

# Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület

6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
Telefon: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538  
E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)



---

**Ügyszám: BKMBT/025-07/2018**

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ....., fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), valamint GSM-Home Hungary Kft. (székhely: 2144 Kerepes, Szabadság út 278. cgsz.: 13-09-187878) vállalkozás (továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

## A J Á N L Á S T

teszi:

Felhívja a vállalkozást, hogy a jelen Ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a kellékszavatosság szabályait figyelembe véve vizsgálja meg a fogyasztó panaszát, így amennyiben a fogyasztó független szerviz szakvéleményével alátámasztja, hogy a fogyasztói jogvitát képező Huawei Y5II típusú mobiltelefon hibája már a teljesítés időpontjában benne volt a készülékben, cserélje azt ki, amennyiben az nem lehetséges, fizesse vissza a fogyasztó részére a készülék vételárát.

Az eljáró tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kérheti annak hatályon kívül helyezését, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek; a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy akkor, ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A vállalkozás az Ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben foglaltakon túl - az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a Törvényszéktől, ha az Ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A fogyasztó az Ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, azt a Békéltető Testület nyilvánosságra hozza.

A tanács Ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

## INDOKOLÁS

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2016. november 23. napján 5.000,- Ft foglalt adott át a vállalkozásnak egy Huawei Y5II típusú készülék megvásárlása érdekében, majd 2016. november 26-án a további vételár részét is. A teljes vételár 34.000,- Ft volt. A fogyasztó a készüléket 1 plusz két év korlátozott jótállással vásárolta. A fogyasztó egy éven belül jelezte a telefon meghibásodását, de nem a vállalkozás, hanem a magyarországi forgalmazó részére. A forgalmazó megadta a gyártói szerviz elérhetőségeit, ahol a fogyasztó le is adta meghibásodott készülékét. A szerviz megállapítása szerint a „kijelző besárgult”. A hibát a gyártó is elismerte és e-mailben tájékoztatta a fogyasztót, hogy a készülék cseréjét biztosítja (csereengedélyszám: OTHU20171129022). A gyártó leírta, hogy az értékesítőnek kötelezettsége elfogadni az általuk kiállított hivatalos dokumentumot a csere jóváhagyásáról. A fogyasztó jelezte a vállalkozás felé, hogy igényét elismerték, de a vállalkozás nem válaszolt kérésére. 2017. november 11-én újra kérte a készülék cseréjét, melyre a vállalkozástól azt a választ kapta, hogy még felül kell vizsgálniuk a megküldött dokumentum hitelességét. 2018. január 01-jén a fogyasztó újból kérte a vállalkozást, hogy intézkedjenek a gyártó levelében írtak szerint. A vállalkozás 2018. január 02. napján kelt e-mailjében leírta, hogy az ünnepek miatt nem tudtak gyorsan intézkedni, de levelezést bonyolítanak a szervizzel, és valószínűleg 1-2 héten belül megoldódik a probléma. A fogyasztó igényét továbbra sem rendezte a vállalkozás, ezért a fogyasztó Békéltető Testülethez küldött kérelmében a fogyasztói jogvita tárgyát képező mobiltelefon cseréjét, vagy vételárának visszafizetését kérte a vállalkozástól.

A vállalkozás válasziratában leírta, hogy a készülék hibáját a fogyasztó nem a vállalkozásnak jelezte, nem az általuk megjelölt szakszervizben érvényesítette igényét. A vállalkozás másodlagos forgalmazó, nem minősül a készülék márkájának megfelelő, hivatalos márkaboltnak.

A vállalkozás az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet 5. § (1) bekezdésére hivatkozott, amely alapján a fogyasztó jogosult a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által megjelölt javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesíteni. De a fogyasztó kellékszavatossági jogát a vonatkozó jogszabályok – és az azokról való teljes körű tájékoztatás – ellenére vállalkozástól független szerviznél kívánta érvényesíteni, amelynek működését a vállalkozás nem ismeri, a termék szakszerű szétbontása és összeszerelése kapcsán ezért felelősséget nem vállalhat. A vállalkozásnak megküldött „állásfoglalás” elnevezésű dokumentum a készülék hibáját és a javítási munkáról készült jegyzőkönyvet nem tartalmazza, mely alapján az sem állapítható meg, hogy az adott hibára a vállalkozás által vállalt garancia – amelynek terjedelmét a vállalkozással kapcsolatban nem álló szerviz nem ismeri – kiterjed-e.

A vállalkozás leírta továbbá, hogy a szerviz által végzett vizsgálat a garanciális körben felmerült hibát nem támasztja alá. Szakszervizük a vizsgálat során olyan külső beavatkozást észlelt, amelyre a vállalt jótállás annak egy éven belül történő felmerülése esetén sem terjed ki (garanciajegy 14. pont). A vállalkozás utalt még arra is, hogy a vásárlástól számított egy éven túl igényelt jótállás korlátozott terjedelmű, az kizárólag szoftveres hibákra terjed ki.

A fentiek alapján a fogyasztó bejelentett igényét a vállalkozás nem tudta elfogadni, garanciális javításra, vagy egyéb jótállási, illetve szavatossági igény érvényesítésére nem lát lehetőséget.

A fogyasztó a meghallgatáson elismerte, hogy a készülék meghibásodásakor nem a vállalkozást kereste meg kifogásával. A magyarországi forgalmazó sem tájékoztatta, hogy a vállalkozást kellene keresnie problémájával. A szerviz véleményét a magyarországi forgalmazó elfogadta és csereutalványt adott át részére, melyet a vállalkozásnak is továbbított. A vállalkozás először teljesen elutasító volt, második alkalommal pedig a türelmét kérte az ügy kivizsgálása miatt. A vállalkozás azonban továbbra sem válaszolt, pedig a gyártó a csereutalvány kibocsátásával vállalta a kereskedő kártalanítását a telefon cseréje miatt. A fogyasztó elmondta továbbá, nem érti a válaszirat alábbi mondatát:

*„Szakszervizünk a vizsgálat során olyan **külső beavatkozást észlelt**, amelyre a vállalt jótállás annak egy éven belül történő felmerülése esetén sem terjed ki (garanciajegy 14. pont).”*

Nem tud arról ugyanis, hogy a vállalkozás a saját szervizével is bevizsgáltatta volna a telefont, úgy tudja végig a TMX Mobile Solution Kft-nél volt a készülék.

Valamint a fogyasztó megjegyezte, hogy a magyarországi forgalmazó úgy tájékoztatta, hogy minden termékre 2 év jótállást vállal, ezért a vállalkozásnak is annyit kellett volna biztosítania.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

A fentiek alapján vállalkozás jótállás keretében valóban nem köteles már vizsgálni a fogyasztó kifogását, azonban a szavatossági kötelezettsége továbbra is fennáll. A Ptk. 6:158. § (hibás teljesítési vélelem) alapján a 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. Jelen panaszügyben, hat hónap elteltével a bizonyítási kötelezettség megfordul, így már a fogyasztónak kell azt bizonyítania, hogy a hiba már a teljesítés időpontjában benne volt a készülékben. Amennyiben független szerviz véleménye szerint a hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kellékszavatosság (Ptk. 6:159. §) keretében a vállalkozásnak ki kell cserélnie a fogyasztói jogvita tárgyát képező mobiltelefont, vagy amennyiben az nem lehetséges, annak vételárát vissza kell fizetnie a fogyasztónak.

Mindezek alapján az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az Ajánlásban foglaltak szerint döntött.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a tanács döntését kötelezéseként nem ismeri el, így az eljáró tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv.) 32.§ b.) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján tette meg Ajánlását.

A Fgytv. 36.§ (1) bekezdésének rendelkezése szerint, amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az Ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott Ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a Békéltető Testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

A bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, a fellebbezési lehetőség hiánya és a hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2) és (3) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén alapul.

A Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18.§ (1) bekezdésén, az illetékessége az Fgytv. 20.§ (1) bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2018. év, február hó, 27. nap.

Dr. Mátyus Mariann sk.  
Eljáró Tanács  
Egyedül Eljáró Testületi Tag

**Kapják:**

1. Fogyasztó
2. GSM-Home Hungary Kft. vállalkozás
3. Irattár