

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/131-08/2018.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa fogyasztó (a továbbiakban fogyasztó), valamint a Deichmann Cipőkereskedelmi Kft. (1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25., Cg.sz.: 01-09-693582) (a továbbiakban: vállalkozás) közötti – adásvételi szerződés teljesítésével kapcsolatos – fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S - t

teszi:

A Deichmann Cipőkereskedelmi Kft. vállalkozás a jelen Ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fizesse vissza a fogyasztó részére az általa 2017. szeptember 7-én vásárolt Landrover megnevezésű, 1 111 586 cikkszámú lábbeli 9.990,- Ft összegű vételárát, a bakancs 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 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 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 dokumentumok, valamint a meghallgatáson elhangzottak és a csizma szemrevételezése alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2017. szeptember 7-én vásárolt egy pár Landrover megnevezésű, 1 111 586 cikkszámú lábbelit a vállalkozás 6000 Kecskemét, Izsáki út 12/b. szám alatti fióktelepén lévő üzletében, 9.990,- Ft vételárért.

2018. január 6-án a fogyasztó azzal a minőségi kifogással vitte vissza a bakancsot az üzletbe, hogy annak felső része megtört. A fogyasztó cserét vagy a vételár visszafizetését kérte a vállalkozástól.

A vállalkozás által a minőségi kifogás kivizsgálására felkért CIPŐKONTROLL PLUSZ Kft. (1048 Budapest, Külső Szilágyi út 12., Cg.sz.: 01-09-289884) az általa elvégzett roncsolásmentes, érzékszervi vizsgálattal azt állapította meg, hogy a Landrover bakancs felső részén keletkezett nagymértékű hajlásránc, erőteljesen megtört, itt a textil elemi szálak eldeformálódtak, meglazultak, szétnyíltak. Az ma-135/2018. számú Szakvélemény szerint a lábbeli meghibásodása a nem megfelelő bőszívás miatt történt. A Szakvéleményt adó rögzítette, hogy a hiba oka az átadás után keletkezett, az anyag, illetve gyártási hiba lehetőségét kizárta, és a fogyasztó minőségi kifogását megalapozatlannak minősítette.

A vállalkozás a fogyasztó minőségi kifogását a szakértői vizsgálat eredményére hivatkozva elutasította.

A fogyasztó nem fogadta el a vállalkozás elutasítását, ezért a fogyasztói jogvita rendezése érdekében 2018. április 12-én kelt kérelemmel fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnökéhez. Sérelmezte a szakvélemény megállapításait, és csatolt egy másik szakvéleményt, amely az ő álláspontját támasztja alá. Az általa hivatkozott Szakértői Véleményt Szekenderovics Zoltán egyéni vállalkozó (székhelye: 6000 Kecskemét, Czollner köz 18., nyilvántartási száma: 50371684) 2018. április 10-én készítette. A fogyasztó által becsatolt szakvélemény állítja, hogy megvizsgálta a fogyasztó láb méretét, továbbá a kérdéses lábbelit. Véleménye rögzítette, hogy a hajtásránc a bakancs orr részében elhelyezett merevítő, és a felsőrész anyagának találkozásában keletkezett. Állította, hogy a hibát az okozta, hogy a felsőrész anyaga gyenge, és így ezen a találkozási ponton nem viseli el azt a terhelést, amely a lábbeli használata során minden lépéssel együtt jár. A Szakértői Vélemény elutasítja a CIPŐKONTROLL PLUSZ Kft. ma-135/2018. számú Szakvéleményében foglaltakat, és indítványozza a gyártó felé is jelezni a gyenge anyagminőséget.

A fenti tényállás mellett a fogyasztó a vételár visszafizetését kérte.

Kéreleméhez csatolta másolatban a nyugtát, az F 530510 sz. Jegyzőkönyvet a fogyasztó minőségi kifogásáról, továbbá az ma-135/2018. sz. Szakvéleményt, valamint a 2018. április 10-én kelt Szakértői Véleményt.

