



GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Iktatószám: GY/49/00016-4/2025

Ügyintéző: dr. Richnovszky Anita

Telefonszám: +36 (96) 795-951

Határozatszám: 2607K-00009

Tárgy: **Prime Mobile Kft.** fogyasztóvédelmi ügye

A Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal (a továbbiakban: Kormányhivatal) meghozta az alábbi

HATÁROZATOT.

I.

A Kormányhivatal, továbbiakban: Kérelmező) **kérelmére a Prime Mobile Kft.-vel** (székhely: 2636 Tésa, Petőfi utca 16., adószám: 26642608-2-13, továbbiakban: Vállalkozás), **szemben indított eljárásban a Vállalkozás terhére a jótállási igény intézése tekintetében jogsértést nem állapított meg, erre tekintettel a kérelmet e részében elutasítja.**

II.

A Kormányhivatal a Vállalkozás panaszügyintézése vonatkozásában feltárt jogsértés - az Fgytv. 17/A § (8) bekezdésének megsértése - miatt a Vállalkozással szemben

figyelmeztetést alkalmaz.

A Kormányhivatal továbbá megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását, mert a Vállalkozás a fogyasztó panaszának elutasítása esetén - mindenkor köteles - a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.

III.

A Kormányhivatal döntése, annak közlésével véglegessé válik.

IV.

A véglegessé vált döntés ellen – a jogsérelem megjelölése mellett – közigazgatási per indítható a közlést követő 30 napon belül, a Győri Törvényszékhez (9021 Győr, Szent István út 6.) címzett, de a Kormányhivatalhoz benyújtott keresetlevél útján.

Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet, valamint az ügyfél jogi képviselője elektronikus ügyintézésre kötelezett. A keresetlevél elektronikus formában e-Papír szolgáltatáson keresztül nyújtható be a <https://epapir.gov.hu> oldalon.

A fenti formai szabályoknak meg nem felelő beadvány joghatás kiváltására nem alkalmas.

A keresetlevél benyújtásának halasztó hatálya nincs, azonban – különösen a döntésben foglalt kötelezés teljesítésére vonatkozóan – a bírósághoz címzett azonnali jogvédelem iránti kérelem terjeszthető elő. Tárgyalás tartását a felperes szintén a keresetlevélben kérheti. Ha egyik fél sem kérte tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz.

A közigazgatási per illetéke 30.000,- Ft (azaz harmincezer forint), melyet pervesztesség esetén a bíróság felhívására utólag kell megfizetni.

V.

Az eljárás során eljárási költség nem merült fel.

VI.

A Kormányhivatal a végleges határozatot közzéteszi.

VII.

A Kormányhivatal a döntés adatait a jogorvoslati kérelem benyújtására rendelkezésre álló idő elteltével egyidejűleg bejegyzi a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásába (a továbbiakban: Nyilvántartás). A Közigazgatási Szankciók Nyilvántartása a bejegyzés időpontjától számított három év elteltéig tartalmazza az adott döntéssel összefüggésben nyilvántartott adatokat

Indokolás

..... 2025. november 16. napján kérelmet nyújtott be a Kormányhivatalhoz az alábbi tartalommal:

„2024 03 08 vettem 1db Google Pixel 7A mobiltelefon készüléket 158 480 HUFért (számla mellékletben:m) webáruházból online: a b-tel sro cseh központú magyar képviselettől. férjem használta, 2025 08 29 érintőképernyő hibás lett: e-mailt írtunk garanciajavítás kéréséről (ld m), válaszuk szerint közvetítőjükhöz SAJÁT KÖLTSÉGEMEN vigyük be (Bp Lőrinc Center Mobile Repaire), 2025 09 12 bevíttem, 3 számlám utamról lásd MÁV m-ben. E-mailben írták (m), megkapták, s 09 16 jegyzőkönyvezték (m): ÜVEGBURKOLATI REPEDÉS MIATT nem javítják ingyen, csak 80 ezer Ftért, melyet mi nem kértünk, levélváltást ld m-ben - ez a repedés egészen sarkon van, már nem az érintőképernyő felett és nem is abban a rétegben van, csak a külső üvegburkolaton! az 5.hétén keletkezett, s NEM ÉRINTETTE AZ ÉRINTŐKÉPERNYŐT, s keletkezése után még 1év+ 4hónapig hibátlanul működött a készülék, s egy független szerviz vizsgálata szerint is a repedés ártalmatlan, képét ld:m-ben, de ebben a másik szervizben mondták, hogy ezzel a szöveggel TRÜKKÖZNEK a szervizek,

hogyan ELHÁRÍTSÁK AZ INGYENES JAVÍTÁST:) **Visszaküldték (m-beli borítékban), 22én átvettem. Megijedve láttam, hogy FEL VAN PÚPOSODVA AZ AKKUJA! MELY SZÉTVETETTE A KAROSSZÉRIÁT IS: kicserélték v szándékosan tönkretették az akkumulátort? Ld m: 3 Reklamációs e-mailem (09 22: 2db, 09 23:1db): +3telefonbeszélgetésünkben SEM VÁLASZOLTÁK MEG A MAI NAPIG, 30napon túl se, MIÉRT LETT ROSSZ AZ AKKU. Mivel a magyar fogyasztóvédelmi törvények szerint -jogom van a garanciaidőn belül INGYENES JAVÍTÁSHOZ, vagy KÉSZÜLÉKCSERÉHEZ vagy VÉTELÁR VISSZAKAPÁSÁHOZ, és -ha szerintük én okoztam hibát, AZT NEKIK KELL BIZONYÍTANI, és csak hitelt érdemlő bizonyítás után vitathatják el tőlem a garanciaigényemet, sRÁADÁSUL - PLUSZ TÖNKRETETTÉK AZ AKKUMULÁTORT, mely hibátlan volt küldéskor- direkt teszteltük!, hogy biztosan a touchpad hibás-e, EZÉRT KÉREM ÖNÖKET,VIZSGÁLJÁK MEG A B-TEL PRIME MOBILE KFT CÉG MŰKÖDÉSÉT, ÉS VEVŐKHÖZ VALÓ VISZONYÁT, ÉS BÜNTESSÉK MEG ŐKET, HA VALÓBAN ILLEGÁLISAN KIFORGATTAK A TULAJDONOMBÓL ÉS A JOGAIMBÓL! KÖSZÖNÖM!** Miután megkaptam a tönkretett telómat 09 22én, felhívtam CÉGVEZETŐJÜKE T A +36204613072 elérhetőségén, s csak annyit mondott, írjak panasz-e-mailt. 5 perc múlva azonban felhívott egy SZLOVÁK akcentusú, magyarul beszélő "szervizes" férfi a +..... számukról, 16,18kor 2percre, vegzáló modorban sértően felelősségre vont bemutatkozás nélkül, hogy ki vagyok én, hogy merem zaklatni őket, mert a főnök odaszólt. S miután nyugodt hangon válaszoltam, miért, s hogy már éppen reklamációt írok, egyszerre belekiabált a telefonba: AKKOR CSDAK ÍRJA MEG!, s lecsapta... :) :) Ugyanilyen vegzáló, sértegető, megfélemlítő, manipulatív hangú beszédet kaptam a 2.reklamációs levélem megírása után egy másik férfitől, aki a b-tel ügyfélszolgálatról hívott engem 2025 09 23 délben, a telefonomon +..... számon, s Ő is LEORDÍTOTTA A FEJEMET, HOGYAN JÖVÖK ÉN AHHOZ, HOGY INGYENES JAVÍTÁST KÉRJEK, ÉS HOGY KÖVETELJEM A JOGAIMAT, majd mondta, 2 nap múlva választ kapok e-mailemre a "megfelelő csoportjuktól", amelynek létezésében én NEM HISZEK! Szerintem a b-tel egy szürke cég, a neten sok hasonló vélemény van, melyekben szerepel, hogy SZÁNDÉKOSAN TÖNKRETESZIK A KÉSZÜLÉKEKET, S A HIBÁKRA HIVATKOZVA minden meggyőző szakmai bizonyíték nélkül persze!, ELUTASÍJTÁK AZ INGYENES JAVÍTÁST, VISZONT SOK PÉNZT FELSZEDNEK HA MÉGIS KÉRSZ JAVÍTÁST, ráadásul tegyük hozzá, hogy nyomozásaim szerint NINCS ÁLLANDÓ, FIZIKAILAG MAGYARORSZÁGON MEGTALÁLHATÓ SZERVÍZÜK, AMELY dolog SZINTÉN TÖRVÉNYTELEN! Nagyon úgy néz ki, hogy a visszataszító modoruk és a fenyegető, lekoptató beszéd tartalmuk ugyanazt a céljukat szolgálja, mely náluk a BEVETT ÜZLETPOLITIKA: KIFORGATNI AZ INGYENES JAVÍTÁSI KÉRELMEKBŐL AZ ÜGYFELEKET.

