

**Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 76/501-525, 76/501-500, 70/9384-765, Fax: 76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Iktatószám: BTB/104-09/2023.
Ügyszám: BKMBT/082-09-2023.



A Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a fogyasztó által a CCC Hungary Shoes Kft. (székhely: 1134 Budapest, Váci út 45., cg. sz.: 01-09-991763) vállalkozással szemben indított BKMBT/082/2023. ügyszámú – adásvételi szerződés teljesítésével kapcsolatos – fogyasztói jogvitában a személyes meghallgatást követően a következő

A J Á N L Á S T

teszi a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 32.§ b) pontja alapján:

A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület ajánlja a CCC Hungary Shoes Kft. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a fogyasztó által vásárolt Rieker LI868-00 megnevezésű női bokacsizmát cserélje ki, amennyiben ez bármely oknál fogva nem lehetséges, ugyanezen időtartam alatt annak 19.315 Ft összegű vételárát fizesse vissza, a lábbeli egyidejű visszaszolgáltatása mellett.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése kérhető a békéltető testület székhelye szerint illetékes Kecskeméti Törvényszéktől, a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha az eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek, ha a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Ha a vállalkozás a Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét.

Az ajánlás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fogyasztó az ajánlás fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a Békéltető Testületnek írásban jelezni.

I N D O K O L Á S

[1] A Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület (a továbbiakban: BT) eljáró tanácsa a rendelkezésre álló adatok, a felek nyilatkozatai és az általuk becsatolt okiratok, dokumentumok tartalma alapján az alábbi tényállást állapította meg.

[2] A fogyasztó (a továbbiakban: fogyasztó) 2022. december 16-án online megrendelt egy pár Rieker LI868-00 megnevezésű női bokacsizmát a vállalkozástól, melynek 19.315 Ft összegű vételárát az átvételkor, azaz utánvétellel fizette meg.

[3] 2023. február 21-én minőségi kifogással vitte be a terméket a vállalkozás 6500 Baja, Gránátos utca 20. szám alatti üzletébe, ahol a felvett jegyzőkönyvben a vállalkozás azt rögzítette a meghibásodásról, hogy „A jobbos cipő orránál leperreg az anyag.” A fogyasztó kijavítást, kicserélést kért a vállalkozástól.

A vállalkozás a Shoes Bau Hungary Kft-t (székhely: 1038 Budapest, Meggy utca 12., cg.sz.: 01-09-270506) kérte fel a kifogásolt termék bevizsgálására.

A CCC/2369 2023/02/23 számú Szakvélemény megállapította, hogy a termék bőrfelületi elváltozása használat közben a bokacsizmát ért külső mechanikai és fizikai behatások következtében alakult ki. Úgy ítélte meg, hogy a fedőréteg sérülése kopása nem függ össze gyenge anyagszerkezettel, sokkal inkább külső fizikai és mechanikai behatásoktól. Állította, hogy „nem vélelmezhető” a bőr-, ill. lábbeli gyártási hiba, továbbá nem javítható az elváltozás. A szakvélemény a gyári hibát és a gyártási eredetű hiba lehetőségét kizárta. A fogyasztó reklamációját nem ítélte megalapozottnak.

A vállalkozás a szakvélemény megállapítására alapozva a minőségi kifogást elutasította, és a terméket, visszaadta a fogyasztónak.

[4] A fogyasztó 2023. február 27-én ismételten minőségi kifogással vitte vissza a terméket a vállalkozás üzletébe. A felvett jegyzőkönyvben a vállalkozás azt rögzítette a meghibásodásról, hogy „Mindkét cipő orránál nem egyenletesen van eldolgozva a ragasztás, a jobbos cipőnél el is engedte 2 helyen.”

A fogyasztó kijavítást, pénzvisszafizetést kért a vállalkozástól.

[5] A vállalkozás ismételten a Shoes Bau Hungary Kft-től kérte a bokacsizma bevizsgálását, szakvélemény készítését. A CCC/2369 2023/03/02 számú Szakvélemény tartalmazza, hogy a vizsgálat roncsolásmentes módszerrel történt, a vonatkozó szabványok, jogszabályok előírásai, műszeres és roncsolásmentes vizsgálati tapasztalataik, továbbá a szakmai és gyakorlati elvárások figyelembevételével. A szakértő leszögezte, hogy a fogyasztó és a jegyzőkönyv alapján a lábbeli orr rész gyártási kialakítása, eldolgozása nem egyenletes. Rögzítette azt, hogy korábban a felsőrész felületének kopása miatti kifogást elutasították, és a terméket már hordták.

Felhívta a figyelmet arra, hogy a mindkét orr részen a merevítő esztétikai eldolgozása a lábbeli átvételekor már látható és érzékelhető volt, de a fogyasztó nem élt szavatossági jogával. Ezt a szerződéskötés időpontjában, ill. a termék első felvételekor a fogyasztónak látnia, érzékelnie kellett, és mégsem reklamált, hanem használni kezdte a bokacsizmát. A szakvélemény szerint a termék orr rész elváltozása nem anyaghibából, hanem gyártási kialakításból adódik.

A szakértő ezen túl szó szerint megismételte a CCC/2369 2023/02/23 számú Szakvéleményben tett állításait, noha az nem volt tárgya a minőségi kifogásnak.

A ragasztás elengedésével kapcsolatban nem tett megállapítást.

A fogyasztó reklamációját megalapozatlannak minősítette.

A vállalkozás a szakvéleményt elfogadva, arra hivatkozással elutasította a minőségi kifogást, és a lábbelit visszaadta a fogyasztónak.

[6] A fogyasztó szavatossági jogai érvényesítése érdekében a 2023. március 20-án érkezett kérelmével a Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület Elnöke előtt kezdeményezte a fogyasztói jogvita peres eljáráson kívüli rendezését. A fenti tényállás mellett kiemelte, hogy két hónap használat után vette észre, hogy a termék orr részénél kezd leválni a bokacsizma talpa. A 19.315 Ft összegű vételár visszafizetését kérte a vállalkozástól.

Kérelméhez másolatban csatolta a megrendelés szállítási visszaigazolását, a minőségi kifogásról felvett Jegyzőkönyveket és a szakvéleményeket.

[7] A fogyasztói jogvitában a BT elnöke meghallgatást tűzött ki, egyedül eljáró testületi tagot (a továbbiakban: eljáró tanács) jelölt ki és erről, valamint a jogaikról és a kötelezettségeikről írásban értesítette a feleket.

[8] A BT elnökének felhívására a vállalkozás válasziratot nyújtott be, eseti alávetési nyilatkozatot nem tett. Úgy nyilatkozott, hogy a fogyasztó minőségi kifogása nem jogos, nem képezheti jogos szavatossági kifogás tárgyát, mert a termék károsodása külső mechanikai sérülésekből bekövetkező szándékos vagy akár véletlenszerű sérülés, nem rendeltetésszerű használat következtében alakult ki.

Úgy értelmezte a szakvélemény megállapítását, hogy a deformáció már a vásárláskor ismeretes volt, ezért nem lehet gyártási hibáról beszélni, a felsőrészen lévő sérülés külső mechanikai behatás eredményeképpen jött létre.

A szakvéleményre hivatkozva fenntartotta a minőségi kifogás elutasítására tett jognyilatkozatát.

Nem ismerte el a fogyasztó szavatossági igényét, azonban egyezségi ajánlatot tett, árleszállítás jogcímén a vételár 20 %-nak – ami ~ 4.000 Ft – visszaütálására a fogyasztó bankszámlájára.

A válaszirathoz csatolt egy fotót a bokacsizmáról.

[9] A BT elnöke a válasziratot megküldte a fogyasztónak, aki a 2023. április 12-i levelében bejelentette, hogy a vállalkozás egyezségi ajánlatát nem fogadja el, mert a teljes vételárat szeretné visszakapni. Nyilatkozta, továbbá, hogy jelenleg kórházban fekszik.

[10] A szabályosan összehívott meghallgatáson a fogyasztó személyesen nem jelent meg és nem is képviseltette magát. A vállalkozás egyezség kötésére feljogosított meghatalmazottal képviseltette magát.

[11] A vállalkozás képviselője is fenntartotta a már megtett nyilatkozatait.

[12] Az eljáró tanács biztosította a vállalkozás képviselőjének a lábbeliről készített fotó megtekintését, aki a terméket a jogvita tárgyává tett bokacsizmával azonosította be.

Az eljáró tanács kérdésére nem tudott arra nyilatkozni, hogy mi alapján, miért utasította el a talp leválásra vonatkozó fogyasztói minőségi kifogást a vállalkozás.

[13] Az eljáró tanács rögzítette, hogy a fogyasztó távolmaradása miatt nem volt lehetőség egyezség létrehozásának megkísérlésére.

[14] Az eljáró tanács a rendelkezésre álló becsatolt dokumentumok és adatok alapján megállapította, hogy:

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2.§ (2) bekezdés a)-b) pontja szerinti fogyasztó és vállalkozás között jött létre a felek között kialakult vita, amely fogyasztói jogvita (Fgytv. 2.§ s) pontja), és bírósági eljáráson kívüli rendezésére a Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testületnek van hatásköre, továbbá a fogyasztó lakóhelyére tekintettel illetékessége (Fgytv. 18.§ (1) bekezdése, 20. § (1) bekezdése).

A visszaérkezett kézbesítési, ill. letöltési igazolás szerint a felek értesítése, a jogaikról és kötelezettségeikről történő tájékoztatás szabályszerű volt.

A vállalkozás eleget tett az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglaltak együttműködési kötelezettségének, mert válasziratot nyújtott be, és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosította.

A fogyasztó a jelen fogyasztói jogvitában adásvételi jogügyletből eredően hibás teljesítés miatti kellékszavatossági igényt, elállás – az eredeti állapot helyreállítását, a vételár összegének visszafizetését – szavatossági jogot kívánt érvényesíteni a vállalkozással szemben.

A rendelkezésre álló iratok és adatok alapján a fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

[15] A jelen eljárásban alkalmazandó a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:215. §-a szerint adásvételi szerződés alapján az eladó a dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

[16] Az eljáró tanács a felek egybehangzó nyilatkozata, valamint a becsatolt nyugta alapján megállapította, hogy a fogyasztó és a vállalkozás között adásvételi szerződés jött létre a Rieker LI868-00 megnevezésű női bokacsizma tekintetében.

[17] A Ptk. 6:123. § (1) bekezdése szerint a szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így

- a) alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta;
- b) alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak;
- 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 kijelentését;
- d) rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és
- e) meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A Ptk. 6:157. § (1) bekezdése alapján 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 kimondja, hogy 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.

[18] A hibás teljesítés körében alkalmazandó továbbá a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm.rend.) 11. § (1) bekezdése, amely szerint ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

[19] A termék megvásárlása és a hiba megjelenése, valamint bejelentése között a jogszabályi határidő nem telt el, a hiba ezen időtartamon belül felismerhetővé vált, a fogyasztó a minőségi kifogását a vállalkozásnak igazoltan bejelentette.

[20] Megállapította az eljáró tanács, hogy a vállalkozás számára jogszabályban előírt szavatossági időtartam alatt jelentkezett a meghibásodás az általa értékesített lábbeliben. A vállalkozás kellékszavatossági felelőssége objektív, vagyis független attól, hogy tudta-e, hogy hibában (hiba-okban) szenvedő terméket adott-e el.

[21] A Ptk. 6:158. §-a és a Korm.rend. 11. §-a szerinti jogi vélelem – valamely tény vagy jogi helyzet valószínű elfogadása mindaddig, amíg be nem bizonyosodik az ellenkezője – megdönthető, és a kimentésről a vállalkozásnak kell gondoskodnia, mert a vélelem megdöntéséhez neki fűződik érdeke. A fenti tényállás mellett a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy az értékesítés időpontjában a termék hibája, a hiba oka nem volt meg a lábbeliben.

[22] A békéltető testületi eljárás során a szabad bizonyítás elve érvényesül, melybe beletartozik a bizonyítási mód, a bizonyítási eszköz – ide nem értve a jogsértő bizonyítási eszközöket – megválasztásának szabadsága is. Így a felek alakszerű bizonyítási szabályokhoz, meghatározott bizonyítási eszközök alkalmazásához nincsenek kötve.

[23] Ebben az alternatív vitarendezési eljárásban az eljáró tanácsnak nem feladata a bizonyítékként hivatkozott szakvélemény állításainak felülvizsgálata. Azt kellett megvizsgálnia, hogy a vállalkozás

bizonyítása, a rendelkezésre álló szakvélemény alkalmas, ill. megfelelő-e a jogszabályi vélelem megdöntésére.

[24] A BT eljáró tanácsának következetes álláspontja szerint minden szakvéleménnyel szemben támasztott alapvető követelmény, hogy az ne csak végkövetkeztetésében, hanem alapjaiban és részletes indokaiban is megismerhető legyen. A szakvéleménynek ki kell térnie valamennyi vizsgálandó körülményre, és tartalmaznia kell azokat az adatokat és tényeket, amelyek közrehatottak a szakértő véleményének kialakításánál és amelyeknél fogva a szakvélemény helyessége ellenőrizhető.

Fenntartja az eljáró tanács azt az álláspontot is, hogy egy szakvélemény aggálytalannak csak akkor tekinthető, ha hiánytalan, egyértelmű, szabatos, részletesen megindokolt, ellentmondásmentes, ill. nem feltételezésen alapul, mert az nem alkalmas az ügy eldöntésére.

[25] A becsatolt szakvélemény alapos áttanulmányozása alapján a BT eljáró tanácsa arra a határozott meggyőződésre jutott, hogy a CCC/2369 2023/03/02 számú Szakvélemény nem terjed ki az ügy minden lényeges körülményére, nem teljes, pontatlan, hiányos, nem csak a vizsgálat tárgyára vonatkozó megállapításait közli a szakértő. Nem foglalkozott a fogyasztó minőségi kifogásával, miszerint a ragasztás két helyen is elengedte, ezért a termék orr részénél kezd leválni a bokacsizma talpa. A szakvélemény csak a lábbeli orr részének kidolgozására tért ki. Ezen túlmenően érthetetlen okból beidézte a korábbi és más minőségi kifogás vizsgálata során tett megállapításait, holott az már nem volt tárgya a jelen fogyasztói panasznak.

[26] Az eljáró tanács arra a határozott álláspontra jutott, hogy a vállalkozás által beszerzett szakvélemény bizonyossági foka rendkívül alacsony a hiányossága, pontatlansága miatt, ezért megalapozottságához nyomatékos kétség fér. Erre tekintettel a becsatolt szakvéleménnyel nem döntötte meg a jogszabályi vélelmet a vállalkozás, azzal nem mentette ki magát.

[27] A Ptk. 6:138. §-a szerint szerződészegés esetén a sérelmet szenvedett fél jogosult a szolgáltatás teljesítésének követelésére.

[28] A hibás teljesítés objektív jogkövetkezménye a kellékszavatosság. A Ptk. 6:159. § (2) bekezdésének a) és b) pontjára figyelemmel a szavatossági jogok közül elsőbbséget élveznek a hiba természetes orvoslását biztosító jogosultságok; így a kijavítás és a kicserélés, mert ezek a jogosultat megillető teljesítéshez való jog megfelelői. A második lépcsőben való a fogyasztót megillető jogosultságok; árszállítás, a hibás teljesítés pénzben való orvoslását, továbbá a jogviszony felszámolását a szerződéstől elállás biztosítják a jogosult számára.

A kellékszavatossági igénye alapján a fogyasztó jogosult választásra a kellékszavatossági jogok közül, azonban csak és kizárólag az arányosság elvének betartásával, a jóhiszeműség és a tisztesség (Ptk. 1:3. § (1) bekezdése) követelményeinek megfelelő joggyakorlással.

[29] A fentiekre tekintettel a kicserélés, ill. a vételár visszafizetése (elállás) kellékszavatossági jog alkalmazását az eljáró tanács megalapozottnak ítélte. Ez utóbbi jogkövetkezménynél a szerződés felbontásának szabályait kell alkalmazni, azaz a már teljesített szolgáltatások visszajárnak.

[30] Mindezek alapján – és a vállalkozás alávetési nyilatkozatának hiányában – a Békéltető Testület eljáró tanácsa a felek nyilatkozatai, az általuk rendelkezésre bocsátott dokumentumok, iratok összevetése és egységként értékelése figyelembevételével kialakított véleményével a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján döntött, a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

[31] Az Fgytv. 30.§ (3) bekezdése kimondja, hogy az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul. A hivatkozott jogszabályhely alapján a jelen ajánlásban rögzített személyes adatok, a felek és az eljárásra kijelölt BT tag megnevezése, valamint a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

[32] A Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

[33] A bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, a fellebbezési lehetőség hiánya és a hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2)-(3) és (4) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén alapul.

Kecskemét, 2023. április 27.

dr. Simon Éva
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

Értesülnek: 1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár