

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu



Ügyszám: BKMBT/309-10/2016

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a szám alatti lakos (továbbiakban fogyasztó), valamint a Sever és Társa Kis- és Nagykereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 3531 Miskolc, Kiss Ernő u. 9., Cg. sz.: 05-09-003809) (továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S

teszi:

A Sever és Társa Kft. vállalkozás a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül cserélje ki a fogyasztó által 2016. március 4-én vásárolt ADIDAS (AF6114/5) márkajelzésű cipőt. Amennyiben a kicserélést nem vállalja, vagy annak nem tud eleget tenni, akkor ugyanezen határidőn belül fizesse vissza a fogyasztó részre a termék 12.590,- Ft összegű vételárát, a lábbeli egyidejű visszaszolgáltatása mellett.

Az Eljáró Tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kétheti annak hatályon kívül helyezését, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek; a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy akkor, ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A vállalkozás az Ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben foglaltakon túl - az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a Törvényszéktől, ha az Ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A fogyasztó az Ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Amennyiben a vállalkozás a Tanács Ajánlásának nem tesz eleget, azt a Békéltető Testület nyilvánosságra hozza.

A Tanács Ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

INDOKOLÁS

Az Eljáró Tanács a rendelkezésére álló dokumentumok, valamint a meghallgatáson tett nyilatkozatok és a cipő szemrevételezése alapján a következő tényállást állapította meg.

A fogyasztó, 2016. március 4-én vásárolt egy ADIDAS sportcipőt a Sever és Társa Kis- és Nagykereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság 6000 Kecskemét, Kuruc krt. 8. szám alatti áruházában. A lábbeli vételára 12.590,- Ft volt.

Öt hónappal később a fogyasztó azzal a minőségi kifogással vitte vissza a lábbelit a vállalkozás üzletébe, hogy „A cipő mindkét felének a sarokrésze bélése kilyukadt. A talpbetét foszlik.”

A vállalkozás a lábbelit bevizsgálásra megküldte a CIPŐKONTROLL Kft.-hez (1048 Budapest, Lóverseny tér 3., Cg.sz.: 01-09-732732), amely ad-1361/2016. számon szakvéleményt készített.

Az érzékszervi módszerrel (szemrevételezés – mikroszkopikus -, tapintásos) végzett vizsgálat azt állapította meg, hogy a cipő gyártása során felhasznált anyagok a modell kialakításának, és a hasonló modell kialakítású lábbelitől elvárható igényeknek megfelel.

A szakvélemény úgy foglalt állást, hogy a fogyasztó lábsajátosságának és a cipőfüző egyedi használatának együttes következménye mindkét cipő textil kéregbélésének kopása, az anyag kiszálasodása, a jobblábas cipő belső oldalán tapasztalható anyaghiány, és a bélés alatti hab anyagának sérülése. A láb a cipőben túlmozgott, mert a cipőfüzővel való lábrögzítés nem a megfelelő használat szerint történt. Ezt támasztja alá az, hogy a bevizsgáláskor a lábbelin a cipőfüző a legfelső fűzőlyukban a nyelv felett fixen, de lazán elköttött helyzetben volt.

A fogyasztó hibás teljesítésre vonatkozó szavatossági igénye a szakvélemény megállapítása szerint nem megalapozott.

A vállalkozás erre hivatkozva a minőségi kifogást elutasította.

A fogyasztó nem fogadta el a szakvélemény megállapításait, a vállalkozás elutasítását, ezért elektronikus úton fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez. Ebben a formában előadta, hogy nem ért egyet a szakértői megállapítással, miszerint a cipő bélése öt hónap használat után azért ment tönkre, mert nem fűzte be a cipőt annyira, hogy az a lábára szoruljon. Véleménye szerint ő dönti el, hogyan kényelmes számára a lábbeli használata. Felháborította, hogy egy márkás cipő bélése öt hónap után szétmegy.

