

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/279-09/2019.

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. március 23-án vásárolt JENNY FAIRY WS 19048-1 megnevezésű cipőt.

Amennyiben a kicserélést nem vállalja, vagy annak nem tud eleget tenni, ugyanezen határidő alatt fizesse vissza a fogyasztónak a lábbeli 3.990 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.

I N D O K O L Á S

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. március 23-án vásárolt egy pár JENNY FAIRY WS 19048-1 megnevezésű un. balerina cipőt a CCC Hungary Shoes Kft. vállalkozás (a továbbiakban: vállalkozás) 6724 Szeged, Londoni krt. 3. szám alatti üzletében 3.990 forint vételárért.

2019. június 7-én, mindkét cipő sarkának anyagszakadása miatti minőségi kifogással vitte vissza a fogyasztó a lábbelit az üzletbe. Cserét, pénzvisszafizetést kért a vállalkozástól.

A vállalkozás által a minőségi kifogás kivizsgálására felkért Shoes Bau Hungary Kft. (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. Állította a CCC2019/06/13 sz. szakvélemény, hogy a cipő fűzője bekötött állapotban érkezett vizsgálatra és mindkét utcai sport lábbeli kéregmerevítője deformálódott, eltört. Rögzítette azt is, hogy ez nem függ össze az esetleges gyenge anyagszerkezettel, sokkal inkább külső mechanikai és fizikai behatásokkal. A károsodást a cipőfűző és a cipőkanál nem rendeltetésszerű használatára vezette vissza a szakértő. Úgy nyilatkozott, hogy a kéreg deformációja nem javítható elváltozás, ami nem vezethető vissza gyári, ill. gyártás technológiai hibára. Erre tekintettel a szakvélemény szerint a fogyasztó minőségi kifogása nem megalapozott. A vállalkozás a szakvélemény alapján elutasította a fogyasztó minőségi kifogását.

Tóth Ágota fogyasztó nem fogadta el a vállalkozás elutasítását, ezért a fogyasztói jogvita rendezése, szavatossági jogai érvényesítése érdekében először elektronikus levélben 2019. július 11-én, majd 2019. augusztus 29-én kelt és iratokkal csatolt kérelemmel fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület Elnökéhez. Előadta, hogy másfél hónap használat után elkopott a lábbeli. Közel három hónap elteltével vitte vissza az üzletbe, mert nem Szegeden lakik, ezért a cipő károsodásakor nem tudta azonnal megtenni a reklamációt. Pontatlanságra hivatkozva vitatta a szakvélemény megállapításait. Nem értett egyet a szakértő cipőfűző és cipőkanál nem megfelelő használatával kapcsolatos indokolásával. Arra hivatkozott, hogy lábbeli nem cipőfűzős kivitelű, női balerinacipő, valamint nem mindennap hordta a másfél hónap alatt, és hogyan sérülhet cipőkanál használata nélkül ennyi idő alatt kilyukadásig a kéreg. A károsodás helyére hivatkozással – mely a cipőknek a belső boka felőli külső részein jelentkeztek – is vitatta a szakértő indokolását, mert szerinte cipőkanál használata nélkül a cipő felső sarok közep része kezd el befelé hajolni, deformálódni. Vitatta az eljárás szakértő függetlenségét, mivel ez a cég ilyen névjegyzékben nem szerepel, és ebből arra következtetett a fogyasztó, hogy a vállalkozás javára készítette szakértői véleményét. Bejelentette, hogy a meghallgatáson nem vesz részt, mert ez további költségekkel járna. A fenti tényállás mellett a cipő kicserélését, vételárának visszafizetését kérte a bankszámlájára, valamint a Szegedre utalás költségét is esetlegesen. Kérélméhez csatolta másolatban a nyugtát a termék 3.990 forint összegű vételáráról, a Vásárlói Tájékoztatót, az RKHU1673190607205883 sz. Jegyzőkönyvet, a CCC 2019/06/13. sz. Szakvéleményt, fotókat a lábbeliről.

