

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/413-08/2016

í

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a alatti lakos fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), valamint a CCC Hungary Shoes Kft. (székhelye: 1123 Budapest, Alkotás utca 53., Cg.sz.: 01-09-991763) vállalkozás (továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S

teszi:

A CCC Hungary Shoes Kft. vállalkozás a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizesse vissza a által 2016. november 5-én vásárolt csizma 18.900,- Ft összegű vételárát a fogyasztónak, a lábbeli egyidejű visszaszolgáltatása mellett.

Az Eljáró Tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kétheti 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 tizenöt 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. november 5-én vásárolt egy LASOCKI BALEA-04 megnevezésű csizmát a CCC Hungary Shoes Kft. (székhelye: 1123 Budapest, Alkotás utca 53., Cg.sz.: 01-09-991763) 6000 Kecskemét, Dunaföldvár utca 2. szám alatti fióktelepén lévő üzletében. A lábbeli vételára 18.900,- Ft volt.

Kétszeri használat után, 2016. november 12-én a fogyasztó azzal a minőségi kifogással vitte vissza a csizmát a vállalkozás üzletébe, hogy „Mindkét lábbeli belső sarok részénél anyagkopás, szakadás látható. Mindkét lábbeli talp részénél (orr, talpközép) elvált a ragasztás.” A fogyasztó cserét, pénzvisszafizetést kért a vállalkozástól.

A CCC Hungary Shoes Kft. vállalkozás a Shoes Bau Hungary Kft-től (1038 Budapest, Meggy utca 12., Cg.sz.: 01-09-270506) kért szakvéleményt. A gazdasági társaság a lábbeli vizsgálatát roncsolásmentes módszerrel végezte. A vizsgálatnál vonatkozó szabványok és jogszabályok előírásait, a műszeres és a roncsolásmentes vizsgálataik tapasztalatait, valamint a szakmai és a gyakorlati elvárásokat vették figyelembe.

A vizsgálat azt állapította meg, hogy az elváltozások a lábbelit ért külső mechanikai, koptató hatásokra, sérülésekre vezethetők vissza, azokat nem rejtett anyaghiba okozta. „A felületi anyagsérülések használat közben, külső behatás során keletkeztek. A belső oldali felületi kopásokat a lábbelik egymáshoz súrlódása, és a járás közbeni talpszél perem koptató hatása okozta.”

A szakvélemény szerint a bőrfelület elváltozásai nem javíthatók, a ragasztási elváltozások pedig olyan kismértékűek, hogy azokat javítani nem szükséges.

Azt is megállapította a szakvélemény, hogy „A lábbelit ért külső hatások valamint az elváltozás befolyásolja a lábbeli szerkezetét, azonban nem vezethetők vissza hibás gyártási technológiára.”

A használati eredetűnek ítélt károsodásokra utalással a szakvélemény a vásárló minőségi kifogását megalapozatlannak minősítette.

A vállalkozás erre hivatkozva a minőségi kifogást elutasította.

A fogyasztó nem fogadta el a vállalkozás elutasítását, ezért a fogyasztói jogvita rendezése érdekében 2016. november 28-án panasszal, majd a 2016. november 30-án kelt kérelemmel fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnökéhez. A fogyasztó a fenti tényállás mellett pénzvisszafizetést kért. Becsatolta a 2016. november 28-án panasz tárgy jelöléssel a BT-nek megküldött emailt, benne a vállalkozás elektronikus válaszával, a 2016. november 5-ei nyugtát 18.900,- Ft vételéről, a Használati-kezelési útmutatót, az R64606454821 reklamáció számú jegyzőkönyvet a minőségi kifogásról, a 0013930SZ sorszámú jegyzőkönyvet a fogyasztó kifogásáról, a CCC 2016/11/15 sz. Szakvéleményt, fotót a lábbeliről.

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 2016. év december hó 19. napjának 8,00 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 kötelezésként 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 feleknek a meghallgatásra vonatkozó értesítés szabályszerű volt. Azt a fogyasztó 2016. december 6-án, és a vállalkozás 2016. december 9-én átvette.

A Békéltető Testület Elnökének felhívására a vállalkozás 2016. december 12-én elektronikus levélben megküldött válasziratában bejelentette, hogy a független szakértő véleménye alapján az elutasítást fenntartja, a meghallgatáson képviselteti magát, nem tesz alávetési nyilatkozatot és nem kíván testületi tagot jelölni. Egy fotót csatolt a cipőről.

A CCC Hungary Shoes Kft. sem eseti, sem általános alávetési nyilatkozatot nem tett.

A meghallgatáson a személyesen megjelent fogyasztó a kérelmét fenntartotta, a vállalkozás meghatalmazással igazolt képviselője pedig a válasziratban előadottakat.

A fogyasztó előadása szerint 14 éves lánygyermekének vásárolta a bokacsizmát nem mindennapi, hanem ünnepi alkalmakkor történő használatra. Orvosi igazolást csatolt be arról, hogy ortopédiai vizsgálat szerint a gyermeknek nincs egyedi járása. Csak két alkalommal volt a lábán a csizma, és hét nap után már jelentkezett a hiba. Nagyon megdöbbenette a fogyasztót az is, hogy a talp ragasztásának kezdődő elválására a szakértő azt írta, hogy ez minimális, ezért nem is ragasztották meg. Másfél hónapja vár arra, hogy gyermeke használni tudja a megvásárolt csizmát. Ugyanilyen lábbelit nem szeretne, ha ilyen a minősége, ezért nem cserét kért, hanem pénzvisszafizetést. Sérlemzte, hogy a vállalkozás olyan cégtől kért szakvéleményt, amely egy éve alakult, nem akkreditált független laboratórium.

A vállalkozás szerint a lábbeli anyaga puha bőr, ezért arra jobban kell vigyázni. Hangsúlyozta, hogy a bokák összedörzsölése, illetve a talpszélnek a belső bokarészhez dörzsölése okozta a hibát, ahogyan a szakvélemény tartalmazza. Közölte, hogy a szakvéleményt készítő cég nem augusztusban alakult. Korábban más néven működött és több vállalkozásnak dolgozik.

A vállalkozás egyezséget ajánlott, miszerint 30% kedvezményt biztosít a fogyasztó részére bármely üzletében történő felhasználással 1 darab általa forgalmazott termék vásárlásához. A kedvezmény kizárólag egyszeri vásárlással használható fel és csak teljes áru termék vásárlásakor érvényesíthető. A kedvezmény igénybevételének határideje minimum 2 hónap, maximum 3 hónap az egyezség megkötésétől számítottan.

A fogyasztó nem fogadta el ezt az egyezségi ajánlatot, mert szerinte ezzel újabb vásárlásra ösztönöznék, és ő többet nem akar a vállalkozásnál vásárolni.

A meghallgatáson a felek között megkísérelt egyezség létrehozása eredményre nem vezetett.

Az Eljáró Tanács a fogyasztó által bemutatott csizmát megvizsgálta, és rögzítette, hogy annak felső része sötétkék nubuk bőr, és talpa un. teletalp, színe fekete. A csizma mindkét belső oldalán a sarok részénél a bőr felületén anyagkopások, anyagfelválások láthatóak. A lábbeli használt, de kímélt csizma képét mutatja. A lábbeli fejrészénél, az orrnál a ragasztás jól láthatóan elengedett.

Az Eljáró Tanács a meghallgatáson megkísérelte rekonstruálni a két boka összedörzsölésével és a talpszélnék a belső boka sarokrészének dörzsölésével való járást. Megállapította, hogy ez a járásmód statikailag is nagyon nehezen kivitelezhető, balesetveszélyes, és a folyamatos haladást nem biztosítja. Kizárólag csak erőteljesen és ortopédiai szempontból is értékelhető egyedi járással produkálható.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) rendelkezései szerint

„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.”

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 termék hibát mutat, ezért alkalmazni kell a Ptk. hivatkozott 6:158. §-ának rendelkezését.

A rendelkezésre álló adatokból megállapítható, hogy a vásárlás és a hiba bejelentése között nem telt el hat hónap, ténylegesen mindössze csak hét nap, ezért a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy a termék hibája, a hiba oka az értékesítés időpontjában nem volt meg a csizmában.

A vállalkozás a bizonyítási kötelezettségének szakvélemény beszerzésével kívánt eleget tenni.

Az Eljáró Tanács határozott véleménye szerint a csatolt szakvélemény nem tartalmaz olyan szakmai indokokat, amelyek alkalmasak lennének a törvényi vélelem megdöntésére. A szakértő feladata nem hipotézis felállítása kellene, hogy legyen, hanem minden szóba jöhető ok vizsgálata, és annak eredményeként annak bizonyítása, hogy mi volt a hiba konkrét oka.

A fedő bőr réteg kopásának szakvélemény által feltételezett lehetséges oka, így a lábbelik egymáshoz súrlódása, a járás közbeni talpszél perem koptató hatása a valóságban kivitelezhetetlen, legfeljebb csak ortopédiai szempontból is értékelhető nagyon egyedi járás(hiba) esetén. A fogyasztó által becsatolt orvosi igazolás ezt a használó tekintetében kizárta.

A szakvélemény a ragasztási elválások javítását nem ítélte szükségesnek. Ez a szemlélet a Békéltető Testület Eljáró Tanácsa szerint koránt sem ösztönzi a fogyasztót arra, hogy a hiba felfedezése után késedelem nélkül közölje azt a kötelezettel, holott ez törvényi kötelezettsége a Ptk. 6:162.§ rendelkezéseire figyelemmel.

A szakvélemény megállapításait semmilyen, az Eljáró Tanács számára is megállapítható körülmény nem támasztotta alá, a szakvélemény megállapításai nem közvetlen tapasztaláson, hanem a lábbeli szemrevételezését követő feltételezésen alapulnak.

Az Eljáró Tanács határozott véleménye szerint megfelelő anyagból készült és gyártási szempontokból megfelelő minőségű lábbelinek legalább hat hónap hordást – a fogyasztó csizmáinál tapasztalt elváltozások bekövetkezése nélkül – ki kellene bírnia.

Az Eljáró Tanács álláspontja szerint a vállalkozás által beszerzett szakvélemény lényegében feltételezéseket tartalmaz, így nem alkalmas a vállalkozást terhelő bizonyítási kötelezettség teljesítésére. A CCC Hungary Shoes Kft. a Ptk. 6:158. §-a szerinti törvényi vélelem alól sikeresen nem mentette ki magát.

A hibás teljesítés objektív jogkövetkezménye a kellékszavatosság.

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 kellékszavatosság a hibás teljesítés objektív jogkövetkezménye. 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.

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 vállalkozás véleménye szerint sem javítható a csizma. A fogyasztó hét nappal a vásárlás után már kénytelen volt szavatossági kifogást bejelenteni a vállalkozásnál, és másfél hónappal a vásárlást követően sincs abban a helyzetben, hogy a lábbelit rendeltetésszerűen használhassa. Figyelemmel a csizma vételárára is, valamint arra, hogy a szakvéleményben nevesített esetleges hibaok fizikai képtelenség, így nem várható el a fogyasztótól, hogy csere esetén egy ugyanilyen lábbelivel ismét abba a helyzetbe kerüljön, hogy gyermeke télen nem tudja hordani a csizmáját. Mindezekre tekintettel az elállásra (a vételár visszafizetésére) vonatkozó fogyasztói kérelem megalapozott.

A Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a meghallgatáson a felek által előadottakat, továbbá az általuk rendelkezésre bocsátott dokumentumok összevetése és egységként értékelése, valamint a lábbeli szemrevételezésével kialakított véleménye figyelembe vételével, a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján döntött.

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

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a Tanács döntését kötelezéseként nem ismeri el, így az Eljáró Tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv. 32.§ a) 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, 2016. december 19.

Dr. Simon Éva
Eljáró Tanács
Egyedül Eljáró Testületi Tag

Kapják:

1. Fogyasztó
2. CCC Hungary Shoes Kft. (székhelye: 1123 Budapest, Alkotás u. 53.) vállalkozás
3. Irattár