



Ügyszám: BKMBT/013-14/2016

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa fogyasztó (továbbiakban fogyasztó), valamint a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. (székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; Cg.sz.: Cg.: 01-10-041928) vállalkozás (továbbiakban: vállalkozás) közötti fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

A Magyar Telekom Távközlési Nyrt. vállalkozás a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül cserélje ki a fogyasztói jogvita tárgyává tett SONY Xperia T3 telefon készüléket (IMEI szám: 354805064816907) a fogyasztó részére. Amennyiben a csere bármely oknál fogva nem lehetséges ajánljon fel azonos forgalmi értékű telefont a fogyasztónak.

Az eljáró tanács Ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban a fél az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a Kecskeméti Törvényszéktől keresettel kétheti annak hatályon kívül helyezését, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a törvény rendelkezéseinek; a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy akkor, ha a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A vállalkozás az Ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekben foglaltakon túl - az Ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a Törvényszéktől, ha az Ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

A fogyasztó az Ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, azt a Békéltető Testület nyilvánosságra hozza.

A tanács Ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

I N D O K O L Á S

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján a következő tényállást állapította meg.

A fogyasztó 2015.04.18-án rendelt a vállalkozás online felületén a meglévő előfizetői díjsomagja mellé, egy SONY Xperia T3 telefont (IMEI szám: 354805064816907) 0, -Ft-ért. A telefont közel négy hónapig használata és ezt követően azt tapasztalta, hogy az meghibásodott. Minőségi kifogását 2015.08.04-én jelezte a vállalkozás kecskeméti értékesítési pontján (6000 Kecskemét, Korona u. 2.)

ahol azt egy formanyomtatványon (J2571/4401349) rögzítették, miszerint „GPS jelet észlel, de nem navigál, lebontja a műholdas kapcsolatot.” A készüléket 2015.08.06-án továbbították a Cordon Electronics Kft-nek, mint a SONY szerződött partnerének szervizelésre.

A szerviz 2015.08.08-i szakvéleményében megállapította, hogy egyes telepített alkalmazások (Viber) negatívan befolyásolhatják a készülék működését, az alkalmazások eltávolítása után a készülék megfelelően működött. A szerviz a nem gyári szoftverek használatára vezette vissza a hiba okát. A szerviz 2015.08.10-én kiállított M6955364 sz. munkalapja elvégzett javításként egy szoftverfrissítést jelölt meg.

A fogyasztó a telefonját 2015.08.10-én kapta vissza, amit még aznap vissza is vitt, mivel úgy észlelte, hogy a telefonja nem lett kijavítva, mert ugyanazokat a hibajelenségeket tapasztalta. A 2015.08.12-án felvett munkalapon (M6962861) rögzítésre került, hogy a vásárló a gyári beállításokkal, és a gyári szoftverrel kísérte meg a navigálást, de 100-200 m megtétele után, így sem érzékelte a telefon a GPS jelet. A készüléket két hét eltelte után visszakapta, működőképesen.

Újabb két hónap eltelte után azt tapasztalta, hogy a GPS ismét nem működött, majd 2015.12.16-án ismételten minőségi kifogással élt a vállalkozás kecskeméti üzletében, mivel a készülék egyáltalán nem csinált semmit. Azt tapasztalta továbbá, hozzá sem nyúl a készülékhez az elkezd melegedni és 4 óra eltelte után teljesen lemerül. Az üzletben sem tudtak semmit kezdeni a készülékkel, minden rajta lévő és korábban elmentett adatot nem tudták kimenteni a készülékről, azok elvesztek. A hibákról jegyzőkönyv készült (J2571/4437095), és a telefon ismét elkerült a Concorde szervizébe, ahol négy újabb cikkszámú (kideríthetetlen nevű) alkatrészt cseréltek, tesztet is végeztek, rendben találták a készüléket, és ezt OK jelentéssel rögzítették. A fogyasztó 2015.12.22-én kapta vissza a telefonját. Az átvételkor még működő készülék egy hét elteltével ismét a régi hibát, tehát a GPS jel elvesztését produkálta, azonban a fogyasztó erről ismét már nem értesítette a vállalkozást.

A fogyasztó ezt követően a 2016.01.12-i kérelmével békéltető testületi eljárást kezdeményezett a jogvita rendezése érdekében. A fogyasztó a Tanács döntésére irányuló indítványában kérte a telefon garanciális cseréjét. Becsátolta a hiba bejelentését igazoló dokumentumokat, a munkalapokat, a Cordon Electronics Kft. véleményét, továbbá a vállalkozáshoz írt levelét.

