

**Ügyszám: 006-06/2015.**

**Meghallgatás időpontja: 2015. 12. 23.-án de. 09.00 óra**

A panaszos a kérelmében előadja, hogy 2014. 08. 26-án vásárolt a panaszolt - **SHOEBOX Kft. (1033 Budapest, Szőlőkert u. 9.) gazdálkodó szervezet** - kecskeméti üzletében egy 12013-CCBK-39 cikkszámú lábbelit, 19.990,- Ft értékben. Három hónap használat után mindkét lábbeli sarokrészén megkopott a bélés. A cipőt 20-25 alkalommal viselte, ezek alkalmával nem végzett sporttevékenységet, csak sétálásra használta. 2014. 11. 27-én jelezte a panaszolt felé problémáját.

A panaszolt a lábbeli megvizsgálása alapján a következőket állapította meg:

*„A lábbeli kéregbélése megkopott, ami a bélésanyag kilyukadását, szétszakadását eredményezte. A szakmai és vizsgálati tapasztalatok szétszakadását eredményezte. A szakmai és vizsgálati tapasztalatok alapján a béléskárosodások visszavezetők a láb és a cipő nem megfelelő hossz méretű összhangjára, ill. a cipőkanál használata nélkül történő le- és felvételre. Az előzőek bekövetkezésekor a láb mozgása során fellépő erőteljes súrlódás miatt a felhasznált bélésanyag a normál használatnál lényegesen erősebb igénybevételnek volt kitéve, amitől az károsodott.*

*A károsodás nem anyag- vagy gyártási hibára vezethető vissza.”*

A panaszos nem értett egyet a panaszolt megállapításaival, ezért kérelmében a panasz tárgyát képező lábbeli cseréjét, vagy vételárának visszafizetését kérte.

A panaszolt válasziratot nyújtott be, melyben vitatta a panasz jogosságát.

Leírta, hogy mivel a fogyasztó nem fogadta el reklamációjára történő válaszukat, elküldik független bevizsgálásra a terméket, hogy mielőbb rendezhessék a problémát. A panaszolt ennek megvalósítása érdekében kérte a panaszost, hogy vigye vissza üzletükbe a terméket, hogy jegyzőkönyv felvétele mellett elküldhessék bevizsgálásra.

A panaszos a meghallgatáson elmondja, megfelelő 39-es méretű cipőt választott. Évek óta ezt a méretet használja. A panaszolt megállapításaival nem ért egyet, minden cipő felvételénél cipőkanalat használ.

Az eljáró tanács elnöke a cipő szemrevételezése után megállapítja, hogy a panaszos által elmondott 20-25 használatnak a termék külseje megfelel. A talpa nem kopott, járássajátosságra utaló egyenetlen kopás nem tapasztalható. A jobb lábas cipő sarokrészénél a műanyag bélés kiszakadt, sőt a bélés mögött elhelyezett szivacszerű anyag is sérült. A bal lábas cipőnél ugyanezen a helyen jelenleg még sérülés nem látható.

A panaszolt által felajánlott vizsgálatra a panaszos a cipőt visszajuttatta az üzletbe, ahonnan a Cipőkontroll Kft.-hez szakvélemény beszerzése érdekében a terméket megküldték.

A panaszolt becsatolja a Cipőkontroll Kft. véleményét, mely szerint a panaszos hibás teljesítésre vonatkozó szavatossági igénye nem megalapozott.

A „szakértő” láb és járássajátosságra, be nem fűzött cipőfűzőre vezeti vissza a kéregbélés idő előtti elkopását, kilyukadását. Megállapítja, hogy a kialakult meghibásodások nem javíthatók. Az eljáró tanács megállapítja, hogy a „szakértői” vélemény nem akkreditált minőségvizsgáló intézettől származik.

A panaszügyben a rendelkezésre álló adatok, dokumentumok alapján az eljáró tanács a következő **a j á n l á s** t hozta meg.

## AJÁNLÁS

*A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a becsatolt dokumentumok, a meghallgatáson elhangzottak, valamint a megtekintett panasz tárgyát képező lábbeli alapján, ajánlja a SHOEBOX Kft. (1033 Budapest, Szőlőkert u. 9.) panaszoltnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 8 napon belül panaszosnak cserélje ki a panasz tárgyát képező lábbelit. Amennyiben valamilyen oknál fogva a termék cseréje nem lehetséges, fizesse vissza annak vételárát, azaz 19.990,- Ft-ot, a panaszos postai címére.*

## INDOKOLÁS

Panaszos által vásárolt sportcipő rövid, három hónapos használatot követően meghibásodott, ezért a vásárló reklamációs jogával élt, és kérte a termék kicserélését, vagy a vételár visszafizetését. A panaszolt nem ismerte el a hibás teljesítést, ezért a panaszos igényét elutasította. Későbbiekben független szakértővel kívánta bizonyítani, hogy nem felelős a termék meghibásodásáért. A nem akkreditált szervezet (Cipőkontroll Kft.) szakértői véleménye szerint a panaszos hibás teljesítésre vonatkozó szavatossági igénye nem megalapozott. A Ptk. 6:158. § alapján a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés esetén ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő 6 hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt. Az itt említett törvényi vélelem megdönthető, amennyiben a vállalkozás bizonyítani tudja azt, hogy a termék hibája az átadás után keletkezett, helytelen használat stb. következménye. *Az eljáró tanács álláspontja szerint a panaszolt bizonyítási kötelezettsége sikertelen maradt, hiszen a fenti hiba csak nem megfelelő anyagok felhasználása, illetve ahhoz kapcsolódó technológiai, gyártási hiba következménye lehet.* Miután a „szakértő” álláspontja szerint sem javítható a termék, ezért az eljáró tanács a cipő kicserélésére tesz ajánlást, illetve amennyiben erre nincs lehetőség, úgy a vételár visszafizetését javasolja.

**A panaszolt vállalkozás az eljáró tanács ajánlásának nem tett eleget, így a hivatkozott tv. és a panaszos visszajelzése alapján a testület az ügyet a fent leírtak szerint nyilvánosságra hozta.**