

# Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt.99.  
Levelezési cím:1253 Budapest, Pf.10  
Telefon:488-2131 Fax:488-2186  
e-mail cím:bekelteto.testulet@bkik.hu

**BBT/4149/2017**

Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Samsung Electronics Magyar Zrt.** ( 1385 Budapest 62. Pf.:890.) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

## A J Á N L Á S T

teszi:

**A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül a szervizpartnerén - TMX Mobile Solution Kft. - keresztül garanciális keretek között javítsa meg a fogyasztó Samsung Galaxy A32016/SL SM-A310F típusú 351824088925027 IMEI számú telefonkészülékét.**

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése – jogszabályban meghatározott esetekben – kérhető a Fővárosi Törvényszéktől.

## INDOKOLÁS

A fogyasztó írásbeli kérelme szerint 2016.10.06-án vásárolt egy Samsung Galaxy arany színű telefonkészüléket a Magyar Telekom Nyrt.-től. Pár hónapos használatot követően véleménye szerint az akkumulátor túlmelegedése folytán a 2017 márciusában az üveg lapja megrepedt. Garanciális javítás céljából 2017.03.02-án a Samsung hivatalos márkaszervizénél –a TMX Mobile Solution Szerviz Kft.- leadta a telefont. Már akkor is volt vita a felek között a repedés miatt, de végül is Samsung Zrt. méltányossági alapon garanciában megjavította a készüléket. A javítást követően a szervizben ismét feltette a kérdést, hogy mi lesz, ha újból elreped a készülék, mire azt felelték, hogy az teljességgel kizárt. 2017 augusztusában ugyanott, ahol korábban volt a repedés. 2017.08.29-én leadta ugyanabba a szervizbe a telefont, mint korábban.2017 09.06-án telefonon érdeklődött a Samsung hivatalos ügyfélszolgálati telefonszámán és 1 hét múlva sem kapott érdemi választ. Ezután végül 2017.09.09-én azt az információt kapta, hogy elkészült és a TMX-nél átveheti. Elment Dunakeszről Budaörsre, ahol arról tájékoztatták, hogy ők már 2017.08.30-án bevizsgálták a készüléket és álláspontjuk szerint ő törte el, így annak garanciális javítása nem lehetséges, csak ha a gyártó, a Samsung erre utasítást ad. Vissza akarták adni a készüléket egy olyan munkalappal, hogy a javítást elvégezték, de ő ezt nem vette át. Meglepődésére a gyártótól kapott 2017.09.1-én egy olyan levelet, hogy adja le a szervizbe a telefont, hogy kivizsgálják az ügyét. Amikor már 2017.08.29-e óta a szervizbe volt a telefonja. 2017.09.14-én egy újabb levelet kapott a Samsungtól, mely szerint a készülék kijelzőjét eltörte, így nem lehet garanciálisan javítani. Végül 2017.09.17-én többszöri telefonálást megelőzően a javítás helyett ismételten azt kérték, hogy vegye át javítatlanul a telefont. A fogyasztó ezután a Budapesti Békéltető Testülethez fordult és az eljárásban kérte, hogy a vállalkozás a készüléket javítsa ki garanciában és térítse meg a kb. 15.000,- Ft összegű utazási és egyéb felmerülő költségét is. Kérelméhez csatolta a jótállási jegyet, a termék számláját, a 2017.03.02-i átvételi elismervényt, a TMX 2017.03.02-i munkalapját, a TMX 2017.08.30-i munkalapját, a TMX 2017.08.30-i jegyzőkönyvét, a telefonról készült fotókat, a fogyasztó 2017.09.01-jén kelt levelét, 2017.09.06-án és 09.07-én írt leveleit, a vállalkozás 2017.09.14-én kelt elutasít választát, a felek közötti levelezést.

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 25 § (3) bekezdése alapján egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki Dr. Kolyvek Antónia személyében.

A meghallgatás 2017.11.22. napjának 12.00 órai időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben közölte a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, és felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 25. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. Felek határidőben ezirányú kérelmet nem terjesztettek elő.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

A vállalkozás 2017.11.02-án érkezett érdemi válasziratában a következőket adta elő. Tájékoztatják a T. testületet, hogy szervizpartnerük által végzett bevizsgálást követően megállapítást nyert, hogy a készüléket ért külső mechanikai hatás következtében a kijelző egysége megrepedt, betört, mely nem kezelhető jótállás körében. Mellékelik a TMX Mobile Solution Kft. szerviz jegyzőkönyvét. A korábbiakban -2017.03.07-én-a várható magas javítási költségek elkerülése végett méltányosságból megbízást adtak a szervizpartnerüknek egyszeri alkalomra szóló javításra. A szerviz a javítást követően 2017.03.09-én átadta a készüléket a fogyasztónak. Korábbi írásbeli álláspontjukat (2017.09.15-én kelt levelükben) változatlanul fenntartják és a fogyasztó kérelmét elutasítják.

A meghallgatáson a fogyasztó képviselőjében XY ügyvezető szabályszerű értesítésre megjelent. Becsatolta az Fgytv. 2. § a, pontja alapján tett nyilatkozatát, mely szerint a Kft. mikro vállalkozás és gazdasági tevékenységi körén kívül jár el, így a békéltető testületi eljárás tekintetében fogyasztónak minősül. Az eljáró tanáccsal szemben kifogást, kizárást nem terjesztett elő. Fenntartotta az írásbeli kérelmét. A meghallgatáson becsatolta a készülékről készült fotókat, melyet a TMX szerviz az első javítást megelőzően készített és a 2017.03.02-a előtti állapotot rögzítette. A fogyasztó előadta, hogy a szerviz egy alkalommal küldte el a készüléket egy szakértői vizsgálatra, így ezek a jegyzőkönyvek nem független vélemények, hanem a gyártó saját véleménye. Az eljáró tanács kérdésére előadta, hogy mivel most nincsenek számlák a költségeiről, így arra vonatkozó igényét nem tartja fenn. Az eljáró testületi tag kérdésére elmondta, hogy tokban hordja a készüléket és nagyon vigyáz rá.

