

Jegyzőkönyv
PMBT-3/9287/2013. számú ügy

Készült: 2013. december 17-én 9 órakor a fent jelölt számú ügyben eljáró tanács ülésén, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 329. szám alatti tárgyalójában.

Jelen vannak:

- Dr. Vándor András – egyedül eljáró testületi tag
- [Név] fogyasztó

Nem jelent meg:

- Magyar Telekom Nyrt. – vállalkozás

Az Eljáró Tanács az ülést megnyitja. Fogyasztó a személyazonosságát igazolja, az Eljáró Tanács megállapítja, hogy a fogyasztó a meghallgatáson megjelent, míg vállalkozás a meghallgatáson nem jelent meg. Az Eljáró Tanács összetételével szemben kifogás nem merült fel.

Ezek után az Eljáró Tanács röviden ismerteti az iratokat. A fogyasztói panasz szerint vállalkozás szervize visszautasította fogyasztó garanciális igényét fogyasztó hűségnyilatkozatos telefonjára, azzal az indokkal, hogy az folyadék behatása miatt nem javítható. Fogyasztó ezt az indokot nem fogadta el. A készüléket működő, feltöltött állapotban adta be a szervizbe, a töltő érintkezési hibája miatt, majd működésképtelen állapotban kapta vissza. Mindez garanciális időn belül történt, ezért kérte fogyasztó, hogy vállalkozás a hibáért álljon helyt.

Vállalkozás válasziratot nem terjesztett elő, alávetési nyilatkozatot nem tett.

Fogyasztó személyesen előadja, hogy a készüléket visszakapta, az jelenleg is nála van, működésképtelen állapotban. Korábban egyszer már volt javítva, a kijelző hibája miatt. Akkor elfogadták a jótállási körbe tartozó hibát. Felhőborítónak tartja fogyasztó, hogy a telefon névjegyzékének átmásolását is csak 3.000 Ft-os díj ellenében ajánlották fel. Az iratokban szereplő Integra Connect Kft. azon üzlet neve, mely közvetítőként járt el az ügyben, az Auchan áruházban található a boltjuk. Fogyasztó nem vitatja, hogy a készülék belülről oxidálódott, azonban annak okát vitatja. Fogyasztó álláspontja szerint a hiba nem rendeltetésellenes használat, hanem minőséghiba következménye. A termék vagy eredetileg rossz volt, vagy a javítás során ment tönkre. Fogyasztó a készüléket soha nem bontotta meg. Fogyasztó elismeri, hogy a készüléket használta, nyaralásra is magával vitte, de semmilyen rendellenes körülménynek nem tette ki. Fogyasztó belátja továbbá, hogy nehezen bizonyítható, hogy mi okozta az oxidációt, de úgy véli, hogy ez nem eshet az Ő terhére. Vállalkozásnál nem lehetett kivel tárgyalni, egyeztetni. A szervizt nem lehetett szintén elérni, felhívni. Fogyasztó kijelenti, hogy amennyiben vállalkozás nem rendezi a panaszát, úgy feltett szándéka, hogy bírósághoz forduljon. Fogyasztó a készülék javítását, vagy működőképes, használt készülékre történő cseréjét is elfogadta volna. Fontos, hogy az eredeti probléma a csatlakozó érintkezési hibája volt, de a készülék működött és tölteni is lehetett. Ehhez képest teljesen lemerült, használhatatlan készüléket adtak vissza, melyet nem is lehet tölteni.

Fogyasztó egyebet előadni nem kíván, jegyzőkönyv lezárva 9 óra 30 perckor.

Ajánlás

A Pest Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a PMBT-3/9287/2013. számú ügyben [Fogyasztó neve, lakóhelyének címe] fogyasztónak a Magyar Telekom Nyrt. (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.) mint Vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvita keretében az alábbi ajánlást teszi.

Felhívja vállalkozást, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a termék hibájáért álljon helyt a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvénynek a hibás teljesítésre vonatkozó előírásai szerint.

Indokolás

A Békéltető Testület a rendelkezésre álló iratok és a fogyasztó személyes előadása alapján az alábbiakat állapított meg.

Fogyasztó 2012.05.06-án Nokia C5-03 típusú mobiltelefont vásárolt vállalkozástól úgynevezett kedvezményes készülékvásárlás keretében. Ennek megfelelően fogyasztó a termékért vételárat nem fizetett, de vállalta, hogy határozott időn keresztül havielőfizetési díjat fizet vállalkozás részére. Felek között a tekintetben vita nem merült fel, hogy a termékre 24 hónap jótállás vonatkozott, így 2013. november 4. napján fogyasztó jótállási időn belül jelzett hibát vállalkozás felé. Vállalkozás a hibát kivizsgálta és a szerviz arra a megállapításra jutott, hogy a hiba oka a használati útmutató be nem tartása, a készülékbe az értékesítést követően folyadék került. Mindezek alapján vállalkozás a fogyasztói panaszt elutasította.

A Békéltető Testület álláspontja szerint a fogyasztói panasz megalapozott.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban Ptk.) szerint:

„248. § (1) Aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.”

A készülék vizsgálatát végző szerviz semmilyen olyan érvet, bizonyítékot nem jelölt meg, amely álláspontját alátámasztaná, és amelyből egyértelműen következni lehetne arra, hogy a hiba csak és kizárólag a termék fogyasztó részére történő átadását követően bekövetkezett okra vezethető vissza. A szerviz szakvéleményéből nem derül ki, hogy milyen okból következett a szerviz arra, hogy az értékesítést követően került a készülékbe folyadék, és nem esetlegesen már az értékesítést megelőzően. Hiányzik továbbá annak kifejtése, hogy a szerviz álláspontja szerint fogyasztó a használati útmutató mely előírásait nem tartotta be, és ezen álláspontját mi támasztja alá. A szerviz álláspontja összességében nem kellően meggyőző.

A fentiekben idézett jogszabályhely szerint amennyiben vállalkozás nem képes egyértelműen bizonyítani, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett, úgy a hibáért helytállni tartozik.

„Ptk. 306. § (1) Hibás teljesítés esetén a jogosult

a) elsősorban - választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget;

b) ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a (2) bekezdésben írt feltételekkel nem tud eleget tenni - választása szerint - megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől. Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

(2) A kijavítást vagy kicserélést - a dolog tulajdonságaira és a jogosult által elvárható rendeltetésére figyelemmel - megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül kell elvégezni.

(3) Ha a kötelezett a dolog kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a jogosult a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja.

(4) A jogosult a kijavításig vagy kicserélésig az ellenszolgáltatás arányos részét visszatarthatja.

(5) Fogyasztói szerződésben semmis az a kikötés, amely a szavatossági jogoknak a törvényben meghatározott sorrendjétől a fogyasztó hátrányára tér el.”

A fentiekre tekintettel tehát vállalkozás a termék hibájáért helytállni tartozik a Ptk. 306. §-a szerint.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 32. § b) pontja alapján egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (1) bekezdése szerint a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi törvény CLV. 34. § (2) bekezdése értelmében a tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs.

Kmf.

Dr. Vándor András
egyedül eljáró testületi tag