

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10
Telefon:488-2131 Fax:488-2186
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT/03189/2017

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Kazar Cipőbolt** (1117 Budapest, Október huszonharmadika utca 8-10.) vállalkozással szemben indult ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A vállalkozás a határozat kézbesítésétől számított 15 napon belül cserélje ki a jogvita tárgyát képező, a fogyasztó tulajdonában lévő táskát, amennyiben a kicserélést nem vállalja vagy annak nem tud eleget tenni, a termék visszaszolgáltatását követően fizessen meg a fogyasztó részére 43.990,- Ft-ot, azaz negyvenháromezer-kilencszázkilencven forintot.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése - jogszabályban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

INDOKOLÁS

A fogyasztó írásbeli kérelmében előadta, hogy 2017.03.21-én vásárolt a vállalkozás üzletében egy táskát. A terméket alkalmoszerűen viselte, sajnálatosan a táska hordásakor megkopott. Visszavitte az üzletbe, ahol elküldték bevizsgálásra. A szakvéleményben a bevizsgálás tárgya egy lábbeli, ugyanakkor a fogyasztó egy táskát adott le. A fogyasztó szerint a szakvélemény nem megfelelő, az sablonszerű. A termék megnevezése és adatai sem egyeznek.

A fogyasztó ügyének rendezése érdekében a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás a terméket cserélje ki, ha ez nem lehetséges, akkor a vételárat (43.990,- Ft) részére a vállalkozás fizessen vissza.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a vállalkozással folytatott levelezést, a nyugta másolatát, a szakvéleményt, jegyzőkönyvet a fogyasztói kifogásról.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 25. § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot (továbbiakban: eljáró tanács) jelölt ki. A meghallgatás 2017. november 9. 15 órai időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 25. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ez irányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit illetően, nyilatkozatában jelölje meg

az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattétele elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Továbbá a békéltető testület elnöke az értesítésben felhívta a vállalkozás figyelmét arra is, hogy a békéltető testület közzéteheti annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – az Fgytv. 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú – nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Továbbá figyelmeztette a vállalkozást az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségeire és annak elmulasztása jogkövetkezményeire.

A vállalkozás a meghallgatás időpontjáig válasziratot nem küldött.

A meghallgatáson a fogyasztó személyesen jelent meg. A szabályszerű értesítés ellenére a vállalkozás nem jelent meg. A fogyasztó a meghallgatásra szóló értesítést 2017.10.03-án helyettes átvevő útján átvette. A vállalkozás a meghallgatásra szóló értesítést 2017.10.03-án meghatalmazott útján átvette.

Az Fgytv. 31. § (2) bekezdése alapján, 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 fogyasztó előadta, hogy a szakvéleménnyel nem ért egyet, és nem fogadja el, hogy ebből keletkezett a hiba. A táskát megfelelően hordta, azt külső mechanikai hatás nem érte. Csak alkalmoszerűen hordta a táskát, és alig több mint három hónap alatt a táskák megkopott. A fogyasztó szerint a táskát a koptató hatás inkább a hátulján érheti, de ott nincs semmi baja.

Az eljáró tanács kérésére a fogyasztó megmutatta a táskát, azon elöl kopás volt látható.

Az Fgytv. 30. § (1) bekezdése szerint, az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.

A fogyasztó által benyújtott iratok és elmondottak alapján, azokat mérlegelve, az eljáró tanács a fogyasztó kérelmét megalapozottnak találta az alábbiak szerint.

A fogyasztó 2017.03.21-én egy táskát vásárolt a vállalkozástól 43 990 Ft vételárért. A fogyasztó a táskák hibáját 2017.07.11-én jelentette be a vállalkozás részére. Vagyis a termék hibáját a fogyasztó igazolhatóan még 6 hónapon belül bejelentette.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) 6:158.§-a [Hibás teljesítési vélelem] szerint, 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.

Vagyis a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben. Vállalkozás ennek igazolására szakértőt bízott meg.

