

Ügyszám: 377-06/2014.

Meghallgatás időpontja: 2015. 02. 18-án de. 10,00 órakor

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

A panaszügyben 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, a meghallgatáson elhangzottak, valamint a panasz tárgyát képező telefon megtekintése alapján, ajánlja a Telenor Magyarország Zrt. (2045 Törökbálint, Pannon út 1.) panaszoltnak, hogy az ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül, a panaszos részére Sony Xperia GO típusú telefonkészüléket javítsa ki. Amennyiben a javítás nem lehetséges cserélje ki, ha a csere sem lehetséges fizesse vissza a készülék vételárát.

I N D O K O L Á S

Az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok alapján az alábbi tényállást állapította meg:

A fogyasztó 2013.05.09-én **SONY XPERIA GO** típusú mobiltelefont vásárolt a panaszolt vállalkozás bajai értékesítési pontján (6500 Baja, Déry F. sétány 2/A.). A bemutatott készülék oldalélein összesen két olyan csatlakozó aljzat van, melyet a gyártónak profi módon le kellett szigetelnie: baloldalt található a 3,5 milliméteres audió dugalj, jobboldalt pedig a microUSB port kapott helyet. Panaszos részére a panaszolt írásban olyan tájékoztatást adott, hogy a készülék **por és vízálló**.

2014. augusztus hónapban a mobiltelefon közel **öt percig víz alá került**, mert egy **80 cm mélységű gyermekmedencébe esett**. Ezt követően már nem működött, ezért 2014. 08.15-én a panaszos javítás céljából bevitte abba az üzletbe, ahol korábban vásárlás történt. A forgalmazó által felkért CORDON Electronics Kft. (1045 Budapest, Széchenyi tér 9.) a készülékben ismeretlen eredetű folyadék nyomait találta, és a garanciális javítást elutasította, arra hivatkozva, hogy az a gyártói utasítások értelmében nem vállalható, ezt a véleményét a válasziratában ismételten leírta. A panaszos, indítványában kérte a javítás elvégzését jótállás keretében.

A jelen ügyben még alkalmazandó, a **Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény** (Ptk.) 248. § (1) bekezdése szerint: "*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 jótállás a jogosultnak a törvényből eredő jogait nem érinti.*"

A Ptk. 277. § (1) bekezdés alapján "*a szerződéseket tartalmuknak megfelelően, a megszabott helyen és időben, a megállapított mennyiség, minőség és választék szerint kell teljesíteni. A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos fajtájú szolgáltatásokat rendszerint használnak, és rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a szolgáltatás természetét, valamint*

a kötelezettnek, a gyártónak, az importálónak vagy ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó - különösen reklámban vagy az áru címkéjén megjelenő - nyilvános kijelentését."

A Ptk. 305. §(1) bekezdése szerint *"olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatott dolog a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak."*

A Ptk. 305/A.§ (1) bekezdés szerint, *„ha a jogosult a hibát a szerződéskötés időpontjában ismerte, vagy azt ismernie kellett, a kötelezett mentesül a szavatossági felelősség alól. Mentesül a kötelezett a szavatossági felelősség alól akkor is, ha a hiba a jogosult által adott anyag hibájára vezethető vissza, feltéve, hogy az anyag alkalmatlanságára a jogosultat figyelmeztette.*

Az eljáró tanács megállapította, hogy a készülékre a vásárlástól számított egy évre szóló jogszabályon alapuló és további egy évre szóló önkéntesen vállalt jótállás áll fenn.

A jótállás a hibás teljesítés egyik jogkövetkezménye, amennyiben a jótállás a hibátlan teljesítésért vállalt objektív felelősség. A jótállási kötelezettség alól történő mentesülés érdekében a kötelezettnek – panaszolnak – kell bizonyítania, hogy a jótállási idő alatt észlelt és vele megfelelően közölt, az igényérvényesítésre alapot adó hiba oka a teljesítés után keletkezett.

A vállalkozás jótállási kötelezettsége ugyanis teljes körű, mindenféle hibára kiterjed, így ilyen esetekben is bizonyítaniuk kell, hogy a törés, sérülés, folyadék hatásaként előállt hiba az értékesítés utáni nem rendeltetésszerű használatra vezethető vissza, nem pedig pl. anyag- vagy konstrukciós hibára, összeszerelési hibára stb.

Az eljáró tanács álláspontja szerint panaszolt nem bizonyított sikeresen a CORDON Elektronics Kft. szakértői véleményével. Ez ugyanis csak azt állapította meg a por és vízállóként eladott telefonkészülekről, hogy ismeretlen eredetű folyadék nyomai találhatóak benne, és ez vezetett a károsodáshoz. Nem tért ki a szakvélemény arra, miként juthatott be a készülékbe a folyadék. Mivel a CORDON Elektronics Kft. vizsgálódása során nem állapított meg a telefonon külsérelmi nyomokat, így nem bizonyított az sem, hogy a telefonkészülék a panaszosnak felróhatóan, illetve a vásárlást követően elvesztette vízállóságát.

A panaszolt válasziratában leírta, hogy a **"gyártók által kijelölt márkaszervizek rendelkeznek azokkal az információkkal, eszközökkel és szakképzettséggel, amely a hibás működés megállapításához, és a hiba okának feltárásához szükséges"**. Az eljáró tanács véleménye szerint a márkaszerviz vizsgálatának első sorban, arra kellett volna kitérni, hogy a víz és porállónak eladott készülék miért vesztette el vízállóságát, 15 hónapi használat után a készülék vízálló képessége fenn állt e. Sajnos a vizsgálatot végző márkaszerviz erre nem adott választ, csak azt állapította meg, hogy az egyébként vízálló készülékben ismeretlen eredetű folyadék nyomai láthatók, ok okozati összefüggést nem állapított meg, csak tényeket közölt. Ezért az eljáró tanács a kiadott szakvéleményt nem tudta elfogadni és nem tudta megállapítani a készülék nem rendeltetésszerű használatát a panaszos fogyasztó részéről.

A Ptk. 306. §(1) bekezdés alapján 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 kijavíttathatja.

(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."

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.