

**Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület**

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefon: 76/501-525, 501-500, +36/70/9384765, Fax: 76/501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Honlap: www.bacsbekeltetes.hu

Ügyszám: BKMBT/062-08/2022.



A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa
fogyasztó (továbbiakban fogyasztó) meghatalmazásában eljáró által
az Easy-Shop Kft. (Székhely: 6400 Kiskunhalas, Bem u. 9., cégjegyzékszám: 03-09-
125438) vállalkozással szemben indított (továbbiakban: vállalkozás) hivatkozott számú
ügyében a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (7) bekezdése alapján
írásbeli eljárást követően a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület ajánlja az Easy-Shop Kft. (Székhely: 6400 Kiskunhalas, Bem u. 9., cégjegyzékszám: 03-09-125438) vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállási kötelezettsége alapján javítsa meg, vagy cserélje ki fogyasztó által megvásárolt myPhone Pocket Pro 5,7” 32GB Dual SIM 4G/LTE kék típusú mobiltelefont vagy fogadja el a fogyasztó határidőben jelzett elállási szándékát, és fizesse vissza a termék vételárát, 43.079,- Ft-ot.

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 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.

INDOKOLÁS

A fogyasztó meghatalmazottja a kérelmében előadta, hogy meghatalmazója 2021. december 17. napján rendelt a vállalkozástól egy myPhone Pocket Pro 5,7” 32GB Dual SIM 4G/LTE kék típusú mobiltelefont, amelynek vételára 43.079,- Ft volt. A telefont karácsonyi ajándéknak szánta. A vállalkozás 2021. december 18. napján azt a tájékoztatást adta, hogy 1-3 munkanapon belül átadják a terméket a futárszolgálatnak, de a fogyasztó csak 2021. december 28. napján vehette át.

A telefon kipróbálása után kiderült, hogy annak hangszórója rossz, ezért a fogyasztó 2022. január 3. napján elállt a szerződéstől. 2022. január 4. napján vissza is küldte a terméket a kinyomtatott elállási nyilatkozattal együtt. A vállalkozás nem reagált levelére, illetve a visszaküldött csomagra, a fogyasztó ezért 2022. január 18. napján felkereste a vállalkozást. Akkor azt a tájékoztatást kapta, hogy az elállási szándékáról nem tudtak, de utána járnak a történeteknek. Később úgy tájékoztatták, hogy mivel megbontották a csomagot, csak a vételár 40%-át tudják visszatéríteni. Ennek tudatában a fogyasztó inkább a termék javítását kérte. A vállalkozás csak többszöri megkeresés után tájékoztatta, hogy a terméket visszaküldték, mert alapos kivizsgálás után nem találtak benne hibát. A fogyasztó kérelmében leírta, hogy ezt nem tudja elfogadni, a telefon hangszórója továbbra is rossz.

Ezt követően a fogyasztó a fogyasztói jogvita rendezése érdekében Békéltető Testülethez fordult és kérelmében a fogyasztói jogvita tárgyát képező mobiltelefon javítását, illetve amennyiben ez nem lehetséges, a vételárának visszafizetését kérte.

A fogyasztói jogvitában a BT elnöke kezdeményezte az eljárás írásbeli lefolytatását, melyre egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki, és erről értesítette a feleket. Az Fgytv. 29. § (7) bekezdésében foglaltak szerint nem volt akadálya az eljárás írásbeli lefolytatásának, és a felek az eljárásra kijelölt békéltető testületi taggal szemben kifogást, kizárási indítványt nem jelentettek be.

A vállalkozás válasziratot nyújtott be, amelyben a következőket adta elő:

A fogyasztó 2021. december 17-én rendelt egy myPhone Pocket Pro 5,7” 32GB Dual SIM 4G/LTE kék típusú telefont, amelynek átvételére 2021. december 28. napján került sor. Az átvételt követően a fogyasztó 2022. január 5. napján a termékkel együtt elállási nyilatkozatot küldött a vállalkozáshoz.

A beérkezett termék vizsgálata során megállapították, hogy azon a normál használatot meghaladóan keletkezett sérülések vannak. Ezt követően Call Centerük 2022. január 28. napján a termékre vonatkozó megállapításukról tájékoztatták az ügyfelet, valamint arról, hogy ebben az esetben a terméket az Általános Szerződési Feltételeik 7.1.8 pontja alapján értékcsökkenés mellett tudják visszavenni. A fogyasztó a tényeket elfogadva ekkor jelezte, hogy mégsem akar elállni, jótállási igényt szeretne érvényesíteni, mivel a termék hangszórójával véleménye szerint gond lehet.

