

Ügyszám: 144-06/2015.

Meghallgatás időpontja: 2015. 06. 12-én de. 10,00 órakor

A **fogyasztó** panasszal fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez (a továbbiakban: BT). A panasz tárgya a **Shoebox Kft. (1033 Budapest, Szőlőkert u. 9.) vállalkozás** (továbbiakban: vállalkozás) **szolgáltatásából eredő vita.**

A panaszügyben az eljáró tanács a következő **a j á n l á s**t hozta meg.

A J Á N L Á S

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a becsatolt dokumentumok és a meghallgatáson elhangzottak alapján, ajánlja Shoebox Kft. (1033 Budapest, Szőlőkert u. 9.) vállalkozásnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 8 napon belül cserélje ki a panasz tárgyát képező Lacoste típusú lábbelit fogyasztó részére. Amennyiben a csere valamilyen oknál fogva nem lehetséges, fizesse vissza annak vételárát, azaz 17.990,- Ft-ot.

I N D O K O L Á S

A fogyasztó 2015. 01. 29-én vásárolt a **Shoebox Kft.** üzletében egy utcai használatra rendelt lábbelit, 17.990,- Ft értékben. 2015.03. 30-án minőségi kifogással vitte vissza a vásárlás helyére, mivel a lábbeli meghibásodott.

A vállalkozás először maga adott véleményt, melyben a panasz jogosságát határozottan elutasította, különböző indokokra hivatkozással. Miután a fogyasztó ezt a véleményt nem fogadta el, a vállalkozás minőségellenőr szakvéleményét szerezte be.

Az első vélemény – konkrétumok és bizonyítékok megjelölése nélkül - egész napos viseletre, nem rendeltetészerű kezelésre, a használati útmutató be nem tartására és a cipő túlhordására hivatkozva megállapítja, hogy a hiba oka az átadás után keletkezett, a hiba nem rejtett anyag- vagy gyártási hibából adódik.

Ezzel szemben a második vélemény leszögezi, hogy a **talp leválását a külső tényezők ugyanúgy befolyásolhatják, mint az esetleges gyártási okok.** A minőségi ellenőr – szintén konkrétumok és bizonyítékok megjelölése nélkül – úgy véli, hogy a hiba kialakulása már nem új keletű probléma, a lábbeli a szakadás után tovább lett használva, ezért már nem dönthető el egyértelműen, hogy a meghibásodás oka mikor keletkezett.

A két vélemény jelentősen eltérő tartalmú, mely arra utal, hogy nem alapos vizsgálat alapján készültek.

A fogyasztó ugyanakkor úgy nyilatkozott, hogy a cipőt annak rendeltetése szerint utcai viseletre használta, a hiba felfedezését követően pedig haladéktalanul visszavitte az üzletbe.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (Ptk.) vonatkozó rendelkezései szerint:

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.

6:162. § (A hiba közlése)

(1) A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

Fenti szabályból következően a kötelezettnek kell bizonyítani, hogy a hiba a vásárlást követően keletkezett.

Az eljáró tanács álláspontja szerint fenti vélemények amellet, hogy egymásnak ellentmondóak, azért sem alkalmasak annak bizonyítására, hogy a hiba a vásárlást követően keletkezett, mert konkrétan meg nem jelölt, és nem bizonyított feltételezésen alapulnak, mely szerint a fogyasztó a cipőt a hiba felfedezését követően túlhordta.

Annak ellenére pedig, hogy a második vélemény nem zárta ki az anyag-, vagy gyártási hibát, fenti feltételezésre hivatkozással meg sem kísérelte vizsgálni azt.

Az eljáró tanács ugyanakkor a cipő szemrevételezése alapján nem észlelte a véleményben írt erős elhasználtságot, kíméletlen használat nyomait, és túlhordás jeleit. A tanács véleménye szerint a cipőn látható szakadás egyszerre is keletkezhetett. A túlhordásra történő hivatkozás pedig azért is aggályos, mert két hónapon belüli hibaközlés esetén a közlés késedelmére nem lehet hivatkozni.

A Ptk. kommentárja szerint a szolgáltatásnak alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti cél betöltésére (jelen esetben a cipő utcai – akár egész napos – használatára). A szolgáltatás hibás, ha bármely okból nem alkalmas a rendeltetésének megfelelő felhasználásra, vagy nem rendelkezik az ilyen szolgáltatások szokásos, a jogosult által elvárható minőségével.

Alappal feltételezhető, hogy amennyiben a vásárlástól számított 2 hónapon belül kialakult a hiba, és ezen a két hónapon belül még (a vélemények feltételezése szerint) túlhordásra is volt idő, ez a magas árfekvésű, „rendszeres utcai viselésre” rendelt cipő nem felel meg a rendeltetése szerinti elvárható minimális minőségi követelménynek.

Az eljáró tanács álláspontja szerint ezért a cipőn – rendkívül rövid használat után – keletkezett hibák okának megállapítása az elvégzettnél sokkal alaposabb, elemző szakértői módszert, körültekintő, és tárgyilagos vizsgálatot igényelt volna.

A Ptk. fentebb idézett 6:158. §-a alapján az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt. E törvényi vélelem megdöntését a panaszolt – az eljáró tanács fent kifejtett álláspontja szerint – kellően alá nem támasztott szakvélemény előterjesztésével kísérelte meg.

Fentiekre tekintettel az eljáró tanács véleménye szerint a szakértői vélemény nem alkalmas annak a törvényi vélelemnek a megdöntésére, mely szerint a 6 hónapon belül jelentkező hiba már a teljesítéskor megvolt.

A lábbeli hibája olyan mértékű, hogy annak kijavításával a megfelelő állapot nem lenne helyreállítható, ezért a békéltető testület álláspontja szerint a fogyasztót megilleti a kicserélés joga.

Minderre tekintettel döntött az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint.

A panaszolt vállalkozás az eljáró tanács ajánlásának nem tett eleget, így a hivatkozott tv. és a panaszos visszajelzése alapján a testület az ügyet a fent leírtak szerint nyilvánosságra hozta.