

Ügyszám: 215-06/2015.

Meghallgatás időpontja: 2015. 08. 04-én de. 10,00 órakor

A fogyasztó panasszal fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez (a továbbiakban: BT). A panasz tárgya a **Vodafone Magyarország Zrt. (1096 Budaörs, Lechner Ödön fasor 6., Cg.sz.: 01-10-044159) gazdálkodó szervezet szolgáltatásából eredő vita.**

A panaszügyben 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 a Vodafone Magyarország Zrt. (1096 Budaörs, Lechner Ödön fasor 6., Cg.sz.: 01-10-044159) panaszoltnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül jótállási kötelezettségének tegyen eleget úgy, hogy a készüléket javítsa ki, vagy cserélje ki a panaszos részére.

I N D O K O L Á S

A panaszos 2015. május 19-én előfizetői jogviszonya keretében a rendelkező részben körülírt telefont vásárolta a panaszolt kecskeméti forgalmazójánál. A vaku nem működött, ezért ezzel a jelzett hibával a panaszos 2015. június 10-én, a jótállás keretében javításra leadta a telefont a panaszolt vállalkozás kecskeméti értékesítési pontján és eljutatták a kijelölt szervizbe.

A szakszerviz véleménye szerint a telefont az értékesítést követően mechanikai sérülés érte, ezért az jótállás terhére nem javítható.

Panaszolt álláspontja szerint, mivel a gyártói szerviz a fenti megállapítást tette, a Vodafone a jótállási felelősség alól mentesül.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró Tanácsa megállapította, a panaszolt az öt terhelő bizonyítási kötelezettségének megalapozottan és kétséget kizáróan nem tett eleget a következők szerint.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:157. § (1) bekezdése szerint „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.”

A panaszos megvizsgálási kötelezettsége tekintetében alkalmazandó a Ptk. 6:127. § (2) bekezdésének rendelkezése, amely kimondja, hogy „A dolog átvétele során nem kell vizsgálni azokat a tulajdonságokat, amelyeknek a minőségét tanúsítják, vagy amelyekre jótállás vonatkozik.”

A készülékre a vásárlástól számított egy évre szóló jogszabályon alapuló jótállás áll fenn.

A Ptk. 6:171. § „[Jótállás]

(1) Aki a szerződés teljesítéséért jótállást vállal vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, a jótállás időtartama alatt a jótállást keletkeztető jognyilatkozatban vagy jogszabályban foglalt feltételek szerint köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

(2) A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.”

Ptk. 6:173. § „[A jótállási igény érvényesítése]

(1) A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is

érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.”

A jótállás a hibás teljesítés egyik jogkövetkezménye, amennyiben a jótállás a hibátlan teljesítésért vállalt objektív felelősség. A jótállási kötelezettség alól történő mentesülés érdekében a kötelezettnek – panaszoltnak – kell bizonyítania, hogy a jótállási idő alatt észlelt és vele megfelelően közölt, az igényérvényesítésre alapot adó hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Az eljáró tanács álláspontja szerint panaszolt nem bizonyított sikeresen az iQor Global Services Hungary Kft. véleményével. Ebből ugyanis nem állapítható meg, hogy mire alapozza azt az állítást, miszerint a mechanikai sérülés az értékesítést követően és a használati útmutatóban foglaltak be nem tartása miatt keletkezett.

A kellékszavatossági jogokról a Ptk. a következők szerint rendelkezik:

„Ptk. 6:159. § (2) Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint

a) kijavítást vagy kicserélést igényelhet, kivéve, ha a választott kellékszavatossági jog teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek - másik kellékszavatossági igény teljesítésével összehasonlítva - aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatás hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát és a kellékszavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott érdeksérelmet; vagy

b) az ellenszolgáltatás arányos leszállítását igényelheti, a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja, vagy a szerződéstől elállhat, ha a kötelezett a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, e kötelezettségének a (4) bekezdés szerinti feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt.”

A panaszos a fizikai sérüléseket feltételezhetően nem okozhatta, mivel a panaszolt munkatársa szedte szét minden alkalommal a telefont.

Az eljáró tanács álláspontja szerint egy gyártó által akkreditált szerviz, ha kellő körültekintéssel jár egy javításra leadott készülékhez kapcsolódóan, akkor az egy minimális elvárás lenne, hogy a kézhez vett készüléknél szétbontás nélkül megállapítsák azt, hogy a vaku azért nem működik, mivel az adott típusú készülékbe ilyen alkatrész, illetve funkció nem került beépítésre. A panaszos először ezzel a problémával adta le a készüléket, legalább is a becsatolt dokumentumokból ezt tudtuk közvetetten – 2015.06.10-i hibabejelentésről sem a panaszos sem a panaszolt vállalkozás nem csatolt be, bejelentő lapot - megállapítani. A szakszerviz által 2015. június 15-én kiállított jegyzőkönyv szerint a „Vevő által észlelt hiba: 5130 – Vaku nem működik.” A javítási jegyzőkönyv szerint a „Szerviz megjegyzése” címszó alatt a következő megállapítások kerültek rögzítésre: „Bekapcsolás előtt legalább fél órát töltsse a készüléket. (?) A használati útmutatóban foglaltak be nem tartása miatt jótállás alatt nem javítható. A készüléket az értékesítést követően mechanikai sérülés érte; a mechanikai sérülés miatt a hiba nem javítható.” A jegyzőkönyv szerint a szakszerviz egy olyan – vevő által jelzett - hiba javítását utasította el, mely funkcióval a panasz tárgyát képező készülék nem is rendelkezett és ezt még tetézték azzal, hogy a használati útmutatóban foglaltak be nem tartását rótták fel a panaszosnak.

Fentiekre tekintettel döntött az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint.

A panaszolt vállalkozás az eljáró tanács ajánlásának nem tett eleget, így a hivatkozott tv. és a panaszos visszajelzése alapján a testület az ügyet a fent leírtak szerint nyilvánosságra hozta.