

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



**Ügyszám: BKMBT/015-08/2021.**

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/015/2021. számú – adásvételi szerződés teljesítésével kapcsolatos – fogyasztói jogvitában 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 a cipő vételárának megfelelő mértékben a fogyasztó választása szerint ugyanilyen vagy másik termékre cserélje ki a fogyasztó által 2020. november 9-én vásárolt cipőt.

Amennyiben a kicserélést nem vállalja vagy annak nem tud eleget tenni, ugyanezen határidő alatt fizesse vissza a fogyasztónak a lábbeli 10.900 forint összegű vételárát, a cipő egyidejű visszaszolgáltatása mellett.

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.

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.

**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 felek okiratba foglalt nyilatkozatai és az általuk becsatolt okiratok, dokumentumok tartalma alapján az alábbi tényállást állapította meg:

- [2] ..... fogyasztó (a továbbiakban: fogyasztó) 2021. november 9. napján vásárolt egy pár Jenny Fairy 5903419859175 megnevezésű (azonosítójú) fekete színű általános utca női cipőt a vállalkozás 6000 Kecskemét, Izsáki út 12/b. szám alatti üzletében 10.900 Ft vételárért
- [3] 2020. december 18-án a fogyasztó minőségi kifogással visszavitte a cipőt az üzletbe, ahol a vállalkozás az erről felvett jegyzőkönyvben rögzítette, hogy „*Mindkettő talpa válik körben és mindkettőnek a kéregmerevítése darabokra tört, elgyengült.*” A fogyasztó cserét kért a vállalkozástól.
- [4] A vállalkozás a talp hibáját megjavíttatta, és a minőségi kifogás kivizsgálására a Shoes Bau Hungary Kft-t (székhely: 1038 Budapest, Meggy utca 12., cg.sz.: 01-09-270506) kérte fel, amely a CCC/1602 2020/12/22 sz. szakvéleményében azt állapította meg, hogy a vásárló reklamációja nem megalapozott. Rögzítette mind a két minőségi kifogást, azonban csak a kéreg felületének a merevítés megtörésére tért ki. Állította, hogy a kéreg felületén a gyűrődés, letaposás mechanikai fizikai behatások következménye, és azt is kimondta, hogy a kéreg anyagszerkezetének sérülése felvételnél a cipőkanál használatának hiányára vezethető vissza, továbbá az eltört éles anyagszélék szakadást okoztak a kéregbélés szerkezetén. Kizárta a gyári eredetű hibát, valamint valószínűsítette a kéreg felületének hibásodása tekintetében, hogy az sokkal inkább mechanikai és fizikai behatások, mint esetlegesen gyenge anyagszerkezet következményei. Nem nyilatkozott atekintetben, hogy a lábbeli javítható-e.
- [5] A vállalkozás a szakvélemény megállapításaira alapozva a fogyasztónak a cipőkérget érintő minőségi kifogását elutasította.
- [6] A fogyasztó a fogyasztói jogvita rendezése, szavatossági jogai érvényesítése érdekében a 2021. január 7. napján érkezett kérelmével a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnöke előtt kezdeményezte a fogyasztói jogvita rendezését. Sérrelmezte, hogy öt hét használat után jelentkeztek hibák a cipőben. Utalt arra, hogy korábban is volt minőségi kifogása a vállalkozástól vásárolt terméket illetően, de azt akkor kijavították. A fenti tényállás mellett a vételár visszafizetését kérte készpénzben vagy utalvány formájában.  
Kérelméhez másolatban csatolta a nyugtát, a vásárlói tájékoztatót, az RKHU16022012181332294 sz. és a 0009195 sorszámú Jegyzőkönyveket, a CCC/1602 2020/12/22 sz. Szakvéleményt.
- [7] A 2021. március 2-án érkezett válasziratában a vállalkozás az eljárás írásbeli lefolytatásához hozzájárult, eseti alávetési nyilatkozatot nem tett. Úgy nyilatkozott, hogy a szavatossági körbe tartozó hibát szakszerűen javította. A kéreghiba azonban nem rendeltetésszerű használat eredménye, ezért a független szakértői véleményben foglaltak alapján az elutasítást fenntartja. Ennek ellenére egyezségi ajánlatot tett, melyben felajánlotta a lábbeli vételára 20 %-ának visszafizetését (2.180 Ft) a fogyasztó részére, aki emellett a cipőt megtarthatja.  
Válasziratához másolatban csatolta a független szakértő szakvéleményét, nyilatkozatát, melyben a szakértő a szakmai gyakorlati idejére, tapasztalataira, végzettségére és függetlenségére hivatkozik és mellékelte a szakértő bizonyítványainak másolatát.
- [8] A BT elnöke megküldte a fogyasztónak a vállalkozás válasziratát, egyezségi ajánlatát, melyet nem fogadott el.
- [9] A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület (a továbbiakban: BT) elnöke a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 29.§ (7) bekezdése alapján az eljárás írásbeli lefolytatását kezdeményezte, és az eljárás lefolytatására dr. Simon Éva békéltető testületi tagot (a továbbiakban: eljáró tanács) jelölte ki. A meghallgatás mellőzéséhez mindkét fél hozzájárult, így a fogyasztó is, tekintettel arra, hogy a hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított 15 napon belül a fél nem nyilatkozik.

[10] Az eljáró tanács a rendelkezésre álló becsatolt dokumentumok és adatok alapján megállapította, hogy:

Az 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 igazolások szerint a felek értesítése, a jogaikról és kötelezettségeikről történő tájékoztatás szabályszerű volt.

A vállalkozás eleget tett az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének azzal, hogy válasziratot nyújtott be. A vállalkozás sem általános sem eseti alávetési nyilatkozatot nem tett.

A vállalkozás egyezségi ajánlatot tett, és a BT megkísérelte a felek között egyezség létrehozását, azonban az a fogyasztó elutasítása miatt nem vezetett eredményre.

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

[11] A jelen eljárásban alkalmazandó a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:215. §-a szerint adásvételi szerződés alapján az eladó a dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

[12] A hibás teljesítés tekintetében – a megállapított tényállás figyelembevételével – a Ptk. alábbi rendelkezéseit kell alkalmazni:

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 kötelezettel 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.

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.

6:158. §-a [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.

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

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

6:159. §-a [Kellékszavatossági jogok]

(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 - 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, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicsereléshez fűződő érdeke megszűnt.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.

[13] A fogyasztó kérelme szerint a vállalkozás az adásvételi szerződést hibásan teljesítette.

A fogyasztó és a vállalkozás által sem vitatottan, a lábbeli hibát mutatott. A vásárlás és a hiba bejelentése között közel másfél hónap telt el, a hiba ezen időtartamon belül felismerhetővé vált, és a fogyasztó a minőségi kifogását a vállalkozásnak igazoltan bejelentette.

[14] A vállalkozás szavatossági kötelezettsége a hibás teljesítés vonatkozásában a törvényi vélelem alapján fennállt. Amennyiben a vállalkozás ezt a vélelmet meg kívánja dönteni, neki kell bizonyítania, és az eljáró tanácsnak a vállalkozás általi bizonyítás alkalmasságát, megfelelőségét kellett megvizsgálnia.

[15] A békéltető testületi eljárás során a szabad bizonyítás elve érvényesül, így a felek alakszerű bizonyítási szabályokhoz, meghatározott bizonyítási eszközök alkalmazásához nincsenek kötve. A vállalkozás annak eldöntésére, hogy a fogyasztó által sérelmezett hiba minőségi hibának minősül-e, szakértői vizsgálatot kért. Ez az eljárása összhangban van a Ptk. hivatkozott 6:158. §-ának rendelkezésével.

[16] A becsatolt CCC/1602 2020/12/22. sz. szakvélemény alapos áttanulmányozása alapján az eljáró tanács arra a határozott meggyőződésre jutott, hogy a szakvélemény hiányos, továbbá abból a szakértő végkövetkeztetésének alapjai és indokai – adatok, körülmények – sem ismerhetők meg a felek, és az eljáró tanács számára. Emiatt nincs lehetőség a szakvélemény logikai kontrolljára sem. A szakvélemény nem tartalmazza, hogy milyen vizsgálati módszereket, eljárásokat alkalmazott a szakértő, vizsgálta-e az anyag- és/vagy a gyártási hiba lehetőségét, illetve milyen vizsgálati módszerek, eljárások mentén zárta ki azokat, továbbá az anyagszerkezet gyengeségét miért esetlegesen zárta ki. A talpak leválásának tényét is rögzíti a szakértő, azonban azt nem vizsgálja. Ha és amennyiben a szakvélemény elkészítése előtt javíttatta a talpakat a vállalkozás, úgy nyilván azt valaki (eladó? ügyintéző? szakértő?) hibás teljesítési körbe tartozónak minősítette. Ha pedig utóbb, akkor a szakvéleménynek a talpak állapotára és megvizsgálására is ki kellett volna térnie, e körben is szakmai véleményt adnia, hiszen ez is a minőségi kifogás része volt.

Az eljáró tanács a szakvélemény tekintetében vizsgálta a bizonyosság fokát, és arra a határozott álláspontra jutott, hogy a szakértő feladata nem hipotézis felállítása kellene, hogy legyen (cipőkanál használatának hiánya), hanem minden szóba jöhető ok vizsgálata.

A szakértő végzettségét és szakképesítését igazoló bizonyítványoknak, valamint nyilatkozatának utóbb benyújtása a konkrét ügyben és konkrét szakvélemény tekintetében nem pótolják a hiányosságokat. A szakvélemény nem felel meg a szakmaiságnak, hiányos és ellentmondásos.

A BT eljáró tanácsa a szakvélemény alapján arra a határozott álláspontra jutott, hogy az abban foglalt megállapítások nem megalapozottak, az eljáró tanács véleménye az, hogy a vállalkozás a szakvéleménnyel nem döntötte meg a Ptk. 6: 158.§-a szerinti törvényi vélelmet.

- [17] A vállalkozás szavatossági kötelezettsége a hibás teljesítés vonatkozásában fennáll.
- [18] 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.
- [19] A hibás teljesítéssel kapcsolatos egyes jogalkalmazási kérdésekről szóló 1/2012. (VI.21.) PK vélemény – melyet irányadónak kell tekinteni – többek között rámutatott, hogy 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.
- [20] A fogyasztó a vállalkozástól cserét kért, majd a fogyasztói jogvitában ezt a vételár visszafizetése iránti igényére módosította.
- [21] Mindezek alapján – és a vállalkozás alávetési nyilatkozatának hiányában – a Békéltető Testület eljáró tanácsa a felek által rendelkezésre bocsátott dokumentumok, iratok összevetése és egységként értékelése figyelembevételével, a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján döntött, a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.
- [22] 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 határozatban 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.
- [23] 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.  
Az ajánlás hatályon kívül helyezésének a lehetőségét az Fgytv. 34. § (3) bekezdése biztosítja.

Kecskemét, 2021. március 11.

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

Értesülnek:

1. Felek
2. Irattár