúgy is a szakmailag alátámasztott megállapítások.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerint

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.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

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.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A megállapított tényállás és a fenti jogszabályhelyek alapján megállapítható, hogy a vállalkozás hibásan teljesített, a terméknek ugyanis az eljáró tanács számára is nyilvánvaló hibái vannak, amelyeket a fogyasztó 6 hónapon belül közölt a vállalkozással.

A 6 hónapon belül közölt hiba esetén a hibás teljesítési vélelem megdöntéséhez a vállalkozásnak kellett volna bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítést követően keletkezett. Ilyen bizonyításra azonban a vállalkozás által beszerzett szakvélemény, a fent kifejtett okokból alkalmatlan volt, egyéb bizonyítékot pedig a vállalkozás nem terjesztett elő.

Figyelemmel arra, hogy a vállalkozás nem bizonyította, hogy a hiba oka a teljesítést követően keletkezett, a fogyasztó szavatossági igénye megalapozott.

8. Összegzés

Az eljáró tanács a fentiek szerint megállapította, hogy a fogyasztó szavatossági igénye megalapozott, mivel a cipő a vállalkozás elmondása szerint sem javítható, a fogyasztó kicserélés iránti igénye megalapozott, ha pedig ez nem lehetséges, a fogyasztó élhet elállási jogával, amely esetben a vételár visszatérítésére jogosult.

9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján *„A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha*
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 a (3) bekezdésben foglaltakon 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 névcsere, 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. §-a (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 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.”*

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § (11) bekezdésben foglalt együttműködési kötelezettségét megszegte, továbbá magatartása nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint 2019. 07. 10-én kiküldött és átvett értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben semmiféle nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg.

Az Fgytv. 29. § (12) szerint: *„A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”*

Az Fgytv 36/B. § -a szerint *“A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.”*

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, 2021. január 6.

dr. Vikor Áron Dávid
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár