

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu



Ügyszám: BKMBT/146-09/2017.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa fogyasztó (a továbbiakban fogyasztó), valamint a LORCEL Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság (1134 Budapest, Váci út 47/B., központi ügyintézés helye: 3600 Ózd, Március 15. út 95., Cg.sz.: 01-09-929862) (a továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S

teszi:

A LORCEL Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság vállalkozás a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizessen meg a fogyasztó részre 32.021,-Ft-ot átutalással a fogyasztó MKB Bank Nyrt.-nél vezetett 10300002-10678511-49010012 sz. fizetési számlájára, mely összeg az általa 2016. július 12-én vásárolt ADIDAS Superstar Fundantion megnevezésű cipő 21.741,- Ft összegű vételárát, és az igazoltan felmerült 10.280,- Ft összegű költségeit foglalja magában.

Az eljáró tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kérheti annak hatályon kívül helyezését, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek; a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy akkor, ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A vállalkozás az Ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben foglaltakon túl – az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti a Törvényszéktől, ha az Ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A fogyasztó az Ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, azt a Békéltető Testület nyilvánosságra hozza.

A tanács Ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak, és a lábbeli szemrevételezése alapján a következő tényállást állapította meg.

A fogyasztó 2016. július 12-én vásárolt egy ADIDAS Superstar Fundantion megnevezésű cipőt a LORCEL Kft. www.sportdream.hu web áruházában. A lábbeli vételára 21.741,- Ft volt.

A fogyasztó 2017. február 21-én azzal a minőségi kifogással küldte vissza a cipőt a vállalkozásnak, hogy „A cipő mindkét felének orr részén a gumi és bőr találkozásánál kettévált, külső részén a talp kezd leválni, belső sarok része erősen kopott, kilyukadt.”

A vállalkozás tájékoztatása alapján, az általa meghatározott szakértőhöz fordult a fogyasztó a lábbeli bevizsgálása céljából, mivel 6 hónapon túli minőségi kifogásról volt szó. Ennek díját és az ehhez kapcsolódó költségeket – vizsgálat díja: 6.600,- Ft + postaköltség 1.490,- Ft + feladás költsége 700,- Ft – összesen 8.790,- Ft-ot a fogyasztó megfizette.

A CIPŐKONTROLL PLUSZ Kft. (1048 Budapest, Külső-Szilágyi út 12., Cg.sz.: 01-09-289884) az általa elvégzett roncsolásmentes vizsgálat alapján azt a megállapítást tette, hogy a cipőn az orrborító gumirész levált a fejbélés anyagáról, ezért az erősen megnyúlt, továbbá a talpperem kismértékben levált. Ez a meghibásodás anyag- és konstrukciós hibára vezethető vissza. A lábbeli az eredeti állapot helyreállításával nem javítható. Az ad-263/2017. sz. Szakvélemény használatra visszavezethető hibát, kéregbélés sérülést is megállapított. Összességében fogyasztó reklamációját megalapozottnak minősítette.

A fogyasztó a bevizsgálótól visszakapott cipőt és a szakvéleményt postai úton megküldte a vállalkozásnak, amellyel további 1.490,- Ft költsége merült fel. A csomaghoz mellékelte levelében kérte a cipő cseréjét.

A vállalkozás 2017. március 28-án emailben azt az értesítést küldte, hogy ugyanazon cikkszámú termék nincs készleten, a fogyasztó válasszon csereként egy másik lábbelit a webáruház kínálatából.

A fogyasztó nem fogadta el a vállalkozás választát, ezért a fogyasztói jogvita rendezése érdekében 2017. április 26-án panasszal, majd 2017. május 12-én kérelemmel fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnökéhez. A fogyasztó a fenti tényállás mellett a vételár visszafizetését és felmerült költségei megfizetését kérte.

Kérelméhez csatolta másolatban a GY1/7202 sz. számlát 21.741,- Ft vételárról, az ad-263/2017. sz. Szakvéleményt, 6.600,- Ft-ról a postai feladóvevényt, postacsomag feladásáról a 2017. március 17-én kelt nyugtát 1.490,- Ft szolgáltatási díjjal, valamint a vállalkozás csere tárgyában 2017. március 28-án kelt e-mailjét.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnöke a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 25. § (4) bekezdésében biztosított lehetőségével élve az eljárás lefolytatására egyedül eljáró tagok jelölt ki Dr. Simon Éva személyében. A meghallgatás 2017. év június hó 23. napjának 11,00 órai időpontjáról a feleket az Fgytv. 29.§- ban foglaltaknak megfelelően szabályszerűen értesítette. A testület elnöke közölte a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 25.§ (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Határidőben a felek ilyen irányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a Békéltető Testület Elnöke felszólította a vállalkozást, hogy az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül válasziratában írásban, érdemben nyilatkozzék a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően. Nyilatkozatában jelölje meg továbbá az állítását alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azon okiratokat (ezek másolatát) amelyekre bizonyítékként hivatkozik. Kérte arra is a vállalkozás nyilatkozatát, hogy az eljáró tanács döntését kötelezőként elfogadja-e (eseti alávetés). (Fgytv. 29. § (8) bekezdése.)

Azt is közölte, hogy a vállalkozást terhelő együttműködési kötelezettségre tekintettel amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye/fióktelepe Bács-Kiskun Megyében van bejegyezve, a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem Bács-Kiskun megyében van bejegyezve, akkor a megjelenési kötelezettsége nem áll fenn. Távolmaradásuk esetén azonban a vállalkozás válasziratában köteles a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségét felajánlani.

A BT Elnökének felhívására a vállalkozás 2017. június 9-én érkezett válasziratában előadta, hogy a minőségi kifogásról jegyzőkönyvet vett fel, a fogyasztó az általa nevesített cégnek küldte meg bevizsgálásra a cipőt. A szakvélemény alapján a vállalkozás kifogást jogosnak ítélte, és fenntartotta, hogy a cserét egy másik – az eredetileg vásárolttal nem azonos – általa forgalmazott lábbeli kiválasztásával tudja a fogyasztó részére teljesíteni. Jelezte, hogy erre az ajánlatára a fogyasztótól nem kapott visszajelzést. Bejelentette, hogy az ügyvezető akadályoztatása miatt a meghallgatáson nem vesz részt, és elfogadja, tudomásul veszi a Békéltető Testület döntését.

Mellékelte másolatban a fogyasztó minőségi kifogásáról felvett jegyzőkönyvet, az ad-263/2017. sz. Szakvéleményt, a GV4EA 9569811 sz. készpénzfizetési számlát, a fogyasztó 2017. március 17-ei levelét, valamint a vállalkozás csere tárgyában 2017. március 28-án kelt e-mailjét.

A LORCEL Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság sem eseti, sem általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A fogyasztó a válasziratra elektronikus úton nyilatkozott. 2017. június 22-én megküldte a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testületnek azt az elektronikus levelet, amelyben egyezséget kezdeményezett a vállalkozással 2017. június 14-én. Ajánlata az volt, hogy a vállalkozás átutalással fizessen meg részére 40.000,- Ft-ot, mely magában foglalja a lábbeli vételárát, valamint a tételesen igazolt költségeit, együttesen 32.021,- Ft összegben, továbbá a többszöri telefonálgatás és postára járás költségét is. Utalt arra, hogy a vállalkozás a vételár visszafizetésétől nem egyszer már elzárkózott. A fogyasztó jelezte azt is, hogy a vállalkozás sem e-mailen, sem sms-ben nem válaszolt, nem utalt pénzt vissza részére.

A meghallgatáson sem a fogyasztó, sem a vállalkozás képviselője nem jelent meg. Távolmaradását mind a két fél előre jelezte.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:123. § (1) bekezdése a szolgáltatás minőségi követelményeit rögzíti:

„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. § (1) bekezdése a hibás teljesítést a következőképpen definiálja:

„A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.”

A hibás teljesítés objektív jogkövetkezménye a kellékszavatosság.

A Ptk. 6:163. § (2) bekezdése többek között azt is kimondja, hogy

„Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.”

A Ptk. 6:158. §-a a hibás teljesítési vélelemről rendelkezik: *„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.”

A Békéltető Testület Eljáró Tanácsa megállapította, hogy a lábbeli adásvételére kötött szerződés az Fgytv. 2.§ (2) bekezdés a)-b) pontja szerinti fogyasztó és vállalkozás között jött létre.

A rendelkezésre álló adatok azt igazolták, hogy a vásárlás és a hiba bejelentése között több, mint hat hónap eltelt, így nem a vállalkozást, hanem a fogyasztót terhelte annak bizonyítása, hogy a termék hibája, a hiba oka a lábbeli értékesítésének időpontjában már megvolt a cipőben.

A fogyasztó a vállalkozás által meghatározott szakértőtől kérte a lábbeli bevizsgálását. Az ad-263/2017. sz. szakvélemény megállapította, hogy a fogyasztó szavatossági igénye megalapozott.

A fogyasztó szakvéleménnyel sikeresen bizonyította a vállalkozás hibás teljesítését, és azt, hogy szavatossági igénye megalapozott.

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, bekezdés a) pontja szerinti fogyasztó, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.”

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 a jogosultat megillető teljesítéshez való jog megfelelői.

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

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

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.

A fogyasztó a cipő vételárának visszafizetését kérte. A cipőt a vállalkozás kijavítással nem hozhatná olyan állapotban, mint amilyenben a szerződés megkötésekor volt. Ezt a szakvélemény is alátámasztja, mert rögzíti, hogy az eredeti állapot helyreállításával nem javítható. A vállalkozás értesítette a fogyasztót, hogy a visszaküldött lábbelit azonos cikk számú és méretű termékre nem tudja kicserélni. Szavatossági kötelezettségét egy más cikkszámú lábbeli teljesítések kívánta teljesíteni. Az Eljáró Tanács határozott álláspontja szerint a fogyasztó nem köteles csereként az ízlésétől, igényétől megjelenésben vagy értékben más lábbelit választani a vállalkozástól. A „levásárlás” ugyanis nem tartozik a szavatossági jogok közé, ilyen kategóriát a Ptk. nem ismer.

Mindezekre tekintettel a fogyasztó vételár visszafizetése iránti (elállás) igénye megalapozott.

A fogyasztó hitelt érdemlően igazolta, hogy a vállalkozással szembeni szavatossági igénye érvényesítése során mindösszesen 10.280,- Ft költsége merült fel, mely magában foglalta a szakvélemény elkészítésének díját, a lábbeli postázásainak költségeit, a szakértőhöz és vissza,

valamint a vállalkozáshoz. Az Eljáró Tanács nem vitatja, hogy a fogyasztónak további költségei is felmerültek a telefonálásokkal, de ennek összegét a fogyasztó nem igazolta.

A Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a felek által rendelkezésre bocsátott dokumentumok összevetése és egységként értékelésével kialakított véleménye figyelembe vételével, a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján döntött.

Mindezek alapján a fogyasztó megalapozott kérelmére a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanács a rendelkező részben foglalt Ajánlást tette.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a Tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, így az Eljáró Tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv. 32.§ b) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján tette meg Ajánlását.

A Fgytv. 36.§ (1) bekezdésének rendelkezése szerint, amennyiben a vállalkozás a Tanács Ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az Ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott Ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a Békéltető Testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

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 azonosító adatok, a felek és az Eljáró Tanács megnevezése, valamint a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

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

A Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18.§ (1) bekezdésén, az illetékessége az Fgytv. 20.§ (1) bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2017. június 23.

Dr. Simon Éva
Eljáró Tanács
Egyedül Eljáró Testületi Tag

Kapják:

1. Fogyasztó
2. LORCEL Kft. (1134 Budapest, Váci út 47/B., központi ügyintézés helye: 3600 Ózd, Március 15. út 95.) vállalkozás
3. Irattár