

**Ügyszám:** 174-06/2015.

**Meghallgatás időpontja:** 2015. 07. 15-én de. 9,00 órakor

A **fogyasztó** panasszal fordult a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testülethez (a továbbiakban: BT). A panasz tárgya a **Magyar Telekom Nyrt. (Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., Cg.01-10-041928) vállalkozás** (továbbiakban: vállalkozás) szolgáltatásából eredő vita.

A panaszügyben 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 Magyar Telekom Nyrt. (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.) vállalkozásnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül szakvéleménnyel bizonyítsa, hogy a tabletet a szervizben illetve a szállítás közben nem érte korróziós nyomokat kiváltó hatás. Amennyiben bizonyítási kötelezettségét nem teljesíti, úgy a hibás tablet készüléket jótállás keretében javítsa meg.*

### **I N D O K O L Á S**

Az eljáró tanács a rendelkezésére álló dokumentumok, valamint a meghallgatáson elhangzottak alapján megállapította, hogy **a fogyasztó** 2013.december 1-jén **Magyar Telekom Nyrt. (Székhelye: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55., Cg.01-10-041928) vállalkozástól** vásárolt 1 db. Sam Gal Tab 3 8 LTE/SL típusú 357393050605250 azonosító számú tablet készüléket, 58.998 Ft vételáron. A fogyasztó a vétellel egy időpontban a vállalkozással előfizetői szerződést kötött Mobilinternet Net&Roll L díjsomagra. A termékhez adott jótállási jegy szerint a 12 hónapos kötelező jótálláson túl a vállalkozás készülékekre további 12 hónap korlátozott jótállást vállalt. A készülék meghibásodott, **nem lehetett bekapcsolni, illetve tölteni**. A fogyasztó a tabletet ezekkel a hibákkal 2014. november 3-án adta le a vállalkozás szerviz szolgálatánál. Bekapcsolási hiba miatt a javításra átadott készüléken lévő adatokat a fogyasztó nem tudta elmenteni. A készülék átvételkor a szolgálat tájékoztatta a fogyasztót, hogy a javítást követően a készüléket futárszolgálattal juttatják vissza. A készüléket a szolgálat a TMX Mobile Solution Szerviz Kft. (Budapest, Kinizsi u.2/B) márkaszervizhez továbbította. A fogyasztó a postai futártól a javított készüléket 2014. november 11-én vette át. A csomagolást kibontva tapasztalta, hogy a tablet képernyője el van törve. A sérülésről jegyzőkönyvet vettek fel, és ennek kíséretében a törött terméket visszaküldték a szerviznek. Kérése ellenére a gépen lévő adatokat nem mentették el, így a gépen lévő összes adat (kép, videó) elveszett.

A szerviz ígérete ellenére a törött készüléket nem cserélte, hanem kijavította.

Fél évvel később a készüléket **ismét nem lehetett bekapcsolni, illetve tölteni**, így azt a fogyasztó 2015. május 26-án, postai úton garanciális javításra elküldte a szerviznek. Ezt követően a szerviz a hibáról felvett jegyzőkönyvben tájékoztatta a fogyasztót, hogy jótállás keretében a javítást nem vállalják, mivel a készülékben ismeretlen eredetű anyag befolyásából származó maradványok, korróziós nyomok találhatóak. Szakszerű javítása a hibás alkatrészek cseréjével lehetséges, amely csak fizetős keretek között oldható meg. Az alkatrészekről készült fotókat a jegyzőkönyvhöz csatolták. A szerviz árajánlatában a javítási költséget 31.750.-Ft.-ban állapította meg.

Az eljáró tanács megtekintette a panasz tárgyát képező tabletet, valamint az elváltozással érintett alkatrészekről készült színes fotókat. Megállapította, hogy az USB csatlakozó panelről készült képen jól kivehető a korrózió nyoma, amelynek okozója lehet folyadék, pára, vagy más egyéb anyag is.

A fogyasztó nem fogadja el a szerviz elutasító álláspontját. Állítása szerint, amikor az Ő birtokában volt a gép, semmilyen folyadék, vagy más anyag nem érthette. Véleménye szerint a korróziót okozó anyag a 2014. novemberi javításkor kerülhetett a készülékbe. Ezért fordult a Békéltető Testülethez, és kéri a hiba garanciális javítását.

