

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/119-08-2022.

A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a fogyasztónak a Deichmann Cipőkereskedelmi Kft. (székhely: 1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25., cg.sz.: 01-09-693582, képviselő: Németh Szilvia) vállalkozással szemben indított BKMBT/119/2022. számú – adásvételi szerződés teljesítésével kapcsolatos – fogyasztói jogvitában a személyes meghallgatást 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 Deichmann Cipőkereskedelmi Kft. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a fogyasztó által 2021. november 21-én vásárolt 1145089 1 /38 megjelölésű női lábbelit javítsa ki, amennyiben ez bármely okból nem lehetséges, ugyanezen időtartam alatt cserélje ki, vagy ha ennek bármely okból nem tudna eleget tenni, ugyanezen időtartam alatt fizesse vissza a fogyasztónak a cipő 12.990 Ft összegű vételárát, a lábbeli egyidejű visszaszolgáltatása mellett.

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.

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.

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 rendelkezésre álló adatok, a felek nyilatkozatai és az általuk becsatolt okiratok, dokumentumok tartalma alapján az alábbi tényállást állapította meg.

[2] A fogyasztó (a továbbiakban: fogyasztó) 2021. november 21-én vásárolt egy pár 1145089 1 /38 megjelölésű női lábbelit a vállalkozás 6000 Kecskemét, Korona utca 2. szám alatti üzletében 12.990 Ft vételárért.

[3] 2021. december 14-én minőségi kifogással vitte vissza a terméket az üzletbe, ahol a felvett jegyzőkönyvben a vásárló bejelentéseként a vállalkozás azt rögzítette, hogy „Balos talpán közepén az anyag sérült, kiszakadt. Mind a kettő felső részén a szín több helyen megkopott.”

A fogyasztó kicserélést vagy pénzvisszafizetést kért a vállalkozástól.

[4] A vállalkozás az üzletben a fogyasztó minőségi kifogását elutasította azzal az indokolással, hogy „A hiba nem gyártási eredetű, nem rendeltetésszerű használat következménye.”

[5] A fogyasztó a fogyasztói jogvita rendezése, szavatossági jogai érvényesítése érdekében a 2022. április 19-én érkezett kérelmével a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnöke előtt kezdeményezte a fogyasztói jogvita peres eljáráson kívüli rendezését. A fenti tényállás mellett kijavítást, vagy kicserélést vagy a vételár visszafizetését kérte, tovább azt is, hogy a fogyasztói jogvitában a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület járjon el.

Kérelméhez másolatban csatolta a vételár megfizetését igazoló nyugtát, a Használati- Kezelési útmutatót, és a minőségi kifogásról felvett F 698383 sorszámú Jegyzőkönyvet, valamint a képviseleti meghatalmazást.

[6] A BT elnöke meghallgatást tűzött ki, egyedül eljáró testületi tagot (a továbbiakban: eljáró tanács) jelölt ki és erről, valamint a jogairól és a kötelezettségeikről írásban értesítette a feleket.

[7] A BT elnökének felhívására a vállalkozás válasziratot nyújtott be, eseti alávetési nyilatkozatot nem tett. A vásárláskor a fogyasztónak átadott vásárlói tájékoztató tartalmára hívta fel a figyelmet a szavatossági igény érvényesítése körében. Arra hivatkozott, hogy a kellekszavatossági igény elutasítható a nem rendeltetésszerű használatból eredő hibák miatt, sérülés, erőszakos behatás (fizikai, kémiai stb.) okozta hiba esetén. A válaszirat tartalma szerint a vállalkozás a minőségi kifogást továbbra is elutasította.

[8] A BT elnöke a válasziratot megküldte a fogyasztónak.

[9] A szabályosan összehívott meghallgatáson a felek meghatalmazottjaikkal képviseltették magukat, és az addig tett valamennyi nyilatkozatukat fenntartották.

A fogyasztó kérdésre elmondta, hogy amióta visszakarta a cipőt a vállalkozástól, nem használta.

[10] A vállalkozás képviselője úgy nyilatkozott, hogy pillanatnyilag nem rendelkezik olyan bizonyítékkal, mellyel a hibátlan teljesítésre vonatkozó állítását alá tudná támasztani.

[11] Az eljáró tanács megsemmisítette a lábbelit. Megállapította, hogy a minőségi kifogásról felvett jegyzőkönyvben rögzített hibák a cipőkben beazonosíthatóak voltak. A balos lábbeli talpközép részén a talp peremre is kiterjedő 2,5 cm nagyságú anyagszakadás, hasadás, mind a két cipő orr részén feltűnő karcolási és kopási nyomok voltak. A sarok kéreg része nem volt megtörve, de a sarok külső borításán is kopási nyomok mutatkoztak.

[12] Az eljáró tanács biztosította a vállalkozás képviselőjének is a cipő megtekintését, aki a terméket a jogvita tárgyává tett lábbelivel azonosította be. Úgy nyilatkozott, hogy szakmai tapasztalatai szerint a talprész hibája egy mechanikai külső behatás következménye, és a felsőrész foltokban történő kopása, a horzsolások is használati eredetűek, mechanikai behatások következményei. Véleménye szerint a kopás ellen a megfelelő tisztítási, ápolási tevékenységgel lehetett volna tenni.

[13] Az eljáró tanács megkísérelte a felek között egyezség létrehozatalát, azonban a vállalkozás teljes elzárkózására tekintettel ez nem vezetett eredményre.

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

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: 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 erre irányuló kérelmére tekintettel illetékessége (Fgytv. 18.§ (1) bekezdése, 20. § (3) bekezdése).

A visszaérkezett kézbesítési, ill. letöltési igazolás szerint a felek értesítése, a jogaikról és kötelezettségeikről történő tájékoztatás szabályszerű volt.

A vállalkozás eleget tett az Fgytv. 29.§ (11) bekezdésében foglaltak együttműködési kötelezettségének, mert válasziratot nyújtott be, és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosította.

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

[15] 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.

[16] A felek között nem vitatottan adásvételi szerződés jött létre a 1145089 1 /38 megjelölésű női lábbeli tekintetében.

[17] A hibás teljesítés esetén 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 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.

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 (2a) bekezdés szerinti kivétellel - 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 kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

(2a) Fogyasztó és vállalkozás közötti - ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló - szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.

(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.

[18] A hibás teljesítés körében alkalmazandó továbbá a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm.rend.), mely többek között kimondja:

11. § (1) Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. E bekezdés a digitális elemeket tartalmazó árura is alkalmazandó.

[19] A fogyasztó kérelme szerint a vállalkozás az adásvételi szerződést hibásan teljesítette, és a felek által sem vitatottan, a lábbeli hibákat mutatott. A vásárlás és a hiba bejelentése között sem a törvényi hat hónap, sem a Korm.rend.-ben előírt egy év nem telt el, a hiba ezen időtartamon belül felismerhetővé vált, és a fogyasztó a vállalkozásnak igazoltan bejelentette a minőségi kifogást.

[20] A szolgáltatásnak a teljesítéskor meg kell felelnie a jogszabályi, illetőleg a szerződésben kikötött feltételeknek, alkalmasnak kell lennie a rendeltetésére szerinti célra. A Ptk. és a Korm.rend. hivatkozott §-aiban meghatározott jogszabályi vélelem szól amellett, hogy a teljesítéstől számított előírt időtartamon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt.

[21] A jogi vélelem a jogalkalmazást segítő jogi eszköz, melynek lényege, valamely tény vagy jogi helyzet valószínű elfogadása mindaddig, amíg be nem bizonyosodik az ellenkezője.

A Ptk. 6:158. §-a és a Korm.rend. 11. §-a szerinti vélelem megdönthető, és a kimentésről a vállalkozásnak kell gondoskodnia, mert a vélelem megdöntéséhez neki fűződik érdeke. Ebből következően neki kell bizonyítania, hogy az értékesítés időpontjában a termék hibája, a hiba oka nem volt meg a lábbeliben. A vállalkozás csak akkor mentesül a szavatossági felelőssége alól, ha kétséget kizáróan bizonyítja, hogy a hiba, a meghibásodás oka a teljesítés – a vásárlás – után keletkezett.

[22] A békéltető testületi eljárás során a szabad bizonyítás elve érvényesül, melybe beletartozik a bizonyítási mód, a bizonyítási eszköz – ide nem értve a jogsértő bizonyítási eszközöket – megválasztásának szabadsága is. Így a felek alakszerű bizonyítási szabályokhoz, meghatározott bizonyítási eszközök alkalmazásához nincsenek kötve.

[23] Ebben az alternatív vitarendezési eljárásban az eljáró tanácsnak azt kellett megvizsgálnia, hogy a vállalkozás bizonyítása alkalmas, ill. megfelelő-e a jogszabályi vélelem megdöntésére.

[24] A BT eljáró tanácsának következetes álláspontja szerint a kötelezett saját véleménye bizonyítékként nem értékelhető. Nem független, nem aggálytalan.

Erre tekintettel a vállalkozás nem mentette ki magát, véleménye és álláspontja önmagában nem alkalmas az ügy eldöntésére, így a vállalkozás nem döntötte meg a Ptk. 6:158. §-a szerint törvényi vélelmet, ill. a Korm.rend. 11. §-a szerinti jogszabályi vélelmet.

[25] Az eljáró tanács a fenti tényállás mellett és jogszabályi megalapozottságra tekintettel megállapította, hogy a vállalkozás szavatossági kötelezettsége a hibás teljesítés vonatkozásában fennáll.

[26] 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 jogosultság, az árleszállítás a hibás teljesítés pénzben való orvoslását, továbbá a jogviszony felszámolását – a szerződéstől elállás – biztosítják a jogosult fogyasztó számára.

[27] A hatályos jogi szabályozás szerint 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.

[28] A fentiek alapján az eljáró tanács megalapozottnak ítélte a fogyasztó kérelmét a vagylagosan alkalmazandó kellékszavatossági jogok tekintetében is, mert az a fokozatosság elvének is megfelel.

[29] Mindezek alapján – és a vállalkozás alávetési nyilatkozatának hiányában – a Békéltető Testület eljáró tanácsa a felek nyilatkozatai, az általuk rendelkezésre bocsátott dokumentumok, iratok összevetése és egységként értékelése figyelembevételével kialakított véleményével a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján döntött, a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

[30] 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 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.

[31] A Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (3) bekezdésén alapszik.

[32] A bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, a fellebbezési lehetőség hiánya és a hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2)-(3) és (4) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén alapul.

Kecskemét, 2022. május 26.

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

Értesülnek: 1. Felek
2. Irrattár