A vállalkozás válasziratában többek között leírta, hogy tudtával a fogyasztó újabb minőségi kifogást nem emelt. Bejelentette, hogy a Békéltető Testület eljáró tanácsának döntését kötelezésként nem fogadja el. A meghallgatáson a vállalkozás nem képviselteti magát. A fogyasztói igénynek megfelelő írásbeli egyezségkötési lehetőségként azt ajánlotta fel, hogy a fogyasztó ismételt panaszával forduljon újra hozzájuk, hogy a szerviz bevizsgálhassa a telefont.

A meghallgatáson szabályszerű értesítésre megjelent a fogyasztó, a vállalkozás nem képviseltette magát.

A Békéltető Testület eljáró tanácsa rögzíti, hogy az Fgytv. 29.§ (11) bekezdésében foglaltak szerint a vállalkozást a békéltető testületi eljárásban **együttműködési kötelezettség** terheli. Ennek keretében - többek között - a **vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles**. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

A hatályos cégjegyzék adatai szerint a vállalkozás Kecskemét, Korona utca 2. szám alatt **fióktelepet működtet**. A BT eljáró tanácsának álláspontja szerint a cég telephelye az a hely, ahol a cég a tevékenységét – a székhelyén kívül – szintén gyakorolja. A telephely és a fióktelep között az a különbség, hogy a fióktelep a székhelytől különböző településen van. Mivel a jelen fogyasztói jogvitában eljáró Békéltető Testületet működtető Bács-Kiskun megyébe, nevesítetten Kecskemétre van bejegyezve a vállalkozás fióktelepe, így a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Rögzíti az eljáró tanács azt is, hogy a vállalkozás által írásban tett nyilatkozat semmiképpen sem tekinthető a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetősége felajánlásának.

Az együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot (Fgytv. 29.§ (12) bekezdése).

A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a vállalkozásnak a békéltető testületi eljárásban fennálló, az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén (Fgytv. 45/A.§ (1) bekezdés e) pontja).

Az Fgytv. azt is kimondja a 47.§ (1) bekezdésében, hogy ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki a vállalkozásra.

A meghallgatás során a fogyasztó a kérelmében foglaltakat fenntartotta. Elmondta, hogy a készüléket neten rendelte díjsomagja mellé egy akció keretében 0 Ft-ért. A GPS a többszöri javítás ellenére továbbra sem működik, befogja a jelet, de nem navigál. A telefon alapjáraton működik. 2015. december folyamán a vállalkozás felajánlotta, amennyiben hűségnyilatkozatát megújítja, úgy lista áron új telefont tud vásárolni. Rámutatott, hogy már három alkalommal javította a vállalkozás eredménytelenül a telefon készüléket.

A fogyasztó kérelme alapos.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm rendelet (továbbiakban: Tjr.) 2.§ (1) bekezdése és mellékletének 15. pontja értelmében a mobiltelefonokra egy év jótállási kötelezettség terjed ki.

A Tjr. 1.§ (2) bekezdése kimondja, hogy *„A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.”*

A készülék megvásárlásának időpontjában hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) 6:171.§-a szerint *„(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. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.*

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

A fenti jogszabályi rendelkezés alapján a jótállásra kötelezettet terheli annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, a hiba, illetve a hiba oka a teljesítés időpontjában nem volt meg a telefonkészülékben. A jótállás egy objektív felelősségi forma, amely alapján a vállalkozást, mint jótállásra kötelezettet terheli a kimentési kötelezettség, a bizonyítási teher az ő oldalán áll fenn.

A jelen fogyasztói jogvitában a vállalkozás ilyen bizonyítást egyáltalán nem terjesztett elő, kimentési kötelezettségének semmilyen módon nem tett eleget. A vállalkozás ezért a hibás teljesítés következményei alól nem mentesülhet.

A Ptk. 6:173.§ (2) bekezdése szerint:

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

A Ptk 6:159.§ (2) és (4) bekezdése kimondja:

„(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.

(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 Békéltető Testület eljáró tanácsának határozott álláspontja szerint a fogyasztótól már nem várható el a készülék ismételt kijavításának elfogadása, hiszen a korábbi javítások sem hoztak tartós eredményt, így a jövőben is alappal lehet számolni a készülék ismételt – esetleg már jótállási időn túli – meghibásodásával.

Mindezek alapján az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az Ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, így az eljáró tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény (továbbiakban: Fgytv. 32.§ a) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján tette meg Ajánlását.

A Fgytv. 36.§ (1) bekezdésének rendelkezése szerint, amennyiben a vállalkozás a tanács Ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az Ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott Ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a Békéltető Testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

A bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén, a fellebbezési lehetőség hiánya és a hatályon kívül helyezés lehetősége az Fgytv. 34.§ (2) és (3) bekezdésén, a fogyasztó értesítési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén alapul.

A Békéltető Testület hatásköre az Fgytv. 18.§ (1) bekezdésén, az illetékessége az Fgytv. 20.§ (1) bekezdésén alapszik.

Kecskemét, 2016. március 10.

Karádi János
eljáró tanács elnöke