

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/00166/2022

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **CCC Hungary Shoes Kft.** (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 jelen döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül, a hibás terméket cserélje ki, ha nincs árukészleten, a termék vételárát hibás lábbeli visszaszolgáltatásával egyidejűleg térítse vissza.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelmében előadta, hogy vásárolt 2021.10.18. napján a vállalkozásnál 9.990.- Ft vételárért egy FROZEN gyermeklábbelit. A fogyasztó álláspontja szerint unokája alig két alkalommal hordta a cipőt, amikor a lábbeli felső részén a színes műbőr külső réteg leválását észlelte. Ebből kifolyólag a fogyasztó 2021.11.04. napján jelezte panaszát a vállalkozás irányába. A vállalkozás tekintettel arra, hogy a helyszínen a hiba keletkezésének okát szemrevételezéssel megállapítani nem tudta, a lábbelit szakértő által bevizsgáltatta. A szakvéleményre hivatkozással - amely nem állapított meg gyártási- vagy anyag hibát, hanem a lábbeli meghibásodásának okát külső mechanikai és fizikai (koptató, súrlódó) behatásokra vezette vissza - a vállalkozás elutasította fogyasztó kérelmét. A fogyasztó kifogásolta a szakvéleményben foglaltakat, kiemelte, hogy a szakvéleményben nem esik szó arról, hogy milyen szempontok, bizonyítékok alapján jutott a szakértő a végső álláspont megfogalmazására, továbbá azt is hangsúlyozta a fogyasztó, hogy vitatja, hogy a lábbelit bármilyen a szakértő által említett súrlódó hatás érte volna. Fogyasztó kérte a lábbeli cseréjét vagy, amennyiben ez nem lehetséges a vételár visszatérítését. Kérelméhez mellékelten csatolta a minőségi kifogásról szóló jegyzőkönyvet, a számlát, az elutasító szakvéleményt, továbbá a meghatalmazást az ügyben való eljárásra.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25 § (1) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2022.02.15. napjának 08:00 órakor megtartandó időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. 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

A vállalkozás érdemi válasziratóban előadta, hogy eljáró tanács döntését kötelezőként nem fogadja el. A vállalkozás előadta, hogy a fogyasztó panaszának beérkezése után, a lábbelit független szakértői vizsgálatra küldték, annak érdekében, hogy megállapítást nyerjen a fogyasztó reklamációjának megalapozottsága. Álláspontjuk szerint a lábbeli anyag- vagy gyártási hibában nem szenved, a lábbeli sérülésének oka a vásárlás után keletkezett, ezen nézőpontjukat független szakértői véleménnyel is alátámasztották. A vállalkozás a fentiekre tekintettel továbbra is fenntartja elutasításra vonatkozó álláspontját. Méltányosságból azonban a fogyasztó számára egyeszégi ajánlatot tett, felajánlotta, hogy a vételár 20%-át a fogyasztó részére megtéríti.

4. Meghallgatáson történtek

A 2022.02.15. napján 08:00 órakor megtartott meghallgatáson szabályszerű értesítésre a fogyasztó meghatalmazott, a vállalkozás meghatalmazott útján jelent meg. A fogyasztó a vállalkozás válasziratóban tett ajánlatot visszautasította. Eljáró tanács megállapította, hogy a felek értesítése szabályszerűen megtörtént.

Felek eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt a meghallgatás napjáig nem terjesztettek elő.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztói kérelem az alábbiak szerint megalapozott

A fogyasztó 2021.10.18. napján adásvétel jogcímén lábbelit vásárolt a vállalkozástól. A lábbelin felső részén több helyen az anyag külső rétegének leválását észlelte, melyet a vállalkozásnak 2021.11.04. napján, tehát a vásárlástól számított 6 hónapon belül, jelzett. A vállalkozás az általa megbízott szakértői vélemény álláspontjára hivatkozva, mely szerint a termék gyártási- vagy anyaghibában nem szenved, a fogyasztó kérelmét, vagyis a vételár visszatérítését visszautasította. A fogyasztó a szakvéleményben foglaltakat vitatja.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. tv-a továbbiakban Ptk.- 6:123. § - a szerint:

„(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így c) 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 kijelentésével.”

A Ptk. 6:157. §- a szerint: „(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.”

A Ptk. 6:158. §- a szerint: „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.”

A Ptk. 6:159. §- a szerint: „(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

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.”

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács álláspontja szerint „független” - a vállalkozás által felkért- szakvélemény hiányában nincs elegendő szakmai indok, mely megdöntené a 6 hónapos hibás teljesítési vélelmi időt. Az eljáró testületi tag álláspontja szerint a bizonyítási teher jelen esetben a vállalkozást terhelte, de az eljárásban ennek a bizonyítási kötelezettségnek nem tett eleget. Az eljáró tanács szerint a vállalkozás által felkért szakértő nem indokolta meg kellően azt, mi alapján állapította meg, hogy az elváltozásokat csakis a fogyasztó nem rendeltetésszerű használata okozta. A lábbeliről az eljáró tanács véleménye szerint annak mintázatából, elnevezéséből egyértelműen megállapítható, hogy az kifejezetten gyermekek számára készült. Így az anyagot a gyártó az eljáró tanács feltételezése szerint mindenképpen úgy választja meg, hogy az az átlagos gyermekekhez illeszkedő mindennapi életmódot és tevékenységeket bírja. Egy cipő még a mindennapos hordás mellett is meg kell feleljen, azon követelménynek, hogy legalább fél évig megőrizze hiba mentes állapotát. Mi sem bizonyítja ezt jobban, mint a jogalkotó által a jelenleg hatályos Polgári Törvénykönyvben is megjelölt hibás teljesítési vélelmi idő. A jogalkotó ezen rendelkezés által, gyakorlatilag feltételezi, hogy az a termék,

ami ilyen rövid idő alatt meghibásodik, alapvetően olyan gyártási- anyaghibában szenved, olyan silány minőségű anyagból származik, amely alkalmatlanná teszi az ilyen termékeket a használatra. Jelen esetben az eljáró tanács felhívja a vállalkozás figyelmét, hogy a hiba gyakorlatilag 1 hónapon belül következett be, így egyértelműen megállapítható, hogy a cipő anyagának leválása nem arányos a cipő hordási idejével! Az eljáró tanács továbbá megállapítja, hogy a szakvélemény nem felel meg az elvárásoknak. Egy független szakértő feladata, hogy minden ügyet egyedileg vizsgáljon, a következtetéseket specifikusan az adott eset tekintetében vonja le. Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint egy szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a tudomány mindenkori állásának figyelembevételével a szóba jövő vizsgálati eljárásokat és módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadni szakvéleményét. Jelen esetben a szakvélemény többszöri tanulmányozását követően az eljáró tanács véleménye szerint a szakértő által kibocsátott vélemény nem felelt meg az említett kritériumoknak, tekintettel arra, hogy az csak általánosságokat tartalmazott, az ügy körülményeire vonatkozó konkrétumok nem olvashatóak benne. Márpedig a bizonyítási teher a fentebb kifejtettek alapján a vállalkozást terheli, melynek azonban eljáró tanács álláspontja szerint nem tett eleget.

8. Összegzés

Fentiekre tekintettel eljáró tanács a rendelkező részben foglaltaknak megfelelően, az indokolásban meghatározottak alapján hozta meg döntését, mert fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta.

Fogyasztó költségigényt nem terjesztett elő, így eljáró tanács az eljárás költségeiről és annak viseléséről nem rendelkezett.

9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján 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 említetteken túl 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 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 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 fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 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, 2022. 02. 15.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irrattár