

## 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](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)



**Ügyszám:** BKMBT/250-09/2019.

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

### A J Á N L Á S - t

teszi:

A CCC Hungary Shoes Kft. vállalkozás a jelen Ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül cserélje ki a fogyasztó által 2019. május 11-én vásárolt Puma márkájú, 2221018330028 azonosítójú, 36521506 Smash v2 L megjelölésű cipőt.

Amennyiben a kicserélést nem vállalja, vagy annak nem tud eleget tenni, ugyanezen határidő alatt fizesse vissza a fogyasztónak a lábbeli 11.625 forint összegű vételárát, a cipő 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.

### INDOKOLÁS

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a rendelkezésére álló dokumentumok, valamint a meghallgatáson elhangzott nyilatkozatok alapján megállapította, hogy a fogyasztó (a továbbiakban: fogyasztó) 2019. május 11-én vásárolt egy pár Puma márkájú, 2221018330028 azonosítójú, 36521506 Smash v2 L megjelölésű cipőt a CCC Hungary Shoes Kft. vállalkozás (a továbbiakban: vállalkozás) 6724 Szeged, Kossuth Lajos sgt. 119. szám alatti üzletében 11.625 forint

vételárért. 2019. július 13-án minőségi kifogással vitte vissza a fogyasztó a lábbelit az üzletbe, mindkét sarokrészt érintő cipőbélés deformáció miatt. A fogyasztó cserét, pénzvisszafizetést kért a vállalkozástól.

A vállalkozás által a minőségi kifogás kivizsgálására felkért Shoes Bau Hungary Kft. (székhelye: 1038 Budapest, Meggy utca 12., Cg.sz.: 01-09-270506) roncsolásmentes vizsgálatot végzett a vonatkozó szabványok és jogszabályok előírásai, a műszeres és roncsolásmentes vizsgálati tapasztalatai, továbbá a szakmai és a gyakorlati elvárások figyelembevételével.

A CCC 2019/07/18. sz. számú Szakvélemény szerint megállapítható, hogy a deformációk nem rendeltetésszerű használatból fakadnak. Az anyagszakadás nem függ össze az esetleges gyenge anyagszerkezettel, sokkal inkább külső mechanikai és fizikai behatásokkal. A szakértő szerint a kéregbélés kopását a nem megfelelően rögzített láb mozgása okozta, mert a folyamatos súrlódó behatások meggyengítik a bélés anyagának felületét, amelyben a szálak megnyúlnak, majd kialakul az anyagszakadás. Mindez nem vezethető vissza hibás gyártási technológiára sem. Erre tekintettel a szakvélemény szerint a fogyasztó minőségi kifogása nem megalapozott.

A vállalkozás elutasította a szakvélemény alapján a fogyasztói minőségi kifogást.

A fogyasztó nem fogadta el a vállalkozás elutasítását, ezért a fogyasztói jogvita rendezése, szavatossági jogai érvényesítése érdekében 2019. július 31-én elektronikus levélben, majd iratokkal csatoltan 2019. augusztus 11-én kelt kérelemmel fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnökéhez. Előadta, hogy szerinte értelmezhetetlen, érthetetlen a szakértői vélemény, mely feltételezéseken és személyét érintő sértő megállapításokon alapul. Állította, hogy a cipőt rendeltetésszerűen használta, azonban két hónap után megjelentek a hibák. A lábbeli kiválasztásánál, a fel- és levétel során is kellő gondossággal járt el. A fenti tényállás mellett elsősorban a cipő cserjét kérte a vállalkozástól.

Kérelméhez másolatban csatolta a nyugtát a cipő 11.625 forint összegű vételáráról, a Vásárlói Tájékoztatót, az RKHU2211190713330337 sz. Jegyzőkönyvet, a CCC 2019/07/18. sz. Szakvéleményt.

A Békéltető Testület Elnökének felhívására a CCC Hungary Shoes Kft. a 2019. augusztus 26-ai elektronikus levelével válasziratot nyújtott be, a független szakértői véleményre hivatkozással a minőségi kifogás elutasítását fenntartotta. Alávetési nyilatkozatot nem tett.

Másolatban csatolta Kun Tamás, a vizsgálatot végző gazdasági társaság ügyvezetőjének nyilatkozatát végzettségéről, szakmai tapasztalatairól és függetlenségéről.

A szabályszerűen összehívott meghallgatáson a fogyasztó személyesen, a vállalkozás meghatalmazással igazolt képviselője útján vett részt. A felek fenntartották addig tett valamennyi nyilatkozatukat. A fogyasztó kérelmét akként módosította, hogy elsődlegesen a lábbeli kicserélését, másodlagosan a vételár visszafizetését kérte. Előadta, hogy a vállalkozás nem tájékoztatta arról a reklamáció során, hogy el is utasíthatja a minőségi kifogását.

A vállalkozás meghatalmazással igazolt képviselője az Eljáró Tanács kérdésére nyilatkozta, hogy a szakértő közel 30 éves tapasztalatai indokolják a szakvéleményben tett megállapításait. Az „esetleges gyenge anyagszerkezet” nem jelenti azt, hogy a szakértő annak lehetőségét nem zárta ki. További kérdésre nyilatkozta, hogy a láb nem megfelelően rögzített állapotát a cipőben az igazolja, hogy csak ott, a sarokrészen jelentkezett az anyag kopása, szakadása. A gyártási hibát a szakértő a szakmai tudása és tapasztalatai alapján zárta ki.

