

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](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)  
Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)  
Iktatószám: BTB/313-07/2023.  
Ügyszám: BKMBT/285-07/2023.



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 az iPhone 12 típusú okostelefon készüléket. Amennyiben a javítás vagy csere bármely okból nem lehetséges, abban az esetben fizesse vissza a teljes vételárat, vagyis 370.688 Ft-ot, azaz háromszázhetvenezere-hatszáznyolcvannyolc 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 az Euronics üzletében vásárolt egy iPhone 12 telefonkészüléket. Pár hónap használat után a készülék érintőképernyője nem reagált semmire, nem lehetett használni. A készüléket visszavitte 2023.03.31-én az üzletbe, ahonnan garanciális javításra továbbküldték az iPhone szervizbe. Itt a munkalap szerint kijelző csere történt. A készülék érintőképernyője rövid használat után ismét nem reagált semmire, ezért 2023.05.02-án megint kérte a garanciális javítást. A kecskeméti üzletben kérte a készülék cseréjét vagy készülék vételárának a visszafizetését, de közölték, hogy csak a harmadik garanciális javítás után lesz rá lehetőség. Csere készüléket sem tudtak biztosítani. Minden applikáció, e-sim net erre a készülékre volt beállítva, ezért az ismerősöktől kölcsön kapott egyszerűbb készüléken ezek nem működtek, az egyetemi vizsgaidőszak közepén anyagi és erkölcsi káruk keletkezett, de ez senkit nem érdekelt. A szerviz szakvélemény 2023.05.09-én elkészült, mely szerint a készülékben ismeretlen eredetű illetéktelen javítási nyomokat találtak, melyek a nem rendeltetésszerű használatból erednek. A garanciális javítást elutasította a szerviz, illetve garancián kívül térítéses úton vállalja a javítást.

A készülék 1-2 hétig ismét működött, de megint jött a hiba, az érintőképernyő nem érzékelt. Ismét garanciális szervizre leadta az üzletben 2023.06.08-án. A szakvélemény teljesen megegyezett a 2. szakvéleménnyel, nem javítható garanciálisan.

A szerviz mindkét szakvéleményét egyértelműen elutasítja, mert a készüléket nem látta más szerviz, nem történt illetéktelen hozzányúlás!

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

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a számla, a jótállási jegy, a szerviz munkalapok és szakvélemények, a minőségi kifogásáról felvett jegyzőkönyvek, 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 válasziratot nyújtott be, ezzel eleget tett az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt együttműködési kötelezettségének.

A vállalkozás válasziratában előadta, hogy a vásárló által leírtak és a mellékelten megküldött dokumentumok tartalma szerint a készülék már bevizsgálásra került a javítószolgálat részéről és a szakvélemény tartalma szerint a hiba nem gyártási eredetű, hanem a készüléket külső behatás érte: *„átvizsgálás során technikusaink a készülékben ismeretlen eredetű illetéktelen javítási nyomokat találtak, melyek nem rendeltetésszerű használatból erednek. Megállapítást nyert továbbá, hogy a készüléken végzett illetéktelen javítás következménye az ügyfél által panaszolt jelenség. Garanciális javítás a nem rendeltetésszerű használat miatt nem lehetséges.”*

A javítószolgálat álláspontja alapján a hiba nem gyártási eredetű, vagyis nem történt hibás teljesítés. Álláspontjuk szerint a készülék a teljesítés időpontjában megfelelt a szerződésben foglaltaknak.

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 a csatolt számla szerint 2023.01.02. napján adásvételi szerződés jött létre 329.989 Ft vételáron egy iPhone 12 típusú telefonkészülék vonatkozásában, melyhez a fogyasztó 40.699 Ft-ért 2 év kijelző törés biztosítást is vásárolt.

A termék kijelzője 2023. márciusban meghibásodott, nem reagált az érintésre. A fogyasztó 2023.03.31-én jelezte ezt a vállalkozás felé, aki a készüléket a Cordon Electronics Kft-nek, mint garanciális szerviznek továbbította, ahol a szükséges javítást elvégezték rajta, kijelzőt cseréltek.

Rövid használat után a fogyasztó másodjára is ugyanazt a hibát tapasztalta, így 2023.05.02. napján ismételten leadta a vállalkozás üzletben.

A szerviz jegyzőkönyv szerint a készülékben ismeretlen eredetű, illetéktelen javítási nyomokat találtak, melyek véleményük szerint nem rendeltetésszerű használatból erednek és az illetéktelen javítás következményének találták a panaszolt hibát. A garanciális javítást így nem rendeltetésszerű használat miatt nem végezték el.

2023.06.08. napján a fogyasztó harmadjára is leadta ugyanazzal a hibajelenséggel a készüléket, ragaszkodva a javításhoz, tekintettel arra, hogy állítása szerint a készüléket más szerviz nem látta, nem történt illetéktelen javítás. A szerviz azonban az előző alkalommal szó szerint megegyező véleménnyel küldte vissza a fogyasztó részére, aki ezt követően békéltető testületi eljárást kezdeményezett.

A vállalkozás a Testület részére benyújtott válasziratában szintén kizárólag a szerviz véleményét idézte, és arra hivatkozással utasította el a fogyasztó kérését.

A vonatkozó jogszabályok alapján megállapítható, hogy a vállalkozásnak a tárgyi termékre 3 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 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, hiteles független szakértői vélemény nem bocsátott a Békéltető Testület rendelkezésére.

A Békéltető Testület álláspontja szerint a vállalkozás válasziratában hivatkozott ok - miszerint illetéktelen javítás miatt a garanciális ügyintézés elutasítva - indokolt szakértői vélemény hiányában a felelősség alóli kimentésre nem alkalmas. A minőségi kifogásról jegyzőkönyv kiállítására, illetve a szerviz munkalapja nem pótolja a független szakértői véleményt, emellett a függetlennek nem mondható saját márkaszerviz azon egy mondatos megállapítása,

miszerint a termék hibáját nem rendeltetésszerű használat okozta, 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 az esetleges illetéktelen javítás összefüggésben áll a fogyasztó által észlelt kijelző problémával.

A szerviz szakvéleményéből nem derül ki, hogy a hivatkozott illetéktelen javítási nyomok pontosan mit takarnak, a telefon mely részét, mely alkatrészeit és milyen módon érintették, illetve egzaktan meghatározva milyen összefüggésben, ok-okozati kapcsolatban állnak a hibajelenséggel. A szakvélemény továbbá fényképmellékletet sem tartalmaz a javítási nyomok vizuális alátámasztására.

Ezzel kapcsolatosan a szerviz szakvéleménye és a vállalkozás fogyasztónak írt 2023.07.25-én kelt válaszlevele ellentmondást is tartalmaz. A szerviz leírása szerint technikusaik találtak illetéktelen javítási nyomokat, míg a vállalkozás levele szerint a gyártó csehországi szervizében állapították meg az illetéktelen javítást. Ugyanakkor erről a csehországi vizsgálatról munkalapot vagy szakvéleményt nem mellékelte a vállalkozás, illetve arról sem áll rendelkezésre adat, hogy a csehországi szerviz tudomással bírt-e a magyarországi szerviz által első alkalommal végzett kijelzőcseréről, ezáltal az sem zárható ki, hogy a csehországi szerviz ennek a nyomait fedezte fel, és titulálta illetéktelennek az információ hiánya miatt.

A jótállási felelősség alóli kimentésre nem elegendő tehát annak kijelentése, hogy a termék külső hatás miatt sérült volt, hanem rögzíteni kell az ezt alátámasztó vizsgálatokat, illetve azok eredményeit, ok-okozati összefüggéseket, szakértői megállapításokat is, miszerint a külső behatás eredményezte a tárgyi működésbeli hibát, annál is inkább, mert ugyanaz a hibajelenség tért vissza, holott az első javításnál még szó sem volt illetéktelen javítási nyomokról.

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. 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 hiteles és megfelelő indokolással ellátott dokumentumo(ka)t nem nyújtott be, amely álláspontját kétséget kizáróan alátámasztotta volna, erre tekintettel az eljáró tanács az Fgytv. 31. § (2) bekezdése értelmében a rendelkezésre álló adatok, mint a kérelemben, válasziratban és azok mellékleteiben foglaltak 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.) 6:123. § (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 c) pontja szerint: *„A jótállás időtartama: 250 000 forint eladási ár felett három 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 funkcióú 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. augusztus 24.

dr. Seres Alíz s.k.

Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület  
eljárásra kijelölt tagja

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

1. Kókainé Balogh Erika (6076 Ágasegyháza, Mathász J. u. 10.)
2. Vöröskő Kft. (8200 Veszprém, Pápai út 36.)
3. Irattár