Ezt követően a fogyasztói jogvita rendezése érdekében 2016. szeptember 9-én érkezett kérelemmel fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnökéhez. A fogyasztó a fenti tényállás mellett cserét kért.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnöke a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (4) bekezdésében biztosított lehetőségével élve az eljárás lefolytatására egyedül eljáró tagok jelölt ki Dr. Simon Éva személyében.

A meghallgatás 2016. év október hó 21. napjának 10,00 órai időpontjáról a feleket az Fgytv. 29.§- ban foglaltaknak megfelelően szabályszerűen értesítette. A testület elnöke közölte 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. Határidőben a felek ilyen irányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a Békéltető Testület Elnöke felszólította a vállalkozást, hogy az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül válasziratában írásban, érdemben nyilatkozzék a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően. Nyilatkozatában jelölje meg továbbá az állítását alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azon okiratokat (ezek másolatát) amelyekre bizonyítékként hivatkozik. Kérte arra is a vállalkozás nyilatkozatát, hogy az eljáró tanács döntését kötelezésként elfogadja-e (eseti alávetés). (Fgytv. 29. § (8) bekezdése.)

Azt is közölte, hogy a vállalkozást terhelő együttműködési kötelezettségre tekintettel amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye/fióktelepe Bács-Kiskun Megyében van bejegyezve, a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem Bács-Kiskun megyében van bejegyezve, akkor a megjelenési kötelezettsége nem áll fenn. Távolmaradásuk esetén azonban a vállalkozás válasziratában köteles a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségét felajánlani.

A BT Elnökének felhívására a vállalkozás részéről Genc Ismail névmegjelöléssel, 2016. szeptember 16-án érkezett válaszirat. Ez, az aláírás nélküli levél leszögezte, hogy a vállalkozás ragaszkodik a szakvéleményhez, nem tesz alávetési nyilatkozatot, továbbá képviselteti magát a meghallgatáson.

A Sever és Társa Kft. sem eseti, sem általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A meghallgatáson a személyesen megjelent fogyasztó a kérelmét fenntartotta, a vállalkozás meghatalmazással igazolt képviselője pedig a válasziratban előadottakat.

A vállalkozás képviselője átadta a Genc Ismail nevére szóló meghatalmazás, mely alapján nevezett igazoltan tett jognyilatkozatot a vállalkozás képviseletében, így azt a Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a vállalkozás válaszirataként elfogadta, és annak tartalmát a fogyasztói jogvitában értékelte.

A fogyasztó azt nyilatkozta, hogy a vállalkozás üzletében helytelenül írták a minőségi kifogásáról készült jegyzőkönyvbe a boka alatti rész meghatározás helyett a sarok alatti rész megjelölést. Véleménye szerint az, ahogyan a bevizsgáláshoz becsomagolta a cipőt, amilyen akkor a fűző helyzete volt, nem jelenti azt, hogy úgy is használja.

A fogyasztó az Eljáró Tanács kérdésére azt nyilatkozta, hogy a meghallgatáson bemutatott módon használja a fűzőt, minden lyukat kihasznál.

A fogyasztó állította, hogy nincs egyéni lábsajátossága, és nincs ortopédiai problémája sem.

Az Eljáró Tanács megsemmisítette a lábbelit és azt állapította meg, hogy a cipő alapszíne kék-pink-fekete, a felsőrésze textil és szintetikus anyaggal van kombinálva. A bélés anyaga textil, színei pedig fekete és pink. A talp anyaga egyéb, színe pedig fehér és fekete. A balos cipő, sarok részén a bélés anyaghiányosan kívül és belül kikopott. A jobbos cipő sarkánál a talp részen anyaghiányos kopás volt látható, és ugyanitt a belső bokánál a bélés anyaghiányosan kikopott. A lábbeli az Eljáró Tanács véleménye szerint jó állapotú, a sarok kéreg részén letaposás nyoma nem volt tapasztalható, és a sarok nem dől ki oldalra.

Az Eljáró Tanács biztosította a vállalkozás képviselőjének a cipő szemrevételezését.

A vállalkozás képviselője szerint a cipőt többször kimoshatták, mert azon érezte a mosószer és az öblítő illatát. A többszöri mosásra vonatkozó állítását véleménye szerint az is igazolta, miszerint a cipő összezsugorodott, aminek következtében kisebb lett. Ennek jelét látta a cipő

fejrészen, amelyen szerinte az anyag több helyen behajolt, az orr rész felperdült és megkeményedett a bőr. Mivel a lábbeli kisebb lett, a saroknál ez okból is kialakulhatott a probléma, a bélés kikopása. Kérdésre nyilatkozta, hogy ezt nem állítja, hanem feltételezi. A szakvéleményben foglaltakat a vállalkozás döntése alapjául továbbra is elfogadta.

Az Eljáró Tanács a vállalkozás által hivatkozott mosószer és öblítő illatot a lábbelin nem érezte.

A fogyasztó úgy nyilatkozott, hogy a cipőt egy alkalommal mosta ki, a meghallgatás előtt, mert bemutatásra behozta a Békéltető Testülethez. Szerinte mivel merev a cipő talpa, nem zsugorodhatott össze a fejrésze. Állította, hogy első perctől kezdve ugyanígy állt a cipő orra, mint most. Bemutatta, hogy az orr részénél a lábbeli anyaga ugyanolyan kemény, mint a sarok részen. Szerinte ez eredetileg is így volt, nem a mosás következménye.

A meghallgatáson a felek között megkísérelt egyezség létrehozása eredményre nem vezetett.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) rendelkezései szerint

„6:123. § [A szolgáltatás minősége]

(1) 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 kötelezettek 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. §-a szerint *„[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.”

A Ptk. 6:158. §-a *[Hibás teljesítési vélelem]* kimondja:

„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 Békéltető Testület Eljáró Tanácsa megállapította, hogy a lábbeli adásvételére kötött szerződés az Fgytv. 2.§ (2) bekezdés a)-b) pontja szerinti fogyasztó és vállalkozás között jött létre, a cipő hibát mutat, ezért alkalmazni kell a Ptk. hivatkozott 6:158. §-ának rendelkezését.

A rendelkezésre álló adatokból megállapítható, hogy a vásárlás és a hiba bejelentése között nem telt el hat hónap. A vállalkozást terhelte tehát annak bizonyítása, hogy a termék hibája, a hiba oka a lábbeli értékesítésének időpontjában nem volt meg a cipőben.

A vállalkozás a bizonyítási kötelezettségének szakvélemény beszerzésével kívánt eleget tenni.

Az Eljáró Tanács határozott véleménye szerint a csatolt szakvélemény nem tartalmaz olyan szakmai indokokat, amelyek alkalmasak lennének a törvényi vélelem megdöntésére.

A szakértő feladata nem hipotézis felállítása kellene, hogy legyen, hanem minden szóba jöhető ok vizsgálata, és annak eredményeként annak bizonyítása, hogy mi volt a konkrét ok. Arra nézve adat, indoklás a szakvéleményben nincs, hogy miért nem vizsgálta az anyag- és/vagy gyártási hibát a szakértő.

A szakvéleményben leírt egyéni lábsajátosság, valamint a fűző egyéni használata, a láb túlmozgása a cipőben, mint a lábbelin tapasztalt sérülések kiváltó oka, feltételezésen alapul.

Az Eljáró Tanács véleménye szerint amennyiben a cipő viselése során a láb bizonyos mértékig nem mozog, úgy rövid időn belül elzsibbadna és az a használó mozgását korlátozhatná. Ez a rendeltetésszerű használat mellett együtt járó mozgás a cipő orr és sarok részén fenti ki a legintenzívebb hatást, ezért a lábbeli béléseinek ezeken a területeken is el kell ezt viselnie károsodás nélkül.

