

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/03724/2021

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon **fogyasztó** kérelmére a **Shoebox Kft.** (1033-Budapest, Szőlőkert u. 9.) **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 írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizesse vissza a fogyasztó részére a vásárolt termék teljes vételárát 45.990 Ft. – negyvenötezerkilencszázkilencven forint - összeget.

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 vásárolt egy cipőt a vállalkozástól, de a cipő hibás, mert nem hordható.

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. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ezirányú kérelmet 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

Megküldte határidőben az érdemi válaszirátát, melyben előadja, hogy a alávetési nyilatkozatot nem tesz és kötelezésként nem fogadja el a testület döntését.

A vállalkozás nyilatkozott hogy a panasz jogosságát nem ismerik el bevizsgálták a terméket és szakvéleményre alapozva elutasítják a fogyasztó kérelmét.
Kéri elutasítani a fogyasztó kérelmét.

4. Meghallgatáson történtek

A meghallgatáson megjelent a vállalkozás képviselője és a fogyasztó szabályszerű értesítésre.

A megjelent felek az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő és nyilatkoztak, hogy a békéltető testület elnöke által kijelölt testületi tagok kijelölésével szemben nem tesznek észrevételt, kifogást.

A meghallgatás elején az eljáró tanács elnöke a Fgytv.30.§ (3) bek. alapján tájékoztatja a megjelent felet, hogy az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. A meghallgatás kezdetekor a tanács elnöke felhívja a megjelent felek figyelmét, hogy a meghallgatásról hang-, vagy képfelvételt készíteni tilos.

A meghallgatáson a tanács elnöke ismertette a fogyasztó kérelmét és a vállalkozás válaszirátát.

Fogyasztó nyilatkozik hogy kérelmét fenntartja.

Fogyasztó előadta, hogy a cipőt 1 órát hordta, majd le kellett vennie, mert égette a lábát.

A fogyasztó bemutatta a cipőt, ami teljesen újszerű állapotban volt.

Vállalkozás hivatkozik arra hogy szakvéleményt készítettek és ez alapján elutasítják a kérelmet.

Eljáró Tanács a Fgytv. 30. § (1) bek. alapján egyezségi kísérletet tesz a jogvita békés rendezése érdekében.

Vállalkozás a jogvita békés rendezése érdekében 5000 Ft.-os vásárlási utalványt ajánl föl melyet az üzletben le lehet vásárolni bármilyen termékre.

A fogyasztó nem fogadja el a vállalkozás által felajánlott egyezségi ajánlatot.

Eljáró tanács megállapítja, hogy a felek között nem sikerült egyezséget létrehozni.

Eljáró Tanács elnöke figyelmezteti a feleket, hogy a meghallgatást be kívánja rekeszteni, ezért megkérdezi a feleket, hogy kívánnak-e még valamit előadni.

A felek nyilatkoznak, hogy nem kívánnak mást előadni.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó vállalkozásnál vásárolt 1 db cipőt 2021.09.206-n 45.990 Ft összegben.

A cipő hibás lett és a fogyasztó 2021.11.08-án panaszt nyújtott be a vállalkozásnál.

A vállalkozás a cipőt átvette és szakvéleményre hivatkozva elutasította a fogyasztó kérelmét.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)

6:171. § [Jótállás]

(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

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.

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

A fogyasztó kérelme megalapozott.

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 6. § (3) bekezdés szerint ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez szakvélemény beszerzése szükséges, a **szakvélemény kötelező tartalmi elemeit** az 1. melléklet tartalmazza 2021.01.01. napjától hatályosan.

A szakvélemény **nem tartalmazza a kötelező tartalmi elemek közül** az 1. melléklet 5. pontjában feltüntetni köteles **vizsgálati díj pontos összegét**.

Ezért a szakvéleményt nem lehet figyelembe venni **alaki okból**, ugyanis fel kell tüntetni pontosan összegszerűen meghatározva a vizsgálati díj összegét.

