

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/Á-403-08/2017.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a szám alatti lakos (a továbbiakban fogyasztó), valamint a CCC Hungary Shoes Kft. (1123 Budapest, Alkotás utca 23., Cg.sz.: 01-09-991763) (a továbbiakban: vállalkozás) közötti – adásvételi szerződés teljesítésével kapcsolatos - fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S

teszi:

A CCC Hungary Shoes Kft. vállalkozás a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül cserélje ki a fogyasztó által 2017. szeptember 8-án vásárolt SPIDERMAN ULTIMATE CP49-7307SPRMW megnevezésű, 2220691200048 azonosítójú lábbelit.

Amennyiben a kicserélést nem vállalja, vagy annak nem tud eleget tenni, akkor ugyanezen határidőn belül fizesse vissza a fogyasztó részére a termék 5.173,- 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.

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 megállapította, hogy a fogyasztó 2017. szeptember 8-án vásárolt egy pár SPIDERMAN ULTIMATE CP49-7307SPRMW megnevezésű, 2220691200048 azonosítójú lábbelit a vállalkozás 6000 Kecskemét, Dunaföldvári utca 2. szám alatti fióktelepén lévő üzletében, 5.173,- Ft vételárért.

A fogyasztó 2017. november 4-én mindkét lábbeli sarok részének kilyukadása, és a négy tépőzár elgyengülése miatt minőségi kifogással vitte vissza a cipőt az üzletbe. Pénzvisszafizetést kért a vállalkozástól.

A vállalkozás arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy vizsgálatra küldi a lábbelit. Ezt rögzítette is a minőségi kifogásról felvett R69661747296 sz. jegyzőkönyvben. Vizsgálatról készült szakvéleményt azonban nem adtak a fogyasztónak, de kijavították a cipőt. A fogyasztó nem vette át a lábbelit, mert a tépőzárak mellett a lábbeli szélei továbbra is rongyosak voltak, hatalmas foltot tettek a sarokbélésekre. A minőségi kifogásról felvett jegyzőkönyvben az került rögzítésre, hogy „Mindkét lábbeli felső részének az anyaga tépőzár mentén szakad.” A második, az R72905955895 sz. jegyzőkönyv is tartalmazta, hogy véleményezésre küldik a cipőt, de azt a tény nem, hogy olyan lábbelit kifogással a fogyasztó, amelyet a vállalkozás már javított.

A vállalkozás a minőségi kifogás kivizsgálására ugyanazt a céget, a Shoes Bau Hungary Kft-t (1038 Budapest, Meggy utca 12., Cg.sz.: 01-09-270506) kérte fel, amely korábban már javította a reklamált lábbelit. A 2017. november 22-én elvégzett roncsolásmentes vizsgálat eredményeként a Shoes Bau Hungary Kft. a lábbeli felső részét érintő kopások, anyagelváltozások, sérülések tekintetében azt állapította meg, hogy a cipő anyagszerkezetének látható elváltozásai használati eredetűek, kizárta az anyag és a gyártási hibát. Kimondta, hogy a felsőrész sérülése nem javítható. A szakvélemény a fogyasztó minőségi kifogását megalapozatlannak ítélte.

A vállalkozás a szakvéleményre hivatkozva elutasította a fogyasztói kifogást.

A fogyasztó nem fogadta el a vállalkozás elutasítását, ezért a fogyasztói jogvita rendezése érdekében 2017. november 30-án e-mailben panasszal, majd 2017. december 21-én kelt kérelemmel fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnökéhez. Sérelmezte, hogy két hónap használat után rongyos, toldozott, foltozott a lábbeli, továbbá azt, hogy gyermeke nem kapott váltócipőt a kifogás kivizsgálásának idejére, és nehezményezte azt is, hogy nem láthatta a vizsgálati jegyzőkönyvet. A fenti tényállás mellett a vételár visszafizetését kérte.

Kérélméhez csatolta másolatban a 2017. szeptember 8-ai nyugtát az 5.173,- Ft vételárról, a Vásárlói tájékoztatót, valamint az R72905955895 sz. Jegyzőkönyvet.

A Békéltető Testület Elnökének felhívására a vállalkozás 2018. január 24-ei elektronikus formában megküldött válasziratában előadta, hogy az első minőségi kifogás bejelentését követően a hibákat javítással orvosolták, eleget tettek a szavatossági kötelezettségüknek. Kiemelte, hogy második alkalommal más hibát jelentett be a fogyasztó, és úgy nyilatkozott, hogy ismét szakértői vizsgálatra küldték a cipőt. A független szakértő megalapozatlannak ítélte a fogyasztó reklamációját.

A vállalkozás állította, hogy a jogos reklamációt javítással orvosolta, mert ez nem járt aránytalan többletköltséggel számára. A szakértői véleményre hivatkozással a minőségi kifogás elutasítását fenntartotta.

Másolatban csatolta az R69661747296 sz. és az R72905955895 sz. Jegyzőkönyveket a fogyasztó minőségi kifogásairól, továbbá a CCC2017/11/22. sz. Szakvéleményt, a szakvéleményt készítő cég ügyvezetőjének nyilatkozatát a szakmai tapasztalatai tekintetében, a függetlenséggel kapcsolatban. Mellékelte a vizsgálatot végző technikusképesítő- és szakmunkás-bizonyítványának másolatát, továbbá fotókat a lábbeliről. A vállalkozás az általa állított első szakvéleményt nem mellékelte.

A vállalkozás eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.

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

A fogyasztó kiemelte, hogy a javítás minőségét is sérelmezte, és a korábban már a cipőn jól látható kirojtosodásokat, amiket első alkalommal a vállalkozás nem rögzített a minőségi kifogásáról felvett jegyzőkönyvben. A cipőt el sem hozta az áruházból, a javítás minősége, és a rojtosodás elmaradt javítása miatt ismét megírták a jegyzőkönyvet a minőségi kifogásáról.

A vállalkozás képviselője az Eljáró Tanács kérdésre nyilatkozta, hogy az első minőségi kifogást követően nem készült szakvélemény, a vállalkozás elvégeztette a javítást. Ekkor valamennyi tépőzárát kicserélték, és mindkét lábbeli sarokrészénél a rongyolódásokat befoltolták. A javítást cipész készítette el, vagy az ő cégénél valaki. Azért nem kapott a fogyasztó szakvéleményt, mert nem készült az első alkalommal, amikor azonban a második alkalommal készült, akkor azt megkapta a fogyasztó.

Az Eljáró Tanács szemrevételezte a fogyasztó által bemutatott cipőt, és rögzítette, hogy mindkét cipő tépőzára rendeltetésszerű használatra alkalmas és teljesen újszerű. A sarok részek bélésénél behelyezett műbőr anyag, folt van, azonban a jobbos lábbelinél a sarok belső részénél a varrás mentén felpöndörödik, a balos cipőnél pedig éles felület tapasztalható, amely alkalmas a sarok kidörzsölésére. A balos lábbeli tépőzárhoz közeli, a bokát fogó peremén a bélés anyaga anyaghiányosan kikopott. Mindkét cipő orr-részén több kopás is látható.

A fogyasztó jelezte, hogy az orron lévő kopásokat nem kifogásolta.

Az Eljáró Tanács biztosította a vállalkozás képviselőjének is a lábbeli megtekintését.

Az Eljáró Tanács kérdésére a vállalkozás képviselője nem tudott választ adni arra, hogy miért rögzítette a vállalkozás az R69661747296 sz. jegyzőkönyvben, hogy az első minőségi kifogás intézése során is készült szakvélemény a cipőről, és miért erősítette meg válaszlevelében, holott bizonyítani nem tudja, illetve képviselője szerint ekkor nem készült szakvélemény.

A meghallgatáson a felek között megkísérelt egyezség létrehozása a vállalkozás elutasítása miatt 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 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 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, továbbá a vásárlás és a hiba bejelentése között nem telt el hat hónap, ezért alkalmazni kell a Ptk. hivatkozott 6:158. §-ának rendelkezését.

Első alkalommal a vállalkozás a bejelentett hibákat javítással orvosolta. Ekkor tehát nem vitatta, nem támadta a Ptk. 6:158. §-a szerinti hibás teljesítéssel kapcsolatos vélelmet. A javítás azonban nem megfelelő és elfogadható minőségben készült el, különösen a balos lábbeli sarok részének javítása során. Ott ugyanis nagy valószínűséggel a felgyülemlett és megszáradt nagyobb mennyiségű ragasztó anyag, vagy valami más, oda rendeltetésszerűen nem való anyag olyan éles felületrészt képez, amely alkalmatlanná teszi a cipőt viselésre, illetve a gyermek lábában használat közben komoly sérülés előidézésére alkalmas. Ez a felületi kitüremkedés minden külön szakértelem nélkül tapintással megállapítható, mint ahogyan az is, hogy hordhatatlanná teszi a lábbelit.

Sajnálatos módon a Shoes Bau Hungary Kft. részéről eljáró szakember a szakvélemény készítésekor ezt a javítási hibát nem vette észre, holott ez a cég ugyanaz volt, amely a javítást végezte, majd utóbb, a fogyasztó másodszori hibabejelentésekor – 2017. november 18-án – véleményezte a lábbelit. A CCC2017/11/22. sz. Szakvélemény meg sem említi, hogy a korábban – de még ugyanabban a hónapban –, a 2017. november 4-én tett vásárlói kifogásokra elvégezte a lábbeli javítást.

A vállalkozás nem kifogásolta meg, ezért az Eljáró Tanács tényként elfogadta, hogy a fogyasztó 2017. november 4-én átadta a cipőt a vállalkozásnak, és akkor sem vette át, amikor az a fentiek szerint kijavított. Ebből következően a második alkalommal reklamált hiba már megvolt a lábbeliben. „Mindkét lábbeli felső részének az anyaga tépőzár mentén szakad.” hibaleírás található a vállalkozás által második alkalommal készített jegyzőkönyvben, melynek száma: R72905955859.

A cipő meg szemlélésével egyértelműen megállapítható, hogy az anyag szakadása nem a tépőzárak mentén, hanem azokhoz közel, de a lábbeli felső részének szárazzó vonalán van. Ezek a szakadások, kirojtások 2017. november 4-e után nem keletkeztek a fentiek szerint, tehát már a javítás idején a lábbeli mutatta azokat.

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

A vállalkozás a bizonyítási kötelezettségének a cipő bevizsgálásával, szakvélemény beszerzésével kívánt eleget tenni.

Az Eljáró Tanács megállapította, hogy a CCC2017/11/22. sz. Szakvélemény nem aggálytalan, mert nem egyértelmű, nem szabatos, nem részletesen megindokolt, nem hiánytalan. A roncsolásmentes módszerrel elvégzett vizsgálat megfelel a szakértőtől elvárható szakmaiságnak.

A vizsgálat mélységét és alaposágát azonban megkérdőjelezi az a tény, hogy nem derült ki közben a fent leírt, és a hordásra alkalmatlanná tevő hibája a sarok bélés javításának. Az Eljáró Tanács határozott álláspontja szerint ezt annak ellenére jeleznie kellett volna a szakértőnek, hogy a minőségi kifogás nem erre irányult, azonban a hiba kétségtelenül a szakértő cég javító munkájának következményeként jelentkezett.

Arról sem ad számot a szakvélemény, hogy milyen indokok alapján vonta le azt a megállapítást, hogy a sérülések külső mechanikai hatásokra vezethetők vissza, és milyen indokok alapján zárta ki az anyag, illetve gyártási hibát. A felsőrész szárazzó vonala valóban nem érinti a talajt, mely koptathatná, de folyamatosan dörzsölődik a gyermek nadrágjának szárához. A cipő 2017. szeptember 8-ai vásárlása és a vállalkozás részére 2017. november 4. napján történő átadása között mindösszesen két hónap telt el, amely időtartam alatt a lábbeliben a vállalkozás által is elismert és javított hibák, és az utóbb szakértett olyan hiba keletkezett, amely a cipő szerkezetét is befolyásolja.

A fenti tényállás mellett a szakvéleményt nyújtó korábbi, de néhány napon belüli javítása, annak minősége miatti érintettsége is aggályokat ébreszt a függetlenség tekintetében.

A vállalkozás a szakvéleménnyel a Ptk. 6:158. §-a szerinti törvényi vélelem alól a fentiek szerint 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 kötelezettnak - 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 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 fogyasztó a cipő cseréjét, vételárának visszafizetését kérte. Mivel a vállalkozás véleménye szerint a lábbeli nem javítható, a fogyasztó csere, illetve a vételár megfizetése iránti igénye megalapozott.

A Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a meghallgatáson a felek által előadottakat, továbbá a felek által 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 Tanácsa a rendelkező részben foglalt Ajánlást tette.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a Tanács döntését kötelezsként 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, 2018. február 8.

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

Kapják:

1. Sajtos Miklósné (6000 Kecskemét, Páfrány utca 36.) fogyasztó
2. CCC Hungary Shoes Kft. (1123 Budapest, Alkotás utca 23.) vállalkozás
3. Irattár