Azt hozzá KELL fűznöm, hogy azt ne gondolják, hogy félremagyarázom a szavaikat. SOKSZOR SOK EMBERREL BESZÉLEK, TÁRGYALOK NAPRÓL NAPRA, garanciaügyet is intéztem nem egyszer, de MINDEN TISZTESSÉGES, LEGÁLIS CÉG MÁSHOGY, teljesen ellentétesen viszonyult eddig hozzám: igyekeztek zokszó nélkül azonnal a lehető legkorrektebben vagy afelett kártalanítani. Tehát ez az ő "hárító", sőt FENYEGETŐ viselkedésük rendkívül gyanús, szerintem egyértelmű szándékuk van arra, hogy KIFORGASSÁK A VEVŐT A JOGAIBÓL, s a pénzből, ezt bizonyítja az is, hogy **2025 09 22én s 23án kelt REKLAMÁCIÓMRA MÁIG 2025 10 28ig SEMMI VÁLASZ NEM JÖTT**, pedig ahu-ra és azhu-ra is elküldtem a 3 reklamációt, s telefonon is megbeszéltem azt 3 különböző emberrel! CÉGADATAIK: b-tel Prime Mobile Kft, adósz: 26642608-2-13, 2636 Tésa Petőfi utca 16 (egy lepukkant családi ház a HATÁRON), 2760 Nagykáta Dózsa Gy út 6A (kamucím szintén), tel.számuk: +3618090800, ezen beszéltem ügyfélszolgálatosukkal; info@b-tel.hu, ide írtam hivatalos Reklamációkat 3szor. 158 480+ 3x 999 HUF= 161 477 HUF visszafizetését kértem behajtani A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETTŐL AZ IMÉNT.

„PANASZOM B-TEL ÁLTALI ÜGYINTÉZÉSE SZABÁLYAINAK BETARTÁSÁT VIZSGÁLJÁK MEG. Indoklás: semmilyen érdemleges választ nem juttattak el hozzám 30 napon belül reklamációm után.”

A Kérelmező beadványához mellékelte az alábbi dokumentumokat: vállalkozással folytatott levelezés, MÁV Személyszállítási Zrt. számlái, fényképfelvétel telefonról, jegyzőkönyv, munkalap, vásárlást igazoló számla, jótállási jegy.

A Kormányhivatal a hatáskörének vizsgálata:

Az ügyben a Kormányhivatal kizárólag a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozó jogszabályi rendelkezések vizsgálatára jogosult. Jelen eljárásban a Kormányhivatal azt vizsgálta, hogy a Vállalkozás a jótállási igény és panaszkezelés intézésére vonatkozó szabályokat betartotta-e.

- **Jótállási igény intézése**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv) 45/A. § (3) bekezdés e) pontja alapján, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, **a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi**

„e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére, vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

Az Fgytv. 45/A. § (3) bekezdés e) alapján a fogyasztóvédelmi hatóság az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet (továbbiakban: 151/2003. Korm. rendelet), a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet előírásainak betartását vizsgálja.

A fent írottakra figyelemmel a Kormányhivatal azt jogosult ellenőrizni, hogy a Vállalkozás a jótállási igény intézése során a jogszabályban előírt kötelezettségeit maradéktalanul teljesítette-e (pl.: a bejelentett jótállási igényről készített-e jegyzőkönyvet, azt a fogyasztónak átadta-e, a jogszabályban előírt határidőket betartotta-e).

A Kormányhivatal rögzíti, hogy hatásköre nem terjed ki annak megállapítására, hogy a Vállalkozás hibásan teljesített vagy sem, ennek okán a Kormányhivatal nem jogosult a Vállalkozást kijavításra, cserére, az ellenszolgáltatás arányos leszállítására illetve visszafizetésére, továbbá kártérítés megfizetésére kötelezni, mivel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:159. §-ban rögzített kellékszavatossági jogok és a Ptk. 6:174. §-ban rögzített kártérítési igény érvényesítése a Ptk. 1:6. § bekezdése értelmében bírői útra tartozik.

- **Panaszkezelés**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdés d) pontja alapján **a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi „a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlaltal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”**

Jelen eljárásban a hatóság azt vizsgálta, hogy a Vállalkozás betartotta-e a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. §-ban a panaszkezeléssel kapcsolatos fogyasztóvédelmi rendelkezéseket.

A Kormányhivatal - a hatáskörébe tartozó kérdésekben - a Vállalkozással szemben GY/49/01168/2025 számon eljárást indított.

A Kormányhivatal a GY/49/01168-4/2025 számú végzésben nyilatkozattételre hívta fel a Vállalkozást az alábbiak szerint:

„1. Írja le kronológiai sorrendben - pontos dátumokkal – a jótállási igény intézésének állomásait (pl. Kérelmező mikor jelezte a hibát; a bejelentett jótállási igényről felvett jegyzőkönyv kiállításának, megküldésének időpontja, a Kérelmezővel folytatott egyeztetések stb.). Állítását igazolja dokumentumokkal!

2. Küldje meg a Kormányhivatal részére a Kérelmező jótállási igényéről felvett jegyzőkönyv(ek) másolatát.

3. Küldje meg a Kormányhivatal részére a Kérelmezővel a jótállás tárgyában folytatott teljes levelezésének másolatát.

4. Nyilatkozzon arról is, hogy mi a Vállalkozás álláspontja a Kérelmező jótállási igényéről, annak teljesíthetőségét milyen formában és mikor közölte a Kérelmezővel. Elutasítás esetén az elutasítás indokáról nyilatkozzon, valamint arról is, hogy a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről értesítette-e a Kérelmezőt 5 munkanapon belül. (Állítását hitelt érdemlő módon igazolja.) A jegyzőkönyv(ek) esetleges elmaradásának okairól is szíveskedjen nyilatkozni.

5. Nyilatkozzon arról, hogy a Kérelmező 2025. szeptember 22. napján bejelentett panaszára – mely szerint a telefon sérült állapotban érkezett vissza a Kérelmezőhöz - mikor, milyen módon válaszolt és a választ küldje meg a Kormányhivatal részére. A válasz elmaradásának esetleges okairól is tájékoztassa a Kormányhivatalt.

6. Írja le az ügyben kialakított álláspontját, észrevételeit.”

A Vállalkozás a végzésbe foglalt felhívásnak eleget tett és az alábbi nyilatkozatot tette:

„Szeretném azzal kezdeni, hogy a legelső pillanattól kezdve mindenben partnerként és segítőkészen álltunk fogyasztó rendelkezésére. Mind a szerviz időszak után, mind pedig a reklamáció kezelése alatt. A továbbiakban is biztosítjuk segítőkészségünkről és törekszünk arra, hogy segíteni tudjuk az ügy békés rendezését.

Az események az alábbi kronológiai sorrendben történtek.

1;

A fogyasztó azt állítja, hogy a készüléket egy b-tel sro cseh központú cégtől vásárolta. Amennyiben ez igaz, úgy nem minket keres, mivel mi nem vagyunk cseh központú cég és nem is hívnak minket b-tel sro - nak. Nálunk egy **PRIME-2024-5209 sorszámú számla** található nevére kiállítva. Ezzel kapcsolatban folyt nálunk az ügyintézés. (Mellékletben megtalálható a számla)

2;

A készülék bejelentett hibája: „ **A telefon érintő képernyője tegnap óta nem működik**”

A beküldést követően a beküldés állapotáról jegyzőkönyvet vettünk fel, melyet megküldünk a fogyasztó részére. **A jegyzőkönyv az alábbi linken elérhető:**

<https://drive.google.com/.....>

Fontos kiemelnem, hogy kollégám arra kérte a fogyasztót, hogy küldje el a terméket a szerviz átvételi pontunkra. A fogyasztó a szállítási költséget felszámolva, utánvételt a futárszolgálat által beszedve ezt megtehetette volna. A levél alján található szövegben pedig azt olvashatják: „Amennyiben közel lakik vagy tartózkodik a fent megadott címhez, személyesen is leadhatja a készüléket.”

Ezeknek az információknak a birtokában tudjuk bizonyítani, hogy a vásárlót kényszerítettük arra, hogy ezt saját költségén tegye meg. A későbbiekben olvasható is, hogy ennek ellenére partnerek lettünk volna abban is, hogy ezt a költséget rendezzük.

3;

A készülék bevizsgálásáról, a hiba megállapításáról ismételten jegyzőkönyvet küldtünk 2025.09.16.-án. A jegyzőkönyv az alábbi linken elérhető:

<https://drive.google.com/drive/folders/.....>

Itt egyértelműen összevezzetjük, hogy miért nem lehet a terméket a jótállás keretein belül javítani. **A készülék kijelzőjének betörését 2025.09.16.-án 17:19-kor küldött levelében elismerte, azonban Ő nem tartotta a hibát és a sérülést egymás következményeinek.** Mivel egy éven túli a vásárlás, így ennek bizonyítási kötelezettsége a fogyasztót terheli. Ezzel kapcsolatban ellentétes szakvéleményt nem kaptunk.

4;

A visszaküldés után bejelentett akkumulátor felpúposodást tekintve is minden levélre válaszoltunk. Az akkumulátor felpúposodásának vélelmezhető körülményeit tekintve 2025.09.23.-án 15:19-kor kelt levelében található linken elérhető jegyzőkönyvben szintén kitérünk. Az alábbi linken elérhető a jegyzőkönyv, az alján pedig olvasható a nyilatkozatom, melyben összefoglalva minden kérdésre válaszolunk, melyet később megreklamálva azt állítja tévesen, hogy nem válaszoltunk neki 30 napon belül a 2025.09.22.-én kelt levelére:

[https://drive.google.com/drive/folders/.....](https://drive.google.com/drive/folders/)

5;

Szeretnék kitérni az ügyintézőkkel folytatott kommunikációkra. A mellékelt rögzített vonalon történő beszélgetés során tapasztalható, hogy kollégánk a tőle telhető legjobb ismeretek alapján teljeskörűen informál és tisztelettel kommunikál. A levelezéseink során is ugyan ezt a stílust követhetik nyomon. Ezzel ellentétben levelezési stílusa provokatív és helyenként sértő, valamint fenyegető. A tárgyalási pozícióját tekintve végig nem mutat hajlandóságot az együttműködésre. Az általa leírtak teljes mértékben félreinformálják a hatóságokat.