Szakvélemény **érdemi okból** sem felel meg továbbá a szakvéleményekre előírt követelményeknek, általánosításokat tartalmaz, feltételezésekbe bocsátkozik, azt írja a szakvélemény, hogy a fogyasztó vélhetően nem a lábsajátosságának megfelelő lábbelit, modelt választotta.

A szakvélemény ezeket a feltüntetett tényeket meg sem tudta volna állapítani tényszerűen a fogyasztónak a lábának a megvizsgálása nélkül mely nem történt meg.

A szakvéleménynek úgy kell készülnie, hogy bárki számára egyértelműen és kétséget kizáró módon világos legyen, hogy a szakértő által feltárt hibák milyen okokra vezethetők vissza, milyen eljárást alkalmazott a szakértő az egyes okok megállapításakor és az ok okozati összefüggések feltárását is be kell mutatnia a szakvéleménynek.

A szakvélemény állításai tényeket nem tartalmaznak a vizsgálati módszer nem megfelelő.

A szakvéleménynek teljeskörűen meg kell felelni a szakvéleménnyel szemben elvárt jogszabályi követelményeknek, alátámasztottnak, megalapozottnak, objektívnek kell lennie.

A Ptk. 6:158. § alapján hibás teljesítési vélelem illeti meg a fogyasztót, mely 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.

Vállalkozást terhelte ezért annak bizonyítása, hogy nem teljesített hibásan vagy a hiba a rendeltetés ellenes használat következménye miatt következett be.

A vállalkozás által elkészített szakvélemény nem felel meg a szakmai követelményeknek ezért azt az eljáró tanács nem fogadta el.

Törvényi vélelem szól ugyanis amellet, hogy a teljesítéstől számított hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt.

A vélelem megdönthető: az e határidőn belül megnyilvánuló hibákkal kapcsolatban a kötelezettnek kell bizonyítania, hogy a hiba (illetve annak oka) a fogyasztó részére történő átadást követően keletkezett.

A törvény maga szabályozza a vélelem alóli kivételt is: nem érvényesül a vélelem akkor, ha az a dolog természetével (pl. hat hónapnál rövidebb természetes élettartam) vagy a hiba jellegével (pl. gyorsan romló dolgok esetében) összeegyeztethetetlen.

A törvényi vélelem kógens: a felek attól eltérő megállapodása semmis.

A bizonyítási teher megfordítása a fogyasztói szerződés jogosultját, vagyis a fogyasztót kedvezményezi, amikor a jóállás jogosultjával azonos helyzetbe hozza őt.

A Ptk. 6:157. § (1) bekezdés szerint 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 rendelkezésre álló adatok bizonyítékok és a fogyasztó előadása alapján a vállalkozás hibás terméket adott el a fogyasztónak.

A Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pont szerint 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

eredményezze, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet.

A Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b) pont szerint kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint 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.

A Ptk. 6:163. § (2) bekezdés szerint fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

A szavatossági jogokat ún. kétlépcsős rendszerbe foglaltan határozza meg a jogszabály.

Ennek keretében a jogosult hibás teljesítés esetén ötféle szavatossági jogot érvényesíthet: kijavítást, illetőleg kicserélést kérhet, a kijavítási költség megfizetését követelheti, vagy árleszállítást igényelhet, illetve elállhat a szerződéstől.

A szavatossági jogok közül a jogosult a választása szerint elsősorban a hibás teljesítés természetbeni orvoslását jelentő kijavításra vagy kicserélésre tarthat igényt (ún. első lépcsőbe tartozó jogok), kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget.

A további, az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogokat a jogosult a Ptk.-ban meghatározott feltételek fennállása esetében választhatja.

Ennek megfelelően akkor igényelhet megfelelő árleszállítást, illetve akkor állhat el a szerződéstől, ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül nem tud eleget tenni.

A kijavítási költség megfizetését pedig a jogosult akkor kérheti, ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el.

