

**Ügyszám:** 114-07/2015.

**Meghallgatás időpontja:** 2015. 04. 30-án 10,00 órakor

A panaszolt válasziratot nyújtott be, alávetési nyilatkozatot nem tett, szabályszerű értesítés ellenére a meghallgatáson nem jelent meg.

A panaszos a kérelmében előadja, hogy 2013. október 14-én vásárolt a **Magyar Telekom Nyrt. (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.) gazdálkodó szervezet** (panaszolt) üzletében egy SONY XPERIA M/SL típusú terméket. A panaszos 2014. őszén hibát tapasztalt (töltő hiba, nem lehet feltölteni), melyet jelzett a panaszolt részére.

A panaszolt szervize a garanciális javítást az alábbi okok miatt elutasította:

*„A készülékben ismeretlen eredetű mechanikai sérülés nyomai találhatók, melynek keletkezési körülményeit a szerviz nem képes megállapítani, így kizárólag ténymegállapítást tud végezni. Az áramköri panel rétegei és az elektromos alkatrészek között vissza nem fordítható károsodás keletkezett, ezért a javítást a gyártói utasítások értelmében, garanciában nem tudjuk vállalni.”*

A panaszos kérelmében továbbra is a panasz tárgyát képező telefonkészülék jótállás keretében történő javítását, cseréjét, vagy vételárának visszafizetését kérte.

A panaszolt válasziratot nyújtott be, melyben vitatta a panasz jogosságát.

Leírta, hogy a panaszos minőségi kifogásként megjelölte, hogy „nem lehet tölteni”. A panaszolt a készüléket a gyártói szervizbe továbbította, ahol a készülék átvizsgálása során ismeretlen eredetű mechanikai sérülés nyomait találták. Az áramköri panel rétegei és az elektromos alkatrészek között vissza nem fordítható károsodás keletkezett, ezért a készülék garanciális javítását vállalni nem tudták. Az országos szervizmérnökségük felülvizsgálata megerősítette a korábbi vizsgálati eredményt: a töltőcsatlakozó fel van szakadva a panelről a telefonon pedig esési nyomok vannak.

A töltés hiba és a töltőcsatlakozó felszakadása között ok okozati összefüggés van. A panel cseréjével lehetséges a készülék javítása-térítés ellenében, mert felszakadt róla a csatlakozó és az is megsérült.

A panaszügyben a rendelkezésre álló adatok, dokumentumok alapján az eljáró tanács a következő **a j á n l á s** t hozta meg.

### **A J Á N L Á S**

***A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a becsatolt dokumentumok és a meghallgatáson elhangzottak alapján, ajánlja Magyar Telekom Nyrt. (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.) panaszoltnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül teljesítse jótállási kötelezettségét a panaszos ER C1905 (Xperia M) típusú telefonkészülékével kapcsolatban.***

### **I N D O K O L Á S**

A Békéltető Testület eljáró tanácsa megállapította, hogy a panaszolt szervizének véleménye nem tekinthető elegendő bizonyítéknak arra vonatkozóan, hogy a panaszolt a szerződést hibátlanul teljesítette, illetve, hogy a hiba, mely a jótállási időtartamon belül vált észlelhetővé, a készülék átadása után keletkezett, rendeltetésellenes használat, külső mechanikai behatás következtében.

A szerviz véleménnyel a panaszolt a kimentési kötelezettségének maradéktalanul nem tett eleget, a panaszolttal szerződéses kapcsolatban álló szerviz nem tekinthető érdektelennek az ügy megítélésében, így véleménye nem tekinthető bizonyító erejűnek.

Az eljáró tanács ajánlását a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:171. §-a és 6:173. §-a alapján hozta meg.

**A panaszolt vállalkozás, a *Magyar Telekom Nyrt. (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.)* az eljáró tanács ajánlásának nem tett eleget, így a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben kapott felhatalmazás és a panaszos visszajelzése alapján a Békéltető Testület az ügyet a fent leírtak szerint nyilvánosságra hozta.**