

Ügyszám: 044-06/2015.

Meghallgatás időpontja: 2015. 04. 02-án de. 11,00 órakor.

A **fogyasztó** panasszal fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez (a továbbiakban: BT). A panasz tárgya a **Telenor Magyarország Zrt. (2045 Törökbálint, Pannon út 1.) vállalkozás szolgáltatásából eredő vita.**

A vállalkozás válasziratot nyújtott be, alávetési nyilatkozatot nem tett, szabályszerű értesítés ellenére a meghallgatáson nem jelent meg.

A panaszügyben a rendelkezésre álló adatok, dokumentumok alapján az eljáró tanács a következő **a j á n l á s**t hozta meg.

A J Á N L Á S

A Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület eljáró tanácsa a becsatolt dokumentumok és a meghallgatáson elhangzottak alapján, ajánlja a Telenor Magyarország Zrt. (székhely: 2045 Törökbálint, Pannon út 1., Cg.13-10-040409) vállalkozásnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 8 napon belül javítsa meg a fogyasztó Telenor S600 típusú készüléket, amennyiben nem tudja javítani vagy azt nem vállalja, akkor ugyanezen határidőn belül cserélje ki, vagy fizesse vissza a 3.899.-Ft (azaz: háromezer-nyolcszázkilencvenkilenc) vételárat a fogyasztó részére.

I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló iratok, valamint a tárgyaláson elhangzottak alapján megállapította, hogy a fogyasztó 2014. szeptember 23-án a Telenor Magyarország Zrt. (Cg.13-10-040409, H-2045 Törökbálint, Pannon út 1.), továbbiakban vállalkozás - értékesítő pontján (Penny-Market Kft. 6000 Kecskemét, Kossuth krt. 60, adószám:10969629-2-44) vásárolt egy Telenor S600 (Polaroid) mobiltelefont, bruttó 3.899,- Ft vételárért. A szerződés teljesítéséért a vállalkozás jótállást vállalt, és mobiltelefonnal együtt a jótállási jegyet a fogyasztó rendelkezésére bocsátotta, melyen rögzítette a megvásárolt telefon 867041004903882 IMEI számát is.

A készülék csengőhangja a vásárlást követő pár hónapon belül meghibásodott. A hangjelzést nem lehetett hallani, és az átadott használati útmutató segítségével sem lehetett beállítani. Ezt követően a fogyasztó a jótállási igényét érvényesítve, a vállalkozástól 2015.január 05. napján kérte a termék kijavítását.

A vállalkozás a jótállási igény bejelentéséről és az átvételről jegyzőkönyvet vett fel, amelyben rögzítésre került, hogy az átvételkor a hiba jelentkezett, a hívást nem lehetett hallani. Ezt követően a MX Mobile Solution Kft. (2040 Budaörs, Kinizsi u 2/b) a vállalkozás márkaszervize (továbbiakban szerviz) a készüléket megjavította, és azt átadta a fogyasztónak. A javítást követően a fogyasztó 2015. 01. 26-án ismételtén visszavitte a készüléket, mivel az híváskor nem adott hangjelzést. A felvett jegyzőkönyvben többek között rögzítésre került, hogy „átvételkor a hiba jelentkezett”. A márkaszerviz a telefont megjavította majd 2015. február 05-én a fogyasztónak visszaadta, aki aláírásával igazolta, hogy a készüléket kipróbált állapotban átvette. A fogyasztó még, aznap azaz 2015. február 05-én visszavitte a készüléket, azzal, hogy annak csengő hangereje nagyon halk, azt nem lehet hallani. **A forgalmazó képviselője a felvett jegyzőkönyvben a hibát elismerte**, valamint rögzítette, hogy a készüléken IMEI szám csere történt, annak új azonosítási száma: 867041004968463. Ilyen

előzmények után a szerviz 2015. február 11-én kelt jegyzőkönyvében a terméket hibátlannak minősítette, és a fogyasztó javítási igényét elutasította. Véleménye az új azonosítási számú készülékre:” ***A készülék működését, más azonos típusú készülékkel összehasonlítottuk. A működésben eltérést nem tapasztaltunk.***”

Ezt követően a fogyasztó kérelmével a Békéltető Testület eljárását kezdeményezte, és kérte, hogy a vállalkozás a terméket cserélje ki.