A meghallgatás során az Eljáró Tanács szemrevételezte a fogyasztó által bemutatott cipőt, és rögzítette, hogy annak állapota kifejezetten újszerű. A balos cipő kéregbélés felületén anyaghiányos a szakadás, a jobboson pedig kezdődő. A belső talpbélés anyagán a sarkok lenyomata nem tapasztalható, a lábujjak lenyomata enyhén kitapintható. Mindkét lábbeli külső sarok része kissé befelé dől, a magasított sarok perem enyhe meghajlást mutat, ez azonban nem egyvonalban található a kéregbélés anyagának kopásával, hanem jóval „feljebb” volt.

Az Eljáró Tanács biztosította a vállalkozás képviselőjének a lábbeli megtekintését.

A fogyasztó és a vállalkozás képviselője az Eljáró Tanács szemrevételezéssel rögzített megállapításaival egyetértett.

Az Eljáró Tanács megkísérelte a felek között egyezség létrehozását.

A vállalkozás képviselője felajánlott egy azonnal átvehető 30%-os kedvezményre jogosító vásárlói kártyát bármilyen, teljes értékű termék vásárlása esetére, olyan termékre is, amely nem kerül be a klubkártya kedvezményezett körbe, mindezt legkésőbb 2019. december 31-ei felhasználással.

A fogyasztó az egyezségi ajánlatot arra hivatkozva nem fogadta el, mert az nincs arányban a kárral.

Az Eljáró Tanács megállapította, hogy az egyezségi kísérlet 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 figyelembevételével 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. 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.”*

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

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

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, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.*

*(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.*

*(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosult érdekeit kímélve kell elvégezni.”*

A fogyasztó és a vállalkozás által sem vitatottan a cipő hibát mutatott, továbbá a vásárlás és a hiba bejelentése között nem telt el hat hónap, a hiba hat hónapon belül felismerhetővé vált, a fogyasztó ezen időtartamon belül a minőségi kifogását a vállalkozásnak igazoltan bejelentette.

A Ptk. hivatkozott 6:158. §-ának rendelkezése szerint a jogalkotó egy megdönthető vélelmet állított fel, annak érdekében, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések esetén az idő múlásával egyre növekvő bizonytalansági tényezők ne a fogyasztó terhére essenek. A jogi vélelem a jogalkalmazást segítő jogi eszköz, melynek lényege, valamely tény vagy jogi helyzet valószínű elfogadása mindaddig, amíg be nem bizonyosodik az ellenkezője. A megdönthető törvényi vélelem esetén a kimentésről annak kell gondoskodnia, akinek a vélelem megdöntéséhez érdeke fűződik. A fenti tényállás mellett a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy az értékesítés időpontjában a termék hibája, a hiba oka nem volt meg a lábbeliben.

A békéltető testületi eljárásban a feleket állítási és bizonyítási kötelezettség terheli, a bizonyítatlanság pedig a bizonyításra köteles fél hátrányára szolgál, azaz őt terheli. Ebben az alternatív vitarendezési eljárásban a szabad bizonyítás elve érvényesül, így a felek alakszerű bizonyítási szabályokhoz, meghatározott bizonyítási eszközök alkalmazásához nincsenek kötve. A vállalkozás a bizonyítási kötelezettségének a lábbeli bevizsgálásával, szakértői vélemény beszerzésével kívánt eleget tenni.

Az Eljáró Tanács határozott álláspontja szerint a CCC 2019/07/18. számú Szakvéleményben arra nézve adat, indoklás nincs, hogy miért nem vizsgálta a szakértő az anyag- és/vagy gyártási hibát. 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. A szakértő állítja, hogy a károsodás „nem függ össze esetleges gyenge anyagszerkezettel”, de ennek okát, indokát, illetve magyarázatát nem adja. Az sem derül ki a szakvéleményből, hogy milyen szempontok összevetése, bizonyítékok megléte, értékelése alapján jutott arra a következtetésre a szakértő, hogy az adott lábbeliben a fogyasztó nem megfelelően rögzítette a lábát.

Az Eljáró Tanács szerint 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 hiba okát nem bizonyítja, hogy a szakértő tapasztalattal rendelkezik. A vállalkozás meghallgatáson részt vett képviselője pedig nem szakértő.

Az Eljáró Tanács határozott álláspontja szerint a csatolt szakvélemény nem tartalmaz olyan kétséget kizáróan igazolt szakmai indokokat, amelyek alkalmasak lennének a törvényi vélelem megdöntésére, és nem felel meg annak, a szakértői véleménytől elvárható követelménynek, hogy az nem lehet hiányos. Az Eljáró Tanács álláspontja szerint a becsatolt szakvélemény nem döntötte meg a Ptk. 6:158. §-a szerint törvényi vélelmet, így a vállalkozás az alól sikeresen nem mentette ki magát.

A vállalkozás szavatossági kötelezettsége a hibás teljesítés vonatkozásában fennáll.

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; 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 fogyasztó a cipő cseréjét, vételárának visszafizetését kérte. A kijavítással a cipőt a vállalkozás nem hozhatná olyan állapotban, mint amilyenben a szerződés megkötésekor volt. Amennyiben a kicserélést a vállalkozás nem vállalja, vagy nem tudja a jogosult érdekeit kímélve az előírt határidőn belül elvégezni, elállásnak van helye. Ez esetben a szerződés felbontásának szabályait kell alkalmazni, azaz a már teljesített szolgáltatások visszajárnak. Mindezekre figyelemmel az Eljáró Tanács a szavatossági következmények tekintetében a rendelkező részben foglaltak szerint hozta meg döntését.

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

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a Tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, így az Eljáró Tanács az 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, 2019. szeptember 17.

---

Dr. Simon Éva sk.  
Eljáró Tanács  
Egyedül Eljáró Testületi Tag

Kapják:

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