### **A fogyasztó kérelme megalapozott az alábbiak szerint:**

A készülék megvásárlásának időpontjában hatályos 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. 6:171. § (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. Mentese 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. Vállalkozás felelőségének kimentésére a TMX Mobile Solution Szerviz Kft. által készített jegyzőkönyvet csatolta az iratokhoz, melyben megállapításra került, hogy a készülékben ismeretlen eredetű anyag befolyásából származó maradványok, korróziós nyomok találhatóak. Az áramköri panel rétegei és az elektromos alkatrészek között vissza nem fordítható zárlat keletkezett/keletkezhett, ezért javítását - gyártói utasítások értelmében- garanciában nem tudják vállalni. Szakszerű javítása a hibás alkatrészek cseréjével lehetséges, amely csak fizetős keretek között oldható meg. **A jegyzőkönyvben a jótállás keretében történő javítás elutasításának okaként a következőket rögzítették:** *”A termék felépítéséből, annak speciális elektronikai működéséből adódóan az említett sérülés(ek) következményeként a készülék nem képes a használati útmutatónak és a gyártói specifikációnak megfelelően üzemszerű, hibátlan működésre. Jelen állapotában a termék nem vagy csak részlegesen, illetve hibás működés mellett használható.”* Az eljáró tanács álláspontja szerint a készülék bevizsgálásáról készített jegyzőkönyv nem alkalmas annak bizonyítására, hogy a készüléken feltárt hiba a fogyasztó nem rendeltetésszerű használatából eredt, vagyis az ismeretlen eredetű anyag a fogyasztó birtokában került a készülékbe. Az valóban igaz, hogy a tablet nem képes üzemszerű működésre, de itt nem is ez a kérdés, hanem az, hogy az ismeretlen eredetű anyag kinél került a készülékbe. A szerviz álláspontja logikátlan, érthetetlen ugyanis a nem rendeltetésszerű használatra, abból következtet, hogy a termék felépítéséből, annak speciális elektronikai működéséből adódóan az említett sérülés(ek) következményeként a készülék nem képes a használati útmutatónak és a gyártói specifikációnak megfelelően üzemszerű, hibátlan működésre. Az eljáró tanács számára felfoghatatlan, hogy ebből az indokolásból a szerviz hogyan jutott arra a következtetésre, hogy a hiba a fogyasztónál keletkezett. A szakértő feladata éppen az lenne, hogy minden szóba jöhető okot megvizsgáljon és e vizsgálatok eredményeképpen bizonyítsa, hogy milyen körülmények között kerülhetett a folyadék a termékbe, és ezért ki a felelős. Ezzel szemben a jegyzőkönyv egyáltalán nem tartalmaz adatot arra nézve, az ismeretlen eredetű anyag bekerülésének okát, körülményeit a szerviz

egyáltalán vizsgálta-e, és ha igen, akkor milyen módszerrel. Az eljáró tanács álláspontja szerint a korrózió kialakulása egy lassú folyamat, így utólag nem lehet meghatározni, hogy a termékbe mikor került be az ismeretlen anyag, amely a korróziós folyamatokat elindíthatta. A tablettét két esetben is szállították postai futárral – első alkalommal törött állapotban érkezett vissza a fogyasztóhoz a készülék - és nem kizárt, hogy ekkor érte olyan pára, vagy ismeretlen anyag, amely szerviz által leírt elváltozások a készülékben kialakulhattak. Ezen túlmenően az sem bizonyított, hogy a korróziót okozó anyag nem a korábbi sérüléssel járó visszaszállítás során vagy esetleg a szervizben került a készülékbe.

Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint a szerviz vizsgálatnak, az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a vizsgálat végzőnek a tudomány mindenkori állásának figyelembevételével a szóba jövő vizsgálati eljárásokat és módszereket alkalmaznia kell, és a szakmai kérdések kifejtésével körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia véleményét.

Eljáró tanács megítélése szerint a csatolt jegyzőkönyv nem felel meg ezeknek a kritériumoknak, így a vállalkozást terhelő bizonyítási kötelezettség teljesítésére a jegyzőkönyvet nem találta megfelelőnek. Márpedig a bizonyítási teher a fentebb kifejtettek alapján a vállalkozást terheli, melynek azonban eljáró tanács álláspontja szerint nem tett eleget.

A jótállási jogok megegyeznek a kellékszavatossági jogokkal.

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.

(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.

Vállalkozás válasziratában előadja, hogy márkaszerviz álláspontját fogadja el, tekintettel arra, hogy a készülék nem rendeltetésszerű használat nyomán hibásodott meg, a hiba tehát a teljesítéskor nem állt fenn, így a Társaság vonatkozásában a hibás teljesítés nem állapítható meg; következésképpen a készülék garanciális keretek között történő javítását, illetve cseréjét a Társaság nem tudja vállalni, ez csak térítés ellenében lehetséges.

Az eljáró tanács a válasziratban, illetve a csatolt szerviz jegyzőkönyvekben foglaltakat nem tudja elfogadni a jótállási kötelezettség alóli mentesítésre.

A vállalkozás felelősségének kimentésére nem készítettett szakvéleményt, a fogyasztó jótállási igényének elutasítása a szerviz jegyzőkönyvben foglalt állásfoglalásán alapult, amely a fentiekben részletezett okok miatt alkalmatlan a vállalkozás felelősségének kimentésére. A vállalkozás hibátlan teljesítését nem bizonyítják, a garanciális javítás elutasításának az okára nem adnak választ, tényként állapítják meg, hogy készülék nem képes hibátlan működésre. Ezt természetesen mindenki elismeri, csak éppen a **legfontosabb kérdést** nem válaszolják meg, vagyis azt **hogy miért a fogyasztó nem rendeltetésszerű használatából adódott a hiba.**

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.**