

Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt.4.
Telefon: 76/501-525, 501-500 Fax:76/501-538
E-mail: bekeltes@bacsbekeletes.hu
Honlap: www.bacsbekeletes.hu



Ügyszám: BKMBT/368-09/2020.

A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa fogyasztó által a CCC Hungary Shoes Kft. (székhely: 1123 Budapest, Alkotás utca 53., cg.sz.: 01-09-991763) vállalkozással szemben indított BKMBT/368/2020. számú – adásvételi szerződés teljesítésével kapcsolatos – fogyasztói jogvitában a követően 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 cserélje ki a fogyasztó által 2019. január 14-én vásárolt LASOCKI EST-KAMI megnevezésű, 2220766420050 azonosító számú női cipőt.

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

A fogyasztó 2019. január 14-én vásárolt egy pár LASOCKI EST-KAMI megnevezésű, 2220766420050 azonosító számú női cipőt a vállalkozás 6000 Kecskemét, Izsáki út 12/b. szám alatti üzletében 14.500 Ft vételárért. 2020. október 20-án a fogyasztó minőségi kifogással visszavitte a lábbelit az üzletbe, ahol a vállalkozás jegyzőkönyvben rögzítette, hogy mindkét cipő talpa elmorzsolódott, a sarkánál is meg talpközépen is.

A vállalkozás a terméket kijavíttatta, azonban azt a fogyasztó nem megfelelőnek minősítette, a vállalkozás pedig szakszerűnek, ezért a fogyasztó erre irányuló – 2020. november 6-án bejelentett – minőségi kifogását és csere igényét elutasította.

A fogyasztó a fogyasztói jogvita rendezése, szavatossági jogai érvényesítése érdekében a 2020. november 11-én benyújtott kérelmével a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnöke előtt

kezdéményezte a fogyasztói jogvita rendezését. Sérelmezte, hogy a lábbeli talpán elkezdett mállani a bőr, holott csak kb. hét alkalommal használata. A kijavítással kapcsolatban annyit közölt, hogy az minősíthetetlen. A fenti tényállás mellett a vételár levásárlását kérte egy másik fazonú lábbelire. Kérelméhez másolatban csatolta vállalkozás által felvett – és a fogyasztó aláírásával ellátott – RKHU 16022010201238580 sz. továbbá a 0009189 sorszámú Jegyzőkönyveket.

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, tekintettel arra, hogy a hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított 15 napon belül a fél nem nyilatkozik.

A vállalkozás az elektronikus úton 2020. december 1-én érkezett válasziratában nyilatkozta, hogy a fogyasztót terhelte a minőségi kifogást alátámasztó bizonyítási kötelezettség, mert igény bejelentése hat hónapon túli volt. Ennek ellenére a vállalkozás a hibát kijavíttatta, megítélése szerint tökéletesen. Erre tekintettel kérte a fogyasztó további igényének elutasítását. Egyezségi ajánlatot is tett, a vételár 20%-ának visszafizetését a fogyasztó részére. Hivatkozott arra, hogy csatolta a független szakértő nyilatkozatát, azonban nem tért ki arra, hogy az összefüggésben van-e a fogyasztói jogvita tárgyával. Olyan nyilatkozatot csatolt, melyben a szakértő a szakmai gyakorlati idejére, tapasztalataira, végzettségére és függetlenségére nyilatkozik, azonban a fogyasztó reklamációja kapcsán nem készült szakvélemény. Mellékelte a szakértő bizonyítványainak másolatát is.

A BT elnöke megküldte a fogyasztónak a vállalkozás egyezségi ajánlatát. A fogyasztó nem fogadta el a CCC Hungary Shoes Kft. ajánlatát arra hivatkozva, hogy egy másik kereskedő vállalkozásnál bevizsgálás nélkül elfogadták a visszavitt lábbelivel kapcsolatos reklamációját, és ott helyben levásárolhatta a vételárat.

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).

Az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A fogyasztó a jelen fogyasztói jogvitában adásvételi jogügyletből eredő szavatossági igényét kívánta érvényesíteni a vállalkozással szemben.

Az Fgytv. 29/A. § (1) bekezdése értelmében a békéltető testület eljárása során az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó rendelkezések szerint kell kézbesíteni. E szabályok betartása garanciális okokból, a tisztességes, pártatlan eljáráshoz (Fgytv. 24/A. §) való jog érvényesülése érdekében nem mellőzhető. A Békéltető Testület Elnöke e rendelkezés betartásával járt el, az eljárás írásbeli lefolytatására, a felek jogaira és kötelezettségeire vonatkozó értesítés kézbesítése szabályszerűen megtörtént, azt a fogyasztó és a vállalkozás is 2020. november 24-én átvette.

A vállalkozás eleget tett az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének, válasziratot nyújtott be. Alávetési nyilatkozatot nem tett.

A BT megkísérelte a felek között egyezség létrehozását, azonban az a fogyasztó elutasítása miatt nem vezetett eredményre.

A fogyasztó kérelme a rendelkezésre álló iratok és adatok alapján az alábbiak szerint megalapozott.

A fogyasztó a jelen fogyasztói jogvitában adásvételi jogügyletből eredően hibás teljesítés miatti kellék szavatossági igényt, „levásárlást” kívánt érvényesíteni a vállalkozással szemben.

A jelen eljárásban alkalmazandó 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:215. §-a [Adásvételi szerződés] szerint „(1) Adásvételi szerződés alapján az eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.”

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

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

Ptk. 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.”

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

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

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 - 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.”

Ptk. 6:163. § „[A kellékszavatossági igény elévülése]

(1) A jogosult kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított egy év alatt évül el.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

(3) Ha a szerződés alapján szolgáltatott dolog ingatlan, a kellékszavatossági igény a teljesítés időpontjától számított öt év alatt évül el.

(4) Nem számít bele az elévülési időbe a kijavítási időnek az a része, amely alatt a jogosult a dolgot rendeltetésszerűen nem tudja használni.

(5) A dolognak a kicseréléssel vagy a kijavítással érintett részére a kellékszavatossági igény elévülése újból kezdődik. Ezt a szabályt kell alkalmazni arra az esetre is, ha a kijavítás következményeként új hiba keletkezik.”

Ptk. 1:3. § „[A jóhiszeműség és tisztesség elve]

(1) A jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően kötelesek eljárni.”

A fogyasztó és a vállalkozás által sem vitatottan, a lábbeli hibát mutatott. A vásárlás és a hiba bejelentése között huszonegy hónap telt el. A fogyasztó a minőségi kifogását a vállalkozásnak igazoltan bejelentette. A vállalkozás eleget tett a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet rendelkezéseinek, a két alkalommal bejelentett szavatossági igényről jegyzőkönyvet vett fel.

Szakvéleményt sem fogyasztó, sem a vállalkozás nem csatolt be.

A fent hivatkozott jogszabályi rendelkezések alapján megállapítható, hogy a vállalkozást az első minőségi kifogás bejelentésekor bizonyítási kötelezettség már nem terhelte, és a fogyasztó hibás teljesítést igazoló bizonyítása hiányában is, a vállalkozás önként vállalta – saját költségén – a nála vásárolt termék kijavítását. A fogyasztó első minőségi kifogásáról felvett jegyzőkönyv igazolja, hogy a vállalkozás a meghibásodás tényét, továbbá a helytállási kötelezettségét nem vitatta, felajánlotta a kijavítást.

A szavatossági igény, érvényesítésre álló határidőn belül került sor a cipő kijavítására. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés esetén is elévülési jellegű az igény érvényesítésére nyitva álló határidő, ami a vásárlástól számított 2 év. Tekintettel arra, hogy a lábbelit vállalkozás kijavíttatta, a fogyasztó kellékszavatossági igénye újból kezdődött (Ptk. 6:163. § (5) bekezdés), azaz a határidő nem a vásárlástól, hanem a kijavítástól számít a kijavítással érintett talprész tekintetében.

A fogyasztó második kifogása a kijavított talprészt érintette, a javítás minőségét sérelmezte. A jelen fogyasztói jogvitában arra nézve semmilyen adat nem áll rendelkezésre, hogy a kijavítás milyen minőségben történt, tekintettel arra, hogy a fogyasztó és a vállalkozás ezzel kapcsolatos nyilatkozata ezzel kapcsolatban egymásnak ellentmondó.

A kijavítással a cipőt olyan állapotba kellett hozni, hogy a javítás után megfeleljen a szerződésben vagy jogszabályban megállapított követelményeknek. Hiszen a javítás rendeltetése az, hogy a cipő használhatóságát, a rendeltetésszerű működést kizáró vagy akadályozó hibát természetben megszüntesse.

Tekintettel arra, hogy a javítással kapcsolatban, annak időpontjától számított hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba tekintetében törvényi vélelem állt fenn a vállalkozással szemben, így annak megdöntése érdekében a bizonyítási teher is az ő oldalán állt fenn (Ptk. 6:158. §). A vállalkozás állította, de nem bizonyította, hogy a lábbeli javítása szakszerűen történt meg. A vállalkozás álláspontját tükröző saját nyilatkozata pedig bizonyítékként nem értékelhető, és így a vállalkozás a törvényi vélelmet nem döntötte meg.

A vállalkozás szavatossági kötelezettsége a hibás teljesítés vonatkozásában fennáll.

A hibás teljesítés legfontosabb objektív jogkövetkezménye a kellékszavatosság. Hibás teljesítés esetén a jogosult, a fogyasztó elsősorban kijavítást, kicserélést igényelhet. Ennek oka az, hogy a Ptk. a fenti hivatkozott szabályok szerint a szavatossági jogok között rangsort állít fel, a fogyasztó elsődlegesen ezeket, vagyis a hiba természetbeni reparációját, helyrehozatalát biztosító jogokat választhatja.

Az egyéb, a hibás teljesítés pénzbeli orvoslását, ill. a jogviszony felszámolását biztosító szavatossági jogok további feltételek fennállása esetén választhatók. Ilyen további feltétel, amennyiben a kijavítás, kicserélés lehetetlen (pl. nem javítható, már nincs azonos modell és vagy méret a lábbeliből stb.), ill. a kötelezett számára másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, azt a kötelezett nem vállalja, vagy a jogosult érdekeit kímélve megfelelő határidőn belül nem tudja elvégezni, ill. amennyiben a jogosult kijavításhoz, kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Ez utóbbi esetben abból kell kiindulni, hogy a fogyasztónak a kellékszavatossági jogait is a Ptk. 1:3. § (1) bekezdése szerint a jóhiszeműség és a tisztesség követelményének megfelelően kell gyakorolni. Nem érvényesíthet egyéb feltétel fennállása nélkül olyan szavatossági jogot, amely másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva a kötelezett számára aránytalan többletköltséget eredményezne. Jelentéktelen hiba miatt pedig elállásnak (a vételár visszafizetésnek) nincs helye. A fogyasztó kérelméből nem volt megállapítható a hiba súlya vagy jelentékenysége.

A fogyasztó a vállalkozás által felajánlott árleszállítást visszautasította, levásárlást kért. A magyar jog a kellékszavatosság körében nem ismeri a levásárlást, mint jogintézményt, ezért az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint – tekintettel arra, hogy a fogyasztó elsődlegesen a kijavítást és a kicserélést választhatja – döntött.

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 adatok, a felek és az eljárásra kijelölt BT tag megnevezése, valamint a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

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, 2020. december 12.

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

Értesül:

1. Fogyasztó
2. CCC Hungary Shoes Kft. (székhely: 1123 Budapest, Alkotás utca 53.) vállalkozás
3. irattár