

**Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett  
Bács-Kiskun Megyei 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](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)  
Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)  
Iktatószám: BTB/429-08/2022.  
Ügyszám: BKMBT/331-08/2022.



**A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa .....  
fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó), valamint Emiral World Trade Kft. (Székhely: 6237  
Kecel, Császártöltési u. 118., cégjegyzékszám: 03-09-134567) 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 az Emiral World Trade Kft. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállási kötelezettsége alapján fizesse vissza a fogyasztó részére a Xiaomi Redmi Note 10S mobiltelefon készülék teljes vételárát, vagyis 75.681.- Ft-ot, azaz hetvenötezer-hatszáznyolcvanegy forintot.**

**A Testület az eljárásával egyidejűleg értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, miután a vállalkozás megsértette a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét.**

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 az 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 6237 Kecel, Császártöltési u. 118. szám alatti székhelyű Emiral World Trade Kft. 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 2021. december 17-én vásárolt az emiralshop.hu webáruházon keresztül egy Xiaomi Redmi Note 10S készüléket, amely 2022. január 19-én már egyáltalán nem működött. A telefonon se kép, se hang. Próbálták „reset”-elni a készüléket, de nem reagált. A céggel történt telefonos egyeztetésre hivatkozva 2022. január 20-án küldték a GLS futárcéget, amelynek alkalmazottja elvitte a készüléket, hogy a cég tudja intézni a garanciális javítást.

2022. február 17-én telefonon érdeklődött a készülékről, hogy várhatóan mikor kapja vissza. Arról tájékoztatták, hogy március 3-a körül érdeklődjön, akkor telik le a 30 nap a hivatalos szerviznél és ezt az időtartamot ki szokták használni a javításra. A megadott időpontban többször próbálta elérni a céget, azonban nem sikerült, nem volt kapcsolható a honlapon megadott telefonszámuk. Ezt követően 2022. március 18-án feladott egy tértivevényes levelet a cég székhelyére, Stenczel Szabolcs ügyvezető igazgató úr részére, amelyben kérte, hogy legyenek szívesek öt napon belül írásban és telefonon is értesíteni, hogy mikor kapja vissza a készüléket vagy annak ellenértékét, különben jogi lépéseket fog tenni. 2022. április 4-én megkapta a kézbesítési igazolást a Magyar Postától „nem kereste” visszaküldési indokkal (a levél is visszajött). Úgy tudja (Emiralshop károsultak Facebook csoporton keresztül), több károsult is van, akik már tettek rendőrségnél és/vagy békéltető testületnél feljelentést.

Fentiekre tekintettel a fogyasztó békéltető testületi eljárást indított a vételár, azaz 75.681 Ft visszatérítése végett.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a számla, a vételár kifizetését igazoló bizonylat, a GLS átvételi elismervény, a postai feladóvevény, a visszaérkezett tértivevény és a csomagfelvételt igazoló, valamint a vállalkozásnak írt elektronikus üzenetek másolati példányát.

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

Megállapítást nyert, hogy a vállalkozás válasziratot nem nyújtott be, ezzel megsértette az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségét, ezért a Testület az eljárásával egyidejűleg a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot a mulasztás szankcionálása céljából megkeresi.

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

A Testület az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó és a vállalkozás között adásvételi szerződés jött létre 2021.12.16 napján 75.681 Ft vételáron egy Xiaomi Redmi Note 10S mobiltelefon készülék vonatkozásában.

A termék hozzátétőlegesen egy hónap használat után meghibásodott akként, hogy egyáltalán nem működött. A fogyasztó jelezte minőségi kifogását a vállalkozás felé, és garanciális javítás végett visszaküldte futárszolgálattal a készüléket.

A vállalkozástól azt a tájékoztatást kapta, hogy várhatóan 30 nap leteltét követően készül el a javítás. E határidő lejártá után azonban már hiába próbálta a fogyasztó a vállalkozással felvenni a kapcsolatot, sem telefonon, sem postai úton nem érte el őket, és a terméket sem kapta vissza, így 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 (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.

A vállalkozás felhívás és a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetés ellenére válasziratot nem nyújtott be, így tényként leszögezhető, hogy a jótállási felelőssége alóli kimentésre alkalmas független hiteles szakértői véleményt nem bocsátott a Békéltető Testület rendelkezésére.

A fogyasztó a jótállási határidőn belül terjesztette elő minőségi kifogását, ezáltal a bizonyítási teher a vállalkozásra hárult. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat az eljáró tanács valónak fogadja el. Ennek ellenére a vállalkozás a felelősség alól fentiek szerint 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 kötelező jótállás alá eső termékek kapcsán a részletszabályokat tartalmazó rendelet fentiekben túlmenően leszögezi, hogy ha a javításra 30 napon belül nem kerül sor, és a csere sem lehetséges, abban az esetben a vállalkozás a 30 nap eredménytelen elteltét követő 8 napon belül köteles a fogyasztó részére a teljes vételárat visszatéríteni.

Tárgyi esetben – tekintettel arra, hogy tényként megállapítható volt, hogy a javításra sem 30 napon belül, sem 30 napon túl sem került sor, és a vállalkozás a cserét sem ajánlotta fel – a vállalkozás egyértelmű jogszabályi kötelezettsége, hogy a fogyasztó részére a vételárat visszafizesse.

A fogyasztói jogvita elbírálása során a Békéltető Testület eljáró tanácsának a rendelkezésre álló adatok alapján kell döntenie. Az eljárásban a fogyasztót és a vállalkozást állítási és bizonyítási kötelezettség terheli, a bizonyítatlanság pedig a bizonyításra köteles fél hátrányára szolgál. Figyelemmel arra, hogy a vállalkozás az álláspontját kifejtő válasziratot nem nyújtott be, az eljáró tanács az Fgytv. 31. § (2) bekezdése értelmében a rendelkezésre álló adatok, mint

a kérelemben és annak mellékleteiben foglaltak figyelembevételével, a bizonyítékok összességének mérlegelésével a vonatkozó jogszabályok alapján hozta meg döntését.

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.”*

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.

Az 5. § (7) bekezdése szerint: ***„Ha a fogyasztási cikk kijavításra a kijavítási igény vállalkozás részére való közlésétől számított harmincadik napig nem kerül sor, – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket a harmincnapos határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk cseréjére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételárat a harmincnapos kijavítási határidő eredménytelen elteltét követő nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.”***

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 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 kicsereléshez 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, 2022. december 20.

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

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

1. Fogyasztó
2. Emiral World Trade Kft. (6237 Kecel, Császártöltési u. 118.)
3. Irattár