

## **BBT/4203/2023**

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Retailors Hungary Kft.** (1138 Budapest, Népfürdő u. 22. B. ép.) 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, ha arra nem képes, akkor fizessen vissza a fogyasztó részére 52.999,-Ft vételárat a cipő egyidejű visszavétele mellett.**

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

### **INDOKOLÁS**

#### **1.Fogyasztói kérelem**

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint 2023.06.25-én a fia születésnapjára vásárolt a Westenden lévő Nike üzletben egy Nike Air Force 1 07 márkájú cipőt 52.999,-Ft vételáron. 2023.10.31-én visszavitte az üzletbe azzal, hogy mindkét talpa normál használat mellett elkopott, darabok kezdtek kihullani a talpból. A vállalkozás felvette a minőségi kifogásról a jegyzőkönyvet és elküldte a cipőt minőségi vizsgálatra. A szakvélemény szerint a meghibásodások egyedi járásmóddal vannak okozati összefüggésben. Ezzel nem ért egyet. A fia nagyon vigyázott erre a cipőre, nem is hordta sokat, mert a nyári időszakban másik cipőt hordott. A fia lábának nincsen ortopédiai problémája. Alig 4 hónap alatt ki kell dobni egy márkás cipőt. Mivel a vállalkozástól egyáltalán nem kapott érdemi választ, így a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte a vállalkozást, hogy cserélje ki a cipőt vagy fizesse vissza annak vételárát, azaz 52.999,-Ft-ot. Kérelméhez csatolta a cipő nyugtáját, a minőségi kifogásról felvett jegyzőkönyvet valamint a szakértői véleményt és a hibás cipőről fényképeket.

#### **2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések**

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 25. § (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. A meghallgatás 2023.12.20. napjának 10.00 órai 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. 25. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben erre irányuló 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 kötelezősként 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. 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. Az értesítésben tájékoztatta a feleket, hogy amennyiben a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt (Fgytv. 31. § (2) bek.).

### **3. A vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A vállalkozás a meghallgatásig érdemi válasziratot nem terjesztett elő. Az eljárásban nem volt együttműködő.

### **4. A meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson a fogyasztó szabályszerű értesítésre megjelent. Az eljáró testületi taggal szemben kizárást, kifogást nem terjesztett elő. A meghallgatáson fenntartotta az írásbeli kérelmét. Szemrevételezés céljából elhozta a lábbelit. Előadta, hogy a 14 éves fia csak iskola időben, azaz 2023.szeptembertől kezdte el napi rendszerességgel hordani, mivel nyár elején kapta és nyáron papucsot meg vékony vászoncipőt hordott. A cipő felsőrésze megkímélt állapotú.

A meghallgatáson a vállalkozás képviselőjében szabályszerű értesítésre nem jelent meg senki. A meghallgatásra szóló meghívót 2023. 11.29-én ügyfélkapun keresztül átvette.

### **5. Megállapított tényállás**

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, bizonyítékok alapján a fogyasztói kérelmet megalapozottnak tartotta. A fogyasztó 2023.06.25-én vásárolt a Westenden lévő Nike üzletben egy Nike Air Force 1 07 márkájú cipőt 52.999,-Ft vételáron. 2023.10.31-én visszavitte az üzletbe azzal, hogy a cipő mindkét talpa normál használat mellett elkopott, a saroknál pedig darabok kezdtek kihullani a talpból. A vállalkozás felvette a minőségi kifogásról a jegyzőkönyvet és elküldte a cipőt minőségi vizsgálatra. A Bimeo Kft. 2023.11.02-án kelt szakértői véleménye roncsolásmentes ún. szemrevételes vizsgálattal történt. A beérkezett lábbeli mindkét párjának talpa a sarokrész külső oldalán sima felületűre kopott, anyaga elvékonyodott, szakadt majd a saroknál kilyukadt. A járótalpak kopásával, sérülésével kapcsolatban megállapítható, hogy azok a természetes elhasználódás mellett járási sajátosság következtében jöttek létre. A járás során a sarokra fokozottabb terhelés került, mely hatás okozta a talpak jelentős mértékű, rövid időn belüli megkopását, elvékonyodását és kilyukadását. Ilyen mértékű terhelésre nincsen tervezve a lábbeli. A fenti meghibásodások nem vezethetők vissza a gyártási vagy anyaghibára és az eredeti állapot javítással nem visszaállítható. A szakértői vélemény alapján a vállalkozás elutasította a fogyasztói kifogást. A fogyasztó ezzel nem értett egyet és eljárást kezdeményezett és az eljárásban kérte a cipő cseréjét vagy vételárának a visszafizetését. Az eljárásban a vállalkozás nem volt együttműködő.

### **6. Az eljáró testületi tag által figyelembe vett jogszabályhelyek**

A felek a szerződéskötésekor hatályos a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv.- azaz a Ptk. -rendeleteit kell alkalmazni:

A 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.

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.

(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.

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; 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.

(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 Ptk.6:163. § - a szerint:

(2) 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.

## **7. Az eljáró testületi tag által tett megállapítások**

Az eljáró tanács megjegyzi, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valóban fogadja el. A fogyasztó egy márkás cipőt vásárolt a vállalkozástól, amelynek talpa alig 3 hónapos tényleges használatot követően tönkrement. Összességében a szakvélemény a hiba okaként elsődlegesen a járási sajátosságot

emeli ki. A szakvélemény általánosságban megállapítja, hogy a cipőn lévő hibák használati eredetű károsodások, de hát a lábbelit azért vásárolja a fogyasztó, hogy azt használja. Több hasonló szakvéleményben is visszaköszön, hogy ha egy hiba valamiféle mechanikai behatás folytán alakul ki, akkor a szakértők már automatikusan ki is zárják a vállalkozás felelősségét, anélkül, hogy tovább vizsgálódnának. Nyilvánvaló, hogy egy lábbeli anyaga általában nem a szekrényben tárolás ideje alatt kopik el vagy lyukad ki, hanem viselés közben. A kérdés tehát nem is ez, hanem inkább az, hogy az adott konkrét cipő talpának anyaga azért nem tudta-e elviselni a mechanikai hatást, mert gyenge anyagból csinálták, vagy azért, mert a normális igénybevételtől nagyobb mértékű behatás érte. A szakértő jelen esetben ez utóbbit állapítja meg anélkül, hogy a lábbeli talpának anyagára, az anyagösszetételére és egyéb anyag sajátosságaira konkrét megállapításokat tett volna. Fentiek alapján a fogyasztó kérelme alapos, mivel a szakértő a meghallgatáson úgy nyilatkozott, hogy a lábbeli nem javítható, ezért elsődlegesen cserét, míg másodlagosan a vételár visszafizetését ajánlotta a vállalkozás számára az eljáró testületi tag.

## 8. Összegzés

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján a fentiek szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

## 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 említettekén túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, 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 Fgytv. 29. § (11) bekezdése szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.

Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: „A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.”

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § 11. §-ban 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 a kiküldött és átvett értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére nem tett az ügyben érdemi nyilatkozatot és a meghallgatáson sem jelent meg.

További jogkövetkezmény az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdése szerint: „A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - (...)

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

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, hogy az Fgytv. 30.§(3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért jelen döntésben szereplő személyes adatok továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2023. december 20.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár