

BBT/00986/2023

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Deichmann Cipőkereskedelmi Kft.** (cím: 1134 Budapest, Kassák Lajos u. 19-25.) 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 kézhezvételétől számított 15 napon belül fizesse vissza a fogyasztónak a jelen jogvita tárgyát képező lábbeli teljes vételárának összegét, 14.990 Ft, azaz tizennégyezer-kilencszázkilencven forint összeget.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

Fogyasztó 2022. október 31-én vásárolt vállalkozás budakalászi üzletében egy cipőt, aminek ez év február végére lejött a talpa. Fogyasztó a cipőt kártyával fizette ki, a blokkot nem őrizte meg, csak az sms-t, amit a vásárlás után kapott, illetve a cipő dobozát. Fogyasztó emailben jelezte vállalkozás felé a problémát, de vállalkozás blokk hiányában elutasította a panaszát.

A fogyasztó kéri, hogy érvényesíthesse szavatossági igényét vállalkozással szemben.

Fogyasztó kérelméhez csatolta a felek közötti emailen történő kommunikáció másolatát, illetve az OTP banknál lévő számlájának vonatkozó kivonatát.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a meghallgatás 2023.04.27-i 14:00 órás időpontjáról feleket az Fgytv 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tagok személyét. Fgytv. 25. § (4) bekezdése értelmében a fogyasztó kérése alapján a meghallgatáson hármas tanács jár el.

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)

bevezetésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

3. A vállalkozás érdemi nyilatkozata

Vállalkozás a 2023. március 23-án kelt alávetési nyilatkozatot nem tartalmazó válasziratában előadja az alábbiakat:

„A vásárló elmondása szerint 2022.10.31 -én vásárolt 97-es számú Budakalász Omszk Park Deichmann üzletünkben terméket, mellyel minőségi kifogása van.

A vásárló 2023.02.26-án elektronikus levélben vette fel Ügyfélszolgálatunkkal kapcsolatot, melyben kérte vásárlásához tartozó blokkja másolatát. Munkatársunk válaszevélben tájékoztatta a vásárlót, hogy blokkmásolat kiadására nincs lehetőségünk.

A Deichmann Cipőkereskedelmi Kft. által forgalmazott termékekre a törvényben meghatározott, 2 év szavatosság vonatkozik.

A szavatossági igény érvényesítéséhez a termékre és a termék vásárlását igazoló blokkra van szükség, mely bejelentését vásárlóink személyesen üzleteinkben tudják megtenni. Cégünknek nincs információja róla, hogy a Vásárló valamely üzletünk egyikében bejelentette volna szavatossági igényét, csupán általános tájékoztatást kért elektronikus levél formájában.

Kihelyezett Hatósági Tábla 4. pontja:

„Csere / reklamáció:

Kérjük, hogy őrizze meg a blokkot, nyugtát, mivel esetleges, későbbi csereigényét, reklamációját csak a vásárlást igazoló nyugta, blokk bemutatásával tudjuk kezelni! Blokkmásolat kiadására a későbbiekben nincs lehetőségünk.

Az üzleteinkben kihelyezett Hatósági Táblán és Panaszkezelési szabályzatunkban is tájékoztatjuk a fentiekről vásárlóinkat.”

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen, a vállalkozás képviselőjében meghatalmazott jelent meg. Felek az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

A fogyasztó fenntartotta kérelmét és előadta, hogy nem kifejezetten a nyugta pótlása érdekében kereste fel a vállalkozást, hanem a helyzetet – nyugta hiányát - ismertette tájékoztatást kért a vállalkozástól, hogy nyugta hiányában miként érvényesítheti szavatossági igényét. Vállalkozás nyugta hiányában elzárkózott a további együttműködéstől, így konkrét szavatossági igényt fogyasztó már nem is tudott közölni. Fogyasztó előadta, hogy jelen eljárásban szeretné tisztázni a vállalkozással, hogy milyen szavatossági igénnyel élhet, és a rendelkezésére álló szavatossági igények közül a legmegfelelőbbet kívánja igénybe venni. Fogyasztó bemutatta a cipő dobozát, illetve az OTP banknál vezetett számlájának vonatkozó kivonatát, melyen látható, hogy vállalkozás Budakalászon lévő üzletében 2022.10.31. napján 14.990 Ft összeget kártyával kifizetett. Fogyasztó előadta, hogy ezekkel kívánja bizonyítani, hogy a cipőt vállalkozástól vásárolta.

A vállalkozás képviselője fenntartotta a válasziratban írtakat és előadta, hogy a nagy számú vásárlóra és az időről-időre előforduló visszaélési kísérletekre tekintettel sajnos kénytelenek bizonyos mechanizmusok szerint eljárva elbírálni a fogyasztói panaszokat, ezért utasították el nyugta hiányában a fogyasztó szavatossági igényét.

Az eljáró tanács kérdésére a vállalkozás hivatkozott arra, hogy a vállalkozás korábban kifejezetten egyeztetett a fogyasztóvédelmi hatósággal, az ilyen esetekben való eljárásról. Vállalkozás előadta, hogy azt a tájékoztatást kapta, hogy bár a nyugta hiánya nem abszolút kizáró ok a fogyasztó szavatossági igényének érvényesíthetőségére nézve, azonban nyugta hiányában a fogyasztónak kell bizonyítania a vásárlást. Online vásárlás esetén például fogyasztó igazolni tudja a vásárlás tényét a megrendelés visszaigazolásával, vagy hűségkártya alkalmazása esetén az ahhoz kapcsolódó

nyilvántartásokban szereplő adatokkal. Vállalkozás álláspontja szerint a fogyasztó jelen ügyben nem bizonyította, hogy a cipőt a vállalkozástól vette volna.

Az eljáró tanács és a felek megtekintették a fogyasztó által bemutatott bankszámlakivonatot, a cipőt és a cipő dobozát, amelyekből megállapítható volt, hogy a cipő a vállalkozástól származik, és az annak dobozán látható vételár, 14.990 Ft azonos a fogyasztó bankszámlakivonatán szereplő, a 2022.10.31. napján a vállalkozástól történt vásárláshoz kapcsolódó összeggel.

A vállalkozás a meghallgatáson nem vitatta, hogy a cipő hibás.

Ezt követően az eljáró tanács kérdésére, hogy a vállalkozás miért nem tekinti bizonyítottnak, hogy a fogyasztó a terméket a vállalkozástól vásárolta a vállalkozás előadta, hogy azért, mert a nyugta nem áll rendelkezésére. Eljáró tanács - vállalkozás által előadottak mentén feltett, azaz, hogy nyugta hiányában a fogyasztó köteles bizonyítani a vásárlás tényét - azon kérdésére, hogy a rendelkezésre álló bizonyítékokon felül, milyen egyéb bizonyíték alapján fogadná el a vállalkozás jelen ügyben, hogy a fogyasztó a vállalkozástól vásárolta a cipőt, a vállalkozás azt válaszolta, hogy a nyugta alapján. Az eljáró tanács azon kérdésére, hogy a nyugtán kívül milyen egyéb bizonyíték lenne elfogadható a vállalkozás számára, a vállalkozás előadta, hogy online vásárlás esetén a például a megrendelés visszaigazolása. Az eljáró tanács azon kérdésére, hogy mivel ez nem online, hanem boltban történt vásárlás volt, a vállalkozás milyen egyéb bizonyítékot fogadna el, a vállalkozás elzárkózott a válaszadástól. Az eljáró tanács azon felvetésére, hogy például kamerafelvételt elfogadna-e bizonyítékként, a vállalkozás azt válaszolta, hogy ez spekuláció, és nem kíván spekulációkba bocsátkozni.

A meghallgatáson a nyilvánvalóan hibás cipővel kapcsolatban, amelynek leszakadt a talpa, a felek nem tettek érdemi előadást, a hiba tényét a vállalkozás nem vitatta, annak okára vonatkozóan nem terjesztett elő nyilatkozatot, azonban minden szavatossági igény teljesítésétől elzárkózott, eljáró tanács kérdésére, hogy milyen egyéb bizonyítékot kíván fogyasztó részéről nem válaszolt.

A vállalkozás egyezségi ajánlatot nem tett.

5. Megállapított tényállás

Fogyasztó birtokában van egy, az eljárás során bemutatott lábbeli és annak doboza, amely kétséget kizáróan vállalkozás üzletéből származik, amelynek vételára igazoltan 14.990 Ft, és aminek a talpa leszakadt. Fogyasztó nem tudja számlával igazolni a lábbeli megvásárlását. Fogyasztó 2023. február 26. napján jelezte vállalkozás felé a lábbeli hibáját és emailen érdeklődött, hogy számla hiányában, milyen módon tudja szavatossági igényét érvényesíteni.

Fogyasztó 2022. október 31-én bankkártyával vásárolt 14.990 Ft összegért egy terméket vállalkozás Budakalászon lévő üzletében, melyről visszaigazoló smst, és bankszámlakivonatot mutatott be.

Fogyasztó állítása szerint a hibás lábbeli volt az a termék, amit 2022. október 31-én 14.990 Ft összegért bankkártyával megvásárolt, és szavatossági igényét érvényesíteni kívánja vállalkozással szemben.

A vállalkozás a számla hiányában teljesen elzárkózott a szavatossági igény teljesítésétől, illetve annak esetleges jogossága bármely módon történő megvizsgálásától, így fogyasztó konkrét szavatossági igényének benyújtását sem tudta kezdeményezni. Vállalkozás a számla hiányában vitatja, hogy a fogyasztó 2022. október 31-én a 14.990 Ft összegért történő kártyás vásárlás során a bemutatott lábbelit vásárolta meg, minek okán a szavatossági igény teljesítésétől elzárkózik.

6. Az eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

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 (2a) bekezdés szerinti kivétellel - 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.*

*(2a) * Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.*

(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.

6:160. § [Áttérés más kellékszavatossági jogra]

A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

6:161. § [Eltérés a jogosult által megjelölt kellékszavatossági jogtól]

A bíróság a jogosult kérelméhez nincs kötve, de nem kötelezhet olyan kellékszavatossági jog teljesítésére, amely ellen mindegyik fél tiltakozik.

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

3. § (1) Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a fogyasztónak kell bizonyítania.

5. § A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

7. Az eljáró tanács által tett megállapítások

Fogyasztó a lábbeli, annak doboza, a kártyás vásárlásról szóló visszaigazoló sms, illetve a lábbeli vételárával megegyező összegű vásárlást igazoló bankszámlakivonat bemutatásával eleget tett azon kötelezettségének, hogy a nyugta hiányában a vásárlás tényét egyéb módon igazolja.

A vállalkozás honlapján, a <https://www.deichmann.com/hu-hu/aszf> webhelyen is elérhető általános szerződési feltételek szerint a kellékszavatossági igény érvényesítésének a szerződéskötés bizonyításával kapcsolatos feltételei körében maga a vállalkozás is csak példálódzó jelleggel hivatkozik a nyugtára:

„A kellékszavatossági igény érvényesítésének együttes feltételei:

- egy (1), fogyasztó esetén két (2) éven belüli vásárlás
- a szerződéskötés bizonyítása (például: blokk, nyugta, netes rendelést visszaigazoló levél, stb) megléte”

Eljáró tanács álláspontja szerint vállalkozás visszaélészerű magatartást valósított meg azzal, hogy a fogyasztó által bemutatott, nyugtán kívüli, azonban teljesen egyértelmű bizonyítékokat a vállalkozás rosszhiszeműen, érdemi indokolás, érdemi vizsgálat nélkül teljesen figyelmen kívül hagyta, a vállalkozás általános érdekeire alapozott általános elvekre hivatkozva, automatikusan elzárkózott attól, hogy a fogyasztó érvényesíthesse konkrét, egyedi, jogos szavatossági igényét.

A termék hibáját a vállalkozás nem vitatta, arra vonatkozóan nyilatkozatot nem tett, a Ptk 6:158. § által szabályozott teljesítési vélelmet nem döntötte meg. Ennek értelmében vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, és ebből következően vállalkozás a Ptk 6:159. § (1) szakasz értelmében a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

Az eljáró tanács arra a következtetésre jutott, hogy a fogyasztót a Ptk 6:159. §-ban meghatározott lépcsőzetesen megillető szavatossági jogok közül az elállás joga illeti meg az alábbiak okán.

A fogyasztó a termék hibáját a vásárlástól számított 6 hónapon belül, már 2023.02.26. napján bejelentette, azonban a vállalkozás még ezt követő több, mint 2 hónappal később, a jelen meghallgatás napján sem reagált a fogyasztó szavatossági igényére és a hibával kapcsolatban nem tett érdemi nyilatkozatot, mivel a vállalkozás rosszhiszeműen, az egyértelmű bizonyítékok ellenére vitatta a fogyasztó általi vásárlás tényét is.

A vállalkozás a fenti rosszhiszemű magatartása során jelentősen túllépte a 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet szerint a javításra vagy cserére előírányzott 15 napot, azaz fennáll a Ptk. 6:159. § (2) bek. b) pontja illetve (4) bek. szerinti azon helyzet, hogy a vállalkozás a kijavításra illetve kicserélésre irányuló kötelezettségének megfelelő határidőn belül, a fogyasztó érdekeit kímélve nem tett eleget, ezért az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztó összefoglalóan, így valamennyi szavatossági jogra kiterjedően előterjesztett szavatossági igényei közül kizárólag a vételár vállalkozás általi visszafizetése az, amely megnyugtatóan orvosolhatja a fogyasztó szavatossági igényét, ezért döntött az eljáró tanács akként, hogy a fogyasztót párhuzamosan megillető szavatossági jogok közül az elállási jog alkalmazásának ad helyt ajánlásával.

Az eljáró tanács e körben utal a vállalkozás fent hivatkozott általános szerződési feltételeire is, amelyek szerint a fogyasztó „visszakérheti a termék vételárát” többek között akkor, ha „a

körülményekből nyilvánvaló, hogy [a vállalkozás] észszerű határidőn belül vagy a vásárlónak okozott jelentős érdeksérelem nélkül nem fogja a terméket kijavítani, kicserélni”.

8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok és szóbeli előadások alapján megállapította, hogy fogyasztó eleget tett a jogszabályok, illetve a vállalkozás általános szerződési feltételei által meghatározott kötelezettségeinek, a hibás lábbelire vonatkozó szavatossági igénye megalapozott. A vállalkozás késedelmes és visszaélészerű magatartása okán fogyasztót megilleti az elállás joga, ezért vállalkozás köteles a termék teljes vételárának fogyasztó részére történő visszafizetésére.

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 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. §-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 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, 2023. április 27.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár