

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület
6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.
Telefon: 76/501-525, 501-500 Fax: 76/501-538
E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu



BKMBT/326-05/2015

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a **Telenor Magyarország Zrt. (2045 Törökbálint, Pannon u. 1.) vállalkozással** szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

A j á n l á s t

teszi:

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa ajánlja a Telenor Magyarország Zrt. (Székhelye: 2045 Törökbálint, Pannon út 1., cégjegyzékszám: 13 10 040409) vállalkozásnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fogyasztó részére a Sony Xperia Z1 Compact típusú telefonkészülékre teljesítse a jogszabályon alapuló jótállási kötelezettségét. A jótállási kötelezettség teljesítése során a lehetséges mértékig vegye figyelembe a fogyasztó jótállásra vonatkozó kérését. Erre tekintettel cserélje ki a készüléket, vagy amennyiben ez nem lehetséges a vételár különbözet elszámolása mellett ráfizetéssel egy másik készülék megvásárlását biztosítsa a fogyasztó részére a sérült készülék egyidejű átadása mellett.

A Fgytv. 34. § (1) bekezdése értelmében a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A tanács ajánlása ellen az Fgytv. 34. § (2) bekezdése alapján fellebbezésnek nincs helye.

INDOKOLÁS

A fogyasztó 2014. 12. 06-án vásárolt Sony Xperia Z1 Compact mobiltelefont. 2015. 08. 15-én hangszóró hibával beadta a Telenor Partner Szimbuilding Kft. Kiskunhalas, Szilády Áron u. 5-7. sz. alatti üzletében jótállásos javításra. A márka szerviz, a Cordon Electronics Kft. a jótállás keretében történő javítási igényt azzal utasította el, hogy a készüléken ismeretlen eredetű külső mechanikai sérülés nyomai láthatóak, és ennek bizonyítására fényképfelvételt is csatolt. Ugyanakkor a munkafelvételi lapon a megjegyzés rovatba, ahova a termék átvételkor, az átvétel során felmérhető állapotot kell rögzíteni, azt írták, hogy „jó”. Amennyiben a szervizben készült fényképfelvételen a külső mechanikus sérülés látható, akkor azt az átvétel során is észlelni kellett volna, és a munkafelvételi lapon rögzíteni.

A fogyasztó a jótállási igény elutasítását nem fogadja el, 2015. 10. 05-én békéltető testületi eljárást kezdeményezett, melynek során azt kéri, hogy használható készüléket kapjon vissza. Előadja, hogy a sérülés nem nála keletkezett, mert amennyiben igen, akkor az átvételkor is látható lett volna, és ennek tényét rögzíteni kellett volna, véleménye szerint a szervizbe történő szállítás, vagy a helytelen tárolás közben keletkezhetett a sérülés. Szóban megpróbált a vállalkozással megoldást találni, de szerviz véleményre hivatkozva, kérését elutasították.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

Az Eljáró Tanács a fogyasztó által bemutatott telefonkészüléket megtekintette és megállapította, hogy **annak külső burkolatán szembetűnő** íves deformáció van.

Az 5100704931 munkalap számú munkafelvételi jegyzőkönyv megjegyzés rovatában a jótállás keretében javításra beadott készülék tekintetében „jó” megjelölés szerepel. A vállalkozás által kiadott, a jegyzőkönyv mellékletét képező írásos tájékoztatás MUNKAFELVÉTEL EGYÉB FELTÉTELEI rész 3. pontjában a Telenor úgy nyilatkozik, hogy: *„a megjegyzésben felsoroltak a termék átvételkori, az átvétel során felmérhető állapotára utalnak és nem képezik továbbiakban a megrendelt javítás részét”*.

Az Eljáró Tanács rámutat arra, hogy a vállalkozás dokumentációja alátámasztja a fogyasztó azon állítását, hogy a készüléken külső mechanikai sérülés annak jótállásos javításra történt leadásakor nem volt tapasztalható. Ebből következően kétséget kizáróan nem állítható, hogy a sérülés 2015. év augusztus hó 15. napja előtt keletkezett volna.

Szakvélemény jelen fogyasztói jogvitában nem áll rendelkezésre. A Cordon Electronics Kft. 2015. 08.24-én kelt szakvélemény megnevezésű iratát a Békéltető Testület Eljáró Tanácsa szakvéleményként nem tartja elfogadhatónak, mert maga az azt kibocsátó is csak ténymegállapításként jelöli.

A szervíz véleményéből nem derül ki továbbá az sem, hogy a külső mechanikai sérülés és a hangszóró hiba, csengő hang megszűnése ok, okozati összefüggésben állhat-e egymással.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet 2.§ (1) bekezdése és mellékletének 12. pontja értelmében a mobiltelefonokra egy év jótállási kötelezettség terjed ki.

Az 1. § (3) bekezdése szerint: A jótállási kötelezettség teljesítése azt terheli, akit a fogyasztói szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez (a továbbiakban: forgalmazó). A jótállási jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül.

A készülék megvásárlásának időpontjában hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.) 6:171.§ szerint:

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. 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.

Vagyis a jótállásra kötelezettet terheli annak bizonyítása, hogy a termék nem hibás, illetve a hiba (a hiba oka) a teljesítés időpontjában a termékben nem volt meg. A jótállás tehát egy objektív felelősségi forma, mely alapján a jótállásra kötelezettet terheli a kimentési kötelezettség, neki kell azt bizonyítania, hogy a hiba oka a teljesítés időpontjában nem volt meg a termékben, a hibát a fogyasztó nem rendeltetésszerű használata okozta.

Az megállapítható volt jelen eljárásban, hogy a vállalkozás ilyen bizonyítást egyáltalán nem terjesztett elő, a kimentési kötelezettségének semmilyen módon nem tett eleget.

Mivel a vállalkozás a bizonyítási kötelezettségének nem tett eleget, ezért a hibás teljesítés következményei alól sem mentesülhet.

A Ptk. 6:173.§ [A jótállási igény érvényesítése] (2) bekezdése szerint:

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

A Ptk. 6:159. § [Kellékszavatossági jogok] (2) és (4) bekezdései szerint:

(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 Ptk. 6:160. § [Áttérés más kellékszavatossági jogra]

A jogosult a választott kellékszavatossági jogáról másikra térhet át. Az áttéréssel okozott költséget köteles a kötelezettnek megfizetni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás alávétési nyilatkozatot nem tett, az eljáró tanács az Fgytv. 32.§ b) pontjára figyelemmel a rendelkezésre álló adatok alapján hozott ajánlást tartalmazó határozatot.

A fellebbezési lehetőség hiánya a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 34.§ (2) bekezdésén, a fogyasztó bejelentési kötelezettsége az Fgytv. 36. § (5) bekezdésén, a nyilvánosságra, hozatalra való figyelmeztetés az Fgytv. 36. § (1) bekezdésén, a bírósági jogérvényesítésre való utalás az Fgytv. 34.§ (1) bekezdésén alapul.

Kecskemét, 2015. 12. 17.

Várnai Iván
az eljáró tanács elnöke