

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/247-10/2017.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a szám alatti lakos (a továbbiakban fogyasztó), valamint a SHOEBOS Kft. (székhelye: 1033 Budapest, Szőlőkert u. 9., Cg.sz.: 01-09-665913) (a továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S

teszi:

A SHOEBOS Kft. vállalkozás a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül cserélje ki a fogyasztó által 2017. április 7-én vásárolt VAN márkájú, Authentiv Decon megnevezésű cipőt. Amennyiben a kicserélést nem vállalja, vagy annak nem tud eleget tenni, akkor ugyanezen határidőn belül fizesse vissza a fogyasztó részére a termék 14.392,- 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 kérheti 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.

I N D O K O L Á S

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

A fogyasztó 2017. április 7-én vásárolt egy VAN márkájú, Authentiv Decon megnevezésű cipőt a SHOEBOS Kft. vállalkozás 1062 Budapest, Váci út 1-3. 1. em. szám alatti telephelyén lévő üzletében. A lábbeli vételára 14.392,- Ft volt.

A fogyasztó 2017. június 3-án a cipő mindkét orrán jelentkező ragasztási hiba, egyéb hiba miatt visszavitte a cipőt az üzletbe, és cserét kért a vállalkozástól. A vállalkozás a fogyasztói kifogásról felvett 1000029103 sz. jegyzőkönyvben azt is rögzítette, hogy „A ragasztási hibán kívül mindkét cipő orrán meg van gyűrődve az anyag.”

A SOEBOX Kft. a cipőt szemrevételezéssel, kézi, érzékszervi módszerrel maga vizsgálta meg, figyelembe véve a vonatkozó jogszabályok előírásait és vizsgálati tapasztalatokat. Azt állapította meg, hogy a kifogás nem megalapozott. Hivatkozott arra, hogy a károsodás a lábbeli nem rendeltetésszerű, hanem kíméletlen használatára vezethető vissza, valamint arra, hogy a termék túlhordottá vált. Az anyag és a gyártási hiba lehetőségét kizárta.

A vállalkozás a fogyasztó minőségi kifogását a saját vizsgálata eredményére hivatkozva a fogyasztónak 2017. július 6-án megküldött elektronikus levelével elutasította.

A fogyasztó nem fogadta el a vállalkozás elutasítását, ezért a fogyasztói jogvita rendezése érdekében 2017. július 25-én „fellebbezéssel”, illetve 2017. augusztus 10-én kelt kérelemmel fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnökéhez. A fogyasztó a fenti tényállás mellett cserét, a vételár visszafizetését kérte.

Kérelméhez csatolta a 2017. április 7-ei nyugtát 14.392,- Ft vételárral, a vállalkozás által felvett 1000029103 sz. jegyzőkönyvet és a vállalkozás által részére 2017. július 6-án megküldött e-mailt, melyben panaszának kivizsgálásáról értesítette.

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 2017. év szeptember hó 25. napjának 9,00 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 kötelezőként 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 2017. augusztus 21-én kelt válasziratában bejelentette, hogy a panasz jogosságát nem ismeri el, az eljáró tanács döntését kötelezőként nem fogadja el. Hivatkozott arra, hogy a lábbeli bevizsgálása megtörtént, a vélemény elutasítva lett. Csatolta a 1000029103 sz. jegyzőkönyvet.

A SHOEBOS 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 hangsúlyozta, hogy a fogyasztó továbbhordta a lábbelit, valamint nem a használati útmutatóban javasoltak szerint használta. Ezt a fogyasztó visszautasította.

A vállalkozás képviselője állította, hogy a cipő hibája legfeljebb használhatósági szinten javítható. A javítást, vagy a következő két hónapon belüli vásárlás során 20%-os kedvezmény biztosítását ajánlotta fel a fogyasztónak egyezségül. A fogyasztó az egyezségi ajánlatot nem fogadta el.

Az Eljáró Tanács megkísérelte a felek között egyezség létrehozását, de az nem vezetett eredményre.

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 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. §-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 Ptk. 6:162.§ (2) bekezdése szerint:

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

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 megdönthető jogi vélelem (Ptk. 6:158.§) a jogalkalmazást segítő jogi eszköz, melynek lényege, valamely tény vagy jogi helyzet valószínű elfogadása mindaddig, amíg be nem bizonyosodik az ellenkezője. A törvényi vélelem esetén a kimentésről annak kell gondoskodnia, akinek a vélelem megdöntéséhez érdeke fűződik.

A vállalkozást terhelte tehát annak bizonyítása, hogy a termék hibája, a hiba oka a lábbeli értékesítésének időpontjában nem volt meg a cipőben.

A békéltető testületi eljárás során a szabad bizonyítás elve érvényesül, így a felek alakszerű bizonyítási szabályokhoz, meghatározott bizonyítási eszközök alkalmazásához nincsenek kötvé.

A vállalkozás saját maga vizsgálta meg a lábbelit, véleményezte, és megállapításai alapján a fogyasztó minőségi kifogásának jogosságát elutasította. A jogszabály a bizonyítási terhet a vállalkozásra telepítette, aminek pl. a cipő bevizsgálásával, szakvélemény beszerzésével tehetett volna eleget.

A Békéltető Testület Eljáró Tanácsának következetes álláspontja szerint a fogyasztói jogvitában a vállalkozás a saját véleményével a bizonyítási kötelezettségének nem tett eleget – véleménye nem független szakvélemény és nem bizonyíték –, más bizonyítási eszközt pedig nem ajánlott fel, így 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 kötelezettnék - 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 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.

Mivel a vállalkozás magának a hibás teljesítésnek a tényét is vitatja, nincs akadálya annak, hogy a fogyasztó második lépcsőbe tartozó szavatossági jogot érvényesítsen.

A fogyasztó a cipő cseréjét, vagy vételárának visszafizetését kérte.

Az eljárás során – a vállalkozás képviselőjének nyilatkozatából – az volt megállapítható, hogy a cipő hibátlan állapotra nem volt javítható. Erre tekintettel a fogyasztó csere vagy vételár visszafizetése iránti (elállás) igénye megalapozott.

Az Eljáró Tanácsa álláspontja szerint a vállalkozás semmilyen módon nem bizonyította a lábbeli továbbhordását, illetve a meghibásodás és az esetleges továbbhordás közötti ok-okozati összefüggést.

A Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a meghallgatáson a felek által előadottakat, továbbá az általuk rendelkezésre bocsátott dokumentumok 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 Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanács a rendelkező részben foglalt Ajánlást tette.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a Tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, így az Eljáró 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 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.§ (1) bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2017. szeptember 25.

Dr. Simon Éva sk.
Eljáró Tanács
Egyedül Eljáró Testületi Tag

Kapják:

1. Fogyasztó
2. SHOEBOX Kft. (székhelye:1033 Budapest, Szőlőkert utca 9.) vállalkozás
3. Irattár