

Jegyzőkönyv
PMBT-2/7669/2012. számú ügy

Készült: 2012. december 13. napján a fent jelölt számú ügyben eljáró Tanács ülésén, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 329. szám alatti tárgyalójában.

Jelen vannak:

- Dr. Viszlói Tamás, az Eljáró Tanács elnöke,
- Jegyzőkönyvvezető,
- [Fogyasztó neve] fogyasztó,

Nem jelent meg:

- Magyar Telekom Nyrt. vállalkozás,

Az Eljáró Tanács Elnöke az ülést megnyitja, ismerteti a panaszügyet.

A vállalkozás válasziratot terjesztett elő, amelyben kijelentette, hogy a Békéltető Testület határozatát magára nézve kötelezőnek nem ismeri el. A fogyasztó kijelenti, hogy a válasziratot átvette.

A fogyasztó a kérelemében foglaltakat fenntartja. A válasziratban foglaltakat elfogadni nem tudja, a beszélgetés a vállalkozás képviselőjével 2012. július 26. napján úgy hangzott el, hogy az iPhone5 típusú készülékre legalább 1 évet várni kell. Erre figyelemmel tett az ügyfélszolgálatos ügyintéző egy olyan ajánlatot, hogy vásároljon inkább egy 4S típusú készüléket, holott ilyenre nem volt szüksége, azt csak a téves tájékoztatás miatt vásárolta meg.

Az ügy megnyugtató befejezése érdekében elképzelhetőnek tart egy olyan megoldást is, hogy akció árán megvásárol a fogyasztó egy iPhone5 típusú, általa korábban is megvásárolni kívánt készüléket azzal, hogy a 4S típushoz vállal hűségidő ezen új készülék esetében is azonos lesz. Ez esetben mindkét készüléket megtartaná, de a hűségidő mindkét készülék esetében azonos lenne.

Az Eljáró Tanács elnöke az ülést bezárja.

Az ülésről készült jegyzőkönyvet és határozatot a Pest Megyei Békéltető Testület mindkét félnek 15 (tizenöt) napon belül, postán megküldi.

Ajánlás

A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-2/7669/2012. számú ügyben [Fogyasztó neve és lakóhelye] fogyasztónak a Magyar Telekom Nyrt. (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.), mint vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvita keretében meghozta az alábbi ajánlást.

Felkéri a vállalkozást, hogy vizsgálja meg annak lehetőségét, hogy a téves tájékoztatására tekintettel a fogyasztó részére új iPhone5 készülék vásárlása esetére ugyanazt a hűségidőt biztosítsák, azaz egy hűségidő biztosításával használhassa a 2 készüléket. Az ajánlás megvizsgálásának eredményéről a fogyasztót annak kézhezvételétől számított 15 napon belül tájékoztassák.

Indokolás

A Békéltető Testület a rendelkezésére álló iratok alapján, valamint a fogyasztó személyes meghallgatása után az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó 2012. július 26. napján a vállalkozás ügyfélszolgálatához fordult díjcsomag módosítás tárgyában. Az ügyfélszolgálat telefonos ügyintézés keretében tájékoztatta a kedvezményesen megvásárolható készülékekről. A fogyasztó által megvásárolni kívánt iPhone5 készülékre vonatkozóan olyan tájékoztatást adott, hogy annak „egy éves átfutása van, ugyanakkor az iPhone 4S készülék megvásárolható”. Az eljárás során megállapítható volt, hogy a fogyasztó ezen tájékoztatás ismeretében vásárolt készüléket és kötötte meg a hűségidőt is tartalmazó szerződést.

A vállalkozás válasziratában kifejtettek szerint a munkatársuk az iPhone5 készülék felől azt a

tájékoztatást adta, hogy egy éves átfutása van a készüléknek, amikor érdemes megvásárolni és nem azt, hogy a társaságnál egy év múlva lesz kapható.

A szavak általános jelentése szerint az adott tájékoztatás alkalmas volt arra, hogy az alapján a fogyasztó ne az általa megvásárolni kívánt készüléket, hanem a vállalkozás által helyette ajánlott készüléket vásárolja meg.

A fentiek alapján a rendelkező résznek megfelelően határozott az eljáró tanács.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 34. § (1) bekezdése alapján, a Tanács ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A Fgytv. 34. § (2) bekezdése értelmében az Eljáró Tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs.

Kmf.

Dr. Viszlói Tamás
az Eljáró Tanács elnöke