

**Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 76/501-525, 501-500, 70/9384-765, Fax:76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Iktatószám: BTB/052-07/2023
Ügyszám: BKMBT/042-07/2023.**



**A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa
fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó), valamint Yettel Magyarország Zrt. (Székhely: 2045
Törökbálint, Pannon út 1., cégjegyzékszám: 13-10-040409) vállalkozással (továbbiakban:
vállalkozás) szemben indított hivatkozott számú ügyében a következő**

A J Á N L Á S T

teszi:

**A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület ajánlja a Yettel Magyarország Zrt.
vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállási
kötelezettsége alapján javítsa meg vagy cserélje ki a fogyasztó részére a Samsung Galaxy
A03 típusú okostelefon készüléket.**

Ha a vállalkozás a Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó
nevének megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az
eljárás eredményét.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése
kérhető a békéltető testület székhelye szerint illetékes Kecskeméti Törvényszéktől, a határozat
kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha az eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt
meg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)
rendelkezéseinek, ha a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy ha a kérelem
meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül
helyezését – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti,
ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető Testülettel szemben
kell megindítani.

Az ajánlás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében
érvényesítse.

A fogyasztó az ajánlás fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a
Békéltető Testületnek írásban jelezni.

I N D O K O L Á S

A fogyasztó békéltető testületi eljárás lefolytatását kérte a 2045 Törökbálint, Pannon út 1. szám
alatti székhelyű Yettel Magyarország Zrt. vállalkozással szemben.

A Békéltető Testület elnöke az eljárás írásbeli lefolytatását rendelte el, amelyről értesítette a
feleket, akik az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül meghallgatás tartását nem kérték.

A fogyasztó a kérelmében ismertette, hogy a vállalkozástól vásárolt garanciális javításra leadott telefon készülékét javítás vagy csere nélkül kapta vissza. A készülék leadásakor azon semmilyen sérülés nem volt, nem ezért kérte a javítást. Ha külsérelmi nyom lett volna rajta, valószínűleg már az ügyfélszolgálaton elutasították volna. Ehelyett az ügyfélszolgálat dolgozói is azt állították, hogy amikor ők átvették, nem volt sérült. Sérülés a leadáskor készült jegyzőkönyvben sem szerepel, az ott feltüntetett hibák viszont nem kerültek javításra, és a telefon jelenleg valóban sérült, felpúposodott. Kérte a vállalkozástól a készülék cseréjét, de elutasították.

Fentiekre tekintettel a fogyasztó békéltető testületi eljárást indított a készülék cseréje vagy a vételár visszatérítése és a készülékvásárlással együtt járó hűségidő kötbérrel terhelt időszakának elengedése, illetve a kötbér törlése végett.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a számla, a jótállási jegy, a vállalkozás által az átvételkor felvett jegyzőkönyv, a szerviz szakvéleménye és árajánlata, valamint a vállalkozással folytatott levelezése másolati példányát.

Az ügy irataiból kitűnik, hogy a fogyasztó jótállási igényt kíván érvényesíteni a vállalkozással szemben.

Megállapítást nyert, hogy a vállalkozás eleget tett az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének, és válasziratot nyújtott be.

A vállalkozás a válasziratában előadta, hogy a Samsung Galaxy A03 4/64GB típusú (IMEI: 357.....) készüléket a Kérelmező 2022.08.19-én vásárolta a +36 20 466 hívószámú számlás előfizetéséhez.

A készülékkel kapcsolatban a Kérelmező hibás működést (A készülék saját magától vibrál, ugrál a kijelző, nem érzékeli az érintést, ha mégis nem azt nyitja meg, amit a használója szeretne) 2022.12.20-án jelezte személyes ügyfélszolgálatukon. Az üzlet átvette a Kérelmező készülékét (munkalapszám: 5100933833) és továbbította azt garanciális javításra a gyártó által kijelölt márkaszerviznek (TMX Mobile Solution Szerviz Kft.; 2040 Budaörs, Kinizsi utca 2/b.). A márkaszerviz a készülék garanciális javítását 2022.12.23-án elutasította. A készülék bevizsgáláskor ugyanis megállapítást nyert, hogy a nem rendeltetésszerű használat során a telefont külső mechanikai behatás érte, melynek következtében meghajlott. A mechanikai behatás miatt a főpanel ezután nem képes a megfelelő működésre. A telefon javítását ezért a szakszerviz csak fizetős kereteken belül vállalta, melyre vonatkozóan akkor árajánlatot is adott a Kérelmezőnek.

A fentieket követően a készülékkel kapcsolatban a Kérelmező több alkalommal is (2022.12.20; 2023.01.05; 2023.01.17; 2023.01.20.) panaszt tett ügyfélszolgálatukon.

Válaszleveleikben (2023.01.11; 2023.01.21; 2023.01.23.) tájékoztatták, hogy a készülék cseréjét vagy garanciális javítását nem tudják vállalni. Informálták továbbá arról is, hogy a telefon javítására csak a szerviz által adott árajánlatban foglaltak szerint, költségtérítés ellenében van lehetőség.

A készülékek műszaki állapotára vonatkozó kérdésekben a Yettel a szerviz álláspontját fogadja el, így amennyiben az nem vállalja a garanciális javítást, úgy a Yettelnek sem áll módjában felülbírálni a márkaszerviz szakvéleményét. Ennek oka, hogy a gyártók által kijelölt szervizek rendelkeznek azokkal az információkkal, eszközökkel és szakképzettséggel, amely a hibás működés megállapításához, és a hiba okának feltárásához szükséges.

A szerviz szakvéleménye alapján a Kérelmező készülékének garanciális javítását vagy cseréjét továbbra sem tudják vállalni. Továbbá a szerződéstől való elállásra és a hűségnyilatkozat törlésére sem tudnak lehetőséget biztosítani. Álláspontjuk szerint a szerviz állásfoglalása alapján bizonyított a nem rendeltetésszerű használat.

A Kérelmező készülékének javítása a továbbiakban, csak térítés ellenében oldható meg, melynek várható költségéről a márkaszerviz tud tájékoztatást adni egy új árajánlat elkészítését követően. Minden olyan esetben, amikor a garanciális javítást valamilyen okra hivatkozva elutasítja a szerviz, de az később térítésesen megtörténik, akkor az eredeti garancia folytatódhat tovább.

Egyezségi ajánlat keretein belül ezért felajánlják a Kérelmezőnek, hogy amennyiben vállalja, hogy a készülék javítási költségeit megfizeti, akkor a telefont üzletük díjmentesen átveszi és továbbítja a gyártói márkaszerviznek. Amennyiben a Kérelmező élni szeretne a lehetőséggel, képviselőitek valamelyikét szíveskedjen felkeresni. Kollégáik segítségére lesznek az ügyintézésben.

További megoldásként szintén egyezségi ajánlatként az érintett előfizetés kapcsán, a hűségidőn belüli készülékcsere lehetőségét is tudják biztosítani. Az igénybevétel feltétele a meglévő készülékhez kapcsolódó ártámogatás (kötbér) és a hűségi szerződésből hátralévő hónapok száma alapján kalkulált készülékcsere díj, valamint a részletvételtől eredő fennmaradó teljes tartozás megfizetése. Ezeknek a díjnak a megfizetése esetén a Kérelmező újra vásárolhat a Yettelől támogatott árú akciós készüléket, melyre akár igényelhet részletfizetést is. A hűségidőn belüli készülékcserevel kapcsolatban a <https://www.yettel.hu/keszulekcsere> oldalon található bővebb információ, vagy kérdés esetén a 1220-as ügyfélszolgálati számon is segítséget tudnak nyújtani kollégák.

A vállalkozás válasziratához mellékelte a szerviz jegyzőkönyvének és árajánlatának másolati példányát.

Az írásban lefolytatott eljárás során a felek között egyezség nem jött létre, így a Testületnek kellett döntést hoznia az ügy érdekében a rendelkezésre álló adatok alapján.

A Testület az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó és a vállalkozás között vásárlási szerződés jött létre 2022.08.19. napján 44.990 Ft vételáron egy Samsung Galaxy A03 típusú mobiltelefon vonatkozásában.

A termék meghibásodott akként, hogy a kijelző saját magától vibrál, ugrál és nem érzékeli az érintést, ha pedig mégis, akkor sem azt nyitja meg, amit a használója szeretne.

A fogyasztó minőségi kifogását 2022.12.20-án jelezte a vállalkozás felé, aki jegyzőkönyvet vett fel, melyben rögzítésre került a hibajelenség az ügyintéző azon megállapításával, hogy hiba az átvételkor is jelentkezett, továbbá azzal a megjegyzéssel, hogy a készülék állapota jó, minimálisan zsebkarcos.

A vállalkozás készüléket ezt követően a TMX Mobile Solution Szerviz Kft-nek, mint garanciális szerviznek továbbította.

A szerviz jegyzőkönyv szerint a készülék külső mechanikai hatás következtében, nem rendeltetésszerű használat miatt sérült, meghajlott, a főpanel így nem képes a megfelelő működésre, ezért garanciális javításra nincs lehetőség, azt csak fizetős keretek között tudják vállalni.

A vállalkozás a szerviz véleményére hivatkozással elutasította a fogyasztó igényét, erre tekintettel a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett.

A vonatkozó jogszabályok alapján megállapítható, hogy a vállalkozásnak a tárgyi termékre 1 év kötelező jótállási kötelezettsége terjed ki. A vállalkozás a jótállás időtartama alatt a hibás teljesítésért köteles helytállni, tekintettel arra, hogy a jótállás értelmében a fogyasztó állítása mellett törvényi vélelem szól, és a bizonyítási teher a vállalkozást terheli. Csak abban az egy esetben mentesülhet a felelősség alól, ha hiteles módon (pl. független szakértői véleménnyel) bizonyítja azt, hogy a meghibásodás oka a vásárlást követően keletkezett, az kizárólag a fogyasztó magatartására vezethető vissza. Amennyiben nem tudja, vagy mindezt nem lehet bizonyítani, abban az esetben a jótállás értelmében felelősséggel tartozik.

E körben a szerviz álláspontjához nincs kötve, azt nem köteles elfogadni, illetve figyelembe venni, hiszen a jótállás kötelezettje nem a szerviz, hanem a vállalkozás.

Tényként leszögezhető, hogy a vállalkozás a jótállási felelőssége alóli kimentésre alkalmas szakértői véleményt nem bocsátott a Békéltető Testület rendelkezésére.

A Békéltető Testület álláspontja szerint a szerviz véleményében a kifogás rendezésének elutasítási okaként hivatkozott állítás hiteles és megfelelő indokolással ellátott szakértői vélemény hiányában a felelősség alóli kimentésre nem alkalmas. Az egy mondatos ténymegállapítás – miszerint a termék külsőleg sérült – a garanciális igény elutasítására azért sem megfelelő, mert abból nem derül ki, hogy a termék milyen vizsgálato(ko)n esett át, melyek azok a megállapítások, konkrét vizsgálati eredmények, ok-okozati összefüggések, amelyekből arra az eredményre jutottak, hogy a fogyasztó által tapasztalt probléma kapcsolatba hozható a külső sérülésnyommal.

A jótállás alóli kimentésre nem elegendő tehát annak kijelentése, hogy a termék külső hatás miatt sérült, hanem rögzíteni kell az ezt alátámasztó tényeket, szakértői megállapításokat, vizsgálatokat, illetve azok eredményeit is, továbbá legfőképpen a sérülés és az észlelt működésbeli hibajelenség közötti, vizsgálatokkal alátámasztott ok-okozati összefüggéseket.

Fentiekén túlmenően megjegyzendő, hogy a szerviz szakvéleményéhez csatolt képek alapján megállapíthatóan a készülék deformitása szemmel látható, így az eljáró tanács életszerűnek tartotta a fogyasztó azon észrevételét, miszerint a vállalkozás az átvételkor felvett jegyzőkönyvben rögzítette volna, amennyiben a készüléken ilyen mértékű külső sérülés van.

A 2022.12.20. napján kelt, 5100933833 munkalapszámú jegyzőkönyv tanúsága szerint a készüléket átvevő ügyintéző a telefont kipróbálta, szemrevételezte, hiszen leírta, hogy a fogyasztó által panaszolt hiba az átvételkor is tapasztalható volt. Külsérelmi nyomokra utalást viszont nem tartalmaz a jegyzőkönyv, sőt a „megjegyzés” címszó alatt kifejezetten leszögezi, hogy a „*készülék állapota jó, minimálisan zsebkarcos*”.

A fogyasztó a jótállási határidőn belül terjesztette elő minőségi kifogását, ezáltal a bizonyítási teher a vállalkozásra hárult, ennek ellenére a felelősség alól fentiek szerint a jelen eljárás során megfelelően nem mentette ki magát, így a jótállásra vonatkozó jogszabályok értelmében a fogyasztó által jelzett hiba kapcsán helytállni köteles.

A törvény rögzíti a kellékszavatossági/jótállási jogok kötelezően követendő sorrendjét is. E szerint minden esetben először a javítás vagy csere jöhet szóba, és amennyiben egyik sem lehetséges, abban az esetben kerülhet sor a vételár visszatérítésére.

A fogyasztói jogvita elbírálása során a Békéltető Testület eljáró tanácsának a rendelkezésre álló adatok alapján kell döntenie. Az eljárásban a vállalkozást – a fogyasztó állítása mellett szóló törvényi vélelemre figyelemmel – bizonyítási kötelezettség terhelte, a bizonyítatlanság pedig a bizonyításra köteles fél hátrányára szolgált. A fogyasztó a készülék hibáját és a készülék állapotát a fent említett jegyzőkönyvvel igazolta. Annak bizonyítása, hogy a termék nem rendeltetésszerű használat következtében hibásodott meg, a vállalkozás kötelezettsége. Ennek ellenére olyan dokumentum(ka)t nem nyújtott be, amely ezt hitelesen alátámasztotta volna, erre tekintettel az eljáró tanács az Fgytv. 31. § (2) bekezdése értelmében a rendelkezésre álló adatok, mint a kérelemben, a válasziratban és azok mellékleteiben foglalt figyelembevételével, a bizonyítékok összességének mérlegelésével a vonatkozó jogszabályok alapján hozta meg határozatát.

A Testület a fentiekre tekintettel megállapította a fogyasztói kérelem megalapozottságát.

A Békéltető Testület az érdemi döntése során az alábbi jogszabályokat alkalmazta:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:157. § (1) bekezdése a hibás teljesítést a következőképpen definiálja:

„A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.”

A Ptk. 6:158. §-a a hibás teljesítési vélelemről rendelkezik: *„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.”*

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Rendelet) 1. § (1) bekezdése értelmében: *„a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki;*

A Rendelet 2. § (1) bekezdés a) pontja szerint: *„A jótállás időtartama: 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év”.*

A Rendelet 1. számú mellékletének 15. pontja alapján a *„10 000 forintot elérő eladási áru elektronikus hírközlő végberendezések, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék”* e rendelet hatálya alá tartoznak.

A Ptk. jótállásra vonatkozó 6:171-6:173. §-ai az alábbiakat mondják ki:

„Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.

A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.”

A Ptk. 6:159. § (1) bekezdése szerint „*olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik*”.

A (2) bekezdés a)-b) pontja pedig leszögezi, hogy „*kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint 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 az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, – a (2a) bekezdés szerinti kivétellel – a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja, 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.*

(2a) Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.”

A Békéltető Testület a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – az Fgytv. 32. § b) pontja alapján a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

A békéltető testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

Az ajánlás hatályon kívül helyezésének a lehetőségét az Fgytv. 34. § (3) bekezdése biztosítja.

Kecskemét, 2023. március 28.

dr. Seres Alíz s.k.
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. Fogyasztó
2. Yettel Magyarország Zrt. (2045 Törökbálint, Pannon út 1.)
3. Irattár