Az Eljáró Tanács kiemeli, hogy a szakvélemény által vélelmezett nem rendeltetésszerű használatnak a cipőn további nyomokat kellett volna hagynia, de a lábbeli sarok része semmilyen más eltérést – kéreg gyűrődése, letaposása, ki/bedőlése, stb. - nem mutat.

A vállalkozás képviselője által a meghallgatás során feltételezett nem megfelelő tisztítás – többszöri mosás és öblítés – semmilyen nyomát a szakvélemény nem rögzíti, ez az utólagos feltételezés nem képezte alapját a fogyasztói minőségi kifogás elutasításának, továbbá ezt sem bizonyította a vállalkozás.

A Békéltető Testület Eljáró Tanácsának álláspontja szerint a fogyasztói jogvitában a vállalkozás a szakvéleménnyel a bizonyítási kötelezettségének nem tett eleget, a Ptk. 6:158. §-a szerinti törvényi vélelem alól sikeresen nem mentette ki magát.

A hibás teljesítés objektív jogkövetkezménye a kellékszavatosság.

A Ptk. 6:159. §-a [Kellékszavatossági jogok] 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 - másikkéllékszavatossági 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 hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, 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, bekezdés a) pontja szerinti fogyasztó, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.”

A kellékszavatosság a hibás teljesítés objektív jogkövetkezménye. 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.

Ptk. 6:138. § [A teljesítés követeléséhez való jog]

„Szerződésszegés esetén a sérelmet szenvedett fél jogosult a szolgáltatás teljesítésének követelésére.”

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.

A hiba mértékétől függetlenül a cipő bélése szakszerűen, gazdaságosan és értékcsökkenés nélkül nem javítható, ezért a javítás a fenti tényállás mellett nem alkalmazható.

A fogyasztó kicserélés, illetve a vételár visszafizetés (elállás) iránti igénye megalapozott.

A Békéltető Testület Eljárási Tanácsa a meghallgatáson a felek által előadottakat, továbbá az általuk rendelkezésre bocsátott dokumentumokat (így a fogyasztó részéről: a 2016. szeptember 8-ai email, a 2016. szeptember 9-én kelt kérelem a BT elnökéhez; a 2016. március 4-ei nyugta 12.590,- Ft; a 009859 sorszámú jegyzőkönyv minőségi kifogásról, az ad-1361/2016 sz. Szakvélemény, továbbá a vállalkozás részéről: a 2016. szeptember 26-án kelt, a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnökének címzett levél) összevetése és egységként értékelése, valamint a lábbeli szemrevételezésével kialakított véleménye figyelembe vételével, a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján döntött.

Mindezek alapján a fogyasztó megalapozott kérelmére a Békéltető Testület Eljárási Tanács a rendelkező részben foglalt Ajánlást tette.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a Tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, így az Eljárási Tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv. 32.§ b) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján tette meg Ajánlását.

A Fgytv. 36.§ (1) bekezdésének rendelkezése szerint, amennyiben 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. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott Ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a Békéltető Testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

Az Fgytv. 30.§ (3) bekezdése kimondja,

"Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul."

A hivatkozott jogszabályhely alapján a jelen Ajánlásban rögzített személyes azonosító adatok, a felek és az Eljáró Tanács (Egyedül Eljáró Testületi Tag) megnevezése, valamint a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

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

A Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18.§ (1) bekezdésén, az illetékessége az Fgytv. 20.§ (3) bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2016. október 21.

Dr. Simon Éva
Eljáró Tanács
Egyedül Eljáró Testületi Tag

Kapják:

1. Csernus-Klement Tímea 2360 Gyál, Budai Nagy Antal utca 21/1. fogyasztó
2. Sever és Társa Kft. (székhelye: 3531 Miskolc, Kiss Ernő u. 9.) vállalkozás
3. Irattár