

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/056-11/2019.

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó), valamint a Vöröskő Kft. (székhely: 8200 Veszprém, Pápai út 36. Cg.sz.: 19-09-513341) vállalkozás (továbbiakban: vállalkozás) közötti 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 fizesse vissza a fogyasztói vita tárgyát képező Samsung J5 típusú mobiltelefon vételárát 49.900,- Ft-ot, azaz negyvenkilencezer kilencszáz forintot a fogyasztó részére, a készülék egyidejű visszaszolgáltatása mellett.

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 foglalt 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

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy Fogyasztó kérelmében előadta, hogy 2017. július 19. napján vásárolt egy Samsung J5 típusú mobiltelefont a vállalkozás Kecskemét, Korona u. 2 szám alatti Euronics

üzletében, bruttó 49.900,- Ft vételárért. A terméket használta, majd 2018. áprilisában egyik reggel azt tapasztalta, hogy nem kapcsol be. A fogyasztó a hibás telefont 2018. április 19. napján visszavitte a vásárlás helyére és leadta, kérve annak garanciális javítását. A készülék leadásakor az alábbi hibák kerültek rögzítésre:

„Nincs AC táplálás, nem reagál semmire, nem kapcsol be.”

A beadványhoz csatolt iratok alapján megállapítható volt, hogy a telefont a TMX Mobile Solution Kft. 2040 Budaörs, Kinizsi u. 2/b szám alatti szervize megvizsgálta és 2018. április 20. napján kelt 406517791 számú jegyzőkönyv/állásfoglalás nevű dokumentumban leírta, hogy: *„A készülék átvizsgálása során megállapítottuk, hogy a telefont ért külső mechanikai hatás következtében annak kijelzője betört. Ez a sérülés a nem rendeltetésszerű használat során keletkezett. Véleményünk szerint a készüléket ért behatás következménye az ügyfél által panaszolt jelenség. Az érintő és a kijelző egy egységet alkot, a készülék felépítéséből adódóan külön nem cserélhetők. A gyártói előírásoknak megfelelően, a mechanikai sérülés miatt a kijelző egység/az érintő plexi garanciális cseréjére nincs lehetőségünk. A cseréjét csak fizetős keretek között tudjuk biztosítani.”*

Fentiekre hivatkozva a vállalkozás elutasította a fogyasztó garanciális javítás iránti igényét. Fogyasztó az elutasítással nem értett egyet és 2018. május 23-án fogyasztói panasszal élt a vállalkozás Kecskemét, Korona u. 2. szám alatti üzletében. A 319908 szám alatt felvett panaszban rögzítésre került, hogy a fogyasztó sérülésmentesen adta le a telefont javításra, annak átvételekor mechanikai sérülés tényét nem rögzítették. A vállalkozás elutasította a fogyasztó panaszát.

A fogyasztó az elutasítást nem fogadta el és 2018. szeptember 25. napján 341035 számú jegyzőkönyvben ismételten kérte a vállalkozás ügyfélszolgálatát, hogy vizsgálja fölül panaszára adott elutasító válaszát.

A vállalkozás egy 2018. október 18-i keltezésű levélben a TMX Mobile Solution Kft. 2018. április 20-ai állásfoglalására való hivatkozással ismét elutasította a fogyasztó panaszát.

A fogyasztó nem fogadta el az elutasítás tényét és okát és 2019. január 28-án kérelmet nyújtott be a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez, fogyasztói jogvitájának rendezése érdekében. Indítványában konkrét igényként a készülék vételárának visszatérítését jelölte meg.

A vállalkozás 2019. február 18. napján kelt válasziratot nyújtott be. Válasziratában kifejtette, hogy a szerviz álláspontja alapján a készülék jótállás keretein belül nem javítható, mechanikai sérülés miatt. A jegyzőkönyv tartalmazta, hogy a készülék hibájának mértéke kicsi ezért azt nem észlelhették a kollégák az átvételkor, a hiba egyszerű külső szemrevételezéssel nem volt érzékelhető. Álláspontjuk szerint Vállalkozásuk mindent megtett, hogy a kérelmező problémájára megoldást találjon, de nem áll módjukban a szerviz eljárásának szakszerűségét felülbírálni. A fogyasztó igényének jogosságát nem ismerték el, azt nem kívánták teljesíteni. A Békéltető Testület döntését kötelezőként jelen eljárásban nem fogadták el.

A Fogyasztó a kérelmét, a Vállalkozás képviselője pedig a válasziratukban írtakat továbbra is fenntartotta.

A meghallgatáson megállapításra került, hogy a Fogyasztó panaszügye közel egy éve húzódik. Amikor leadta a készüléket a Vállalkozás munkatársa azt átnézte, akkor sértetlennek találta. A Fogyasztó előadta, hogy a telefon sérüléséről maga sem tudott, azt a leadáskor sem látta, amikor azonban visszaérkezett a szervizből, akkor már ő is tapasztalta a repedést. Az eljáró tanácsstagok szemrevételezték a fogyasztói vita tárgyát képező készüléket, megállapították, hogy valóban látszódik egy repedés a telefon kijelzőjének jobb alsó sarkában.

Vállalkozás képviselője előadta: ha a készüléken külső mechanikai sérülés nyoma látható, akkor arra felhívják a Fogyasztó figyelmét és rögzítik azokat a jegyzőkönyvben. Ha külsőleg, szabad szemmel nem is látszik semmi a telefonon, és a szervizben megállapítják, hogy mégis sérült, nem jelenti azt, hogy a sérülés minimális és nem okozhatott nagyobb problémát. Ha karcos a készülék külsőleg, azt is beleírják a jegyzőkönyvbe. Egy apróbb ütődéstől is sérülhet belülről a készülék valamelyik alkatrésze. Ezért is lehet plusz szolgáltatásként biztosítást kötni a telefon esetleges törésére.

A meghallgatás későbbi szakaszában megállapításra került, hogy a szerviz nem vizsgálta a Fogyasztó által jelzett hibát, a mechanikai sérülés és a hiba közötti ok-okozati összefüggésre nem tért ki. A mechanikai sérülést az átadás-átvételi jegyzőkönyv nem említi, így nem bizonyítható, hogy a sérülés hol keletkezett a készüléken.

Az eljáró tanács megkísérelte a felek között egyezség létrehozását, mely nem vezetett eredményre.

A fogyasztó kérelme az alábbiak szerint megalapozott.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban 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.***

6:173. § [A jótállási igény érvényesítése]

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

6:159. § [Kellékszavatossági jogok]

(1) Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

(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.

(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(4) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a **jogosult érdekeit kímélve** kell elvégezni.

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.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a készülék jótállási időn belül hibásodott meg, melyet a Fogyasztó azonnal jelzett a Vállalkozás részére. A Vállalkozás a telefont elküldte a szakszervizük részére, ahonnan azt javítás nélkül küldték vissza. A szerviz arra hivatkozott, hogy a készülék kijelzője külső mechanikai behatás miatt betört, ezért a kijelző cseréjét csak költségtérítés mellett tudták volna vállalni. Azt azonban nem vezette le, hogy a kijelző kicserélése hogyan oldaná meg a telefon problémáját, arra nem tett megállapítást, hogy mi is pontosan a hiba oka.

Az eljáró tanács a meghallgatáson elhangzottak és a felek által elmondottak alapján megállapította, hogy a Vállalkozás nem mentette ki magát a Ptk. 6:171. § (1) bekezdésben foglalt kötelezettsége alól. A szerviz arra vonatkozóan semmilyen megállapítást nem tett, hogy a készülék kijelzőjének törése milyen ok-okozati összefüggésben lehet a Fogyasztó által jelzett hibával. A mechanikai sérülés észlelése után nem vizsgálta tovább a készüléket. A meghallgatáson becsatolásra került a Fogyasztó által az átadás-átvételi jegyzőkönyv is, amely akkor készült, amikor a Fogyasztó leadta a készüléket a Vállalkozás részére. Ebben a jegyzőkönyvben nem szerepel, hogy a készülék sérült, így a Vállalkozásnak kellett volna azt bizonyítania, hogy a mechanikai behatás nem az átvétel után keletkezett, de erre sem került sor.

A Vállalkozás a fentiekkel elmulasztotta a jótállási kötelezettsége alóli kimentését. A panaszügy elhúzódása a Fogyasztónak jelentős érdeksérelmet okozott, így a Fogyasztó jogosan tér át másik kellékszavatossági jogára, jogosan követeli a készülék vételárának visszafizetését.

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

Tekintettel arra, hogy a vállalkozás a tanács döntését kötelezésként 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, 2019. év március hó 12. nap.

Karádi János s.k.
az eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. **Fogyasztó**
2. **Vöröskő Kft.** - 8200 Veszprém, Pápai út 36. - **vállalkozás**
3. **Iráttár**