

**Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: (+36) 76 501 525, 76 501 532, 70 938 4765
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu
Honlap: www.bacsbekeltetes.hu
Iktatószám: BKMBT/062-09-2023.
Ügyszám: BKMBT/053-09-/2023.**



A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület eljáró tanácsa **fogyasztó** (továbbiakban fogyasztó), **Magyar Telekom Nyrt.** (székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 36., cégjegyzékszám: 01 10 041928) **vállalkozással** szemben indított (továbbiakban: vállalkozás) hivatkozott számú ügyében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület ajánlja a Magyar Telekom Nyrt. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 8 napon belül a fogyasztó által 335.280,- Ft összegért megvásárolt „Xiaomi 12T Pro DS 5G 8+256GB kék” típusú telefonkészüléket cserélje ki.

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 a kérelmében ismertette, hogy 2023.01.08. napján „Xiaomi 12T Pro DS 5G 8+256GB kék” típusú telefonkészüléket vásárolt a vállalkozás egyik budaörsi üzletében 335.280,- Ft összegért. Németországba történő megérkezésekor a fogyasztó üzembe helyezte a készüléket, azonban kiderült, hogy az pixelhibás. Még aznap este telefonált a vállalkozás ügyfélszolgálatára, hogy jelezze a hibát és segítséget kérjen. A reklamációját írásban is benyújtotta a vállalkozás ügyfélszolgálatához 2023.01.09. napján. A vállalkozás nem kívánta teljesíteni csere kötelezettségét arra hivatkozással, hogy három munkanapon belül nem vitte vissza személyesen a készüléket. Fogyasztó ezt nem tudta teljesíteni, mivel életvitelszerűen Németországban él. Erre tekintettel haza postázta a készüléket, valamint meghatalmazottat is megjelölt, azonban ezt a vállalkozás elutasította, mivel nem ügyvéd által hitelesített meghatalmazást mutattak be.

Fogyasztó álláspontja szerint többszörösen félre tájékoztatták, panaszát nem kezelték megfelelően, mellyel rengeteg bosszúságot és többletköltséget okoztak, a telefont nem tudja a használni, a részleteket pedig fizetnie kell.

Fogyasztó kérelméhez az alábbi iratokat mellékelte:

- 2023.01.09. napján az ügyfélszolgálatra írt reklamáció;

- fényképfelvétel a hibáról;
- jótállási jegy;
- számla;
- 2023.01.12. napján kelt elutasító levél:
„Az értékesítést követő 3 munkanapon belüli csere kizárólag abban az esetben végezhető el, amennyiben a 3 munkanapon belül bejelentett hiba a helyszínen egyértelműen tapasztalható, a hiba a rendeltetésszerű használatot akadályozza. Kizárólag az előfizető viheti vissza az eszközt, meghatalmazást nem fogadunk el.”
- 2023.01.17. napján az ügyfélszolgálatra írt reklamációk;
- 2023.02.03. napján kelt elutasító levél:
*„A meghatalmazással történő eljárás bizonyos ügytípusokban történő korlátozása a Telekom érdekeinek védelme érdekében szükséges, mellyel több esetben megelőzhető a visszaélés. Az Ön esetében Vállalatunk nem lát(ott) volna érdemi kockázatot abban, ha kéttanús meghatalmazással juttatja vissza részünkre a hibás készüléket, azonban Ön nem tudta azt 72 órán belül részünkre visszaszolgáltatni, mely ok miatt Társaságunk nem hibázott, amikor elutasította igényét.
 Ügye megnyugtató rendezése érdekében az alábbi lehetőséget biztosítjuk Önnek:
 Kérjük, jelölje meg azt az üzletet, ahova családtagja révén beküldi a készüléket, melyet Társaságunk bevizsgál és amennyiben annak pixel hibáját valóban gyári hiba okozza, az esetben a készüléket kicseréljük.
 Kérjük, válasz e-mailben jelölje meg az üzletet, ahova beküldi a készüléket, hogy kollégáinkat előzetesen értesíthessük az ügymenetről.”*
- 2023.02.22. napján az ügyfélszolgálatra írt levél;
- 2023.03.06. napján kelt levél:
*„A garanciális csere jogát abban az esetben tudja érvényesíteni, amennyiben a készüléket 3 munkanapon belül visszaviszi személyes ügyfélszolgálatunkra, az hogy Ön elektronikus levélben jelezte, nem elégséges.
 Szerviz csoportunkkal történt egyeztetés alapján a családtagjától azért nem fogadták el garanciális cserébe a készüléket mivel az erre vonatkozó rendelkezésre álló időtartamot túllépte, azaz a családtagja a 3 munkanapon túl vitte be a készüléket személyes ügyfélszolgálatunk.
 (...)
 Fentiek alapján panaszát nem tartjuk jogosnak.”*

Míndezek alapján a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett, a vállalkozással szembeni igényként cserét vagy elállást (vétélár visszafizetését), továbbá kártérítés megfizetését jelölte meg.

A vállalkozás 2023. március 21. napján kelt válasziratában előadta az ügygel kapcsolatos alábbi álláspontját:

Fenti ügyfél panasszal fordult Önökhöz, melyben jelezte, hogy szerette volna érvényesíteni a 3 munkanapos cserét, mert pixel hibás készüléket kapott. Az igényt be is jelentette rögtön a vásárlást követően, de 3 munkanapon belül leadni nem tudta, tekintettel arra, hogy Németországban tartózkodott és ott volt a készülék. Kéri a készülék cseréjét, illetve kártérítési igénye is van.

Szeretném tájékoztatni, hogy a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról (a továbbiakban: Korm. rendelet) 7. § az alábbiakat tartalmazza:

Ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A fenti jogszabályi hivatkozás alapján tehát 3 munkanapon belül érvényesíteni kell a csereigényt, nem elég csak bejelentést tenni. Nyilvántartásunk alapján sem a panaszos, sem a meghatalmazottja nem adta le 3 munkanapon belül a készüléket, tehát nem érvényesített csereigényt, így panaszát nem tartjuk jogosnak.

Tájékoztatom továbbá, hogy a kérelmezőnek lehetősége van jótállási igényt érvényesíteni a Korm. rendelet alapján, melyhez kérjük, hogy a készüléket valamelyik Telekom üzletünkben leadni szíveskedjen, hogy intézkedhessünk a szükséges lépések megtétele felől.

A kérelmező kártérítési igényével kapcsolatban pedig tájékoztatom, hogy a Lakossági Általános Szerződési Feltételek 4.2.2.2. pontja az alábbiakat tartalmazza:

„Az Előfizető a vagyonában bekövetkezett kár megtérítésére vonatkozó igényét a Szolgáltatónak írásban nyújthatja be, a kártérítés elbírálásához, és a kár mértékének megállapításához szükséges valamennyi, hitelt érdemlő bizonyítékkal. A Szolgáltató az Előfizető kártérítési igényét nyilvántartásba veszi, majd az érdemi elbíráláshoz szükséges, hiánymentesen benyújtott kérelem alapján lefolytatja a vizsgálatát.”

A fentiekben részletezettek alapján szükséges hitelt érdemlően igazolni az okozott kárt, hogy a továbbiakban azt megvizsgálhassuk. Megjegyezni kívánom, hogy a nem vagyoni kártérítést sajnos nem áll módunkban vizsgálni.

A vállalkozás az eljáró tanács döntését kötelezésként nem tudja elfogadni.

Az eljáró tanács megállapítja, hogy az ügyben a vállalkozás az Fgytv. 29.§ (11) bekezdésében foglaltaknak megfelelően válasziratot nyújtott be. Együttműködési kötelezettségének ezzel azonban csak részben tett eleget, mivel a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségét nem ajánlotta fel.

A Testület a rendelkezésre álló iratok és bizonyítékok alapján az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó által megvásárolt telefonkészülék tartós fogyasztási cikknek minősül, melyre jogszabály erejénél fogva kötelező jótállás vonatkozik.

A jótállás lényegét tekintve a szerződés hibátlan teljesítéséért vállalt objektív felelősség, amely abban nyilvánul meg, hogy a jótállási idő alatt észlelt hiba esetén a törvényi vélelem az, hogy a hiba oka már a teljesítés időpontjában fennállt. Tehát jótállás esetén a kötelezettet – jelen esetben a vállalkozást – terheli annak bizonyítása, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A bizonyítatlanság következményét jótállás esetén a kötelezett viseli. A jótállás teljes körű, és az adott termék mindenféle hibájára kiterjed. A jótállási kötelezettség alapján a vállalkozásnak be kell bizonyítania, hogy a hiba oka csak a teljesítést, azaz az átvételt követően keletkezett.

Fentiekén túlmenően a fogyasztót ilyen esetekben megilleti a 3 munkanapon belül történő csere joga is.

A Korm. rendelet 7. §-a kógens rendelkezésként írja elő, hogy ha a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesíti a csereigényét, a felperes nem hivatkozhat a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A Korm. rendelet 7. §-a kivételes, a kellékszavatossági általános szabályoktól eltérő szabályt tartalmaz arra az esetre, ha a fogyasztó a vásárlástól számított három munkanapon belül érvényesíti csereigényét olyan hiba miatt, amely a rendeltetésszerű használatot akadályozza. A felperes nem választhatja az áru kijavítását, hanem köteles a hibás árut előzetes vizsgálat nélkül azonnal kicserélni.

A fogyasztó késedelem nélkül köteles meggyőződni arról, hogy a szolgáltatás minősége és mennyisége megfelelő volt-e, ez jelen esetben megtörtént. A fogyasztó továbbá a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni, mely szintén azonnal megtörtént. A Ptk. nem tartalmaz alaki kelléket a hiba közlésére, így - eltérő rendelkezés hiányában - az bármilyen alakban közölhető. A szavatossági igényt a szolgáltatót dolog minden olyan hibája miatt kellő időben érvényesítettnek kell tekinteni, amely a megjelölt kellékhibát előidézte. Vonatkozik ez arra az esetre is, amikor a jogosult a hibát tévesen, hiányosan vagy szakszerűtlenül jelölte meg.

A rendelkezésre álló adatok alapján jelen ügyben az igény érvényesítése (közlése) határidőben megtörtént, a szerződés létrejöttét a vállalkozás nem vitatta, valamint a teljes képernyőn jelentkező hiba a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely a Ptk.-nak a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás a Korm. rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben. A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely a Korm. rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.

A vonatkozó jogszabályi előírások értelmében nincs olyan kifejezett kötelezettsége a fogyasztónak, hogy három munkanapon belüli csere igényét személyesen kell érvényesítenie, vagy az igény érvényesítés során a készüléket három munkanapon belül be kell mutatni, illetve át kell adni.

Fentiek alapján a vállalkozás jelen ügyben nem zárhatja ki a jótállással összefüggő felelősségét, illetve a három munkanapon belüli csere igényt arra hivatkozással, hogy a fogyasztó nem megfelelően érvényesítette igényét, a vállalkozás által támasztott többlet követelményeket a vonatkozó jogszabályok nem tartalmazzák.

A Testület a fentiekre tekintettel megállapítja a fogyasztói kérelem megalapozottságát.

A Békéltető Testület kiemeli azonban, hogy a jelen ügy tárgyát képező fogyasztói jogosultság kizárólag cserére vonatkozik, vagyis elállásra (vételár visszafizetésre) nincs mód. Elállási jog az általános jótállási szabályok szerint érvényesíthető a vállalkozással szemben.

Továbbá amennyiben a fogyasztó úgy véli, hogy a vállalkozás magatartásával részére kárt okozott, az esetleges kártérítési igényekről kizárólag a polgári ügyekben eljáró bíróság jogosult dönteni.

Fentiekon túlmenően a vállalkozás által folytatott esetleges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat vizsgálatára a békéltető testületi eljárás keretében nincs lehetőség. E vonatkozásban a területileg illetékes Kormányhivatal fogyasztóvédelmi osztálya rendelkezik hatáskörrel. Jogsértés megállapítása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szabhat ki.

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

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:127. § (1)-(2) bekezdése alapján *a jogosult késedelem nélkül köteles meggyőződni arról, hogy a szolgáltatás minősége és mennyisége megfelelő-e.*

A dolog átvétele során nem kell vizsgálni azokat a tulajdonságokat, amelyeknek a minőségét tanúsítják, vagy amelyekre jótállás vonatkozik.

A Ptk. 6:157. § (1)-(2) bekezdése értelmében *a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. (...) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.*

A Ptk. 6:162. § (1)-(2) bekezdései az alábbiakat rögzítik:

(1) A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni.

(2) Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

A Ptk. 6:171. § (1) bekezdése értelmében, *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. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.*

A Ptk. 6:173. § (1) bekezdése szerint *a jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető.*

A Ptk. 6:173. § (2) bekezdése alapján *a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.*

A Ptk. a kellékszavatossági jogok cím alatt az alábbiakat rögzíti:

6:159. § (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 kötelezettel - 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 Ptk. 6:166. § (1) bekezdése alapján a szavatossági kötelezettség teljesítésével kapcsolatos költségek a kötelezettet terhelik.

A Ptk. 6:15. § (1)-(2) bekezdései az alábbiakat rögzítik:

(1) A meghatalmazás képviselői jogot létesítő egyoldalú jognyilatkozat. A meghatalmazást a képviselőhöz, az érdekelt hatósághoz, bírósághoz vagy ahhoz a személyhez kell intézni, akihez a meghatalmazás alapján a képviselő jognyilatkozatot jogosult tenni.

(2) A meghatalmazáshoz olyan alakszerűségek szükségesek, amelyeket jogszabály a meghatalmazás alapján megtehető jognyilatkozatra előír.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Jótállás rendelet) 1. §-a az alábbiakat rögzíti:

(1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

(3) Az e rendelet szerinti jótállás érvényességéhez, valamint a jótállásból eredő jogok érvényesítéséhez a vállalkozás az e rendeletben foglaltakon túl további követelményt nem támaszthat a fogyasztóval szemben, kivéve, ha a fogyasztási cikk megfelelő üzembe helyezése más módon nem biztosítható és a követelmény teljesítése nem jelent aránytalan terhet a fogyasztó számára.

(5) A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e rendelet rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Az érvénytelen megállapodás helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

A Jótállás rendelet 2. § (1) bekezdése alapján a jótállás időtartama:

a) 10 000 forintot elérő, de 100 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén egy év,

b) 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év,

c) 250 000 forint eladási ár felett három év.

E határidők elmulasztása - a (4) bekezdésben foglalt kivétellel - jogvesztéssel jár.

A Jótállás rendelet 7. §-a értelmében, ha a a fogyasztó a fogyasztási cikk meghibásodása miatt a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított három munkanapon belül érvényesít csereigényt, a vállalkozás nem hivatkozhat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés a) pontja értelmében aránytalan többletköltségre, hanem köteles a fogyasztási cikket kicserélni, feltéve, hogy a meghibásodás a rendeltetésszerű használatot akadályozza.

A Jótállás rendelet Mellékletének 15. pontja értelmében a jótállási kötelezettség kiterjed a 10 000 forintot elérő eladási árú elektronikus hírközlő végberendezésekre, így különösen telefonra, mobiltelefonra, telefax-készülékre, több funkciós készülékre.

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 10. § (1) bekezdése értelmében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt (...) a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 3. § (4) bekezdés b) és j) pontja szerint *a Kormány az Fgytv. 17/A. §-ában foglaltak, valamint az Fttv. 10. § (1) bekezdésben foglaltak tekintetében fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalt jelöli ki.*

A Békéltető Testület a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 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 31.

dr. Pozsonyi Gabriella s.k.
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

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

1. Fogyasztó
2. Magyar Telekom Nyrt. (elektronikusan)
3. Irattár