A Békéltető Testület Elnökének felhívására a vállalkozás a 2018. április 21-én kelt válasziratában hivatkozott az ma-135/2018. sz. Szakvélemény megállapításaira, a Használati-kezelési útmutatóban foglalt vásárlói tájékoztatóra a kellékszavatossági jogok elutasíthatóságával, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezéseivel kapcsolatban. Állította, hogy a szakvéleménnyel kimentette magát a Ptk. 6:158.§-ában szabályozott törvényi vélelem alól. A fogyasztó reklamációját továbbra is megalapozatlannak minősítette. A fogyasztó által csatolt Szakértői Véleményben foglaltakra nem nyilatkozott. A vállalkozás eseti alávetési nyilatkozatot nem tett. Válasziratához másolatban mellékelte az ma-135/2018. sz. Szakvéleményt, fotókat a bakancsról.

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

A fogyasztó fenntartotta azt az álláspontját, hogy a ma-135/2018. sz. Szakvélemény feltételezéseken alapul, amit nem fogad el. A fogyasztó hiányolta lábbeli kivitelezéséhez felhasznált anyagok vizsgálatáról készült jegyzőkönyvet, illetve azt, hogy annak tartalmát a szakértő megismerte-e. Állította, hogy a lábbeli anyagának szövetszerkezetét semmilyen formában nem vizsgálta a szakértő, és az sem derül ki, hogy mekkora mértékű lépésránc az elfogadható.

A vállalkozás képviselője továbbra is fenntartotta azt az álláspontot, hogy a Szakvélemény megalapozott, a hiba nem gyártási- illetve anyaghibából ered, mert nyilatkozata szerint, akik csinálják a cipőt, azok értenek hozzá. Az ellenszakvélemény megállapításait vitatta, mert nem minden 36-os méretű lábra megfelelő a 36-os méretű cipő. Feltételezte, hogy a bakancs hibáját akár beázás is okozhatta, és ez a lábbeli nem vízálló.

Az Eljáró Tanács szemrevételezte a fogyasztó által bemutatott bakancsot, és jegyzőkönyvezte, hogy mindkét lábbeli tekintetében, hogy az orr-részen mély hajlásráncok vannak, egy végig a bakancs felső részén és egy-egy jobb és baloldaltól kiindulva. A kéreg részen a szárral való találkozásnál is megtört és gyűrődött az anyag. A törések vonalában, valamint mindkét lábbeli külső bűtyök részénél jelentős elszíneződés, kopás látható. A lábbeli egyebekben kímélt használatot igazol, a bélés anyaga valamint a talp sehol megkopva nincs.

Az Eljáró Tanács biztosította a vállalkozás képviselőjének is a lábbeli megtekintését.

A vállalkozás képviselője észrevételezte, hogy a vizsgálatkor készített fotókon és a meghallgatáson szemrevételezett bakancson látszik, hogy azóta is hordta a fogyasztó, továbbá az ellenszakértői vélemény alapján azt gondolta, hogy rosszabb állapotú lesz a bakancs. A szemrevételezés után is fenntartotta véleményét, hogy megázhatott a cipő, sarasnak látta azt.

A meghallgatáson a felek között megkísérelt egyezség létrehozása – a vállalkozás elzárkózása miatt – nem vezetett eredményre.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

A Békéltető Testület Eljáró Tanácsa megállapította, hogy a lábbeli adásvételére kötött szerződés a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv.) 2.§ (2) bekezdés a)-b) pontja szerinti fogyasztó és vállalkozás között jött létre, a felek között kialakult vita fogyasztói jogvita (Fgytv. 2.§ s) pontja), melynek bírósági eljáráson kívüli rendezésére a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testületnek van hatásköre, és a fogyasztó lakóhelyére tekintettel illetékessége (Fgytv. 18.§ (1) bekezdése, 20. § (1) bekezdése).

A fogyasztó és a vállalkozás között a lábbelire vonatkozóan adásvételi szerződés jött létre.

A jelen eljárásban alkalmazandó 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:215. §-a [Adásvételi szerződés] szerint

„(1) Adásvételi szerződés alapján az eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.”

A fogyasztó kérelme szerint a vállalkozás az adásvételi szerződést hibásan teljesítette.

A hibás teljesítés tekintetében, a megállapított tényállás figyelembe vételével 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.”

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. 8:1. § [Értelmező rendelkezések]

„(1) E törvény alkalmazásában

3. fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy;

4. vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy;”

A Ptk. 6:158. §-a 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 fogyasztó a bakancs hibái miatt hat hónapon belül jelentette be minőségi kifogását, ezért alkalmazni kell a Ptk. hivatkozott 6:158. §-ának rendelkezését, amely megdönthető jogi vélelmet is szabályoz. Ez pedig a jogalkalmazást segítő olyan jogi eszköz, melynek lényege, valamely tény vagy jogi helyzet valószínű elfogadása mindaddig, amíg be nem bizonyosodik az ellenkezője.

A törvényi vélelem esetén a kimentésről annak kell gondoskodnia, akinek a vélelem megdöntéséhez érdeke fűződik.

A fenti tényállás mellett tehát a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy a termék hibája, a hiba oka nem volt meg a bakancsban az értékesítés időpontjában.

A vállalkozás szakvélemény beszerzésével kívánta magát kimenteni a törvényi vélelem alól.

Az Eljáró Tanács megállapította, hogy a ma-135/2018. sz. Szakvélemény nem aggálytalan, mert nem egyértelmű, nem szabatos, nem részletesen megindokolt, nem hiánytalan.

A szakértői vélemény a meghibásodások kinézete és elhelyezkedése alapján tényként kezel olyan lehetőséget, amely alkalmas lehetnek lábbeli hibáira, de egyértelműen, pontosan, a jelen lábbeli vonatkozásában nem határozza meg, hogy milyen ok-okozati összefüggések állnak fenn a használat és a bakancs hibája között. A szakértő feladata nem hipotézisek felállításának kellene, hogy legyen, hanem minden szóba jöhető ok vizsgálata, és annak eredményeként annak bizonyítása, hogy mi volt a hiba konkrét oka. Az Eljáró Tanács nem fogadta el a szakvélemény azon állítását, hogy a hiba oka a nem megfelelő bőszegválasztás volt. Egyrészt ezt nem támasztotta alá semmivel a szakvélemény, másrészt a lábbeli más részein pl. a bélésanyagán sem volt ennek nyoma, és a szakvizsgálatot végző nem látta a fogyasztó lábméretét, illetve annak bőszegméretét. A szakvélemény nem ad számot arról sem, hogy mit tekint még elfogadható mértékű hajlásráncnak, és mekkora mérettől már nem elfogadható az.

A ma-135/2018. számú szakértői véleményben arra nézve adat, indokolás nincs, hogy miért nem vizsgálta az anyag- és/vagy gyártási hibát a szakértő. Arra sincs adat, hogy mindezeket vizsgálta, és amennyiben ez így van, milyen vizsgálati folyamatok eredményeként jutott arra a megállapításra, hogy ezeket, mint a hiba forrását kizárja.

Az Eljáró Tanács határozott álláspontja szerint a csatolt szakértői vélemény nem tartalmaz olyan szakmai indokokat, amelyek alkalmasak lennének a törvényi vélelem megdöntésére.

A vállalkozás a fenti szakvéleménnyel a Ptk. 6:158. §-a szerinti törvényi vélelem alól a fentiek szerint 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 Ptk. 6:159. § (2) bekezdésének a) és b) pontjára figyelemmel a szavatossági jogok közül elsőbbséget élveznek a hiba természetes orvoslását biztosító jogosultságok – 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 fogyasztó a lábbeli vételárának visszafizetését kérte. Mivel a kijavítás a lábbeli tekintetében nem lehetséges, a kicserélés esetén ugyanezen hibával nézhet szembe a fogyasztó, és különös tekintettel arra, hogy a vállalkozás magának a hibás teljesítésnek a tényét is vitatta, nincs akadálya annak, hogy a fogyasztó második lépcsőbe tartozó szavatossági jogot érvényesítsen. Erre tekintettel nem eltűző a szerződéstől való elállás, a fogyasztó vételár megfizetése iránti igénye megalapozott.

A Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a meghallgatáson a fél által előadottak, továbbá a felek által rendelkezésre bocsátott dokumentumok összevetése és egységként értékelése, valamint a lábbeli szemrevételezésével kialakított véleménye figyelembevételével, 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, 2018. május 31.

Dr. Simon Éva
Eljáró Tanács
Egyedül Eljáró Testületi Tag

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Deichmann Cipőkereskedelmi Kft. (1134 Budapest, Kassák Lajos utca 19-25.) vállalkozás
3. Irattár