A Békéltető Testület Elnökének felhívására a CCC Hungary Shoes Kft. a választ 2019. szeptember 16-ai elektronikus levelében tette meg, a szakvéleményre hivatkozással a minőségi kifogás elutasítását fenntartotta. Visszautasította utazási költség megtérítését, hivatkozva arra, hogy a reklamáció bármely magyarországi üzletében bejelenthető, és a tájékoztató tartalmazza, hogy az üzletbe szállítás és elvitel a vásárló feladata és költsége. Alávetési nyilatkozatot nem tett. Másolatban csatolta a szakértő nyilatkozatát függetlenségéről és a szakmai végzettségéről szóló bizonyítványait, továbbá a vásárlói tájékoztatót.

Ezt követően a felek elektronikus úton egymással leveleztek, melyet megküldtek a Békéltető Testületnek is. A fogyasztó 2019. szeptember 17-én azt közölte, hogy nem igényelt utazási költséget, és továbbra is vitatta az eljárás szakértő függetlenségét. 2019. szeptember 18-án a vállalkozás indoklással ellátva visszautasította az eljárás szakértő pártosságára vonatkozó fogyasztói véleményt. Ugyanezen a napon a fogyasztó úgy nyilatkozott, hogy továbbra sem fogadja el a szakvéleményt készítő függetlennek, mert díját a vállalkozástól kapta. Úgyszintén 2019. szeptember 18-án a vállalkozás azt közölte, hogy a fogyasztó álláspontját tudomásul vette, de nem ért egyet vele.

A szabályszerűen összehívott meghallgatáson a fogyasztó nem jelent meg. A vállalkozás meghatalmazással igazolt képviselője megjelent, és a CCC Hungary Shoes Kft. addig tett nyilatkozatait fenntartotta. Kérdésre úgy nyilatkozott, hogy a tárgyban cipő nem sportlábbeli, hanem balerinacipő, továbbá nem fűzős kivitelű. Fenntartotta, hogy a cipőkanál használatának hiánya, a kéreg letaposása okozta a termék károsodását.

A meghallgatás során az Eljáró Tanács szemrevételezte a fogyasztó által a cipőről megküldött és a vállalkozás által becsatolt fotókat. Rögzítette, hogy mindkét cipő boka kéreg része befelé hajlik és az anyag szakadás, mely a lábbeli külső borító anyagán keletkezett vízszintes vonalban helyezkedik el. A fotók alapján egyértelműen nem volt megállapítható a kéregrész törése, továbbá a kéregrész bélés anyagáról sem volt értékelhető felvétel.

Az Eljáró Tanács rögzítette, hogy a meghallgatáson egyezség kötésére a fogyasztó távolmaradása miatt nem volt lehetőség.

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).

Az Fgytv. 31. § (2) bekezdése úgy rendelkezik, hogy ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a Tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt. A Békéltető Testület Eljáró Tanácsa megállapította, hogy a felek meghallgatásra vonatkozó értesítése szabályszerű volt, a visszaérkezett térítvények igazolása szerint azt a fogyasztó és a vállalkozás is 2019. szeptember 6-án átvette.

Az Eljáró Tanácsnak az Fgytv. 28. § (3) bekezdésében, 29. § (8) bekezdésében és 31. § (2) bekezdésében foglaltak szerint a rendelkezésre álló adatok alapján kellett döntenie.

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.”

A fogyasztó és a vállalkozás által sem vitatottan a cipő hibát mutat, 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 fenti tényállás mellett – figyelemmel a Ptk. hivatkozott 6:158. §-ának rendelkezésére – 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 jogszabály a bizonyítási terhet a vállalkozásra telepítette, amely ennek a lábbeli bevizsgálásával, szakértői vélemény beszerzésével kívánt eleget tenni.

Az Eljáró Tanács határozott álláspontja szerint a CCC 2019/06/13. számú Szakvélemény nyilvánvalóan jelentős ténybeli tévedéseket tartalmaz – a balerina cipőt női utcai sport lábbeliként vizsgálja, a hiba egyik lehetséges okaként a fűző nem megfelelő használatát határozza meg, holott a vizsgált lábbeli nem fűzős modell –, és ez önmagában alapvetően megkérdőjelezi a szakvélemény alaposágát és szakszerűségét. Ebben a szakvéleményben arra nézve adat, indoklás nincs, hogy vizsgálta-e a szakértő az anyag- és/vagy gyártási hibát, és amennyiben mégis vizsgálta mindezeket, milyen vizsgálati folyamatok eredményeként jutott arra a megállapításra, hogy ezeket, mint a hiba forrását kizárja. Adós maradt a kéregbélés anyagának állapotával kapcsolatos megállapításokkal is, holott a cipő nem rendeltetésszerű felvétele során az így jelentkező mechanikai hatások nyomot hagynak a bélés anyagán, sokkal inkább, mint a lábbeli külső borító anyagán. A hivatkozott tárgyi tévedések miatt aggályosak a szakvélemény további megállapításai is, és a készített fotók nem nyújtanak segítséget a szakvélemény megállapításainak alátámasztására.

Az Eljáró Tanács határozott álláspontja szerint a csatolt szakvélemény zavaros, egyes pontok tekintetében nyilvánvalóan nem tényszerű, és 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.

Az Eljáró Tanács felhívja a fogyasztó figyelmét arra, hogy a jelen eljárásban nem támasztotta alá azt az állítását, hogy a szakértő nem függetlenként adta meg véleményét. A Shoes Bau Hungary Kft. független bevizsgáló cég, tevékenysége kiterjed szavatossági ügyekben szakértői feladat ellátására is, melynek során a tevékenységével érintett személyek érdekeitől függetlenül, pártatlanul köteles eljárni és szakvéleményét a feltárt tények tárgyilagos értékelésével köteles kialakítani a tudomány és műszaki fejlődés eredményeinek felhasználásával. A jelen alternatív vitarendezési eljárásban jogszabály nem írja elő és nem indokolt a Magyar Igazságügyi Szakértők névsorába felvett természetes és/vagy jogi személy által készített szakvélemény benyújtása. Önmagában az a tény, hogy a Shoes Bau Hungary Kft. az általa elvégzett vizsgálatért és szakvélemény készítéséért díjazásban részesült, semmiképpen sem jelenti, hogy nem pártatlanul járt volna el.

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 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 kicserélését, vételárának visszafizetését kérte. A kijavítással a cipőt a vállalkozás nem hozhatná olyan állapotban, mint amilyenben a szerződés megkötésekor volt, a lábbeli nem javítható. Amennyiben a kicserélést a vállalkozás nem vállalja, vagy nem tudja a jogosult érdekeit kímélve az előírt határidőn belül elvégezni, elállásnak van helye.

Mivel a vállalkozás a fennálló hibás teljesítésnek a tényét is vitatta, a Békéltető Testület Eljáró Tanácsának álláspontja szerint nincs akadálya annak, hogy a fogyasztó második lépcsőbe tartozó szavatossági jogot érvényesítsen. E tekintetben értékelte az Eljáró Tanács azt is, hogy a vállalkozás által is egyértelműen beazonosítható és jelentős ténybeli tévedéseket tartalmazó szakvélemény alapján, arra hivatkozva utasította vissza a fogyasztó minőségi kifogását, majd ugyanezen alkalmatlan bizonyítékra hivatkozással folyamatosan és következetesen (a fogyasztóval való levelezése során, válasziratával, a meghallgatáson tett nyilatkozatával) utasította el azt. Elállás esetén a szerződés felbontásának szabályait kell alkalmazni, azaz a már teljesített szolgáltatások visszajárnak. Mindezekre tekintettel nem eltúlzó a szerződéstől való elállás, a fogyasztó vételár megfizetése iránti igénye megalapozott.

A fogyasztó 2019. szeptember 17-én nyilatkozatára tekintettel az Eljáró Tanácsnak az utazási költségek viselésével kapcsolatban nem kellett döntést hoznia.

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. október 10.

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