Összesítve szeretném kiemelni, hogy a fogyasztóval szemben a Prime Mobile Kft végig segítőkészen, teljeskörűen informálva, a fogyasztói jogokat tiszteletben tartva járt el. A fogyasztó által okozott sérülések ellenére, a kialakult szerencsétlen helyzetet figyelembe véve kompromisszumkészen viselkedett. A továbbiakban is természetesen biztosíthatom a fogyasztót azzal kapcsolatban, hogy az őt megillető fogyasztói jogok gyakorlásában teljes mértékben partnerek vagyunk, azonban a fogyasztói jogok mellett fogyasztói köteleességek is vannak, melyek betartásáról a fogyasztónak kell gondoskodni.

Kérem a Tisztelt Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi osztályát, hogy a fent leírtak alapján szüntesse meg a fogyasztóvédelmi vizsgálatot és szólítsa fel fogyasztót a téves információk szolgáltatásának befejezésére.

Kiegészítésként mellékelni szeretném azt az információt, hogy 2025.11.27.-én egyeztetés céljából felhívtam a által megadott +36..... telefonszámot. Itt elhangzott, hogy egyeztetni szerettem volna a jegyzőkönyvben megadott számot, ennek következtében a fogyasztó megszüntette a hívást és a csatolt SMS-t küldte a részemre.”

A Vállalkozás beadványához csatolta a Kérelmezővel folytatott levelezését, melyek tartalmazzák a nyilatkozatban hivatkozott linkeket.

A Kérelmező 2025. november 25. napján beadványt jutott be az alábbi tartalommal:

„Ma este a b-tel cég magyarországi tulajdonosától,től kaptam egy e-mailt, mellyel megpróbált engem megvezetni. Újra felajánlotta a számomra kedvezőtlen javítást: a 35 e HUFba nekik kerülő érintőképernyőt megjavítják 80 e HUFért + a postaköltségeket vsz. én állom... :) :Semmi kétségem afelől, hogy befutottak hozzá a Fogyasztóvédelem és a Békéltető Testület megkeresései, s megpróbált a FELELŐSSÉGRE VONÁS ELŐL ezzel az olcsó, átverős trükkel ELMENEKÜLNI, hogy gyorsan lezárjuk az ügyet. De nem vagyok olyan hülye, amelyet ő szeretne belőlem csinálni. SZERINTEM EZ A LÉPÉSE TÖRVÉNYTELEN VOLT. ÉN INNESTŐL KEZDVET MÉG SÖTÉTEBBNEK LÁTOM, MINT EDDIG LÁTTAM. Bizonyította, hogy ő mindenkit át akar verni, és mindenkit meg akar tévesztetni.

Őszinte szívvel sajnálom ezt a lelketlen embert. Itt a levélváltásunk a fileban. Köszönettel üdvözlöm: NVK”

A Kérelmező beadványához mellékelte a Vállalkozással folytatott levelezését.

A Kérelmező 2025. december 16. napján nyújtotta be nyilatkozatát a Kormányhivatal részére az alábbi tartalommal:

„Fogyasztóvédelmi panaszt teszek újra a Prime Mobile. b-tel nevű cég ellen, ügyvezetője , jogsértő kereskedelmi és javítási gyakorlata miatt. A vállalkozás a terméket bizonyíthatóan megrongálta, a garanciális javítást törvényellenesen elutasította, nem támasztotta alá elutasítását független szakértői véleménnyel, nyereszkeskedni kívánt a javítással, továbbá többszörösen megtevesztő és egyértelműen agresszív kommunikációt folytatott, e-mailben, telefonon, a Békéltetővel folytatott Meghallgatás videokonferencián is. A reklamációmra 30 napon belül nem válaszolt. A Békéltető eljárásán az ügy nem rendeződött számomra elfogadhatóan. Kérem a vállalkozás fogyasztóvédelmi alapos vizsgálatát és a szükséges jogkövetkezmények alkalmazását.”

A Kormányhivatal a GY/49/01168-7/2025 számú végzésben tájékoztatta a Kérelmezőt a bizonyítási eljárás befejezéséről, a végzés mellékleteként a Kérelmező részére az ügyben keletkezett iratok megküldésre kerültek.

A Kérelmező 2025. december 24. napján és 2026. január 12. napján ismét beadványt nyújtott be a Kormányhivatalhoz:

2025. december 24-ei beadvány tartalma: „Megkaptam Végzésüket, a mellékletek közt a hárítást megtaláltam. **csapata egy linket berakott, amely szerintük bizonyítja, hogy ők 30 napon belül válaszoltak. AMI NEM IGAZ. NEM VÁLASZOLTAK.** A link a korábbi, általam is Önöknek elküldött Jegyzőkönyv, a garanciális javítás előtti bevizsgálásról. **EZT ÉN IS ELKÜLDTEM ÖNÖKNEK.**

1.KÖRBEN. EZ NEM VÁLASZ A REKLAMÁCIÓRA!

Továbbra is kérdezem Önöket:1.mikor, hol válaszoltak 30 napon belül?

2.Hol a független szakértői vélemény, amit elutasítás esetén hozzá kellett volna fűzniük az elutasításhoz?

3.Ki fogja megtéríteni a káromat, mely egy érintőképernyő ingyenes cseréje + a tönkretett akku helyett 1 új+ 3000 ft utiköltségem?

4.Mivel 8 napon belül nem rendezték, már elállhatok, így kérem a készülék árát+ utiktsget inkább.

5.A Békéltetőn felajánlott egy 20 000 forintos javítást, és a Testületi Tag ezt iktatta Határozatba, mivel látta, hogy NEM AKARJA A TÖRVÉNYES GARANCIÁT MEGADNI A B-TEL CÉG, a Bék.Tnek pedig a rövid, 1 fordulós KÖZÉPMEGOLDÁS a célja, nem igazságszolgáltatás. Én ezzel a "javításlehetőséggel" nem élek.

6.Mivel az interneten 650 vélemény 1, 2, 3 csillagos, és kb 800 4csillagos, melyek reálisabbak, mint a névtelen- arctalan, leírásmentes 5csillagosak, melyek hitelessége bizonytalan, elolvasva, kitűnik, hogy TÖMEGESEN ÚGY KEZELI A B-TEL/ PRIME MOBILE KFT A GARANCIÁKAT, AHOGY ESETEMBEN: SEHOGY, SÓT, MEGRONGÁLTÁK SOKAK KÉSZÜLÉKÉT: ez nem feltűnő? Vajon miért van ez? NEM AZÉRT, MERT NINCS IS LEGÁLIS BESZERZŐI KAPCSOLATUK A GYÁRTÓVAL??KÉREM, VIZSGÁLJÁK KI!7. A reklamációs hangfelvételük, amit elkértem 2025 09 23i telefonbeszélgetésünkről, az elején TÖBB HELYEN UGRIK: MEGVÁGTÁK???"

A 2026. január 12-ei beadvány tartalma:

„Amit Önök küldtek 2025 12 23án nekem a b-tel nyilatkozattételéről, ahhoz hozzáfűzöm:

1. az e-mailt, amit belinkelt Önökhöz a b-tel cég, NEM 30 NAPON BELÜL KÜLDTEK nekem, hanem kb 63/ 64, mikor már Önöktől Felszólítást kaptak.

2. rólam próbálták bizonyítani, hogy mivel agresszívnek ítéltem meg a viselkedésüket (telefonon 1 szervizes, 1 ügyfélkezelő, s ügyvezetőjük, többször is agresszív volt velem), hogy én lennék agresszív. Erre nincs bizonyíték. Amire hivatkoztak, egy hangfelvétel az ügyfelkezelőjünkkel történt tel.besz.ről, amit én kikértem tőlük: AMIT KÜLDTEK, LERÖVIDÍTETT VÁLTOZAT, AZ ELEJÉN TÖBB

HUPPANÁS VAN, KIMARADT 1 EMLÉKEZETES SZÓVÁLTÁS. Lehet, hogy Önöknek is megküldték, máshogyan vágva...és hivatkoztak az SMSemre, amit előzetes zaklatásos megfélemlítő telefonhívása miatt JOGOSAN KÜLDTEM EL NEKI, ez semmilyen aktív agressziót nem bizonyít részemről. 2025 12 21 hívott magántelefonról, teljesen ok nélkül. Akkor már ki volt tűzve a BT videokonf., egyszerűen jöjjön el, és adja meg a jótállásos jogaimat, de ő meg akart félemlíteni, azzal rágalmozott, hogy én a saját tel.számomat adtam meg az ő számukként a BTnek stb, letettem, blokkoltam a hívást, SMSeztem, hogy ne rágalmozzon, ne zaklasson bűncselekményelve, hanem fizesse meg az általuk elrontott készülékemet.

3. a Békéltető testületi videojónferencián is több, valósággal ellentétes dolog hagyta el száját, ill.a BTnek is küldtek "e-maileket, állítólag dec 18 és jan5 küldték nekem", DE ÉN SEMMIT SEM KAPTAM MEG EZEKBŐL, FÉLREVEZETTÉK A BÉKÉLTETŐT IS.

Mindezek miatt szerintem jogos őket megbüntetni. Nyilván azért nem vállalják a garanciát, mert nem TEHETIK: pl ha nem legális a kapcsolatuk a gyártóval...

A videokonferencián 12.16 úgy küzdött a 20 ezer ftos javításért (mivel a 80ezrest már többször elutasítottam), mint aki az életéért küzd. Nevetséges.

Elküldöm 5mellékletben: 1.:Bék.T Döntés, 2.BT-hez írt hamis "e-mailjeiket" állításuk szerint nekem, de én nem kaptam meg, 3.:e-mailjüket 63 nappal a reklamációmhoz, 4.emailjük nekem 64 nappal- melyekre Önök előtt úgy hivatkoztak, hogy ezeket 30 napon belül küldték nekem, 5. manipulációgyanus hangfelvételüket tartalmazó emailjüket hozzám."

A Kérelmező beadványához mellékelte a nyilatkozatában hivatkozott bizonyítékait: a Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület GYMSVMBT/674-7/2025 ügyszámú határozatát, a Vállalkozás GYMSV Békéltető Testülethez küldött levelét, a Vállalkozással folytatott levelezését 2025. november 26. napjáig, illetve a Vállalkozás 2025. november 27. napján kelt levelét.

A Kormányhivatal megjegyzi, hogy a Kérelmező javítás iránti igénye elbírálásra került, ugyanis a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület a GYMSVMBT/674-7/2025 ügyszámú határozatában arra kötelezte a Vállalkozást, hogy „*az írásba foglalt határozat kézhezvételét követő 15 napon belül a fogyasztó által vásárolt Google Pixel 7a 5G telefonkészülék hibáját (érintőképernyő és akkumulátor) javítsa ki, a javításhoz szükséges, hogy a készüléket a fogyasztó a vállalkozás részére átadja. A készülék vállalkozáshoz történő eljuttatásának költségét a vállalkozás viseli.*

Amennyiben a javítás a vállalkozás oldalán fennálló okból nem lehetséges, a testület kötelezi a vállalkozást a készülék cseréjére vagy a vételár (158.400,- Ft) visszafizetésére a fogyasztó részére....."

A Kormányhivatal a jótállással érintett termék Vállalkozáshoz történő elszállítása okán felmerült útiköltség megtérítése, a Kérelmező kártérítés iránti igényét, a Vállalkozás beszerzői kapcsolatát, a hangfelvétel eredetiségét fogyasztóvédelmi hatáskör hiánya miatt nem vizsgálta.

A Kormányhivatal az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 62. § (4) bekezdése alapján „*szabadon választja meg a bizonyítás módját, és a rendelkezésre álló bizonyítékokat szabad meggyőződése szerint értékeli.*”

A Kormányhivatal az alábbi törvényi rendelkezések és a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján megállapított tényállás figyelembe vételével hozta meg döntését:

I. Jótállás intézésének vizsgálata

I.1. A vonatkozó jogszabályok

- **Hibás teljesítés**

A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:157. §. (1) bekezdése az alábbiakról rendelkezik:

„(1) A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.”

A Ptk. 6:123. § a **szolgáltatás minőségéről** az alábbiakat írja elő:

„(1) 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.

- **Kötelező jótállás**

A Ptk 6:171. § (1) bekezdése alapján, **„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. előírja, hogy a jótállási igény érvényesítésére a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni. A jótállási igény a Ptk. Ptk. 6:159. § (2) bekezdésében részletezett sorrendben alakul:

„ 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 javíttathatja**, 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 Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, a kötelező jótállás alá tartozó új tartós fogyasztási cikkekre a vásárlás időpontjában, azaz a 2024. március 8. napján hatályos 151/2003. Korm. rendelet szabályait kell alkalmazni.

A kötelező jótállás alá tartozó termékeket a 151/2003. Korm. rendelet melléklete sorolja fel, melynek 15. pontja alapján a **„10 000 forintot elérő eladási árú elektronikus hírközlő végberendezések, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkcióú készülék”** a kötelező jótállás alá tartozik.

A 151/2003. Korm. rendelet 2. § (1) b) pontja alapján a jótállás időtartama **„a 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év”**. **Figyelemmel a termék vételárára, - mely 156.999,-Ft volt - a jótállás időtartama kettő év, ezen időszak alatt a mobiltelefont értékesítő Vállalkozás jótállásra köteles.**

- **A jótállási igény intézésének szabályai**

A 19/2014. NGM rendelet 1. § (1) bekezdése szerint „e rendeletben foglaltakat kell alkalmazni, ha a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az eladott ingó dolog hibája miatt a fogyasztó a Polgári Törvénykönyv szerinti kellékszavatossági vagy termékszavatossági igényt (a továbbiakban: szavatossági igény) vagy jótállási igényt érvényesít.”

A Kormányhivatal rögzíti, hogy a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételt képez az Fgytv. 2. § 28. a. pontjában értelmezett panasz fogalma alól, mely szerint **„28a. panasz: a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.”**

Amennyiben a fogyasztó jótállási igényét érvényesíti a kötelezettel (Vállalkozással) szemben, akkor a jótállási igény intézésére vonatkozóan az alábbi rendelkezések az irányadóak:

A 19/2014. NGM rendelet alapján: „4. § (1) A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti

a) a fogyasztó nevét, címét,

b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát,

c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját,

d) a hiba bejelentésének időpontját,

e) a hiba leírását,

f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá

g) az (5) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.

(2) Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.

(3) A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.

(4) A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.

(5) Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.

(6) A vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.

5. § A vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze. Ha a kijavítás vagy a kicserélés időtartama a tizenöt napot meghaladja, akkor a vállalkozás a fogyasztót tájékoztatni köteles a kijavítás vagy a csere várható időtartamáról. A tájékoztatás a fogyasztó előzetes hozzájárulása esetén, elektronikus úton vagy a fogyasztó általi átvétel igazolására alkalmas más módon történik.

6. § (1) Kijavításra vagy – a 4. § (5) bekezdése szerinti esetben – a szavatossági vagy jótállási igény teljesíthetőségének vizsgálata érdekében az ingó dolgot elismervény ellenében kell átvenni, amelyen fel kell tüntetni

- a) a fogyasztó nevét és címét,
- b) a dolog azonosításához szükséges adatokat,
- c) a dolog átvételének időpontját, továbbá
- d) azt az időpontot, amikor a fogyasztó a dolgot átveheti.

(2) Az (1) bekezdésben előírtak a szavatossági vagy jótállási igényről felvett jegyzőkönyvben is teljesíthetők.

(3) Ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléséhez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit az 1. melléklet tartalmazza.”

Figyelemmel arra, hogy a Vállalkozás vitatta a hibás teljesítés tényét, és mivel a Kormányhivatal nem jogosult a hibás teljesítésről dönteni, ezért a Kormányhivatal az eljárásban azt vizsgálhatta, hogy a Vállalkozás a jótállási igény intézésére előírt szabályokat maradéktalanul teljesítette-e.

I.2. A rendelkezésre álló bizonyítékok alapján a Kormányhivatal a jótállási igény intézése vonatkozásában az alábbi tényállást állapította meg:

A Kérelmező **2024. március 8. napján** vásárolt a Prime Mobile Kft. által üzemeltett b-tel.hu webáruházban egy mobiltelefont, melynek vételára **156.999,-Ft.**

A telefon meghibásodása okán a Kérelmező hozzátartozója, **2025. augusztus 29. napján** a@gmail.com e-mail címről azhu e-mail címre levelet küldve bejelentette, hogy a telefon érintő képernyője „tegnap óta” nem működik, ezért kéri a készülék „garanciális javítását”.

A Vállalkozás 2025.augusztus 29. napján válaszlevelében az alábbiakról értesítette
„Kérjük, **küldje el készülékét telefonos gyűjtőpontunkra** összes gyári tartozékával, saját dobozában, illetve csatolja mellé számláját és garancialevelét is. **SZERVIZ ÁTVÉTELI PONTUNK:**
Cím: Készülékét a beérkezés után - egy rövid bevizsgálást követően - azonnal továbbítjuk a partner szervizhez, ahol megkezdődnek a szerviz folyamatok. **Amennyiben közel lakik vagy tartózkodik a fent megadott címhez, személyesen is leadhatja a készüléket.”**

A Kérelmező **2025. szeptember 12. napján** a@hotmail.com email címről küldött levelet a Vállalkozás részére, melyben tájékoztatta a Vállalkozást a vásárolt telefon meghibásodásáról (a telefon „érintésre nem reagál”), kérte a telefon garanciális javítását, majd a telefon Kérelmező laccímére való

visszaküldését. A Kérelmező a 2025. szeptember 12. napján kelt levelében továbbá arról is tájékoztatta a vállalkozást, hogy a „**ma személyesen elviszem a telefont a papírjaival a Lőrinc centeri szervizükbe**” . A beadványához mellékelte a MÁV személyszállítási Zrt. 2025. szeptember 12. napján kiállított számláit helyközi személyszállítási jegyről, továbbá a **2025/16398/REP sorszámú Munkalap megnevezésű dokumentumot, amely a telefon 2025. szeptember 12. napján történt átvételét igazolja a Vállalkozás részéről.**

A **Vállalkozás** benyújtotta a **Kérelmező házastársának e-mail címére 2025. szeptember 15. napján megküldésre került a 2025. szeptember 15. napján kelt szavatossági jegyzőkönyv megnevezésű dokumentumot**, - további mellékletekkel - melyben a Vállalkozás az alábbi tájékoztatást nyújtotta:

„Készüléke a mai napon érkezett meg hozzánk (csatolt képeken látható állapotban). A mai dátummal bevezettük szerviz nyilvántartási rendszerünkbe és **továbbítjuk partner szervizünk felé, ahol megkezdődnek a szerviz folyamatok.**”

A jegyzőkönyvhöz a Vállalkozás mellékelte a munkalapot, a telefonról készült fényképeket (melyen látszik a telefont ért sérülés), a hiba bejelentését tartalmazó e-mailt.

A Vállalkozás a készülék bevizsgálásról készült jegyzőkönyvet az alábbi linken keresztül, 2025. szeptember 16. napján e-mailben küldte meg a Kérelmező házastársának e-mail címére.

„Tisztelt Ügyfelünk! Az alábbi linken keresztül megtalálhatja készülékéről készült jegyzőkönyvet, illetve róla készített képeket.

https://drive.google.com/drive/folders/1QXdwXPPa_--pp9xZkGBPNByVcy6khmmV?usp=sharing”

A szavatossági jegyzőkönyv az alábbiakat tartalmazza: „ **A készülék bevizsgálása során megállapítást nyert, hogy a készüléket ért fizikai sérülések okozhatták a kijelző hibát. A javítás jótállás keretein belül nem lehetséges**, csak fizetős úton tudjuk végrehajtani. Árajánlat bruttó 80.000,-Ft (az ajánlat tájékoztató jellegű. A készülék megbontását követően további költségek merülhetnek fel.)

A **Kérelmező házastársa 2025. szeptember 16. napján válaszlevelében az alábbiakat közölte a Vállalkozással: „... árajánlatukat azonban azt jelen formában nem tudom elfogadni, mivel nem tartalmaz konkrét részleteket a hiba feltárásáról, így számomra nem egyértelmű, hogy az állapotfelmérés kellően alapos volt-e. A kijelző bal alsó sarkában található hajszálrepedés már korábban keletkezett és semmilyen működésbeli problémát nem okozott az érintőképernyő használatában. A készülék a hiba keletkezésének idején nem volt kitéve külső fizikai behatásnak. Ezért nem tartom indokoltnak, hogy a hajszálrepedés kizáró okként szerepeljen a garanciális javítás elutasításában. Amennyiben a fentiek figyelembe vételével sem tudják vállalni a garanciális javítást kérem, hogy a készüléket mielőbb juttassák vissza részemre.”**

A **Vállalkozás 2025. szeptember 18. napján írt válaszlevelében az alábbiakat írta a Kérelmező házastársának: „Az alábbi linken található jegyzőkönyvben a bejelentett hiba arra vonatkozik, hogy a készülék „érintő képernyője nem működik”. A jegyzőkönyv egyértelműen kitér arra, hogy a készülék kijelzője betört és ennek következtében az érintő panel meghibásodott. A készülék javítását a jótállás keretein belül nem tudjuk vállalni. „**

A **Kérelmező házastársa 2025. szeptember 18. napján válaszolva a Vállalkozás fent írt levelében foglaltakra kérte a készülék visszaküldését: „Ez esetben kérem, juttassa vissza részemre.”**

A **Vállalkozás 2025. szeptember 19. napján az alábbiakat írta a Kérelmező házastársának: „Rendben. Küldjük.”**

A visszaküldött telefont 2025. szeptember 22. napján vette át a Kérelmező.

I.3. A Kormányhivatal döntése:

A Kormányhivatal az ügyben rendelkezésre álló dokumentumok alapján megállapította, hogy a Kérelmező házastársa a 2024. március 8. napján vásárolt telefonkészülék meghibásodását 2025. augusztus 28. napján e-mailben jelentette be a Vállalkozásnak. A Vállalkozás válaszlevelében a készülék Vállalkozás részére történő megküldését kérte. **A telefont a Kérelmező 2025. szeptember 12. napján javítás céljából személyesen adta le a Vállalkozás budapesti gyűjtőpontján. A telefon 2025. szeptember 12. napján történt átadását a 2025/16398/REP sorszámú „Munkalap” igazolja.** A Vállalkozás a 2025. szeptember 15. napján készült szavatossági jegyzőkönyvben arról tájékoztatta a Kérelmező házastársát, hogy a készüléket továbbítja partner szerviz felé, ahol „megkezdődnek a szerviz folyamatok”.

A Vállalkozás a Kérelmező házastársának 2025. szeptember 16. napján kiállított és ugyanezen a napon e-mail útján megküldött jegyzőkönyvben arról tájékoztatta a jogosultat, hogy a jótállási iránti (készülék javítása iránti) igényét elutasítja, az elutasítást azzal indokolta, hogy a telefon meghibásodását a vásárlást követően keletkezett külső fizikai sérülés okozta.

A Kérelmező házastársa 2025. szeptember 16. napján arról tájékoztatta a Vállalkozást, hogy vitatja a jótállási igény elutasítását, mivel álláspontja szerint a külső sérülés már régebb óta fennáll, és ennek ellenére a telefon működőképes volt.

A Vállalkozás 2025. szeptember 18. napján kelt levelében továbbra is fenntartotta álláspontját, mely szerint a fizikai sérülés és a kijelző működésképtelensége között ok-okozati összefüggés van. A Kérelmező hozzátartozója ezt követően kérte e készülék visszaküldését.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a 2024. március 8. napján 156.999,-Ft volt vételáron vásárolt termékre kettő év jótállás vonatkozik, mely időszak alatt a mobiltelefont értékesítő Vállalkozás jótállásra köteles.

A telefon meghibásodásának bejelentése – a jótállási időn belül - 2025. augusztus 28. napján történt, ezért a Kormányhivatal jótállási igény intézésére vonatkozó rendelkezések betartásának vizsgálatára volt jogosult.

A termék átadására 2025. szeptember 12. napján került sor, melyet a Munkalap megnevezésű dokumentum rögzít, vagyis **az ingó dolgot – tartalmilag is megfelelő - elismervény ellenében vette át a Vállalkozás, mellyel eleget tett a 19/2014 NGM rendelet 6. § (1) bekezdésében előírt kötelezettségének.** A Vállalkozás 2025. szeptember 12. napjától került abba a helyzetbe, hogy a jótállási igény intézését megkezdje.

A Vállalkozás 2025. szeptember 15. napján megküldött „szavatossági jegyzőkönyvben” arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a készüléket a partner szerviz részére továbbította, ahol „megkezdődnek a szerviz folyamatok.” A jegyzőkönyvhöz a Vállalkozás mellékelte a munkalapot, a telefonról készült fényképeket (melyen látszik a telefont ért sérülés), a hiba bejelentését tartalmazó e-mailt.

2025. szeptember 16. napján - vagyis az átvételtől számított 5 napon belül - a Vállalkozás arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy a hiba kivizsgálása megtörtént melynek eredményeként a jótállási igényt elutasításáról döntött, melyet részletesen megindokolt, egyúttal tájékoztatta a Kérelmezőt azokról a hatóságokról, melyekhez az elutasítás esetén fordulhat a jogosult.

A fent írottakra figyelemmel a Kormányhivatal megállapította, hogy a Vállalkozás a jótállási igény intézése vonatkozásában eleget tett a 19/2014. NGM rendelet 4. § (1); (3)-(6) bekezdésében illetve az 5. §-ban előírt kötelezettségeknek.

A Kormányhivatal megjegyzi, hogy hatáskör hiányában nem jogosult a jótállási igény alapos voltának megítélésére, ennek okán nem kötelezheti a Vállalkozást a jótállási igény elutasítása

esetén az elutasítás megalapozottságának a bizonyítására, így arra sem, hogy szakvéleménnyel támassza alá az álláspontját. A Kormányhivatal utal a Miskolci Törvényszék K. 700.218/2024/7.számú ítéletében foglaltakra, mely szerint: „[39] A minőségi kifogás intézése kapcsán felperes hivatkozásaival értett egyet a bíróság a tekintetben, hogy **nincs kötött eljárásrend, a minőségi kifogások intézése során a kereskedő számára a Ptk. és az egyéb irányadó jogi szabályozás nem ír elő kötött bizonyítást, meghatározott bizonyítási eljárásrend sem következik belőle.**”

A Kormányhivatal hatásköre tehát arra terjed ki, hogy a jótállási igény elutasítása esetén megvizsgálja azt, hogy a Vállalkozás az elutasítást indokolta-e (mely jelen esetben megtörtént).

A Kérelmező részéről hiányolt szakvélemény vonatkozásában a 19/2014. évi NGM rendelet 6. § (3) bekezdése az alábbiakat írja elő: „**ha a fogyasztó szavatossági és jótállási igényének megítéléshez szakvélemény beszerzése szükséges, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeit az 1. melléklet tartalmazza.**” Tehát amennyiben szakvélemény beszerzésére került sor a jótállási igény megítéléséhez, akkor a Kormányhivatal kizárólag azt vizsgálhatja, hogy a szakvélemény tartalmazza-e a jogszabály 1. mellékletében előírt kötelező tartalmi elemeket.

A fent írottakra figyelemmel a Kormányhivatal megállapította, hogy a jótállási igény intézése során a Vállalkozás a jogszabályban előírt kötelezettségeit teljesítette, az előírt határidőket betartott, a kiállított dokumentumok tartalma pedig megfelelt a jogszabályban előírtaknak. A Kormányhivatal a jótállási igény intézése vonatkozásában - a rendelkezésre álló bizonyítékokat értékelve - jogszabálysértést nem állapított meg.

II. A panaszkezelésre vonatkozó szabályok alkalmazásának vizsgálata

II.1. A vonatkozó jogszabályok

A panaszkezeléssel kapcsolatos fogyasztóvédelmi rendelkezéseket az Fgytv. 17/A. §-a tartalmazza.

Az Fgytv 2.§ 28a. bekezdése szerint a **panasz: „a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével.**”

Az Fgytv. 17/A § (6) – (8) bekezdései értelmében:

„(6) **Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.**

(7) A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8) **A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.**”

II.2. Az ügyben rendelkezésre álló bizonyítékok alapján a Kormányhivatal a panaszkezelés vonatkozásában az alábbi tényállást állapította meg:

2025. szeptember 22. napján a Kérelmező az alábbiakkal fordult a Vállalkozáshoz:

„Ma megkaptam a telefonkészuleket, de **MOST AZONNAL REKLAMÁLOK: 1.A KESZULEK AKKUMULÁTORÁNAK SEMMI BAJA NEM VOLT, ÖNÖK VÉLHETŐEN KICSERÉLTÉK, EGY R O S S Z, SÉRÜLT, FELPUPOSODOTT AKKUMULÁTORRA! 2.AZT IRTÁK, REPEDÉST TALÁLTAK A KIJELZON, AMELY MIATT NEM JAVITJÁK. ERRE AZT KELL MONDANOM, É R D E K E S, HOGY MI SEMMILYEN GARANCIÁLIS CSERÉT AKADÁLYOZÓ REPEDÉST NEM LÁTTUNK ÉS NEM LÁTUNK RAJTA! A KÉSZÜLÉK BAL ALSÓ SARKAN 3 MMES VONAL VAN, AMELY N E M AZ ERINTOKEPERNYON HELYEZKEDIK EL, HANEM A LEGORBULO OLDAL SARKÁN, amely már NEM AZ ERINTOKRPERNYO része! Lasd az utolsó, 6.képen: EGYERTELMUEN LATSZIK, HOGY A REPEDÉS MAR 3 MM TAVOL VAN AZ ERINTOKEPERNYO SZELETOL!!!! 3.MINDEZEK MIATT TELEFONON BESZELTEM URRAL, AKI AZ ÖNÖK ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓJA, AKI KÉRT, HOGY ÍRJAK ÖNÖKNEK. EZUTÁN, AMENNYIBEN ÖNÖK -A) NEM FIZETIK VISSZA A TELEFON ÁRÁT, 158 480 HUF-OT vagy -B) NEM KÜLDENEK HELYETTE EGY TELJESEN ÚJ GOOGLE PIXEL 7A-T, ÚGY ELETBE LEP A C) MEGOLDÁSOM: A FOGYASZTÓVEDELMI BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI BÍRÓSÁGI SZERVEZETNÉL F E L J E L E N T E M ÖNÖKET, EZEN BELUL KONKRETAN AZOKAT, AKIK TÖNKRETETTÉK A TELEFONOMAT, ÉS EGY MINDENRE KITERJEDŐ VIZSGÁLATOT KEZDEMÉNYEZEK ÖNÖK ELLEN, HOGY MEGALLAPITSÁK, MIT CSINALNAK ÖNÖK MUNKA HELYETT,ES ENNEK ELLENERE FIZETEST VESZNEK FEL, SŐT SZÁNDÉKOSAN KÁRT TESZNEK A FOGYASZTÓ TULAJDONÁBAN. SŐT, ROMBOLJÁK A HANYAG ROSSZINDULATÚ BANÁSMÓDJUKKAL A B-TEL ANYACÉG HIRNEVÉT, AMELY HIRNÉVRONTAS IS PLUSZBAN! TUDNIUK KELL, HOGY A FOGYASZTÓI JOGVÉDELEM SÚLYOS VISSZAÉLÉSNEK TARTJA AZT, AMIKOR EGY SZERVIZI DOLGOZO NEM CSUPAN A JAVITAST UTASITJA EL, DE MÉG TÖNKRE IS TESZI A MARADEK KESZULEKET.** Velem még sose történt ehhez hasonló. Mindig mindent, amit garanciaidőn belül szervizbe küldtünk, kijavítottak vagy KICSERÉLTEK. SOHA SEHOL NEM SZOKTAK KIFORGATNI A JAVAIMBÓL ES A JOGAIMBÓL! Az Önök cége, a B-tel sok millió forint tőkájú cég, es így sokkal olcsóbban jönnek ki a garanciális ügyekből, ha A VASARLONAK KEDVEZNEK, főleg mikor tényleg a vevőnek van igaza, mint ha smucikoskodnak gáncsoskodnak, bunkóskodnak, belekötnek, és jogellenesen felbosszantják!!! **Kérem, mielőbb vizsgálja ki a főnökség ezt az ügyet, es döntsenek a javunkra, a törvények mentén, különben sajnos a felettes magyarországi, peres ügyi hatóság(ok) veszik at az ügyet! Bekeltető T., NKer.es Fogy.védelem KormHiv. stb,** de kitehetjük véleményben a netre is, AMELY SOK TOVABBI VASARLASTOL FOGJA ÖNÖKET MEGFOSZTANI, ebbol adodoan nagysagrendekkel több kárt okoznak saját maguknak, mint ha 1db telefonunk árát most visszafizetik! :) 3 Szep napot! Köszönettel”

A Kérelmező 2025. szeptember 22. napján újabb levelet küldött a Vállalkozás részére az alábbi tartalommal:

„2.problémakör: ÖNÖK IRTÁKNAK, FERJEMNEK, MIKOR A GARANCIÁLIS JAVÍTÁS ÜGYÉBEN ELOSZOR KERDEZOSKODOTT, HOGY S A J Á T KÖLTSÉGÉN ADJA FEL A KESZULEKET. MIVEL A GARANCIA ERROL IS RENDELKEZIK, megpedig úgy, hogy ÖNÖKNEK KELL AZ ÖNÖK FUTÁRCÉGÉVEL ez esetben a GLS-szel visszavitetni, es SOSEM VOLT OLYAN, HOGY GARANCIÁLIS JAVÍTÁS SZÁLLÍTÁSDÍJÁT A VEVŐ FOZETI!, ÍGY KÉREM, KULDJEK VISSZA A 3 000 FORINTOMAT IS, AMIN ELJUTOTTAM 09 11ÉN A BPI LŐRINC CENTERBE, HOGY LEADJAM A HIBAS TELEFONT!”

A Vállalkozás 2025. szeptember 23. napján az alábbiakat közölte a Kérelmezővel:

„Tisztelt Ügyfelünk! Köszönjük szépen a levelet. Továbbítjuk a megfelelő osztálynak. Ahogy választ kapunk az ügyről egyből értesítjük.”

A Vállalkozás Kérelmező panaszára választ adó nyilatkozata a Kérelmező részére 2025. szeptember 23. napján 15:19-kor küldött e-mail levélben hivatkozott linken keresztül olvasható. A Vállalkozás álláspontja az alábbi: „Minket is meglepett a készülék akkumulátorának állapota, hiszen a kiküldéskor még nem volt tapasztalható számunkra a jelenség, azonban vélhetően az utazás során eltöltött 3 nap alatt történt a következő jelenség:

- Mivel a készülék kijelzője az azt ért külső sérülés miatt meghibásodott, így a készüléket nem lehetett kikapcsolni, Ennek következtében a hibás működési folyamat során az akkumulátor merülni kezdett és a teljes lemerülést követően cellazárlatot kapott. ennek következtében felpúposodott és kinyomta a készülék hátlapját. ennek tekintetében a készülék akkumulátor hibája és a kijelző meghibásodása összefüggésben vannak.

Természetesen érthető, hogy Önöket is meglepte a készülék akkumulátor állapota, viszont ez a folyamat egy esetleges hétköznapi szállítás során már Önöknél is jelentkezett volna, ezt előzetesen nem tudtuk. természetesen amennyiben független szervizzel szeretné megvizsgáltatni a készüléket, abban az esetben is biztosak vagyunk benne, hogy nem történt akkumulátor csere a készülékben.

Az ügy felülbírálati kérelmét követően a Prime Mobile Kft. mindeképpen szeretné az ügyet a lehető legbékésebben és legsegítőkésebben rendezni azonban a készülék kijelzőjének sérülése következtében bekövetkezett meghibásodásokat nem áll módjában a jótállás keretein belül megjavítani. Azonban az ügy mihamarabbi békés lezárása érdekében egy kivételes kedvezményes ajánlatot tesz a készülék megjavítására vonatkozóan.

Árajánlat: 20.000,-Ft.”

2025. november 25. napján a Kérelmező e-mailben arról tájékoztatta a Vállalkozást, hogy a benyújtott panaszára legkésőbb 2025. október 23. napjáig kellett volna válaszolnia a Vállalkozásnak, így az már elkésett. Álláspontja szerint a Vállalkozásnak a készülék vételárát és 3.000,-Ft utazási költséget köteles megfizetni a kérelmező részére.