Ezt követően a vállalkozás szakszervizbe küldte a telefont javítás céljából. A szerviz 2022. február 7. napján nyilatkozta, hogy a termék alapos vizsgálata során nem találtak működési eltérést a hangszórónál. A szerviz megállapításairól 2022. február 9. napján tájékoztatták a fogyasztót. A fogyasztó kérte, hogy postázzák a terméket a címére, amelyet 2022. február 10. napján meg is tettek.

A vállalkozás álláspontja szerint az érintett ügyben a hatályos jogszabályok betartása mellett, az Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak szerint helyesen járt el.

A fogyasztó meghatalmazottja 2021. március 11. napján kelt levelében reagált a vállalkozás válasziratára, amelyben a következőket adta elő:

Véleménye szerint a termék dobozának felnyitása és a fólia levétele nem minősül „normál használatot meghaladóan keletkezett sérülésnek”. Nem ezt a megállapítást fogadta el, hanem aközött a két lehetőség között választott, hogy visszakap körülbelül 17.000,- Ft-ot (a telefon árának 40%-át), vagy kéri a javítását. Amikor a vállalkozás közölte, hogy az általa észlelt hibát nem tapasztalták, inkább visszakérte a telefont, hátha önköltségen meg tudják azt javíttatni. De a vállalkozás eljárását továbbra sem tartja jogosnak.

A Testület – miután az egyezség megkötésére tett kísérlet nem vezetett eredményre – a becsatolt dokumentumokból az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó és a vállalkozás között távollévők között kötött adásvételi szerződés jött létre 2021. december 17. napján 43.079,- Ft vételáron egy myPhone Pocket Pro 5,7” 32GB Dual SIM 4G/LTE kék típusú mobiltelefon vonatkozásában, melyet a fogyasztó 2021. december 28. napján vett át. A fogyasztó kipróbálta a terméket és azt tapasztalta, hogy a hangszórója nem működik megfelelően, torz hangot ad. 2022. január 4. napján elállási szándékát kifejezve visszaküldte a vállalkozás részére a terméket, mellékelve elállási nyilatkozatát és kérte a vételár visszatérítését.

A vállalkozás – a termék megvizsgálásának dokumentálása nélkül – később arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy a terméken a normál használatot meghaladóan keletkezett sérülések vannak, ezért csak értékcsökkenés számítása mellett tudják visszavenni és csak a vételár körülbelül 40%-át tudják visszafizetni. A vállalkozás a Testület felé benyújtott válasziratában megerősítette azon álláspontját, hogy a fogyasztói elállási igény értékcsökkenés számítása nélküli teljesítését azon okból tagadják meg, mert a terméken normál használatot meghaladóan keletkezett sérülések vannak.

A vonatkozó jogszabályok alapján megállapítható, hogy a vállalkozásnak a tárgyi termékre 1 év kötelező jótállási kötelezettsége terjed ki. Ezen túlmenően, figyelemmel azon tényre, hogy a felek között a szerződés interneten keresztül, azaz távollévők között jött létre, a fogyasztót az irányadó kormányrendelet szerinti 14 napon belül indokolás nélküli elállási jog is megilleti.

A fogyasztó nyilatkozata alapján a terméken sérülés nem volt, csupán a védőfóliákat távolította el róla, amely nem minősül még a normál használatot meghaladóan keletkezett sérüléseknek.

A vállalkozás által hivatkozott Általános Szerződési Feltételeinek 7.1.8. pontja előírja, hogy a *„Fogyasztó által visszaküldött illetve az átvételi ponton leadott termékek esetleges értékcsökkenésének megállapításához a Szolgáltató bevizsgálást végez. A Szolgáltató a vizsgálatba szükség esetén külső szakértő bevonását is igénybe veszi. A vizsgálat időtartama az „azonnali szemrevételezés” időtartamtól legfeljebb a 7.1.10. pontban előírt visszatérítési kötelezettség időpontjáig tart.”*

A vállalkozás a fent leírt bevizsgálásról jegyzőkönyvet nem csatolt be a Békéltető Testület részére, így annak megállapításai nem ismertek. Nem bizonyította azt, hogy a fogyasztói jogvita tárgyát képező terméken a normál használatot meghaladóan keletkezett sérülések vannak. Amennyiben valóban csak – a fogyasztó által leírt - fóliák eltávolítása történt meg, az nem alapozza meg a 14 napon belüli elállási jog korlátozását.

Jótállás alapján a fogyasztó a teljesítés időpontjától számított 1 éven belül érvényesítheti jogait. Ennek teljes időtartama alatt a bizonyítási kötelezettség a vállalkozást terheli. A vállalkozás csak abban az esetben mentesülhet a felelősség alól, ha megfelelő módon bizonyítja, hogy a teljesítése hibátlan volt, és a bekövetkezett hiba az átadást követően keletkezett. Ellenkező bizonyításig tehát úgy kell tekinteni, hogy a terméket hibásan kapta kézhez a fogyasztó. Tényként rögzíthető továbbá, hogy a fogyasztó e határidőn belül terjesztette elő a minőségi kifogást.

A jótállásnak lényeges körülménye, hogy az általános szabályokhoz képest a bizonyítási teher megfordul, vagyis nem annak kell bizonyítania, aki állít valamit, hanem a fogyasztó állítása mellett törvényi vélelem szól, ezáltal bármely hiba vagy sérülés esetén a vállalkozásnak kell bizonyítania azt, hogy a teljesítése hibátlan volt, és nem a fogyasztónak kell a vállalkozás hibás teljesítését igazolni. 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, vagy az, hogy terméknek nincs hibája. 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.

A vállalkozás a fogyasztói kifogásról szóló jegyzőkönyvön túlmenően szakértői véleményt nem csatolt. A Ptk. 6:171. § (1) bekezdése szerinti felelősség alóli kimentéshez a vállalkozásnak egy a feleken kívülálló, elfogulatlan szakértővel kell/kellett volna a terméket megvizsgáltatnia, és álláspontját – miszerint a termék hibátlan – alátámasztania.

Mivel tehát a vállalkozás a felelősség alól nem mentette ki magát semmilyen módon, erre tekintettel a fogyasztóval szemben helytállni a tartozik, és köteles jótállási kötelezettségét teljesíteni és a terméket kijavítani, vagy kicserélni.

A Testület a fentiekre tekintettel megállapította a fogyasztói kérelem megalapozottságát.

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

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet alábbi szakaszai alapján

9. A fogyasztót megillető elállási és felmondási jog

20. §

(1) Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg. Olyan üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződés esetén, amely szolgáltatás nyújtására irányul, ha a 13. § vagy a 19. § szerinti nyilatkozat megtételét

követően a teljesítés megkezdődik, a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli felmondási jog illeti meg.

(2) A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát

a) termék adásvételére irányuló szerződés esetén

aa) a terméknek,

ab) több termék adásvételekor, ha az egyes termékek szolgáltatása eltérő időpontban történik, az utoljára szolgáltatott terméknek,

ac) több tételből vagy darabból álló termék esetén az utoljára szolgáltatott tételnek vagy darabnak,

ad) ha a terméket meghatározott időszakon belül rendszeresen kell szolgáltatni, az első szolgáltatásnak,

a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától;

b) szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés esetében a szerződés megkötésének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:157. § (1)-(2) 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.

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. 6:158. §-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 és 2. § (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 jótállás időtartama 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. § (1)-(2) bekezdése az alábbiakat mondja 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 6:173. § (2) bekezdésére tekintettel *„a jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni”.*

A Ptk. 6:159. § szerint

(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; vagy

b) 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 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.

(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 fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Rendelet) 4. § 10. pontja szerint: *„távollévők között kötött szerződés: olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.”*

A Rendelet 20. § (1) bekezdése alapján: *„Az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között kötött szerződés esetén a fogyasztót a (2) bekezdésben meghatározott határidőn belül indokolás nélküli elállási jog illeti meg.”*

Ugyanezen passzus (2) bekezdés a) pont aa) alpontja rögzíti: *„A fogyasztó az (1) bekezdés szerinti elállási vagy felmondási jogát termék adásvételére irányuló szerződés esetén a terméknek, a fogyasztó vagy az általa megjelölt, a fuvarozótól eltérő harmadik személy általi átvételének napjától számított tizennégy napon belül gyakorolhatja.”*

A Rendelet 23. § (1) bekezdése kimondja: *„Ha a fogyasztó eláll az üzlethelyiségen kívül kötött vagy a távollévők között kötött szerződéstől, a vállalkozás haladéktalanul, de legkésőbb az elállásról való tudomásszerzésétől számított tizennégy napon belül visszatéríti a fogyasztó által ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget, ideértve a teljesítéssel összefüggésben felmerült költségeket is.”*

A Rendelet 25. §-a értelmében: „*A fogyasztó csak a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó használatból eredő értékcsökkenésért felel.*”

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. március 18.

dr. Mátyus Mariann s.k.
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
eljárásra kijelölt tagja

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

1. A fogyasztó meghatalmazottja
2. Easy-Shop Kft. vállalkozás
3. irattár