

BBT/01766/2023

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Balazs Kicks Kft.** (cím: 2028 Budapest, Kölcsey utca 5/b) 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 vételárát, 119 920 Ft, azaz száztizenkilencezer-kilencszázhusz forint összeget, és ezen felül a szakértői vélemény díját 8000 Ft, azaz nyolcezer forint összeget, összesen 127 920 Ft, azaz százhuszonhétézer-kilencszázhusz 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 2022.10.29. napján vásárolt vállalkozás üzletében egy Jordan Nike cipőt, 119 920 Ft vételárért, aminek 4 hónap múlva levált az orra. Fogyasztó visszavitte a cipőt vállalkozás boltjába, vállalkozás bevizsgáltatta, és visszaküldték fogyasztó részére, azzal, hogy a reklamáció jogtalan. Fogyasztó is elvitte bevizsgáltatni a cipőt, és közben észrevették, hogy a jobb és bal cipő között körülbelül 10 mm különbség van. A két jegyzőkönyvvel fogyasztó visszament vállalkozás boltjába, ahol azt a tájékoztatást kapta, hogy Békéltető Testülethez fordulhat.

A fogyasztó kéri, hogy vállalkozás fizesse meg számára a cipő teljes vételárának összegét 119 920 Ft összeget, és a fogyasztó által készített szakértői vélemény díját 8000 Ft összeget.

Fogyasztó kérelméhez csatolta a vállalkozás által megrendelt Bimeo Kft., illetve a fogyasztó által megrendelt Cipőkontroll Plusz Kft. szakértői véleményeket, a jegyzőkönyvet és a számlát szakértői vélemény elkészítéséről.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke a meghallgatás 2023.06.15-i 10:30 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) bekezdésében 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. május 15-én kelt alávetési nyilatkozatot nem tartalmazó válasziratában előadja az alábbiakat:

„ A tárgybani ügyben előadom a t. Békéltető Testület részére, hogy fogyasztó igényének jogosságát nem ismerjük el.

Tájékoztatom a t. Békéltető Testületet, hogy társaságunk minden egyes reklamációs ügyben hivatalos, erre feljogosított bevizsgáló cég együttműködését követően dönt a fogyasztói panasz jogosságáról.

Társaságunk jogkövető és fogyasztóbarát magatartást tanúsít azzal, hogy szakértővel vizsgálattja be a fogyasztó által minőségi kifogásolt termékeket. Természetesen, ahol beigazolódik a panasz jogossága, abban az esetben társaságunk haladéktalanul eleget tesz jogszabályi kötelezettségeinek.

Jelen esetben is igénybe vettük a bevizsgáló cég munkáját, mely során megállapításra került, hogy a fogyasztó panasza nem jogos. A vizsgálati jegyzőkönyv megerősíti, hogy a szavatossági reklamáció az eladáskor meglévő, s csak a viselés során jelentkező rejtett anyag- és / vagy gyártási hibákra vonatkozik. A vásárolt cipő meghibásodása a szakvélemény szerint anyag- és/vagy gyártási hibára nem vezethető vissza.

A bevizsgáló cég megállapította, részletes szakvéleményében leírta, tájékoztatta a Vásárlót, hogy a Vásárló által kifogásolt sérülések a nem megfelelő használat - huzamosabb ideig tartó vizes hatás, az azt követő nem megfelelő szárítás/száradás módja és/vagy a nem megfelelő ápolás/tisztítás következtében jöttek létre. A vizes hatás és az alkalmazott nem megfelelő szárítás következtében a lábbeli felső részének a fedő rétege felvált, felhólyagosodott. A vizes hatás, a nem megfelelő kiszárítás/szárítás és ápolás miatt a lábbeli járótalpa is levált. A fenti meghibásodások esetében anyag- és/vagy gyártási hiba nem állapítható meg. A meghibásodás előtti állapot javítással nem állítható helyre. A Vásárló által készített, a Békéltető Testületnek általa beadott szakvéleményben azt olvassuk, hogy felfedezésre került, hogy bár azonos méret van a jobb/bal lábbelikben jelölve, de azoknak a nagysága eltér egymástól 10mm-el.

A Vásárló ezt az észrevételt sem a termék megvásárlásakor, sem a megvásárlást követ 14 napos elállási időszakban, sem a cipő eddigi használata során/alatt, sem pedig a reklamációs jegyzőkönyv cégünkhöz történt leadásakor sem jelezte felénk, nem észlelte és jelezte azok 10 mm-es, állítólagos eltérését egyszer sem. A Vásárló reklamációjában foglalt ezen részt nem tudjuk figyelembe venni, mivel a méretbeli állítólagos eltérést nem jelezték időben.”

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen, a vállalkozás képviselőjében ügyvezető és üzletvezető meghatalmazottak jelentek meg. Felek az eljáró tanács tagjaival szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztettek elő.

Fogyasztó fenntartotta és szóban előadta kérelmét. Vállalkozás fenntartotta a válasziratban írtakat.

Eljáró tanács közbenjárásával felek megkíséreltek egyezsége jutni, mely során vállalkozás egyezségi ajánlatát, hogy vállalkozás visszafizet fogyasztó részére 30 000 Ft összeget árleszállítás címén fogyasztó nem fogadta el.

A felek egyetértettek abban, hogy tekintettel a hibák jellegére a kijavítás lehetetlen. Vállalkozás a lábbelik méretbeli különbségét alátámasztó szakértői vélemény ismeretében a 30.000 Ft árleszállításra vonatkozó egyezségi ajánlatát leszámítva elzárkózott a fogyasztó kellékszavatossági igényeinek figyelembevételétől, mind a kicserélést, mind a vételárvisszatérítést elutasította.

5. Megállapított tényállás

Fogyasztó 2022.10.29. napján vásárolt vállalkozás üzletében egy Jordan Nike lábbelit 119 920 Ft vételárért. A lábbeli orra négy hónap múlva levált. Fogyasztó visszavitte vállalkozás boltjába a lábbelit, amit vállalkozás független szakértőhöz küldött bevizsgálásra. A vállalkozás által megrendelt szakértői vizsgálat megállapításai szerint a fogyasztó által kifogásolt sérülések a nem megfelelő használat - huzamosabb ideig tartó vizes hatás, az azt követő nem megfelelő szárítás/száradás módja és/vagy a nem megfelelő ápolás/tisztítás következtében jöttek létre. A vizes hatás és az alkalmazott nem megfelelő szárítás következtében a lábbeli felső részének a fedő rétege felvált, felhólyagosodott. A vizes hatás, a nem megfelelő kiszáritás/szárítás és ápolás miatt a lábbeli járótalpa is levált. A fenti meghibásodások esetében anyag- és/vagy gyártási hiba nem állapítható meg. A meghibásodás előtti állapot javítással nem állítható helyre. Vállalkozás a fogyasztó kellékszavatossági igényét elutasította és visszaküldte fogyasztó részére a lábbelit.

Fogyasztó maga is bevizsgálásra küldte a lábbelit. A fogyasztó által megrendelt szakértői vélemény a fogyasztó által eredetileg bejelentett panasz kapcsán azt állapította meg hogy a gyenge ragasztási minőség, ragasztási felületek nem megfelelő előkészítése miatt levált a felsőrész felületéről. A tovább használat során a leválásokon bejutása nedvesség hatására fedőréteg felvált, az elgyengült fedőrétege- a talpperem vonalában elszakadt. A talpperem könnyen leválasztható.” A károsodás gyártási hibára vezethető vissza. A hiba oka az átadás előtt keletkezett. A vásárló hibás teljesítésre vonatkozó szavatossági igénye a fentiek tekintetében az eltérő méretű talp felerősítése és a gyenge ragasztási minőség miatt megalapozott.

A fogyasztó által megrendelt szakértői vélemény azt tartalmazza továbbá, hogy a szemrevételes 30x mikroszkopikus nagyítás, tapinthatósági és mérési vizsgálata alapján megállapítható, hogy a lábbeli nyelvrészában elhelyezett piktogram alapján a lábbeli 38 méretű, a biztonsági kód eltérő, a ballábas cipőben 01A953QMVYJEK-, míg a jobblábas cipőben 019MSDFBFXA4G, továbbá, hogy a lábbelik talphossza szintén eltérő, mérések alapján a jobblábas cipő talphossza 265 mm-, a ballábas cipő talpa 255 mm. A mérések alapján a lábbeli méretpárban nem azonos, nem páros termék. A meghibásodást gyártási hibára vezethető vissza, mely nem javítható.

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 javíttathatja, 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 kicsereléshez 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.

Az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

33. § (1) A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.

(2) Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, ami a felek oldalán a békéltető testület eljárása igénybevételeivel összefüggésben - a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel - igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.). A jogi képvisellel összefüggésben felmerülő költség nem tekinthető az eljárás költségének.

(3) Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

7. Az eljáró tanács által tett megállapítások

Eljáró tanács megvizsgálta a benyújtott írásbeli bizonyítékokat és azok mérlegelése és a felek szóbeli nyilatkozata alapján megállapította, hogy fogyasztó kérelme megalapozott. A termékkel kapcsolatban két hiba merült fel, a fogyasztó által eredetileg bejelentett hiba, a lábbeli orrának leválása, illetve a fogyasztó által megrendelt szakértői véleményben megállapított méreteltérés a jobblábas és ballábas lábbeli között. A Ptk 6:157. § rendelkezései értelmében vállalkozás hibásan teljesít, ha a fogyasztó által jelzett hibák már megvoltak a termékben a teljesítés időpontjában. A Ptk. 6:158 § vonatkozó rendelkezései által szabályozott hibás teljesítési vélelem alapján vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a termék hibái a teljesítés után keletkezett.

A lábbeli orrának leválása hibával kapcsolatban vállalkozás szakértői véleménnyel alátámasztotta, hogy a hiba a teljesítést követően keletkezett, azonban fogyasztó által benyújtott szakértői vélemény ezzel ellentétes megállapításokra jutott, azaz, hogy a hiba keletkezésének oka gyártási hibára vezethető vissza. A fent leírtak okán lábbeli orrának hibája kapcsán vállalkozás nem tudta sikeresen, kétséget kizáróan megdönteni a jogszabály által meghatározott hibás teljesítési vélelmet.

A fogyasztó által megrendelt szakértői véleményben megállapított, a jobblábas és ballábas lábbeli talphossza méretének eltérése, illetve ballábas és jobblábas lábbeliben lévő biztonsági kód eltérése egyértelműen alátámasztja, hogy a lábbeli nem páros termék. Ebből következően a rendelkezésre álló

bizonyítékok alapján minden kétséget kizáróan megállapítható a hibás teljesítés ténye, az ugyanis a hiba jellegéből következően fogalmilag lehetetlen, hogy azt a teljesítést követő használat okozta volna. Eljáró tanács arra a megállapításra jutott, hogy fogyasztót mind a vállalkozás kicseréléstől való elzárkózása, mind a teljes bizalomvesztés okán megilleti az elállás joga, azaz a fogyasztó kérelme a teljes vételár visszafizetésére megalapozott, mivel hibás teljesítés esetén a Ptk. 6:159. § (2) b) pontja értelmében a fogyasztó a szerződéstől elállhat, ha a kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. A 1997. évi CLV. fogyasztóvédelemről szóló törvény vonatkozó rendelkezései értelmében vállalkozást terheli a fogyasztó által megrendelt szakértői vélemény díja költségének viselése.

8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet. A határozat nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a vállalkozással szembeni igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

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. június 15.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár