

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/460-09/2015

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Magyar Telekom Távközlési Nyrt.** (Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt.55.; cégjegyzékszám: 01-10-041928) 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 a becsatolt dokumentumok és a meghallgatáson elhangzottak alapján, ajánlja a Magyar Telekom Távközlési Nyrt. (Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt.55.; cégjegyzékszám :01-10-041928 vállalkozásnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül fogyasztó, Apple iPhone 5S típusú 352055060944194 IMEI számú telefonkészülékét teljes körűen, mind fizikailag, mind pedig szoftveresen is vizsgálja be, különös tekintettel arra, hogy a készülék mechanikailag is kétségtelenül sérült részeinek fizikai provokálásával jelentkezik-e valamelyik hibajelenség, illetve a panaszolt hibajelenségek kétséget kizárólag a készülék sérüléseire visszavezethetők-e. Amennyiben nincs ok-okozati összefüggés a telefon külső burkolatán látható mechanikai sérülések és a fogyasztó által bejelentett hibajelenségek között, úgy a hibás telefont garanciális javítás keretén belül javítsa meg.

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.

Azonban a fél a Fgytv 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Kecskeméti Törvényszéktől ha

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy
- c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése értelmében a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a fentiekén túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése értelmében a pert a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint: a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

Az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltak értelmében, ha 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.

INDOKOLÁS

Az eljáró tanács a becsatolt dokumentumok és a meghallgatáson elhangzottak alapján az alábbi tényállást állapította meg:

A fogyasztó 2014.12.15-én vásárolt egy Apple iPhone 5S típusú 352055060944194 IMEI számú telefont a vállalkozástól. A telefon közel egy év használat után meghibásodott és minőségi kifogását 2015.12.10-én jelezte a vállalkozás kecskeméti T-Pont üzletében (Malomközpontban lévő üzlet). A minőségi kifogást a 7023386 számú munkalapon rögzítették. A munkalap „Megjegyzés” elnevezésű rovatában rögzítve lett a készülék hibajelensége, miszerint „A képernyő jobb sarka mozog, lefagy, magától újraindul.” A munkalapra a készülék állapotára utalást nem vezettek fel.

A vállalkozás a fogyasztó felé postai úton küldte meg a telefont, melyről becsatolásra került egy 2015.12.16-án kelt postai bizonylat is. A fogyasztó becsatolta a TMX Mobile Solution Kft. által kiállított jegyzőkönyvet, melyben a márkaszerviz leírta többek között, hogy a készüléket erős külső mechanikai hatás érte, melynek következtében a készülék megsérült. Gyártói állásfoglalás alapján a készülék cseréjét csak fizetős keretek között tudják vállalni. A szerviz álláspontja alapján a vállalkozás elutasította a készülék a garanciális javítását.

A fogyasztó ezt követően kérelmével békéltető testületi eljárást kezdeményezett a jogvita rendezése érdekében. A fogyasztó kérelmében előadta, hogy a telefont a tényleges leadás előtt már megkísérelte leadni a vállalkozás üzletében, de nem tudtak részére a javítás idejére kölcsönkészüléket biztosítani, így csak pár nappal később tudta csak leadni javításra. Ezen idő alatt a készülék burkolata valóban megsérült, ami miatt a szerviz elutasította a javítási igényét.

A testület döntésére irányuló indítványában kérte a telefon garanciális javítását.

A vállalkozás válasziratában arra hivatkozott, hogy az ügyfelet szóban tájékoztatták arról, hogy a készüléken látható külső sérülések miatt a gyártói szerviz a garanciális javítást nem fogja vállalni. Ennek ellenére kérte az ügyfél a garanciális javítást, ezért munkatársuk a Munkalap kitöltése után azt átvette. Válasziratukban megjegyezték, hogy a Társaságuk 2014. október 01-től nem végez szerviz tevékenységet, ezért a készüléken látható külsérelmi nyommal összefüggő esetleges garanciális elutasításról, szóbeli tájékoztatást adtak az ügyfélnek a készülékhez biztosított jótállási feltételek 11. pontjában rögzítettek alapján. Társaságuk a gyártói szerviz álláspontját elfogadja, tekintettel, hogy szerviz tevékenységet

nem végeznek, ezért sajnos nem áll módjukban a készülék garanciális javítása. Válasziratukban felajánlották a telefon ismételt bevizsgálást.

A fogyasztó a meghallgatáson a kérelmében foglaltakat fenntartotta, és ezen túlmenően előadta, hogy nem tett olyan kijelentést, hogy a készülék a szervizben sérült meg. 2015. november végén volt bent a T- Mobil malomközponti üzletében, akkor nem tudtak a számára cserekészüléket biztosítani, így nem adta le akkor a telefont. Ezt követően a lánya szalagavatóján valóban leesett a készülék és akkor keletkezett a burkolaton látható legnagyobb külsérelmi nyom – ez azonban nem abban a sarokban van, ahol a kijelző mozog és előtte is mozgott. Ezt a készülék leadásakor külön kérte felvezetni és azt is, hogy a sérülés előtt a bejelentett hibajelenségek már korábban is jelentkeztek, de az üzletben ezt nem vezették fel a munkalapra.

Az eljáró tanács tagjai megtekintették a fogyasztó által átadott és a panasz tárgyát képező telefont. Megállapították, hogy a telefon külső burkolatán több sérülés látható, jelentősebb sérülés a bal hátsó sarkán látható, valamint a telefon előlapjának, jobb felső borítása érintésre mozog, a telefon oldalrészén körben fémszerkezetű anyagból készült.

A fogyasztó kérdésre elmondta, hogy az érintő képernyő, illetve üveglap mozgása nem volt összefüggésben a panaszolt hibajelenségekkel, valóban a telefonon, több helyen kisebb sérülések, leverődések láthatók.

A fogyasztó kérelme megalapozott.

A polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 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. Mentésül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

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

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 fogyasztó 2014.12.15-én vásárolta a készülékét, melyre 12 hónap jótállást vállalt a Magyar Telekom Nyrt. vállalkozás. A fogyasztó, a készülék meghibásodását a jótállási időn belül jelezte vállalkozás felé. A vállalkozás részéről rendelkezésre álló által iratokból egyrészt nem állapítható meg az, hogy milyen tekintetben vizsgálták meg a fogyasztó telefonkészülékét, másrészt pedig nem tártak fel összefüggéseket az általuk hivatkozott külsérelmi nyomok – különös tekintettel a legnagyobb külsérelmi nyomra – és a készülék hibás működése között.

A Ptk. alább hivatkozott szabályai szerint:

1:3. § [A jóhiszeműség és tisztesség elve]

(1) A jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megfelelően kötelesek eljárni.

1:4. § [Az elvárható magatartás elve. Felróhatóság]

(1) Ha e törvény eltérő követelményt nem támaszt, a polgári jogi viszonyokban úgy kell eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

(2) Felróható magatartására előnyök szerzése végett senki nem hivatkozhat.

A fentiek összevetésével megállapítható, hogy a fogyasztó a vállalkozástól vásárolt telefonkészülékének a hibáját a jótállási időn belül jelezte a vállalkozás felé, amely azonban igazolható módon legalábbis – nem tanúsított olyan magatartást, amelyből megállapítható volna, hogy a jótállási kötelezettségeinek teljesítése során úgy járt volna el, amely az adott helyzetben elvárható.

A szakszerviz – igazolható módon - nem vizsgálta azt, hogy a fogyasztó által előadott hibajelenségek és a telefon burkolatán lévő sérülések ok okozati összefüggésben vannak e. A fogyasztó által leadott dokumentumokban, valamint a vállalkozás válasziratában sem található erre utaló megállapítások.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a vállalkozástól az lett volna elvárható, hogy a fogyasztó készülékét a szakszerviz gondosan megvizsgálja nem csak külsőleg, hanem szoftveresen is és hiba és ezekkel összefüggő egyéb megállapításait, hitelt érdemlő dokumentumba foglalja és ezt követően megalapozott álláspontot alakít ki a fogyasztó igényével kapcsolatosan, nem pedig oly módon szerez előnyt (hárít el jótállási kötelezettséget), hogy a kötelezettségeit felróható módon (nem igazolhatóan) nem teljesíti.

Tekintettel arra, hogy vállalkozás alávetési 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, 2016. 02. 16.

Karádi János
az eljáró tanács elnöke