

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)  
Ügyszám: BKMBT/203-07/2022.



A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ..... fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó), valamint Extreme Digital Zrt. (Székhely: 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72., cégjegyzékszám: 01-10-045869) 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 Extreme Digital Zrt. vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 8 napon belül jótállási kötelezettsége alapján cserélje ki a fogyasztó részére a Cat B40 típusú mobiltelefon készüléket. Amennyiben a csere bármely okból nem lehetséges, abban az esetben fizesse vissza a teljes vételárat, vagyis 27.990 Ft-ot, azaz huszonnégyezer-kilencszázkilencven 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 1074 Budapest, Rákóczi út 70-72. szám alatti székhelyű Extreme Digital Zrt. 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 Extreme Digital Zrt-nél 2021.07.09-én 27.990 Ft vételáron vásárolt Cat B40 Dual SIM típusú mobiltelefont négy alkalommal vitte vissza javításra. Első alkalommal kikapcsolt, bekapcsolni, tölteni sem lehetett. A többi javítások után 2-3 nap alatt lemerült, amit a hívások száma és időtartama nem indokolt. Miután a hiba a javítások után is ugyanúgy jelentkezett, kérte a készülék vételárának a visszafizetését. Közölték vele, hogy erre nincs lehetőség, csak javításra, mert az eMAG és az Extreme Digital Zrt. egyesült. A negyedik visszavétel után SMS-t kapott (mint az előzőekben), hogy a 28335RMA azonosítón leadott termék javítása várhatóan meghaladja a 15 napot, 30 napra is kitolódhat. Ezután felhívta az Extreme Digital ügyfélszolgálatát, de hosszas telefonálás után sem tudták beazonosítani a vásárolt készüléket a kapott számla és a szerviz munkalapokon szereplő adatok alapján, így nem tudtak segíteni. A beszélgetést rögzítették. A készülék 2-3 nap után lemerült a javítások után. A paraméterei a mellékelt specifikációban olvashatók (11 óra beszélgetési idő, 30 nap készenléti idő). A 2022.07.08-án átvett készüléken olyan javításokat valószínűsíthetően nem végezhettek el, amelyek megoldották volna a megtapasztalt problémáit. A készülék akkumulátora rövid használat után ugyanúgy lemerül. Gyakorlatilag 2021.08.25-től kezdődően a mai napig a készüléket nem tudta rendeltetészerűen használni. A számlán rögzítve lett a készülék cikkszám: 872384, amelyhez kapcsolódó specifikációban leírtak szerint a készülékkel 11 óra beszélgetési idő bonyolítható le és a készenléti idő 30 napban került meghatározásra. A készülék kiválasztásánál meghatározó volt az, hogy strapabíró legyen, és ne kelljen sűrűn töltogetni. A megtapasztaltak szerint ez a típusú telefon nem felel meg a vele szemben támasztott igényeimnek, a hibát többszöri szervizben történő beküldés után sem sikerült megszüntetni, ezért a készülékhez fűződő bizalma jelentős mértékben megrendült.

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

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a jótállási jegy, számla, a szerviz jegyzőkönyvek, a javítási munkalapok, a minőségi kifogásairól felvett jegyzőkönyvek, valamint a 872384 cikkszámú CAT telefon specifikációk másolati példányát.

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

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

A vállalkozás a válasziratában előadta, hogy a fogyasztó 2021.07.09-én CAT B40 típusú mobiltelefonkészüléket vásárolt Társaságtól 27.990.- Ft-ért.

A vásárlást követően több alkalommal bejelentette, hogy a készülék hamar lemerül, garanciális cserét, illetve a vételár visszatérítését kérte.

Az általa csatolt dokumentumokból a következő állapotítható meg:

2021.09.14. A készüléken szoftverfrissítést és tesztelést hajtottak végre. A tesztelésen a készülék megfelelt.

2021.10.27. Az akkut kicserélték és a készüléket tesztelték. A készülék a tesztelésen megfelelt.

2021.12.06. Hibátlan készülék.

2022.01.06. A készülék hibátlan.

2022.06.22. A készülék a tesztelésen megfelelt.

A panaszos minden esetben azt sérelmezte, hogy a készülék hamar lemerül. A szerviz azonban minden esetben tesztelte azt, s megállapították - legutóbb 2022. június 22-én - , hogy a készülék a gyári paraméterek szerint működik.

Ettől függetlenül több alkalommal a szoftvert frissítették, egy alkalommal pedig az akkumulátort is kicserélték. Mindezek a panaszos bejelentése miatt történtek, hiszen a készülék amúgy hibátlan.

Annyit azért hozzátennének, hogy nem egy csúcs minőségű készülékről van szó, nyilván az akku teljesítménye jóval alacsonyabb, mint egy jobb minőségű telefonnak. Ha három nap alatt lemerül, akkor ez lehet, hogy nem is hiba, hanem csak fel kell tölteni. Jelenleg a készülék hibátlan. Mindezek alapján kéri a panasz elutasítását.

A jótállási időből még majd egy év van hátra. Amennyiben a készülék ezalatt meghibásodik, kéri azt a szervizbe vagy az üzletbe bevinni, ahol a panaszos garanciális joga érvényesülni fog.

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.

Az eljáró tanács az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó és a vállalkozás között adásvételi szerződés jött létre 2021.07.09. napján 27.990 Ft vételáron egy CAT B40 típusú dual sim mobiltelefon vonatkozásában, melyre a vállalkozás 24 hónap garanciát adott.

A termék használata során a fogyasztó azt tapasztalta, hogy az akkumulátor rövid üzemelés után lemerül, és nem teljesíti az adott készülékre vonatkozó leírásban megadott üzemidőt. A fogyasztó elmondása szerint, számára a töltés nélküli hosszú időtartamú működés fontos szempont volt a telefon kiválasztásakor, kifejezetten „strapabíró” telefont akart vásárolni.

A fogyasztó 2021.08.25-én jelezte ezt első ízben a vállalkozás felé, miszerint a készülék be sem kapcsol, illetve a töltésre sem reagál. A vállalkozás a készüléket a TMX Mobile Solution Kft-nek, mint garanciális szerviznek elküldte javításra, ahol – a 2021.09.14-ei munkalap szerint szoftverfrissítést hajtottak rajta végre, és „megjavítva” jelzéssel adták vissza a fogyasztó részére.

Második alkalommal a fogyasztó 2021.10.15-én adta le a készüléket azzal, hogy rövid az üzemideje, az akkumulátor alig használva másfél napot sem bír ki. A 2021.10.27-ei szerviz munkalap szerint a telefonban alkatrészt cseréltek, és szintén „megjavítva” eredménnyel juttatták vissza.

A harmadik hibajelzésre a fogyasztó részéről 2021.11.23-án került sor, miszerint a telefon használat nélkül is lemerül 2 nap alatt. A 2021.12.06-ai munkalap szerint a szerviz a telefonon tesztelést végzett, és akként küldték vissza, hogy „hibátlan készülék”.

A 2022.01.06-ai jegyzőkönyv értelmében a fogyasztó negyedik alkalommal is ugyanazon ok miatt tett minőségi kifogást, miszerint a szervizeléseket követően is ugyanolyan rossz a telefon, de a szerviz ezúttal is hibátlannak minősítette.

Mindezek ellenére a fogyasztó továbbra is tapasztalta ugyanazt az akkumulátorral kapcsolatos hibát, így 2022.06.22. napján ötödjére is leadta javításra. A 2022.06.30-ai munkalap alapján a készüléken szoftverfrissítést hajtottak végre, és „megjavítva” adták vissza a fogyasztónak. A fogyasztó azonban az ötödik szervizelést, és harmadik megjavítást követően is továbbra is ugyanazt a hibát észlelte, így 2022. július 13-án békéltető testületi eljárást kezdeményezett a telefon vételárának visszatérítése céljából.

A vállalkozás a minőségi kifogásokról minden esetben jegyzőkönyvet vett fel, de a fogyasztó kérését a szerviz véleményére hivatkozással – miszerint a legutóbbi tesztelés szerint a termék a gyári paramétereknek megfelelően működik – nem teljesítették. Megjegyezték, hogy nem egy csúcsmínőségű telefonról van szó, így azon tény, hogy hamar lemerül, szerintük nem hiba, hanem csak fel kell tölteni.

A vonatkozó jogszabályok alapján megállapítható, hogy a vállalkozásnak a tárgyi termékre 1 év kötelező jótállási kötelezettsége terjed ki, illetve a jótállási jegy tartalma szerint arra további 1 év garanciát vállalt. 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 álláspontjához 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 véleményt nem bocsátott a Békéltető Testület rendelkezésére.

A fogyasztó által csatolt szerviz munkalapok a készülék hibáját alátámasztották, hiszen a szerviz többször is – összesen három alkalommal – javítást (szoftverfrissítést, alkatrészcserét) végzett, ennek ellenére a fogyasztó mindig újra és újra ugyanazt a hibát tapasztalta.

A minőségi kifogásról jegyzőkönyv kiállítása, illetve a szerviz jegyzőkönyvei és munkalapjai nem pótolják a független szakértői véleményt, emellett az egy mondatos ténymegállapítás – miszerint a termék hibátlan – a garanciális igény elutasítására azért sem megfelelő, mert abból nem derül ki, hogy a termék milyen vizsgálato(ko)n, teszteken esett át, melyek azok a megállapítások, konkrét vizsgálati eredmények, ok-okozati összefüggések, amelyekből arra az eredményre jutottak, hogy a fogyasztó által tapasztalt probléma nem tekinthető hibának.

A jótállás alóli kimentésre nem elegendő tehát annak kijelentése, hogy a termék hibátlan, hanem rögzíteni kell az ezt alátámasztó tényeket, ok-okozati összefüggéseket, szakértői megállapításokat, vizsgálatokat, illetve azok eredményeit is.

A szerviz jegyzőkönyv mindössze annyit rögzített, hogy a telefont tesztelték, de nem derül ki, hogy a teszt az üzemidő tekintetében milyen konkrét eredményt mutatott, és mi alapján szögezték le, hogy a készülék hibátlan, ha a telefon specifikációs leírásában szereplő adatokat az üzemidő tekintetében nem teljesíti.

A fogyasztó számára a vásárláskor az üzemidő fontos szempont volt, és mivel a tárgyi cikkszámú készülékhez tartozó leírás szerint ez a telefon 11 óra beszélgetési időt és 30 nap készenléti időt bír töltés nélkül, e tényre figyelemmel hozta meg ügyleti döntését.

Az interneten is fellelhető e típusú készülék kapcsán a fogyasztó által is becsatolt specifikációk, illetve több webáruház is hosszú üzemidővel hirdeti e terméket. Mindezek alapján a fogyasztó részéről jogos elvárásnak tekinthető, hogy az általa vásárolt telefon is nyújtsa az ígért teljesítményt. A jogszabályi rendelkezések értelmében, amennyiben a termék nem rendelkezik a hozzátartozó leírásban szereplő tulajdonságokkal, úgy a teljesítés nem tekinthető hibátlanak, még akkor sem, ha egyebekben műszaki hibája nincs.

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 többszörösen jelzett hiba kapcsán helytállni köteles.

A vonatkozó rendelet szerint, ha a jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni.

A törvény rögzíti a kellékszavatossági/jótállási jogok kötelezően követendő sorrendjét is. E szerint amennyiben a javítás vagy csere nem lehetséges, abban az esetben, utolsó sorban kerülhet sor a vételár visszatérítésére. A törvényi sorrendre és az említett rendeletben foglaltakra figyelemmel – amennyiben a vállalkozás a terméket ki tudja cserélni, abban az esetben – a fogyasztónak a csere el kell fogadnia, és amennyiben a csere nem lehetséges (mert pl. ezt a típusú terméket már nem forgalmazzák), abban az esetben kerülhet csak sor a vételár visszatérítésére.

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. A vállalkozás olyan dokumentum(oka)t nem nyújtott be, amely állítását hitelesen 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.

Az eljáró tanács a fentiekre tekintettel megállapította a fogyasztói kérelem megalapozottságát.

Az eljáró tanács 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.”*

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. § (6) bekezdése szerint: *„Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a **fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik** – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában –, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, **a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni**. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére 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 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 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*”.

Az eljáró tanács 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. augusztus 22.

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

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

1. Fogyasztó
2. Extreme Digital Zrt. (1074 Budapest, Rákóczi út 70-72.)
3. Irattár