

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.  
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186  
e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

**BBT / 00565 / 2020**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a **Contiagi Kft.** ( 1136 Budapest, Tátra u. 5/a al/2. ) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

## A J Á N L Á S T

teszi:

**A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a fogyasztó által vásárolt LG Flex2 típusú mobiltelefont cserélje ki vagy fizessen meg fogyasztó részére 60.000,-Ft azaz Hatvanezer forintot**

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

## INDOKOLÁS

### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint vállalkozástól vásárolt 2017.05.29. napján egy LG Flex2 típusú mobiltelefont 60.000,-Ft vételár ellenében a starmobil.hu weboldalon. A telefon egy éven belül meghibásodott, ezért fogyasztó érvényesítette a jótállási igényét és a telefont vállalkozás kicserélte 2018.05.28. napján egy teljesen új készülékre.

A cserekészülék 8 hónap után 2019. februárjában ismét meghibásodott és egyszerűen leállt. Ezért fogyasztó ismét felkereste az LG szakszervízt, ahol fogyasztó örömeire már volt alkatrészük és megjavították a mobiltelefont.

Ezt követően 2019. karácsonyán ismét elromlott a telefon, amely telefont ismét eljuttatta fogyasztó az LG szakszervizbe 2020.01.09. és kérte a javítását. Fogyasztó felesége, aki a szerviz ügyintézés során eljárta 2020.01.14. napján azt az üzenetet kapta az LG szakszervíztől, hogy a vásárlás helyén új készüléket igényelhet fogyasztó a vásárlási számla ellenében.

Tekintettel arra, hogy személyesen nem lehetett korábban sem felkeresni a vállalkozást, ezért fogyasztó e-mail útján kereste meg a vállalkozást, azonban választ nem kapott.

Fogyasztó kérte a telefonja kicserélését vagy a 60.000,-Ft vételár visszafizetését.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a vállalkozással folytatott levelezését, jegyzőkönyveket minőségi kifogásról, számlákat, jótállási jegyet, jegyzőkönyvet, jegyzőkönyv/szakvéleményt.

### 2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény 25 § (4) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki. Az eljárás során a

koronavírushoz kapcsolódó egészségügyi óvintézkedések betartása érdekében ezt követően az Fgytv. 29. § (7) bekezdése alapján az eljárás írásbeli lefolytatását rendelte el ill. kezdeményezte, így a meghallgatás mellőzését kezdeményezte. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el, valamint tizenöt napon belül kérhetik az írásbeli eljárás mellőzését. A felek határidőben ezirányú kérelmet nem terjesztettek elő.

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 (alávétés) 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 válasziratot nem küldött.

### **4. Eljárással kapcsolatos megállapítások**

A fogyasztó és vállalkozás az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és annak szabályairól és kötelességeiről szóló értesítést képviselője 2020.02.26 -én átvette.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján részben megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

### **5. Megállapított tényállás**

A fogyasztó írásbeli kérelme és csatolt iratok alapján fogyasztó a vállalkozástól vásárolt 2017.05.29. napján egy LG Flex2 típusú mobiltelefont 60.000,-Ft vételár ellenében a starmobil.hu weboldalon. A telefon egy éven belül meghibásodott, ezért fogyasztó érvényesítette a jótállási igényét és a telefont vállalkozás kicserélte 2018.05.28. napján egy teljesen új készülékre.

A cserekészülék 8 hónap után 2019. februárjában ismét meghibásodott, ezért fogyasztó ismét felkereste az LG szakszervízt, ahol fogyasztó örömeire már volt alkatrészük és megjavították a mobiltelefont.

Ezt követően 2019. karácsonyán ismét elromlott a telefon, amely telefont ismét eljuttatta fogyasztó az LG szakszervízbe 2020.01.09. és kérte a javítását. Fogyasztó felesége, aki a szerviz ügyintézés során eljár 2020.01.14. napján azt az üzenetet kapta az LG szakszervíztől, hogy a vásárlás helyén új készüléket igényelhet fogyasztó a vásárlási számla ellenében.

Fogyasztó megkereste a vállalkozást, azonban választ nem kapott.

Fogyasztó kérte a LG Flex2 típusú mobiltelefon kicserélését vagy a 60.000,-Ft vételár visszafizetését.

## **6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek**

A **Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény** 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; 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; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: 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.

Az igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. 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.

A 6:171. § (1) bekezdése szerint: 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 Ptk. 6:158. § szerint: 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 Ptk 6:162. § (1-2) bekezdése szerint: A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

A Ptk. további szabályai szerint:

6:215. § [Adásvételi szerződés]

(1) Adásvételi szerződés alapján az eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

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.

(3) Ha a szerződés létrejött, de a felek az ellenszolgáltatás mértékét nem határozták meg egyértelműen, vagy ellenszolgáltatásként piaci árat kötöttek ki, a teljesítési helynek megfelelő piacon a teljesítési időben kialakult középárat kell megfizetni.

(4) Nem kell a feleknek megállapodniuk olyan kérdésben, amelyet jogszabály rendez.

(5) A szerződés tartalmává válik minden szokás, amelynek alkalmazásában a felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak. A szerződés tartalmává válik továbbá minden, az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás, kivéve, ha annak alkalmazása a felek között - korábbi kapcsolatukra is figyelemmel - indokolatlan volna.

A Ptk. 6:213. § rendelkezik a szerződés megszüntetéséről egyoldalú jognyilatkozattal, amely szerint:

Aki jogszabálynál vagy a szerződésnél fogva felmondásra vagy elállásra jogosult, a másik félhez intézett jognyilatkozattal szüntetheti meg a szerződést. A szerződés felmondása esetén a szerződés megszüntetésének, elállás esetén a szerződés felbontásának a szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy elállásra a fél akkor jogosult, ha az általa kapott szolgáltatás egyidejű visszaadását felajánlja.

A Ptk. 6:212. § rendelkezik a szerződés megszüntetéséről és a megszüntetés következményeiről és felek köteleességéről, amely szerint:

A felek közös megegyezéssel a szerződést a jövőre nézve megszüntethetik vagy a szerződés megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbonthatják.

A szerződés megszüntetése esetén a felek további szolgáltatásokkal nem tartoznak, és kötelesek egymással a megszűnés előtt már teljesített szolgáltatásokkal elszámolni.

A szerződés felbontása esetén a már teljesített szolgáltatások visszajárnak. Ha az eredeti állapot természetben nem állítható helyre, a szerződés felbontásának nincs helye.

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

Fogyasztó és vállalkozás között adásvételi szerződés jött létre a LG Flex2 típusú mobiltelefon vonatkozásában, amelynek vételára 60.000,-Ft volt.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabály meghatározza, hogy a terméknek rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat.

A mobiltelefon több alkalommal is meghibásodott, az utolsó meghibásodást követően az LG szakszervíz elismerte a telefon javíthatatlanságát és jelezte, hogy fogyasztó kérheti a cserét a vásárlás helyén.

Fogyasztó a hiba felfedezését követően megfelelő időben jelezte vállalkozásnak a hibát.

A Ptk. szerint a teljesítés hibás, ha a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban, vagy a szerződésben meghatározott követelményeknek (kellékhány). A kötelezett akkor teljesít szerződésszerűen, ha a szolgáltatás alkalmas a szerződésben meghatározott célra. Hibás a szolgáltatás, ha az minőségileg hibás, ha rosszabb minőségű dolog szolgáltatására kerül sor.

Fogyasztó a hibát jótállási időn belül bejelentette, ezért vállalkozás mint jótállásra kötelezett (Ptk. 6:171§-6:173.§) köteles helyt állni a hibás teljesítésért, A hibátlan teljesítést vállalkozás kötelezettsége bizonyítani. (Ptk. 6:158.§).

A fogyasztó által bejelentett hiba igazolt, vállalkozás által sem vitatott, a szakszervíz elismerte a hibát és a cserét jelölte meg a szavatossági igény teljesítése módjaként.

Fogyasztónak a jótállás körében alkalmazható szavatossági joga érvényesítése körében joga van a mobiltelefon kijavítását vagy kicserélését kérni vagy a szerződéstől elállni és a vételárat visszakövetelni vállalkozástól (6:159.§).

Vállalkozás a Ptk. 6:34.§ , 6:123.§ szabályainak megszegésével teljesített.

A mobiltelefon hibája miatt a fogyasztó megalapozottan a Ptk. 6:159.§-ban írt jogával élt.

Az elállás következtében a szerződés megszűnik és a szerződő felek kötelesek egymással elszámolni, amelyet akként kell megvalósítaniuk, hogy vállalkozás visszafizeti fogyasztónak a vételárat és fogyasztó visszaadja a tápegységet vállalkozásnak.

A fogyasztónak lehetősége van az eladó vállalkozás nem teljesítése esetén a gyártóval szemben is igényt érvényesíteni termékszavatosság keretében 2 éven belül azzal, hogy kizárólag javítást vagy cserét kérhet.

## **8. Összegzés**

A jogszabály szerint az eladó meghatározott ideig a szerződés teljesítéséért köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A vállalkozás jelen eljárásban nem mentette ki magát, nem bizonyította, hogy a mobiltelefon az eladás pillanatában hibátlan volt.

Az eljáró tanács álláspontja szerint tekintettel a jogszabályi sorrendre és a fogyasztói kérelemre is, fogyasztó kijavítás/kicserélésre vonatkozó kérésének vállalkozás általi elutasítása ill. kijavítás lehetetlensége miatt fogyasztó jogszerűen lépett tovább a kijavítás/kicserélés után az elállásra/vételár visszatérítésre, amelyre jogosult a fogyasztó.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

## 9. Záró rendelkezések

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), amennyiben

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említettekén túl 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 Fgytv. 36. §-a (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 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 eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest,

.....  
**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár