

Ügyszám: 136-06/2015.

Meghallgatás időpontja: 2015. 06. 04-én de. 10,00 órakor

A **fogyasztó** panasszal fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez (a továbbiakban: BT). A panasz tárgya a **Dávid Sport Black Central Kereskedelmi Kft. (6100 Kiskunfélegyháza, Kossuth L. u. 15/c. 2. em. 21., adószáma:11908397-2-03) vállalkozás** (továbbiakban: vállalkozás) **szolgáltatásából eredő vita.**

A panaszügyben az eljáró tanács a következő **a j á n l á s** t hozta meg.

A J Á N L Á S

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a becsatolt dokumentumok, a meghallgatáson elhangzottak valamint a panasz tárgyát képező lábbeli megtekintése alapján, ajánlja a Black Central Kereskedelmi Kft. (6100 Kiskunfélegyháza, Kossuth L. u. 15/c. 2. em. 21.) panaszoltnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 8 napon belül a fogyasztó részére fizesse vissza a vételárat, azaz 14.990,- Ft-ot, a lábbeli egyidejű visszaszolgáltatása mellett.

I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2015.március 25.-én a **Dávid Sport Black Generál Kft.** vállalkozás - székhely: 6100 Kiskunfélegyháza, Kossuth L. u. 15/c. 2. em. 21., adószám: 11908397-2-03 – vállalkozás üzletében vásárolt egy NIKE márkájú gyermekcipőt 14.990,- Ft vételárért. Egy napi használat után vette észre, hogy a cipő mindkét párja befelé dől. A bal lábas cipő olyannyira, hogy az egyenesen a talajra helyezve billeg, és a talpa is kezd leválni. A fogyasztó ezzel a hibával 2015. 03. 25.-én visszavitte a cipőt a vállalkozáshoz és kérte annak kicserélését. A minőségi kifogásról jegyzőkönyvet vettek fel, melyben a fogyasztó kifogása mellett rögzítésre került, hogy a bal lábas cipőnél a talp kezd leválni.

A termék hibáját fogyasztó igazolhatóan még vásárlástól számított 6 hónapon belül bejelentette.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) 6:158.§-a szerint: 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.

Vagyis a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben. Vállalkozás ennek igazolására szakértőt bízott meg.

A fogyasztó által becsatolt Kovács Attila minőségellenőr, tanúsított roncsolás mentes anyagvizsgáló és Kovácsné Bíró Zsuzsanna minőségirányítási belső auditor által készített 0714/2015.számú szakvélemény értelmében a kifogás tárgyát képező Nike 579947-015-37,5 azonosítású lábbeli cseréjét nem tartja megalapozottnak, a fogyasztó szavatossági reklamációját javítással, a talp ragasztásával javasolja orvosolni. A vállalkozás a szakvéleményre hivatkozva javítással kívánta fogyasztó kellékszavatossági igényét rendezni, csere iránti kérelmét elutasította.

A fogyasztó a szakvéleményben foglaltakat nem fogadta el, mivel az a lábbeli befelé dőlésének, billegésének okára nem adott választ. A szakvéleményben csak az került rögzítésre, hogy „deformáció” nincs. Mindezekre tekintettel a Békéltető Testülethez fordult és kéri ügyének pozitív megítélését.

Kérelméhez csatolta a vásárlást igazoló számlát, szakvéleményt, jegyzőkönyvet a kifogásáról, vásárlók könyvi bejegyzést és a vállalkozás választát.

A vállalkozás a meghallgatáson nem jelent meg. Válasziratában - szakvéleményben foglaltak figyelembevételével – a fogyasztó minőségi kifogását a cipő billegésére tekintettel továbbra is alaptalannak, míg az orr borítás elválását a talp járófelületétől javítással rendezhetőnek tartja.

A fogyasztó az eljáró tanács döntésére irányuló indítványa: A cipő vételárának a visszatérítése.

Az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta az alábbiak szerint.

A fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint 2015. 03. 25.-én vásárolta meg a cipőt a vállalkozástól 14.990.- Ft vételárért, és 2015. 03. 30-án vitte vissza azt a vállalkozáshoz azzal a hibával, hogy a cipő mindkét párja befelé dől. A bal lábas cipő olyannyira, hogy az egyenesen a talajra helyezve billeg, és a talpa kezd leválni.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; 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; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

A 6:158. § alapján: 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.

Az igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint 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 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 kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.

Az eljárás során megállapítást nyert, hogy a vállalkozás által bizonyítékként becsatolt szakvéleményt arra jogosult személy adta ki.

A szakértő a vizsgálatot roncsolás mentes, szemrevételezési és érzékszervi módszerrel végezte a vonatkozó szabályok, a szakmai, gyakorlati tapasztalati és a használati szempontok figyelembevételével. A szakvéleményben rögzítésre került a fogyasztó minőségi kifogása, mely szerint „a bal lábas cipő egyenesen a talajra helyezve billeg, a bal lábas cipőnél a talp kezd leválni a gumi”. Ezen túlmenően rögzítésre került, hogy a vásárló által kifogásolt problémával kapcsolatban a szakértőnek nincs lehetősége a fogyasztó/használó használati sajátosságainak megtekintésére – így a vizsgálat eredménye a reklamált termék általános állapota alapján lett megállapítva. A szakvélemény kizárólag a kifogásolt hiba jellegére, formátumára irányul.

Megállapítja, hogy a balos fél esetén a talp járófelülete felől az orr vonalán az orr borítás elvált, a kifelé irányuló deformáció a beakadást, horzsolást mutatja. Az elválás értékcsökkenés nélkül javítható. A talpon egyéb rendellenes hiba, deformáció nincs, ami a fogyasztó panaszait igazolná.

A fentieket figyelembe véve a vásárló csere igényét nem tartja megalapozottnak, a fogyasztó szavatossági reklamációját javítással, vagyis a talp ragasztásával javasolja rendezni.

Az eljáró tanács a cipők szemrevételezése során megállapította, hogy a bal lábas cipő orr vonalán található oldalszalag egész hosszában elvált. Véleménye szerint ez a hiba egyszeri használat után nem megengedhető.

Az eljáró tanács osztja a fogyasztó azon álláspontját, hogy a minőségi kifogással érintett cipők, különösen a jobb lábas belső oldala, talppal együtt befelé dől. A kérdéses cipőt az eljáró tanács egyik tagja felpróbálta és megállapította, hogy a termék viselésekor is érezhető a befelé dőlés. Ezen túlmenően az eljáró tanács megállapítja, hogy a jobb lábas cipő hátsó talprésze, a sarok jobb fele nem vízszintes, a felület és a cipő közötti magasság megközelítőleg 5 mm. Ugyanabban a vonalban az ellentétes oldalon a talp és a járófelület között nincs különbség. Álláspontja szerint ez is befolyásolhatja azt, hogy a cipő viselésekor érezni lehet a befelé dölést.

A cipő teljesen új állapotban van, és valóban látszik a terméken az egy napos viselet.

A szakvélemény egyáltalán nem tér ki a fogyasztó által jelzett legfőbb hibára, miszerint a cipő mindkét párja befelé dől, a jobb lábas cipő olyannyira, hogy az egyenesen a talajra helyezve billeg. Elsősorban a talp leválása kapcsán tesz észrevételeket. Olyan észrevételeket, melyeket nem magyaráz meg. Megállapítja, hogy az orr borítása elvált, a kifelé irányuló deformáció a beakadást, horzsolást mutatja. Arra azonban semmilyen magyarázatot nem ad, hogy a ragasztás mitől engedett el, hiszen csak a ragasztás elengedését követően tud felválni az anyag. A fogyasztó azon lényeges kifogására, miszerint a cipő befelé dől, és a bal lábas billeg, a szakvélemény nem ad magyarázatot. A fogyasztó ezen kifogását semmilyen

indokkal nem cáfolja. Annyit állapít meg, hogy a talpon egyéb rendellenes hiba, deformáció nincs. Összességében a szakvélemény a fogyasztó által felvetett és a lábbelin látható összes hibát nem rögzíti, a hibák okát nem tárja fel.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a **szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie**, a szakértőnek a rendelkezésre álló vizsgálati módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia szakvéleményét.

Eljáró tanács megítélése szerint a **csatolt szakvélemény nem felel meg ezeknek a kritériumoknak**, így a fentiek alapján eljáró tanács a vállalkozást terhelő bizonyítási kötelezettség teljesítésére a szakvéleményt nem találta megfelelőnek. Márpedig a **bizonyítási teher a fentebb kifejtettek alapján a vállalkozást terheli, melynek** azonban eljáró tanács álláspontja szerint **nem tett eleget**.

A vállalkozás válasziratában arról tájékoztatja az eljáró tanácsot, hogy az **üzletben található hasonló fazonú cipők asztalra helyezve mindegyik billeg**. E nyilatkozat figyelembevételével jogosnak tartja a fogyasztó elállási szándékát.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

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.