Az X Kft. által kiállított szakvéleményben a megbízás tárgya: „Fogyasztói reklamációs lábbeli vizsgálata.” A vizsgálati szabványok, módszerek, követelmények: „A reklamációs lábbeli vizsgálat roncsolás mentes módszerrel végezzük.” Vagyis a szakvélemény szinte végig lábbelit említ a táská helyett.

A vizsgálat megállapítása szerint, az elváltozás a táskát ért külső mechanikai, koptató hatásokra, sérülésekre vezethetőek vissza. Az elváltozást, amely a táská bőr anyagfelületén látható a használat okozta, és nem valamilyen rejtett anyaghiba. A táská felső részén az anyag felülete nagyobb koptató hatásoknak van kitéve. A táská elváltozásai, a termék gyártása, a leírt elváltozás nem vezethető vissza gyári eredetű hibára. A fedőréteg sérülése nem javítható. Mindezeket figyelembe véve a fogyasztó reklamációját nem tartja megalapozottnak.

Az eljáró tanács nem értett egyet a szakvélemény megállapításaival. Egyrészt ugyanis részben általános megállapításokat tartalmaz, másrészt végig lábbeli vizsgálatát említi, tehát nem megfelelően átgondolt és kidolgozott.

A táskákat – azok minden részét – olyan anyagokból kell elkészíteni, hogy legalább átlagos ellenállással rendelkezzenek a használatuk során jelentkező hatásokkal szemben. Az eljáró tanács álláspontja szerint ugyanis a táská vizsgálatából nem volt egyértelműen alátámasztva a szakvéleményben, hogy nincs megfelelően használva. Bizonyos fokú súrlódási hatás a rendeltetészerű használatukkal együtt jár. Az ilyen – a viselés során általában előforduló – kisebb hatásokat a táskának el kell viselnie károsodás nélkül. Jelen esetben az eljáró tanács a táskán semmilyen olyan jelet nem tapasztalt, ami a rendeltetészerű használatukon túlmutató, annál nagyobb erőhatással járó – és emiatt rendeltetésellenes – használatra, az átlagosnál nagyobb koptató hatások, sérülések bekövetkezésére utalt volna.

Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint egy szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a tudomány mindenkorai állásának figyelembevételével a szóba jövő vizsgálati eljárásokat és módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia szakvéleményét.

A megbízott szakértő az eljáró tanács álláspontja szerint szakértői véleményét fentiekre tekintettel nem terjesztette elő aggálytalanul, az ügy minden lényeges körülményére nem terjed ki, így a fogyasztó oldalán álló jogszabályi vélelmet sem döntötte meg.

A Ptk. 6:159. § [Kellékszavatossági jogok] (2) és (4) bekezdései szerint:

(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.

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

Mivel a szakvélemény alapján, a fedőréteg sérülése nem javítható elváltozás, így az eljáró tanács szerint a fogyasztó a táska cseréjére, illetve csere hiányában a vételár visszafizetésére jogosult.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlás szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki.

Azonban a fél az Fgytv 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), ha

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy
- c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint: a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említettekén túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése értelmében a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv 35. §-ára tekintettel a határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki. Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi. A tanács az említett hibát a határozat, kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra, mely szerint, ha 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.

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint, a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

Az eljáró tanács megállapítja, hogy a vállalkozás az Fgytv. 29. § (11) bekezdésben foglalt együttműködési kötelezettségét megszegte, továbbá magatartása nem tette lehetővé a békéltető testület ügyben eljáró tanácsa számára az egyezség létrehozásának megkísérlését. A Budapesti Békéltető Testület által az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerint kiküldött és a vállalkozás által 2017.10.03. napján átvett értesítésben foglalt figyelmeztetés ellenére a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg.

Az Fgytv. 29. § (12) szerint, „a (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

Az Fgytv 36/B. § -a szerint, a békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése

szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.

A vállalkozás válasziratot nem küldött, és a meghallgatáson nem jelent meg.

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, a felek és az eljáró tanács megnevezése, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2017. november 9.

dr. Sólyom Attila
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár