

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



Ügyszám: BKMBT/314-10/2016.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó), valamint Magyar Telekom Nyrt. (székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., cégjegyzékszám: 01-10-041928) vállalkozás (továbbiakban: vállalkozás) közötti adásvételi szerződésből fakadó szavatossági igényrel kapcsolatos fogyasztói jogvita rendezése érdekében a következő

A J Á N L Á S T

teszi:

Felhívja a vállalkozást, hogy a jelen Ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül tegyen eleget a fogyasztó felé fennálló, jótállási kötelezettségéből fakadó igényének, a készülék javításával, illetve cseréjével. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor fizesse vissza a vételárat.

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.

INDOKOLÁS

A fogyasztó a Békéltető Testülethez 2016. szeptember 14-én érkezett kérelmében előadta, hogy 2013. december 2-án vásárolt 1db Apple iPhone 5S 16 GB típusú mobiltelefont a Magyar Telekom Nyrt-től. A termék vételára bruttó 95.774 Ft volt. A készülék többször meghibásodott, melyet az eladó 2015 júliusában kicserélt egy új készülékre. A kicserélt készülék időközben meghibásodott, melyet a vásárló 2016. augusztus 3-én leadott garanciális javításra a Kecskemét T-Pont II. üzletben 6000 Kecskemét Korona u. 2. A minőségi kifogást „Fault Report” elnevezésű iratban rögzítették. A hibajelenség leírása szerint software hiba, a készülék forrósodik, hirtelen lemerül, kijelző jobb oldalán csíkok láthatók. Az **állapotfelmérés** rovatba többek között felvezetésre került az is, hogy a **készülék hátlapja karcos, van rajta egy pici nyomódás**. A becsatolt iratok szerint a javítást a Magyar Telekom Nyrt. megbízásából a TMX Mobile Solution Kft. végezte, melyet az M 7126627 számú munkalap igazol. A hiba okát a szerviz külső mechanikai behatásnak tulajdonította. 2016.08.12-i keltezéssel a szerviz kiadott egy állásfoglalást is, melyben többek között rögzítésre került, *„A készüléket erős külső mechanikai hatás érte, melynek következtében a készülék megsérült. Gyártói állásfoglalás alapján a készülék cseréjét csak fizetős keretek között tudjuk vállalni.”*A hiba okának ismeretében a Magyar Telekom Nyrt. a vásárló díjmentes javításra vonatkozó kérelmét elutasította.

A fogyasztó nem fogadta el a Magyar Telekom Nyrt. elutasítását és a vitás ügy rendezése érdekében kérelemmel fordult a békéltető testülethez. Testület döntésére irányuló indítványában kérte a **készülék javítását, ha az nem lehetséges, akkor annak cseréjét** jelölte meg.

A kérelmező beadványához mellékelte az alábbi dokumentumok másolati példányait:

- * M 7126627 számú munkalap,
- * M 6966942 számú munkalap,
- * M 6650988 számú munkalap,
- * A Magyar Telekom Nyrt. a fogyasztónak megküldött, a panasz elutasításáról szóló elektronikus levele,
- * A fogyasztó a Magyar Telekom Nyrt.-nek megküldött elektronikus levele.

A vállalkozás az eljárás során válasziratot nyújtott be, melyben az alábbiakat adta elő:

A fogyasztó azzal a panasszal fordult a Békéltető Testülethez, hogy a meghibásodott iPhone 5S készülékének garanciális keretek között történő javítását a szerviz azért utasította el, mert a készüléket erős külső mechanikai hatás érte, továbbá a panaszos kifogásolta azt, hogy a készülék leadásakor az „állapotfelmérés” rovatba feltüntetésre került az, hogy a „hátlap karcos, van rajta egy pici nyomódás”. Az eszközön más külső sérülés nem volt. Kérte a készülék garanciális keretek között történő javítását vagy cseréjét.

A vállalkozás nyilvántartása szerint az iPhone 5S 16GB/SL típusú 358688053731527 IMEI számú készülék megvásárlására 2013. december 2-án került sor, melyről a számlamásolat a beadványhoz csatolásra került. 2014. május 5-én „érintőképernyő nem működik”

hibamegjelöléssel 130/4202178 számú javítási jegyen rögzített minőségi kifogás alapján fődarab cserét végeztek, mely során az IMEI szám megváltozott 352046068039525 számra.

2015. augusztus 24-én „nem bekapcsolható” hibamegjelöléssel 2571/44069879 számú javítási jegyen rögzített minőségi kifogás alapján a készülék cseréjét elvégezték.

2016. augusztus 3-án „forrósodik a készülék, hirtelen merül, kijelző jobb oldalán csíkok láthatóak” hibamegjelöléssel 2571/4483107 számú hibajavítási jegyen rögzítették a minőségi kifogást. A javítási jegyen (Fault Report) – melynek másolati példánya a beadványhoz csatolásra került – állapotfelmérés rovatába az alábbi bejegyzés került rögzítésre:

„Átvett tartozékok: MPL Varga Lajos 6065 Lakitelek, Martinovics u. 6. 30/9981429; hátlap karcos, van rajta egy pici nyomódás.”

A vállalkozás 2014. október 1-jétől nem végez szerviz tevékenységet. A garanciális keretek között leadott készülékek külső, jól látható sérüléseit az Nyrt. munkatársai rögzítik a nyilvántartásban. Tekintettel arra, hogy az üzletekben nincsenek szerviz technikusok, akik a készülék szabad szemmel nem látható sérüléseit technikai eszközökkel (PI: nagyító) meg tudnák vizsgálni, ezért csak a jól látható sérülések kerülnek rögzítésre. A készülék leadását követően a társaság intézkedik a gyártói szervizbe történő továbbítása felől, ahol képzett szakemberek, megfelelő technikai eszközökkel a készüléket vizsgálatnak vethetik alá. A gyártói szerviz megállapította, hogy a készüléket erős külső mechanikai hatás érte, melynek következtében a készülék megsérült, ezért a készülék cseréjét csak fizetős keretek között tudták vállalni. A gyártói szerviz véleményét az vállalkozásnak nem áll módjában felülbírálni.

A fentiek alapján nem áll az Nyrt módjában a készülék garanciális javítása, sem pedig a cseréje.

A Békéltető Testület döntését társaságukra nem fogadták el kötelező erejűnek, annak a Magyar Telekom Nyrt. nem kívánta alávetni magát.

A becsatolt iratok és meghallgatás alapján a Békéltető Testület az alábbiakat állapította meg.:

A kérelmező 2013. december 2-án 358688053731527 IMEI számú, iPhone 5S típusú mobiltelefon készüléket vásárolt a panaszolt vállalkozás üzletében. A szavatossági igény érvényesítése során az Nyrt a készüléket 2015. augusztus 24-én 352046068039525 IMEI számú telefonra cserélte, így ezen időponttól kezdődően a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján a jótállási idő újra kezdődött.

A panaszos a készülék meghibásodása miatt, 2016. augusztus 3-án ismételen a vállalkozáshoz fordult, a telefon javítását kérve. A vállalkozás a szerviz véleménye alapján, a 2016. augusztus 12-én kelt, 405281475 számú jegyzőkönyvben rögzítetten, arra hivatkozva, hogy a készüléket erős mechanikai hatás érte, a kérelmező igényét elutasította.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:159. § (2) bekezdése alapján a 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.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdése alapján a jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

A fenti jogszabályi rendelkezések alapján a fogyasztó 2016. augusztus 3-án még a jótállási igény előterjesztésére nyitva álló időben fordult a kereskedőhöz. A kijavításra vagy a kicserélésre vonatkozó kötelezettség teljesítése kizárólag az aránytalan többletköltség fennállása esetén tagadható meg. Amennyiben a többletköltség ténye nem állapítható meg, a kijavításra vagy kicserélésre vonatkozó igényt a kereskedőnek teljesítenie kell.

A vásárló igényének elutasítását a vállalkozás arra a körülményre alapozta, hogy a készüléket erős mechanikai hatás érte, mely érdekkörén kívül esik. Az eljáró tanács álláspontja szerint a rendelkezésre álló iratok, valamint a meghallgatás során a vállalkozásnak nem sikerült alátámasztani ezen hivatkozott körülményt. A 2016. augusztus 3-án kelt, ún. „Fault Report” dokumentum nem tartalmazta azt a megjelölést, miszerint a szervizben megtörtént a készülék szétszedése, melynek hiányában a hiba, pontos okát nem lehet kétséget kizáróan megállapítani.

Ezen túlmenően a javításra történő átvétel során rögzített, illetve telefonon megtalálható sérülések mértéke nem haladja meg ezen készülékek szokásos használata során keletkezett deformációk, karcolások nagyságát, továbbá a szerviz nem jelölte meg azt az alkatrészt, illetve műszaki egységet, melynek tönkremenetele következtében használhatatlanná vált a készülék.

Mindezek alapján az eljáró tanács a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az Ajánlásban foglaltak szerint döntött.

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.§ b) 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. év október hó 27. nap

Karádi János
eljáró tanács elnöke

Kapják:

- 1. Fogyasztó**
- 2. Magyar Telekom Nyrt. (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.)**
- 3. Irattár**