A vállalkozás meghallgatáson szabályszerű értesítés ellenére nem jelent meg, a meghallgatásra szóló értesítését a posta szerint 2017.10.24-én meghatalmazottja útján átvette.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok és bizonyítékok alapján az alábbiak szerint tartotta megalapozottnak a fogyasztói kérelmet.

A fogyasztó 2016.10.06-án vásárolt a Magyar Telekom Nyrt-től kedvezményes csomaggal együtt egy Samsung Galaxy A3 2016 SL arany színű mobiltelefont. A becsatolt jótállási jegy szerint a telefonra 12 hónapos jótállást biztosított a forgalmazó cég. A jótállási idő alatt a gyártó hivatalos márkaszervizén keresztül történhet meg a készülék garanciális javítása és a szavatossági igények előterjesztése. A fogyasztó 2017.03.02-án a vállalkozás hivatalos szervizébe, a TMX Mobile Solution Kft.-hez adta le a telefont, mert a készülék üveg hátlapja elrepedt. A fogyasztó ekkor is jelezte azon tényről, hogy a készülék hátlapja nagyon átforrósodik, ha több alkalmazás fut rajta. A szerviz a gyártó vállalkozás utasítása alapján méltányosságból garanciálisan megjavította a készüléket. A 2017.03.09-én kelt TMX munkalapon az a megjegyzés szerepelt: „meglazult alkatrészek- hátlap törött.” A fogyasztó által becsatolt fotón látható, hogy a készülék nagyon megkímélt állapotban volt és nem volt karcolás sem rajta. A javítást követően alig 5 hónap elteltével a fogyasztó azt tapasztalta, hogy a készülék túlmelegedett majd a hátlap újból elrepedt azon a helyen, ahol korábban. A szervizbe a telefont 2017.08.29-én adta be. Aztán a Samsung ügyfélszolgálatán keresztül hosszas elektronikus levelezés folyt. A szerviz 2017.08.30-i munkalapja szerint a készülék nem javítható a mechanikai sérülés miatt. A jegyzőkönyv szerint: „A sérülés nem rendeltetészerű használat során keletkezett. A

gyártói előírásoknak megfelelően a mechanikai sérülés miatt az akkufedél garanciális cseréjére nincsen lehetőségük. A cseréjét csak fizetős keretek között tudják megoldani.” A becsatolt fotón viszont egy alig észrevehető repedés látható az üvegből készült hátlapon.

Mindkét hiba az 1 éves jótállási időn belül jelentkezett. A jótállási idő alatti meghibásodásoknál a hiba keletkezési körülményeinek igazolása és annak bizonyítása, hogy az nem megfelelő használat következménye a jótállásra kötelezett kötelezettsége, így a gyártói szerviz jegyzőkönyve nem tekinthető független állásfoglalásnak az ügyben. Főleg olyan esetben, amikor a korábbi javítást követően 6 hónapon belül újra ugyanaz a hiba és ugyanott jelentkezik a telefon üveg hátlapján.

Az eljárásban a gyártó és a gyártó szerviz ennek alátámasztására vonatkozóan nem csatolt be hitelt érdemlő szakvéleményt, így a fogyasztó javítás iránti igénye alapos.

Attól, hogy a hiba úgymond külsőleg jelentkezik még összefüggésben lehet a telefon működésével kapcsolatban, így a gyártói szerviz egyik alkalommal sem tesztelte a telefont abból a szempontból, hogy túlmelegszik-e a készülék, pedig erre a fogyasztó többször is hivatkozott.

Ugyanakkor a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V. tv-a továbbiakban Ptk.- 6:123. § - a szerint:

„(1) A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így c) rendelkeznie kell azzal a minőséggel, és nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos rendeltetésű szolgáltatásoknál szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat, figyelembe véve a kötelezettnek vagy - ha nem a kötelezett állítja elő a szolgáltatás tárgyát - a szolgáltatás előállítójának és ezek képviselőjének a szolgáltatás konkrét tulajdonságaira vonatkozó nyilvános kijelentésével.”

A Ptk. 6:171. §- a alapján

(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. Mentesül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett.

(2) A jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.

A Ptk. 6:173. § - a alapján:

(1) A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. Ha a jótállásra kötelezett kötelezettségének a jogosult felhívására - megfelelő határidőben - nem tesz eleget, a jótállási igény a felhívásban tűzött határidő elteltétől számított három hónapon belül akkor is érvényesíthető bíróság előtt, ha a jótállási idő már eltelt. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.

A Ptk. 6:159. §- a szerint: „(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

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.”

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), amennyiben

- a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,
- c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint „a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említetteken túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.”

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint „a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.”

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 36/B §-a szerint: „A békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú – nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását.”

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét, hogy az Fgytv. 30.§ (3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért jelen döntésben szereplő személyes adatok, a felek és az eljáró tanács megnevezése, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2017. november 22.

**Dr. Kolyvek Antónia**  
**eljáró tanács elnöke**

Kapják:

- 1. Fogyasztó
- 2. Vállalkozás
- 3. Irattár