Az Békéltető Testület eljárása során a vállalkozást nyilatkozattételre hívta fel. A Telenor válasziratában előadta, hogy a készülék műszaki állapotára vonatkozó kérdésekben a márkaszerviz álláspontját fogadja el, így amennyiben a szerviz nem állapított meg hibát, úgy a Telenornak sem áll módjában felülbírálni márkaszerviz szakvéleményét. Ennek oka, hogy a gyártók által kijelölt márkaszervizek rendelkeznek azokkal az információkkal, eszközökkel és szakképzettséggel, amely a hibás működés megállapításához, és a hiba okának a feltárásához szükséges. Mivel a gyártó által kijelölt márkaszerviz jegyzőkönyve alapján a termék nem hibás, így a termék cseréjét nem tudják vállalni.

Az eljáró tanács a vállalkozás nyilatkozatát az alábbi indokok miatt nem tudta elfogadni:

A meghallgatáson az eljáró tanács zajmentes zárt térben meghallgatta az utcai alkalmazásra beállított telefon csörgését, és egyhangúan megállapította, hogy a szóban forgó telefon hangjelzésének az ereje nagyon gyenge. Oszítja a fogyasztó és a vállalkozás képviselőjének jegyzőkönyvben rögzített azon álláspontját, hogy a készülék csengőhangja nagyon halk, utcai zajban az nem hallható. Az eljáró tanács nem tudja elfogadni a márkaszerviz és a vállalkozás azon véleményét, hogy a termék hibátlan, hiszen a hangerő gyengesége miatt a telefon, hívás fogadására, így rendeltetésszerű használatra alkalmatlan.

Az eljáró tanács a vállalkozás nyilatkozatának „előzmény” részét aggályosnak tartja, mivel ténylegesen nem a panasz tárgyát képező készülékre tette meg, (a nyilatkozatban feltüntetett termék IMEI száma nem egyezik a jegyzőkönyvekben és a jótállási jegyen rögzített IMEI számmal) egy olyan készülék megvásárlását tulajdonította a fogyasztónak, melyet ő nem vett meg.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban PTK.) 6:157. § (1) bekezdése értelmében a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek. Nem teljesít hibásan a kötelezett, ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy a hibát a szerződéskötés időpontjában ismernie kellett.

A PTK. 6:158. § [Hibás teljesítési vélelem]

Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.

Tehát hibás teljesítésről akkor beszélünk, ha a szolgáltatás nem felel meg a felek szerződésének és az alkalmazandó jognak, szokásoknak, és az üzleti szokványoknak. A szerződésben vállalt szolgáltatás minőségével kapcsolatban általános törvényi követelmény, hogy alkalmas legyen rendeltetés szerinti céljának betöltésére, és rendelkezzen az azonos fajtájú szolgáltatások szokásos elvárható minőségével. Hibás az a szolgáltatás, amely bármely okból nem alkalmas a rendeltetésének megfelelő használatra.

A PTK. 6:171. § (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. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

Tehát az eladó csak akkor mentesül a jótállási kötelezettsége alól, ha a bizonyítja, hogy a termék hibája a fogyasztó részre történt átadását követően keletkezett. Ez azt jelenti, hogy az eladó nem köteles a fogyasztó kifogásának helyt adni, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a termék fogyasztó részére való átadását követően lépett fel.

Az általános jogszabályi követelményeket a PTK. 6:123-6:124 §-ai tartalmazzák, a gyakorlatban az általános követelmények a termék rendeltetészerű használatára való alkalmasságban öltenek testet.

PTK.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.

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

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fentiekben részletezett indokok alapján a telefon hibás, ezért ajánlja a vállalkozásnak a telefon kijavítását, vagy kicserélését, amennyiben ezt nem vállalja, akkor az ellenérték visszafizetését.

Fentiekre tekintettel döntött az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint.

A panaszolt vállalkozás az eljáró tanács ajánlásának nem tett eleget, így a hivatkozott tv. és a panaszos visszajelzése alapján a testület az ügyet a fent leírtak szerint nyilvánosságra hozta.