2025.november 25. napján írott válaszlevelében a Vállalkozás arról tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy továbbra is fenntartja a jegyzőkönyvben foglaltakat, továbbá kifejtette, hogy **a visszaszállítás költségét – a Kérelmező helyett - a Vállalkozás fizette meg**, jelezte továbbá, hogy álláspontja szerint a készülék javításával nagyon kedvező díjat ajánlott fel a Vállalkozás.

„A továbbiakban is tartjuk magunkat a jegyzőkönyvben foglaltakhoz. A szállítási költséget tekintve a visszaszállítás költségét viszont mi álltuk, mely az Önök költsége lett volna. Amennyiben szeretné, úgy természetesen ezt is tudjuk egyeztetni. A továbbiakban is szeretném jelezni, hogy a készülék javításával kapcsolatban egy nagyon kedvező javítási díjat ajánlottunk Önöknek. Kérem, fontolják meg az ajánlatunkat.”

2025.november 25. napján írott levelében a Kérelmező az alábbiakat közölte a Vállalkozással:

Tisztelt! A reklamációmra 30 napig, azaz legkésőbb 2025 10 23ig kellett volna válaszolnia. Már elkésett. Nem fogom még egyszer a kezükbe adni a telefonomat! Ön tartozik nekem a saját ÁSZF-je értelmében a készülék vételárával +3000 forinttal, amin felmentem a Lőrinc Centeri átvevőhelyükre leadni a telot, amit Ön felpúposodott akkuval küldött vissza. Az ajánlatuk elkepesztően kedvezőtlen. 35000ftba kerül Önöknek a touchpad, es 80000ert akartak megcsinálni. Ez is, mint minden Önnél, kizárólag Önnek kedvező, másnak nem. Elutasítom az "ajánlatát", amit csak azért tett, mert megpróbál kibújni a valóságos számonkérés felelőssége alól. Természetesen eljuttatom e levelét a Fogyasztóvédelemhez es a Bekeltető Testülethez is.

A Vállalkozás 2025.november 26. napján az alábbiakat válaszolta:

„Tisztelt! Adott esetben az ajánlatom a jegyzőkönyvben már szeptemberben fenn állt. Továbbra is mi törekszünk együttműködésre, Ön egyáltalán nem. Felelősséget nem vállalunk arra, amelyet Önök már a kezdetektől jeleztek felénk, méghozzá azt, hogy betörték a készülék kijelzőjét. Az akkumulátor állapotával kapcsolatban is leírtuk a magyarázatot és azt is, hogy a szerencsétlen eset miatt jóval kedvezőbb ajánlatot teszünk a javításra. Természetesen nincsen semmi probléma azzal, hogy eljuttatja a levelünket a fogyasztóvédelemhez és a békéltető testülethez. Egyrészt azért, mert minden joga megvan hozzá és a jegyzőkönyvünkben is felhívtuk a figyelmet arra, hogy amennyiben olyat tapasztal, tegye meg ezt a lépést, másrészt pedig a nevezett hatóságok segítenek rendezni a nézeteltérést. A 3000 Ft szállítási költség és a mi általunk kifizetett visszaszállítási költség különbözetét természetesen visszafizetjük”

II.3. A Kormányhivatal döntése:

A Kormányhivatalnak először abban a kérdésben kellett döntést hoznia, hogy a Kérelmező 2025. szeptember 22. napján megküldött levelében foglaltak panasznak tekintendők vagy a jótállási igény tárgyában benyújtott újabb levélnek.

A Kormányhivatal az Fgytv. 2. § 28.a pontjába foglalt értelmező rendelkezésre figyelemmel a Kérelmező 2025. szeptember 22. napján a Vállalkozás részére küldött levelében foglaltakat panasznak minősítette az alábbiak okán: bár a levelet egy jótállási eljárás előzte meg, így attól teljes mértékben nem függetleníthető – figyelemmel a további levelezésre is - azonban **a levél a jótállástól egy teljesen független eseményt tartalmaz. A Kérelmező telefonja sérülten érkezett vissza, amelyért a Kérelmező álláspontja szerint a Vállalkozás felelős.** Panaszában előadta, hogy a telefon akkumulátorát kicserélték, szándékosan kárt tettek a tulajdonában. **„ÖNÖK VÉLHETŐEN KICSERÉLTÉK, EGY R O S S Z, SÉRÜLT, FELPUPOSODOTT AKKUMULÁTORRA”+TÖNKRETETTÉK A TELEFONOMAT, ÉS EGY MINDENRE KITERJEDŐ VIZSGÁLATOT KEZDEMÉNYEZEK ÖNÖK ELLEN, HOGY MEGALLAPITSAK, MIT CSINALNAK ÖNÖK MUNKA HELYETT,ES ENNEK ELLENERE FIZETEST VESZNEK FEL, SŐT SZÁNDÉKOSAN KÁRT TESZNEK A FOGYASZTÓ TULAJDONÁBAN. SŐT, ROMBOLJÁK A HANYAG ROSSZINDULATÚ BANÁSMÓDJUKKAL A B-TEL ANYACÉG HIRNEVÉT, AMELY HIRNÉVRONTAS IS PLUSZBAN! TUDNIUK KELL, HOGY A FOGYASZTÓI JOGVÉDELEM SÚLYOS VISSZAÉLÉSNEK TARTJA AZT, AMIKOR EGY SZERVIZI DOLGOZO NEM CSUPAN A JAVITAST UTASITJA EL, DE MÉG TÖNKRE IS TESZI A MARADEK KESZULEKET.”**

Mivel a Kormányhivatal a 2025. szeptember 22. napján írott kérelmezői levelet panasznak minősítette, ezért a panasz intézésére vonatkozó szabályok alkalmazását vizsgálta.

A Kormányhivatal megállapította, hogy a Vállalkozás 2025. szeptember 23. napján küldött e-mailt a Kérelmező részére, mely tartalmazta azt a linket, melyen elérhető a Vállalkozás panaszra adott válasza. A Kormányhivatal ezért megállapította, hogy a Vállalkozás a törvényi határidőt megtartva válaszolt a Kérelmezőnek, továbbá megállapította azt is, hogy a Vállalkozás a panaszra érdemi választ adott. A válasz elutasító válasz volt, mivel a Vállalkozás vitatta azt, hogy a telefon akkumulátorának felpúposodásáért őt felelősség terhelné, a válaszát levelében részletesen meg is indokolta.

Az Fgytv. 17/A § (8) bekezdése a panasz elutasítása esetén tájékoztatási kötelezettséget ír elő a vállalkozások számára. A Kormányhivatal megállapította, hogy a panaszra adott válasz azonban nem tartalmazza a törvényben előírt tájékoztatásokat, ugyanis a Vállalkozás nem tájékoztatta arról a Kérelmezőt, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely illetékes hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A levél nem tartalmazott tájékoztatást az illetékes hatóság,

illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről. A levél arra vonatkozóan sem tartalmazott tájékoztatást, hogy a Vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A tájékoztatási kötelezettség törvényben elírt kötelezettség, melytől akkor sem tekinthet el a Vállalkozás, amennyiben – mint jelen esetben - egy felkészült, a jogorvoslati jogait nagy valószínűséggel ismerő fogyasztó panaszát válaszolja meg.

A Kormányhivatal a fent írottakra figyelemmel jogsértést állapított meg az Fgytv. 17/A § (8) bekezdés vonatkozásában.

Az Fgytv. 45/A. § rendelkezései alapján: „45/A.§ (1) Törvény eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlaltal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével

összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén....

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,

c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,

d) a fogyasztói panaszok intézésére,

e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,

f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

g) a fogyasztók tájékoztatására

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.”

Az Fgytv. 47. § (1) bekezdése szerint:

47. § (1) „**Ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek - így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:**

a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást, (...)

i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki”.

Az Fgytv. 47. § (5) bekezdése szerint:

„Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

- a) a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;
- b) a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;
- c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;
- d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;
- e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;
- f) a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint
- g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.”

A közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Szankció tv.) 2. §-ának rendelkezései alapján:

„(1) A közigazgatási szabályszegésért való felelősség megállapítása esetén a közigazgatási hatóság közigazgatási szankciót alkalmaz.

(2) Közigazgatási szankciót azzal a természetes személlyel, jogi személlyel vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel szemben lehet alkalmazni, akinek, illetve amelynek a közigazgatási szabályszegésért való felelősségét a közigazgatási hatóság megállapította. Az elkobzás akkor is alkalmazható, ha felelősségre vonásra nem került sor.

(3) **Közigazgatási szabályszegés esetén a következő közigazgatási szankciók alkalmazhatók:**

a) figyelmeztetés, (...)

c) közigazgatási bírság, (...)

(4) **Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet további közigazgatási szankciókat állapíthat meg.”**

A Szankció tv. 6. §-a szerint:

(1) A figyelmeztetéssel a hatóság rosszállását fejezi ki az általa megállapított közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt, és újabb szankció kilátásba helyezésével felszólítja az ügyfelet, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől.

(2) Figyelmeztetés szankciót alkalmazhat a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet közigazgatási bírság kiszabását írja elő.

(3) Figyelmeztetés alkalmazásának akkor van helye, ha közigazgatási szabályszegés elkövetése miatt más szankció nem alkalmazható, vagy ha a közigazgatási szabályszegés az elkövetés körülményeire tekintettel csekély súlyú és a figyelmeztetéstől kellő visszatartó hatás várható.

(4) A hatóság figyelmeztetés szankciót alkalmaz a közigazgatási szabályszegést elkövető ügyféllel szemben, ha az ügyfél számára kötelezettséget állapít meg, és a kötelezettséget megállapító döntésben más szankciót nem alkalmaz.

(5) Törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet meghatározott ügyek vonatkozásában a figyelmeztetés alkalmazásának kizárásáról rendelkezhet, ha az adott ügyben csekély súlyú szabályszegés nem merülhet fel.”

A Szankció tv. 9. § (2) bekezdése az alábbiakat rögzíti: „Közigazgatási bírságot szab ki a közigazgatási hatósági eljárás során a hatóság, ha törvény vagy törvény felhatalmazása alapján önkormányzati rendelet bírság kiszabását teszi lehetővé,

- a) a Nyilvántartásba a hatósági eljárás megindításának napját megelőző egy éven belül az ügyfél vonatkozásában közigazgatási szankciót megállapító döntést jegyezték be és
- b) a hatóság nem figyelmeztetés alkalmazásáról dönt.”

A Vállalkozás terhére meghatározott jogkövetkezmény megállapításánál az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglaltak alapján értékelte az eset lényeges körülményeit a Kormányhivatal:

- *A jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége:*

A Kormányhivatal mérlegelte a jogsértéssel megvalósult fogyasztói érdeksérelem körét és súlyát, amelynek vizsgálata során megállapításra került, hogy a Vállalkozás azzal, hogy a Kérelmezőt nem tájékoztatta az Fgytv. 17/A § (8) bekezdésében előírtakról, ezzel megsértette a fogyasztó érdekérvényesítéshez és megfelelő tájékoztatáshoz fűződő jogát. A vállalkozások jogszabályi előírásokon alapuló kötelezettsége, hogy a fogyasztó panaszát a jogszabályban előírtak betartásával intézzék, ennek megszegése a fogyasztó érdekeinek sérelméhez vezet.

A jogsértéssel érintett fogyasztók száma: 1 fő.

A Kormányhivatal mérlegelte továbbá, hogy a jogsértés jelen esetben egy fogyasztó ügyében merült fel, azonban a Vállalkozás a Kérelmező panaszkezelése során olyan, jogszabályban előírt rendelkezést sértett meg, amelynek betartása minden fogyasztónak elemi érdeke.

- *A vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak:*

Erre vonatkozóan nem áll rendelkezésre adat, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény alkalmazásakor nem vette figyelembe.

- *A vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés:*

A Kormányhivatal 2026. január 19. napján 15:29 órakor letöltötte a Vállalkozás vonatkozásában a Közigazgatási Szankciók Nyilvántartásában rögzített szankciók adatait. A lekérdezés során a 20260119-001739 azonosító számú keresési igazolás alapján megállapítást nyert, hogy a Nyilvántartás a lekérdezés időpontjában a Vállalkozásra vonatkozóan egy éven belüli közigazgatási szankciót tartalmazott.

- *A vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak:*

Erre vonatkozóan a határozat meghozatala során nem állt rendelkezésre adat, így ezen körülményt a Kormányhivatal a jogkövetkezmény meghatározásakor nem vette figyelembe.

- *A jogsértéssel érintett áruk értéke:*

A jogsértéssel érintett szolgáltatás értékét a Kormányhivatal nem tekintette relevánsnak.

- *A vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők:*

Figyelemmel arra, hogy az érintett jogsértések kizárólag nemzeti jogszabály vonatkozásában értelmezhető, ezen körülményt a Kormányhivatal nem vette figyelembe.

- **Az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei:**

A Kormányhivatal figyelembe vette azt, hogy a Vállalkozás a jótállási igény intézése során a Kérelmezővel illetve a kérelemre indult eljárásban a Kormányhivatallal mindvégig együttműködött.

Tekintettel arra, hogy a kötelező bírság kiszabásának esete az ügyben nem áll fenn, a közigazgatási szabályszegés csekély súlyú, és a figyelmeztetéstől kellő visszatartó hatás várható, valamint a fokozatosság és arányosság elvére a Kormányhivatal figyelmeztetés szankciót alkalmazott.

Mindezekre tekintettel a Kormányhivatal figyelmeztette a Vállalkozást, továbbá megtiltotta a jogsértő magatartás folytatását annak érdekében, hogy a Vállalkozás a jövőben jogkövető magatartást tanúsítson.

A Kormányhivatal felszólítja a Vállalkozást, hogy a jövőben tartózkodjon a közigazgatási szabályszegés elkövetésétől. A Kormányhivatal felhívja továbbá a Vállalkozás figyelmét arra, hogy amennyiben ugyanazon jogszabályi rendelkezést ugyanazon telephelyen – a korábbi jogsértést megállapító véglegessé vált határozatban előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határidő elteltét követő - 3 éven belül ismételten megsérti, a bírság kiszabásától nem lehet eltekinteni.

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban Ákr.) 26. § (1) bekezdése a kapcsolattartásra vonatkozóan az alábbi szabályokat tartalmazza:

„26. § (1) A hatóság

a) *írásban, a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvényben (a továbbiakban: Dáptv.) meghatározott elektronikus úton (a továbbiakban együtt: írásban), vagy*

b) *személyesen – ideértve az összeköttetés közvetlenségét, kölcsönösségét, folyamatos kép- és hangkapcsolatot biztosító telekommunikációs eszköz alkalmazását, ha az az adott eljárási cselekmény lefolytatására alkalmas –, illetve írásbelinek nem minősülő elektronikus úton (a továbbiakban együtt: szóban) tart kapcsolatot az ügyféllel és az eljárásban résztvevőkkel.*

(2) *Ha törvény másként nem rendelkezik, a kapcsolattartás formáját a hatóság tájékoztatása alapján az ügyfél választja meg. Az ügyfél a választott kapcsolattartási módról más – a hatóságnál rendelkezésre álló – módra áttérhet.”*

A digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) 9. § (1) bekezdése a digitális szolgáltatást biztosító szervek a feladat- és hatáskörükbe tartozó digitális szolgáltatásaikat a Dáptv. szerinti digitális térben kötelesek a felhasználók számára biztosítani. A Dáptv. 9. § (2) bekezdésének a) pontja alapján digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv: az államigazgatási szerv.

A Dáptv. 19. § (1) bekezdése szerint *„Ha nemzetközi szerződésből eredő kötelezettség alapján törvény, nemzetközi szerződés, vagy az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik, elektronikus ügyintézésre köteles valamennyi, a digitális szolgáltatás nyújtására köteles szerv által nyújtott digitális szolgáltatások tekintetében a) a felhasználóként eljáró*

aa) gazdálkodó szervezet,

ab) az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 3. §-a szerinti szervezet,

ac) ügyész,

ad) jegyző,

ae) az ab)–ad) alpontok hatálya alá nem tartozó egyéb közigazgatási hatóság, valamint

b) a felhasználó jogi képviselője.”

A Dáptv. 19. § (5) bekezdése értelmében: „ Ha jogszabály egy nyilatkozat megtétele vonatkozásában az elektronikus kapcsolattartást – vagy az elektronikus kapcsolattartás módját – kötelezővé teszi, az e követelménynek meg nem felelő nyilatkozat – törvényben vagy kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – érvénytelen.”

A Kormányhivatal tájékoztatja, hogy az elektronikus ügyintézés a központilag biztosított e-Papír szolgáltatás útján lehetséges: <https://epapir.gov.hu>; Témacsoport: Kormányhivatali ügyek; Ügytípus: Fogyasztóvédelmi feladatok; Címzett: Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal.

Az eljárás során a Vállalkozást terhelő eljárási költség nem merült fel, ezért a Kormányhivatal annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezett.

Az eljárás során a vállalkozást terhelő eljárási költség nem merült fel, ezért a Kormányhivatal annak megállapításáról és viseléséről nem rendelkezett.

A Kormányhivatal a végleges határozat közzétételéről az Fgytv. 51. § (3)-(4) bekezdései alapján gondoskodik.

A Kormányhivatal a döntés adatait a Szankció tv. 3. § (1) bekezdése alapján jegyzi be a Nyilvántartásba.

A döntés véglegességével kapcsolatos tájékoztatás az Ákr. 82. § (1) bekezdésén alapul.

A Kormányhivatal döntését a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá az Ákr. 80. § (1) bekezdése, 81. § (1) és (4) bekezdése alapján hozta meg.

A Kormányhivatal hatásköre és illetékessége az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 1.§, 2.§ és 4. § (2) bekezdése és a fővárosi és vármegyei kormányhivatalokról, valamint a járási (fővárosi kerületi) hivatalokról szóló 568/2022. (XII. 23.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdésén nyugszik.

A jogorvoslati jogról szóló tájékoztatás különösen az Ákr. 112. § (1) bekezdésén és 114. § (1) bekezdésén, valamint a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. §-án és 50. §-án és 77. § (2) bekezdésén alapul, a keresetlevél benyújtásának módjáról a Kp. 29. § (1) bekezdése alapján a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 605. §-a, 608. § (1) bekezdése, 611 §-a és a Dáptv. 9. § (1)-(2) bekezdése rendelkezik.

A közigazgatási per illetékének mértékéről és megfizetéséről a Kormányhivatal az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 45/A. § (1) bekezdése, a 62. § h) pontja és a 74. §-a alapján nyújtott tájékoztatást.

Győr, elektronikus időbélyegző szerint