Az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogok érvényesítésének nem szükségképpen előfeltétele az, hogy a jogosult előzetesen eredménytelenül felhívja a kötelezettet a dolog kijavítására vagy kicserélésére.

A jogosult ugyanis ilyen előzetes felhívás hiányában is bizonyíthatja, hogy a kötelezett a kijavítási vagy kicserélési kötelezettségének nem tudna eleget tenni, vagyis, hogy a kötelezett által elvégzendő kijavítás vagy kicserélés az eset összes körülményeire figyelemmel nem áll érdekében, és erre figyelemmel megalapozottan tarthat igényt a kijavítási költség megfizetésére vagy az árleszállításra, illetve elállhat a szerződéstől.

Ha a kötelezett magának a hibás teljesítésnek a tényét is vitatja, ez általában - külön felhívás hiányában is - azt jelenti, hogy a kijavítást, kicserélést sem vállalja.

Nincs akadálya ezért annak, hogy a jogosult ilyen esetben - a kötelezett előzetes felhívása nélkül is - az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogot érvényesítsen.

A hibás teljesítés jogi fogalom, amely mindig csak egy adott szerződés keretei között, annak tartalmához viszonyítva értelmezhető.

A szolgáltatott dolog materiális értelemben vett hibája és a hibás teljesítés jogi fogalma nem feltétlenül esnek egybe, hiszen lehet, hogy a felek szerződése eleve hibás (pl. használt, értékcsökkent) dolog szolgáltatására irányul, de az is lehetséges, hogy az amúgy hibátlan dolog sem felel meg az adott szerződésben meghatározott többletkövetelményeknek.

A hibás teljesítésért való felelősség szabályai tehát nem általában a minőséghibát, hanem a konkrét szerződés hibás teljesítését szankcionálják.

A vélelem természetesen az, hogy a jogosult a szerződés alapján kifogástalan, hibátlan szolgáltatáshoz kívánt jutni.

Ha a jogosult bizonyította, hogy a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában köznapi értelemben hibás volt, akkor ezzel szemben már a kötelezettet terheli az ellenbizonyítás; neki kell bizonyítania, hogy a felek szerződési akarata eleve hibás dolog szolgáltatására irányult, hiszen a jogosult a dolog hibájának az ismeretében kötötte meg a szerződést.

Ezzel a kötelezett lényegében azt bizonyítja, hogy a szolgáltatás köznapi értelemben vett hibája ellenére a szerződés tartalmának megfelelő teljesítés történt, vagyis jogi értelemben nincs hibás teljesítés.

Nem a felelősség alóli "kimentésről" van tehát szó, a kimentés csak látszólagos, hanem annak bizonyításáról, hogy nem történt hibás teljesítés, amiből következően nem lehet szó annak jogkövetkezményeiről sem.

A kötelezett tehát ilyen esetben nemcsak a szavatossági felelősség alól mentesül, hanem a hibás teljesítés valamennyi jogkövetkezménye, így a kárfelelősség és a jótállás alól is.

A hiba szerződés-kötéskori ismeretének az Ptk. koncepciója is az előbb kifejtettekkel azonos jogi jelentőséget tulajdonít, amikor ezt a körülményt a "hibás teljesítés fogalmához tartozónak"

tekinti, rámutatva arra, hogy ez nem csak a kellékszavatossági következményeket, hanem a hibás teljesítés kártérítési szankcionálását is kizárja.

8. Összegzés

Eljáró Tanács megállapította, hogy a vállalkozás hibásan teljesített és a fogyasztó jogszerűen élt a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b) pont szerint kellékszavatossági igényével, amikor elállt a szerződéstől és visszakérte a vételárat.

A vállalkozásnak vissza kell fizetnie a teljes vételárat 45.990 Ft. összeget.

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 foglalt 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 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, 2022.01.17.

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. fogyasztó(k)
2. vállalkozás(ok)
3. irattár