

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/439-10/2022.
Ügyszám: BKMBT/342-10-2022.



A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a fogyasztó által a CCC Hungary Shoes Kft. (székhely: 1123 Budapest, Alkotás utca 53., cg. sz.: 01-09-991763) vállalkozással szemben indított BKMBT/342/2022. számú – 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 Megyei Békéltető Testület ajánlja a CCC Hungary Shoes Kft. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül cserélje ki a fogyasztó által vásárolt JENNY FAIRY megnevezésű, AL09462-01A azonosítójú női félcipőt, és amennyiben ennek bármely okból nem tudna eleget tenni, ugyanezen időtartam alatt fizesse vissza a fogyasztónak a cipő 10.396 Ft összegű vételárát, 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.

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

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.

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 Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei 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] fogyasztó (a továbbiakban: fogyasztó) 2022. október 9-én a CCC Hungary Shoes Kft. vállalkozás (a továbbiakban: vállalkozás) 6500 Baja, Gránátos utca 20. szám alatti üzletében vásárolt egy pár JENNY FAIRY megnevezésű, AL09462-01A azonosítójú női fekete bebújos mokaszin félcipőt, 10.396 Ft vételárért.

[3] A fogyasztó 2022. október 30-án minőségi kifogással vitte vissza a terméket a vállalkozás üzletébe, ahol a felvett jegyzőkönyvben a vállalkozás azt rögzítette a meghibásodásról, hogy „Jobbos cipő orránál felül van egy lyuk. A vásárló elmondása alapján zavaró, illetve a harisnyája beleakad, ami ezáltal elszakad.”

A fogyasztó a vételár visszafizetését kérte a vállalkozástól.

[4] 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 2022/11/03 számú Szakvélemény tartalmazza, hogy a roncsolásmentes, érzékszervi módszerrel vizsgálták a lábbelit a vonatkozó szabványok, jogszabályok előírásai, műszeres és roncsolásmentes vizsgálati tapasztalataik, továbbá a szakmai és gyakorlati elvárások figyelembevételével. A szakvélemény rögzítette, hogy kizárólag a cipő jobb nagylábujj által határolt belső fejbélés felületén történt az anyagszerkezeti elváltozás, a textilfejbélés kopása. Ennek kialakulása és az anyagfelületen látható deformáció helye megegyezik a lábujjköröm és az ujj helyével a cipőben. Ezt az elváltozást a szakértő használatból adódó anyagkopásnak minősítette. Rámutatott arra, hogy mindenkinél minimálisan, de eltérő a két láb hosszmérete. Ez okozza, hogy minden esetben a nagyobb hossz méretnél jelentkezik először kopás, és ez a későbbiekben mind a két fejrészen megfigyelhető lesz. A használat, a járás során a lábujjköröm folyamatosan hozzáér a fejbéléshez, és ezáltal koptatja azt, majd a tovább használat során a felsőrész anyaga átszakad.

A szakvélemény a gyári hibát és a gyártási eredetű hiba lehetőségét kizárta. A fogyasztó reklamációját nem ítélte megalapozottnak.

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

[6] A fogyasztó szavatossági jogai érvényesítése érdekében a 2022. november 17-én érkezett kérelmével a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnöke előtt kezdeményezte a fogyasztói jogvita peres eljáráson kívüli rendezését. Előadta, hogy gépkocsival közlekedik, irodai munkát végez és csak öt alkalommal viselte a cipőt a meghibásodás jelentkezéséig. A lábbeli meghibásodása miatt a használat során felsértette a harisnyáját. Közölte, hogy nem az első cipőt vásárolta és soha ilyen problémával nem találkozott.

Kérelméhez másolatban csatolta a vásárlási nyugtát, a minőségi kifogásokról felvett RKHU23692210302682624 sorszámú Jegyzőkönyvet és a CCC/2369 2022/11/03 sz. szakvéleményt.

[7] A BT elnökének felhívására a vállalkozás válasziratot nyújtott be, eseti alávetési nyilatkozatot nem tett. Úgy nyilatkozott, hogy a fogyasztó minőségi kifogása nem képezheti jogos szavatossági reklamáció tárgyát, mert a lábbelinek nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodása, külső mechanikai sérülésből bekövetkező szándékos vagy véletlenszerű sérülése nem tartozik ebbe a körbe. A szakvélemény megállapításaira hivatkozva fenntartotta a minőségi kifogás elutasítására tett jognyilatkozatát. Nem ismerte el a fogyasztó szavatossági igényét, azonban egyezségi ajánlatot tett, a vételár 20 %-nak – ami ~ 2.100 Ft – visszautalására árleszállítás jogcímén a fogyasztó bankszámlájára. A válaszirathoz másolatban csatolta a szakvéleményt készítő cég törvényes képviselőjének és eljáró szakértőjének nyilatkozatát arról, hogy a szakvéleményeket több évtizedes szakmai tapasztalata alapján és szakirányú végzettsége birtokában készíti el, továbbá, arról, hogy független szakértőként jár el, valamint mellékelte Kun Tamás szakmunkás-bizonyítványát és technikusképesítő bizonyítványát.

[8] A BT elnöke a válasziratot megküldte a fogyasztónak és kérte, hogy az egyezségi ajánlatra nyilatkozzon, aki a vállalkozás egyezségi ajánlatát elutasította arra hivatkozva, hogy nagyon kevés használat után értékcsökkenetté vált a termék. Bejelentette, hogy ha ez lehetséges a kijavítást elfogadja, mert hordani szeretné a cipőt. Mivel a kereskedelemben dolgozott tisztában van a vevők jogaival, és

nem egy garanciális idő közeledtével szeretne egy új cipőhöz vagy a vételárhoz jutni. Sérelmezte a vállalkozás által értékesített lábbelik minőségét, és közölte, hogy amennyiben nem jut nevezőre a vállalkozással, nyilvános csatornákon fog ennek hangot adni.

[9] A szabályosan összehívott meghallgatáson a fogyasztó akadályoztatása miatt – melyet előre írásban bejelentett – nem jelent meg, a vállalkozás egyezség kötésére feljogosított meghatalmazottal képviseltette magát.

[10] A vállalkozás képviselője a meghallgatáson fenntartotta a megtett nyilatkozatait, és elmondta, hogy egyezséget szerettek volna kötni a fogyasztóval azért, hogy a vásárlóik megelégedettek legyenek.

[11] Az eljáró tanács megállapította, hogy a felek között nem volt mód egyezség kötésének megkísérlésére, tekintettel arra, hogy a vállalkozás válasziratában tett egyezségi ajánlatot a fogyasztó elutasította, és a meghallgatáson nem volt jelen, illetve a vállalkozás nem is közölte, hogy a korábbi egyezségi ajánlatát módosította-e.

[12] 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 Megyei 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 távolmaradása az eljárás lefolytatásának nem volt akadálya.

A fogyasztó a jelen fogyasztói jogvitában adásvételi jogügyletből eredően hibás teljesítés miatti kellékszavatossági igényt, kijavítás, 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.

[13] A jelen eljárásban alkalmazandó a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) és 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.).

[14] A Ptk. 6:215. § (1) bekezdése szerint adásvételi szerződés alapján az eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

[15] 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 JENNY FAIRY megnevezésű, AL09462-01A azonosítójú női félcipő tekintetében.

[16] Az eljáró tanács megállapította, hogy a lábbeli adásvételére kötött szerződés az Fgytv. 2.§ a)-b) pontja szerinti fogyasztó és vállalkozás között jött létre.

[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.) 2022. január hó 1 napjától hatályos 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 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 azt kellett megvizsgálnia, hogy a vállalkozás bizonyítása, a rendelkezésre álló szakvélemény alkalmas, ill. megfelelő-e a jogszabályi vélelem megdöntésére.

[24] Az eljáró tanácsnak nem feladata a bizonyítékként hivatkozott szakvélemény állításainak felülvizsgálata. Emellett azonban 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 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 egyértelmű, szabatos, részletesen megindokolt, hiánytalan, 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 2022/11/03. számú szakvélemény nem terjed ki az ügy minden lényeges körülményére, nem teljes, feltételezésen alapul, és adós maradt állításainak adekvát indokolásával.

A szakértő által feltételezett és a használattal összefüggésbe hozható hibaok, a fogyasztó jobb lábának feltételezett eltérő hosszmérete. Ezt azzal indokolja, hogy a két láb hosszmérete mindenképpen eltérő méretű, amivel összefüggésben minden esetben a nagyobb hosszméretnél jelentkezik először a kopás a cipő anyagában.

A szakértő számára arra vonatkozóan adat, információ nem áll rendelkezésre, hogy a fogyasztónak melyik lába volt „eltérő méretű”, hiszen a hibából vezette le a lehetséges hibaokat.

Ha és amennyiben a jelen tényállás mellett a jobb láb hosszmérete volt a cipő méretéhez képest eltérő, az esetben sem indokolta a szakvélemény, miként lehetséges, hogy használati szempontból nagyon rövid idő, 21 nap alatt – feltéve, hogy ez idő során minden nap, így hétvégén is folyamatosan hordta a fogyasztó a lábbelit – károsodott a cipő béléséhez felhasznált anyag.

A szakértő, csak a gyári hiba és a gyártási technológia hibáját zárta ki.

Mivel a szakértő szerint ez a probléma, a lábak hosszméretének eltérése mindenképpen előfordul, így a cipőgyártók erre nyilvánvalóan felkészülve gyártják a lábbeliket.

Az eljáró tanács véleménye szerint a szakvélemény feltételezésen alapult, a szakértő a bélésanyag minőségét, szerkezetét, az anyaghiba lehetőségét nem vizsgálta és állítását értékelhető indokolással nem látta el.

[26] Az eljáró tanács arra a határozott álláspontra jutott, hogy a vállalkozás által beszerzett szakvélemény bizonyossági foka nem megfelelő, alacsony és nem alkot elfogadható logikai láncot, helyességéhez 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 szerződésszegés 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 jogosultat megillető teljesítéshez való jog megfelelői. A második lépcsőben való jogosultságok – árleszállítás, a kötelezett költségére kijavítás, kijavíttatás – a hibás teljesítés pénzben való orvoslását, továbbá a jogviszony felszámolását – a szerződéstől elállás – biztosítják a jogosult számára.

[29] A hibás teljesítéssel kapcsolatos egyes jogalkalmazási kérdésekről szóló 1/2012. (VI.21.) PK vélemény 3.) pontja többek között rámutatott, hogy az ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogok érvényesítésének nem szükségképpen előfeltétele az, hogy a jogosult előzetesen eredménytelenül felhívja a kötelezettet a dolog kijavítására vagy kicserélésére.

A jogosult akkor állhat el a szerződéstől, ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, továbbá, ha a kötelezett magának a hibás teljesítésnek a tényét is vitatja, ez ugyanis általában azt jelenti, hogy a kijavítást, kicserélést sem vállalja. Nincs akadálya ezért annak, hogy a jogosult ilyen esetben az

ún. második lépcsőbe tartozó szavatossági jogot érvényesítsen. A szerződés felbontásának szabályait kell alkalmazni, azaz a már teljesített szolgáltatások visszajárnak.

[30] Mivel arra vonatkozóan adat nem áll rendelkezésre, hogy a termékben jelentkezett elváltozás az eredeti állapot helyreállításával javítható lenne, a cipő kicserélése, ill. a vételár visszafizetése (elállás) azon kellékszavatossági jogok, melyek alkalmazását az eljáró tanács megalapozottnak ítélte, tekintettel arra, hogy a fokozatosság elvének is megfelel.

[31] 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.

[32] 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.

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

[34] 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, 2022. december 15.

dr. Simon Éva s.k.
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

Értesülnek: 1. Felek
2. Irrattár