

## Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.  
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.10  
Telefon: 488-2131 Fax: 488-2186  
e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**BBT/00469/2019**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Telenor Magyarország Zrt.** (2045 Törökbálint, Pannon út 1.) vállalkozással szemben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében folyamatban levő ügyben eljáró tanács alulírott napon a következő

### A J Á N L Á S T

teszi:

**A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállás keretében díjmentesen javítsa meg a készülék fogyasztó által jelzett hibáját, vagy ha erre nem képes vagy ezt nem vállalja, akkor a készüléket cserélje ki.**

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

### INDOKOLÁS

#### 1. Fogyasztói kérelem

Fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2018.04.20-án két éves hűségidő vállalással vásárolt a vállalkozás közreműködésével egy Nokia 5 SS ROW tempered blue típusú mobiltelefont. Három havi használat után a be-ki gomb meghibásodott, egyéb funkciói működtek. Mivel a telefont a fogyasztó továbbra is tudta használni a be-ki gomb meghibásodása miatti megszorítással, garanciális javításra a vállalkozáshoz csak 2018. szeptember 4-én adta le. A vállalkozástól szeptember 13-án kapta vissza a Nokia márkaszerviz (iQor Global Services Hungary Kft.) jegyzőkönyvével, miszerint a készüléket értékesítését követően folyadék vagy pára behatás érte, mely a készülék belsejében oxidációt okozott, ezért garanciális javítása nem lehetséges.

A fogyasztó a jegyzőkönyv indokolását nem fogadta el, tekintettel arra, hogy az értékesítést követően a telefont nála semmilyen folyadék, vagy pára behatása nem érte. Ez annál is inkább elképzelhetetlennek tartotta, mivel ha folyadék kerül a készülékbe, az nemcsak oxidációt (amely egy hosszadalmasabb folyamat), hanem azonnali zárlatot is okoz az elektromos áramkörökben, mely a telefon azonnali működésképtelenségét eredményezi. A fogyasztó kijelentette, hogy a telefon azóta is üzemképes, természetesen a meghibásodott be-ki gomb használhatóságának kivételével és megkerülésével. Az oxidációt (a jegyzőkönyv szerint vagylagosan) a bejutott pára is okozhatja, melynek a bejutási ideje és módja – a fogyasztó véleménye szerint – nem állapítható meg egyértelműen, így hogy az az értékesítés előtt vagy után történt-e. A bizonyítás a garanciális idő alatt – a fogyasztó tudomása szerint – a

vállalkozás feladata. Az oxidációs folyamathoz hosszabb idő kell, a vásárlás és a meghibásodás észlelése között azonban rövid idő telt el, kb. 3 hónap. A be-ki gomb meghibásodása az oxidációs folyamattal nincs összefüggésben. Garanciális javítását a szakszerviz az észlelt oxidációra tekintettel utasította el, hivatkozva, hogy a gyártó utasítása szerint – ha folyadék behatolására visszavezethető jelenséget észlelnek (jelenleg oxidáció), a hiba jellegétől függetlenül, garanciális javítást nem végezhetnek.

A fogyasztó kijelentette, hogy az első elutasítást követően panaszával már közvetlenül a márkaszervizhez fordult, de sajnos a többszöri e-mail váltás sem hozott eredményt. Javasolták, hogy a fogyasztó közvetlenül forduljon a gyártóhoz. A fogyasztó előadta, hogy ez is megtörtént, panaszlevelet és garanciális javítási megrendelést küldött a Nokia Mobile-hoz, melyet követően, az általuk küldött fuvarlevéllel a készüléket részükre a DHL futárszolgálattal eljuttatta. A telefont a fogyasztó a DHL futárszolgálat közreműködésével, a javítási kérelem elutasítását tartalmazó iQor javítási jegyzőkönyvével október 4-én kapta vissza.

A fogyasztó ezt követően a békéltető testülethez fordult azzal a kéréssel, hogy a vállalkozás adjon a részére a jelenlegivel azonos műszaki paraméterekkel rendelkező, új Nokia 5 típusú készüléket vagy a kötbért fizesse meg a részére, tekintettel arra, hogy a szakszerviz minősítése szerint a készülék nem javítható, cseréje indokolt, csere igény esetén azonban a fogyasztó új készüléket a hűségidő figyelembe vételével (2020. április 19-ig) a vállalkozástól csak 61.190,- Ft kötbér megfizetése után kaphat.

Fogyasztó csatolta kérelméhez a jegyzőkönyvet (munkafelvételt), javítási jegyzőkönyveket, a márkaszervizzel folytatott levelezést, a gyártónak írt levelét, a javítás megrendelését, fuvarlevelet.

## **2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések**

A meghallgatás 2019.03.25. napjának 9:00 órai időpontjáról feleket a békéltető testület elnöke a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

## **3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A vállalkozás az előterjesztett válasziratában többek között az alábbi nyilatkozatot tette.

A vállalkozás előadta, hogy a fogyasztó 2018.04.23-án vásárolt a vállalkozásnál egy Nokia 5 SS 16 GB típusú telefonkészüléket hűségnyilatkozattal. A készüléket az egy éves jótállási időn belül a vállalkozásnál adta le javításra 2018.09.04-én a fogyasztó által is becsatolt

munkafelvételi lapon szereplő hibára hivatkozva. A márkaszerviz a gyártói utasítások értelmében megvonta a készülék garanciáját tekintettel arra, hogy a bevizsgálás során megállapítást nyert, hogy a készüléket nem rendeltetésszerűen használták. A készüléket az értékesítést követően folyadék vagy pára behatás érte, a kialakult oxidáció miatt semmilyen hiba garanciális javítása nem lehetséges a készüléken. A vállalkozás rendszere alapján a fogyasztó a készülékkel kapcsolatos problémájával ezt követően a vállalkozással nem vette fel a kapcsolatot, a panaszát a vállalkozással nem kísérelte meg rendezni.

A vállalkozás kijelentette, hogy a készülékek műszaki állapotára vonatkozó kérdésekben a vállalkozás a márkaszerviz álláspontját fogadja el. Ennek oka, hogy a gyártók által kijelölt márkaszervizek rendelkeznek azokkal az információkkal, eszközökkel és szakképzettséggel, amely a hibás működés megállapításához és a hiba okának feltáráshoz szükséges.

A fentiek alapján a vállalkozás továbbra is fenntartja arra vonatkozó álláspontját, hogy a fogyasztóval szembeni eljárása jogszerű volt. A vállalkozás a vonatkozó jogszabályok szerint járt el, amikor átvette a fogyasztó készülékét és továbbította garanciális javításra a gyártó által kijelölt márkaszerviznek. Tekintettel arra, hogy a szakszerviz jegyzőkönyve szerint is a készüléket nem rendeltetésszerűen használták, a vállalkozás a szerviz szakvéleménye alapján nem tudja biztosítani a készülék garanciális javítását vagy cseréjét. A fogyasztó 2018.04.23-án kedvezményes áron vásárolta a Nokia 5 SS 16 GB típusú készüléket, amely vonatkozásában két éves tarifahűséget vállalt „M” tarifakategóriára a +3620/925-9788-as hívószámú előfizetésére. A szerződés aláírásával a fogyasztó vállalta, hogy a számlás előfizetői szerződést nem mondja fel, a vállalkozás részéről felmondásra nem ad okot, illetve a tarifacsomag váltását csak a szerződésben foglaltak szerint kezdeményez. A vállalkozás a készülék árát a vásárláskor nagymértékben támogatta, ezért amennyiben a fogyasztó nem tesz eleget az általa vállalt szerződésben foglaltaknak, akkor a nyilatkozat szerinti kötbért köteles kifizetni. A szerződés szerint a kötbér mértékét meghatározó eszköz kedvezmény mértéke 71.990,- Ft, melytől a vállalkozásnak eltekinteni nem áll módjában.

A vállalkozás kijelentette azonban, hogy egyezségi ajánlatként biztosítja a fogyasztónak, hogy amennyiben vállalja azt, hogy a készülék javítási költségét megfizeti, a vállalkozás a fogyasztótól a készüléket díjmentesen átveszi és továbbítja azt a szervizbe, ahol megvizsgálják a díjköteles javítás lehetőségét. Emellett a vállalkozás a hűségidőn belüli készülékcseré lehetőségét is fel tudja ajánlani egyezségi ajánlatként a fogyasztónak, melynek igénybevételére személyes ügyfélszolgálatán van lehetőség. A hűségidőn belüli készülékcseré esetén a fogyasztó kedvező áron tud új készüléket vásárolni a hűségidő lejárta előtt. Ez esetben azonban a készülékcseré díját (melyről a helyszínen a csere időpontjában adnak pontos tájékoztatást) a fogyasztónak szükséges a vállalkozásnak megfizetnie.

A vállalkozás a fentiek alapján kérte az eljárás megszüntetését, tekintettel arra, hogy annak folytatására nincs szükség.

A vállalkozás válasziratában úgy nyilatkozott, hogy az eljáró tanács döntését magára nézve kötelezőnek nem ismeri el.

A vállalkozás kérte az Fgytv. 29. § (11) bekezdése értelmében a meghallgatás távollétében történő megtartását, tekintettel arra, hogy Budapesten a vállalkozásnak székhelye, telephelye vagy fióktelepe nincs bejegyezve.

#### **4. Meghallgatáson történtek**

Az eljáró tanács megállapította, hogy a felek értesítése szabályos volt. A meghallgatásra szóló értesítést a fogyasztó 2019.03.05. napján személyesen, a vállalkozás 2019.03.01. napján

meghatalmazottja útján átvette. A meghallgatáson a vállalkozás a szabályos értesítés ellenére nem jelent meg.

A meghallgatáson megjelent a fogyasztó személyesen, aki az eljáró tanács tagjaival (dr. Tőkési Alexandra, dr. Kapás Irén, dr. Horváth György) szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

A fogyasztó részére a vállalkozás válaszirata a meghallgatáson átadásra került.

Fogyasztó a meghallgatáson a kérelmében leírtakat foglalta össze. Előadta továbbá, hogy 3 hónapos használat után a ki/be gomb meghibásodott, ez azonban az egyéb funkciókra nem volt ráhatással. A fogyasztó előadta, hogy a vállalkozással megtörtént a kapcsolatfelvétel, hiszen a készüléket náluk adta le és ők is adták vissza. A fogyasztó kijelentette, hogy a készüléket rajta kívül nem használta senki, előadta továbbá, hogy most már a kamerát sem tudja bekapcsolni, ehhez a ki/be gombot kellene kétszer kapcsolnia, ami ugye nem lehetséges. Így pedig a fogyasztó már fényképezésre sem tudja használni a készüléket. A fogyasztó kijelentette, hogy a készüléket tokban tartja. Sérelmezte, hogy az első vizsgálatnál eltörték a védőborítását. A fogyasztó előadta, hogy nem vitatja a korróziós nyomok meglétét, de azt igen, hogy azok nála keletkeztek. A fogyasztó kijelentette, hogy 2019.03.23-án felkereste a vállalkozás egyik ügyfélszolgálatát, ahol elmondták, hogy jelenleg 39.590,- Ft a kötbér, ha tarifacsomagot váltana, arra pedig azért van szükség, mert új készüléket a hűségidő miatt csak új tarifacsomag választása (Telenor Blue M +) esetén biztosítanak a részére, mert a régibe már nem lehet belépni, a vállalkozás megszüntette azt.

A meghallgatáson az eljáró tanács elnöke rövid úton tájékoztatást kért a vállalkozás képviselőjétől az egyezségi ajánlat értelmezésével kapcsolatban. A vállalkozás képviselője úgy nyilatkozott, hogy a készülékcsere díja változó mértékű, a hűségidőhöz igazodó és kb. a kötbérrel megegyező nagyságú. Amennyiben a fogyasztó a hűségidőn belüli készülékcsereét választja, kedvezményes vagy támogatott áron vásárolhat új készüléket, amelyre újabb hűségvállalást kell tennie, és ez magában foglalja a tarifaváltási kötelezettséget is.

A fogyasztó a vállalkozás egyezségi ajánlatát ezen információk birtokában nem fogadta el. A fogyasztó a meghallgatáson a kérelmét a szerint tartotta fenn, hogy elsődlegesen a készülék javítását kéri, amennyiben pedig nem javítható, úgy a vállalkozás biztosítsa a készülék cseréjét.

A fogyasztó kérelme megalapozott.

## **5. Megállapított tényállás**

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, bizonyítékok, a fogyasztó meghallgatáson tett nyilatkozata alapján, a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekre is figyelemmel az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

Eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó 2018.04.20. napján egy Nokia 5 SS 16 GB típusú mobiltelefont vásárolt a vállalkozástól. A vállalkozás a készülékre – a nyilatkozata alapján – 1 éves jótállást vállalt. A fogyasztó a termék hibáját 2018.09.04-én jelentette be a vállalkozás felé azzal a hibaleírással, hogy a be/ki kapcsoló gomb nem működik, az akkumulátor nagyon hamar lemerül. A jelzett hiba az átvételkor jelentkezett. Vagyis a fogyasztó a termék hibáját igazolhatóan a vállalkozás által vállalt jótállás időtartama alatt jelentette be. A készülék bevizsgálását végző iQor Global Services Hungary Kft. 2018.09.17.

napján kelt javítási jegyzőkönyvben rögzített véleménye szerint a „*használati útmutatóban foglaltak be nem tartása miatt a hiba jóállás alatt nem javítható. A készüléket az értékesítést követően folyadék vagy pára behatás érte. A kialakult oxidáció miatt semmilyen hiba garanciális javítása nem lehetséges a készüléken.*”

A fogyasztó ezt követően a gyártónál is panaszt tett, amely alapján elvégzett újabb bevizsgálásról 2018.10.03. napján kelt javítási jegyzőkönyvben a szerviz megismételte a korábbi álláspontját.

## **6. Eljáró tanács által tett megállapítások**

A szerződéskötésekor hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) szerint:

„**6:63. §** [A szerződés létrejötte és tartalma]

- (1) *A szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.*
- (2) *A szerződés létrejöttéhez a feleknek a lényeges és a bármelyikük által lényegesnek minősített kérdésekben való megállapodása szükséges. A lényegesnek minősített kérdésben való megállapodás akkor feltétele a szerződés létrejöttének, ha a fél egyértelműen kifejezésre juttatja, hogy az adott kérdésben való megállapodás hiányában a szerződést nem kívánja megkötni.*
- (4) *Nem kell a feleknek megállapodniuk olyan kérdésben, amelyet jogszabály rendez.*

**6:157. §** [Hibás teljesítés]

- (1) *A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.*

**6:158. §** [Hibás teljesítési vélelem]

*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.*

**6:159. §** [Kellékszavatossági jogok]

- (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 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.*
- (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.*

**6:171. § [Jótállás]**

*(1) 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 fogyasztó a készülék hibáját a vállalkozásnál az egy éves jótállás időtartama alatt jelentette be. Vagyis a vállalkozást terhelte annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben. A készülék bevizsgálását az iQor Global Services Hungary Kft., mint a gyártó hivatalos márkaszervize végezte.

A szakszerviz a bevizsgálás során megállapította, hogy a készüléket az értékesítést követően folyadék vagy pára behatás érte, amely miatt kialakult oxidáció miatt semmilyen hiba garanciális javítása nem lehetséges a készüléken.

A szakszerviz a fogyasztóval folytatott levelezése során 2018.09.18. napján küldött elektronikus levelében kijelentette továbbá, hogy a készülék paneljét folyadék vagy pára okozta sérülés (oxidáció) érte, amely a SIM csatlakozón keresztül jutott be. Kijelentette továbbá, hogy ha a jelzett hiba nincs is összefüggésben az oxidációval, akkor sem javítja garanciában a készüléket, hiszen az oxidáció a teljes készülékre vonatkozik. Ha már a készülék bármely része oxidos, a szabályai szerint nem végezhet el rajta garanciális javítást.

Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint a jótállási igény elutasítása csak szakvélemény (szakértői vizsgálat) alapján lehetséges, és egy szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a tudomány mindenkori állásának figyelembevételével a szóba jövő vizsgálati eljárásokat és módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia szakvéleményét.

A vállalkozás a fogyasztó által bejelentett hibára (ki/be kapcsoló gomb nem működik) vonatkozó, a jótállási kötelezettség kimentésére szolgáló aggálytalan szakvéleményt nem csatolt. Az iQor Global Services Hungary Kft. szakszerviz azon indokra figyelemmel utasította el a fogyasztó jótállási igényét, hogy a készülékben oxidáció alakult ki, amely miatt jótállás keretében akkor sem javítja meg a készüléket, ha a hiba nincs összefüggésben az oxidációval. A szakszerviz által adott vélemény nem tért ki a fogyasztó által bejelentett hiba okára, illetve annak okozati összefüggésére a felfedezett oxidációval.

Az eljáró tanács megítélése szerint a fentiekre tekintettel a szakszerviz véleménye nem fogadható el a vállalkozás jótállási kötelezettsége alóli kimentésére.

Az eljáró tanács megjegyzi, hogy az ügy elbírálásához szükséges bizonyítékok rendelkezésre bocsátása a felek joga és kötelezettsége, a bizonyítékok hiánya vagy nem megfelelő volta kihat az eljárás eredményére is. Az ügy eldöntéséhez szükséges tényeket annak a félnek kell bizonyítania, akinek érdekében áll, hogy azokat a tanács valóban fogadja el. Jelen esetben az Fgytv. 29. § (8) bekezdésére tekintettel a vállalkozásnak kellett volna aggálytalan és kétséget kizáró bizonyítékként megfelelő és indoklással alátámasztott szakértői véleményt csatolnia

arra vonatkozóan, hogy a fogyasztó által bejelentett hiba nem gyártási hiba, vagy hogy a hiba a teljesítés után keletkezett.

Mindezek alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

## **7. Záró rendelkezések**

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. § (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

Az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján *„A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha*  
*a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,*  
*b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy*  
*c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.”*

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint *„A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.”*

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az ajánlás kijavítására az Fgytv. 35. § alapján van lehetőség a következők szerint:

*„(1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcsere, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.*

*(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.*

*(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.”*

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint *„a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”*

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: *„Ha 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.”*

Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése szerint: „*A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.*”

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: „*Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.*” Ezért jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2019. március 25.

**dr. Kapás Irén**  
eljáró tanácsstag

**dr. Tőkési Alexandra**  
eljáró tanács elnöke

**dr. Horváth György**  
eljáró tanácsstag

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár