

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/254-07/2023.
Ügyszám: BKMBT/228-07/2023.



A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület eljáró tanácsa
fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó), valamint Vöröskő Kft. (Székhely: 8200 Veszprém,
Pápai út 36., cégjegyzékszám: 19-09-513341) vállalkozással (továbbiakban: vállalkozás)
szemben indított hivatkozott számú ügyében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület ajánlja a Vöröskő Kft. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállási kötelezettsége alapján javítsa meg vagy cserélje ki a fogyasztó részére a MyPhone Hammer Energy 2 típusú okostelefon készüléket. Amennyiben a javítás vagy csere bármely okból nem lehetséges, abban az esetben fizesse vissza a teljes vételárat, vagyis 74.999 Ft-ot, azaz hetvennégyezer-kilencszázkilencvenkilenc forintot.

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 8200 Veszprém, Pápai út 36. szám alatti székhelyű Vöröskő 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 2022.08.06-án vásárolt MYP HAMMERE2 BKO készüléket a kecskeméti Euronics Műszaki Szaküzletben. Törött kijelző problémáját önköltséggel, körülményesen sikerült megcsináltatni. Mikor a szervízről visszaérkezett a telefon, azóta használhatatlan, mert hol van hálózat a szolgáltatótól, hol nincs. Ezzel a problémával ismét felkeresték az üzletet, ahol jelezték, hogy szeretnének a vásárlástól elállni. Felvettek egy jegyzőkönyvet, melynek alapján azt a választ kapták, hogy küldjék el ismét a szervízbe, ahol megjavítják a készüléket garancián belül. Elfogadták ezt az ajánlatot és ismételten visszaküldték a telefont a szervízbe, ahol elméletileg nem találtak rajta hibát. A telefont visszaküldték, de a hiba ugyanúgy fenn áll. A szervíznek videó is lett küldve, hogy a készüléken nincs térerő. Válaszként azt kapták, hogy ők is tudnak videót küldeni, hogy náluk működik a készülék és van térerő, ám ezt a videót a mai napig nem kapták meg.

A szolgáltatótól segítséget kérve minden beállításra került, ahol működött is a hálózat, de az üzletből kilépve el is ment, így továbbra is használhatatlan a készülék.

Fentiekre tekintettel a fogyasztó békéltető testületi eljárást indított a vételár visszatérítése és kártérítés végett.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a szerviz munkalap, a minőségi kifogásáról felvett jegyzőkönyv, valamint a vállalkozással folytatott levelezése másolati példányát.

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

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

A vállalkozás válasziratában előadta, hogy a vásárló által leírtak és megküldött dokumentumok tartalma szerint a vásárló közvetlenül a javítószolgálat irányába jelezte a készülék hibáját és elismerte, hogy a hiba nem gyártási eredetű, hanem a készüléket külső behatás érte. A készüléket a javítószolgálat bevizsgálta és azt a megállapítást tette a szakvéleményében, hogy *„a garanciális ügyintézés elutasítva a felhasználói feltételek megsértése miatt. Mechanikai sérülés, ez a típusú sérülés nem tartozik a garanciális szervizelés keretei közé.”*

A javítószolgálat álláspontja alapján a hiba nem gyártási eredetű, vagyis nem történt hibás teljesítés.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159.§, valamint a 6:171.§ alapján:

„(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

6:157. § (1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.”

Álláspontjuk szerint a készülék a teljesítés időpontjában megfelelt a szerződésben foglaltaknak. Kéri, az eljárást erre tekintettel való megszüntetését.

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 a csatolt számla szerint 2022.08.06. napján adásvételi szerződés jött létre 74.999 Ft vételáron egy MyPhone Hammer Energy 2 típusú telefonkészülék vonatkozásában.

A termék kijelzője betört, mivel kiesett a fogyasztó zsebéből. A szerviz a javítási költség megtérítése mellett kijelzőt cserélt. A fogyasztó a javítás díját kifizette. A készüléket a szervizből 2023.04.04. napján kapta vissza, amikor is azt tapasztalta, hogy használhatatlan, mivel nem érzékel térerőt. Ezt 2023.04.06. napján jelezte a vállalkozás felé, és kérte a vételár visszatérítését. A vállalkozás a minőségi kifogásról jegyzőkönyvet vett fel, majd a 2023.05.04-én kelt levélben a fogyasztó elállás iránti igényét elutasították.

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 esetben mentesülhet a felelősség alól, ha hiteles módon (pl. független szakértői véleménnyel) bizonyítja álláspontját. Amennyiben nem tudja, vagy nem lehet bizonyítani, abban az esetben a jótállás értelmében felelősséggel tartozik.

E körben a szerviz véleményéhez 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 vélemény nem bocsátott a Békéltető Testület rendelkezésére.

A Békéltető Testület álláspontja szerint a vállalkozás válasziratában hivatkozott indok - miszerint a mechanikai sérülés miatt a garanciális ügyintézés elutasítva - hiteles szakértői vélemény hiányában a felelősség alóli kimentésre nem alkalmas. A minőségi kifogásról jegyzőkönyv kiállítás, illetve a szerviz munkalapja nem pótolja a független szakértői véleményt, emellett 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 korábbi mechanikai sérülés összefüggésben áll a fogyasztó által észlelt hálózati problémával.

A vállalkozás válasziratából kitűnően a készüléket meg sem vizsgálták a térerővel kapcsolatos panasz tekintetében, hanem a korábbi kijelző sérülésre hivatkozva utasították el a jótállási igényt.

A jótállási felelősség alóli kimentésre nem elegendő azonban annak kijelentése, hogy a termék külső hatás miatt sérült volt, hanem rögzíteni kell az alátámasztó vizsgálatokat, illetve azok eredményeit, ok-okozati összefüggéseket, szakértői megállapításokat is, miszerint a külső behatás eredményezte a tárgyi működésbeli hibát.

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 semmilyen módon 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. Amennyiben tehát a termék javítható vagy cserélhető, abban az esetben a törvényi sorrendre figyelemmel a fogyasztónak azt el kell fogadnia.

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 vélelem okán – bizonyítási kötelezettség terhelte, a bizonyítatlanság pedig a bizonyításra köteles fél hátrányára szolgált. Annak bizonyítása, hogy a termék meghibásodása nem garanciális jellegű, a vállalkozás kötelezettsége. Ennek ellenére válaszirata mellékleteként olyan dokumentum(ka)t nem nyújtott be, amely álláspontját alátámasztotta volna, erre tekintettel 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 határozatát.

A Testület a fentiekre tekintettel megállapította a fogyasztói kérelem jótállási igényt érintő részének megalapozottságát.

A jótállási jogoktól elválik a hibás teljesítésből eredő károk megtérítésének kötelezettsége, mely – amennyiben a hibás teljesítéssel bizonyíthatóan kárt okoz – szintén a vállalkozást terheli.

A törött kijelző korábbi javítási költségével kapcsolatosan keletkezett kárait a fogyasztó peres, illetve fizetési meghagyásos eljárás keretében érvényesítheti, tekintettel arra, hogy hatáskör hiányában a békéltető testületi eljárásban erre nincs lehetőség. Kártérítésről a vonatkozó jogszabályok értelmében – bizonyítási eljárás lefolytatását követően – kizárólag a polgári ügyekben eljáró bíróság dönthet.

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

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:123. § (1) bekezdése a szolgáltatás minőségi követelményeit rögzíti:

„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. § (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.”*

A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI.30.) Kormányrendelet 11. § (1) bekezdése szerint: *„Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru 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 árú 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*

eredményezze, 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 Ptk 6:163. § (2) bekezdése a kellékszavatossági igény elévülését illetően kimondja: *„Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el.”*

A Ptk. 6:174. § (1) bekezdése kimondja továbbá, hogy: *„A kötelezett köteles megtéríteni a jogosultnak a hibás teljesítésből eredő kárát, kivéve, ha a hibás teljesítést kimenti.”*

Az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján *„A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése.”*

Az Fgytv. 2. § s) pontja szerint: *„fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy”.*

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. augusztus 1.

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

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

1. Fogyasztó
2. Vöröskő Kft. (8200 Veszprém, Pápai út 36.)
3. Irattár