

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

BBT / 03843 / 2019

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon a fogyasztó kérelmére a **Mobile Experience Kft.** (1112 Budapest, Menyecske u. 10. 3/23.) 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 fizessen meg a fogyasztó részére 10.000.-Ft, azaz Tízezer forintot a termék kijavításának költségét.

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

INDOKOLÁS

1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint 2019. augusztus 25-én, a vállalkozás weboldalán található hirdetés alapján rendelt egy Apple iPhone SE 32 GB (új, kártyafüggetlen mobiltelefont) RoseGold – rozéarany – színben 83.990.- forint-os áron. Személyes átvételt kért a fogyasztó a vállalkozás 1094 Budapest, Tompa u. 16. fsz V. szám alatti üzletébe. A vállalkozás értesítését követően augusztus 27-én veszi át a fogyasztó a fenti üzletben a telefont. A készüléket bontatlan, fóliázott csomagolásban kapta meg, a helyszínen kibontotta és ellenőrizte a tartozékokat. A fogyasztó a készüléket hazavitte, majd otthon megpróbálta bekapcsolni és feltölteni, azonban a készülék, sem a bekapcsolásra, sem a töltésre nem reagált. Emiatt a következő napon, augusztus 28-án visszavitte a az üzletbe és kérte, hogy adják vissza a vételárat, el kívánt állni a szerződéstől. Ekkor azt a tájékoztatást kapta a fogyasztó a vállalkozástól, hogy a vételárat nem adják vissza, cserekészüléket is akkor tudnak adni, ha előzetesen bevizsgálattják a visszavitt terméket. A fogyasztó a készüléket ott hagyta, majd többszöri érdeklődés után szeptember 13-án mehetett cserekészülékért. A feleségével együtt ment az üzletbe, a készülék kibontva volt a pulton, a doboza mellette volt, de a fólia nem. A fogyasztó kérdésére, hogy miért van kibontva az telefon, az eladó azt válaszolta, hogy az első esetből tanulva az átadás előtt meg kívánt győződni róla, hogy a készülék működőképes-e. A cserekészüléket másnap elvitte a fogyasztó a telefonszolgáltatójához (Vodafone) és kérte hogy korábbi SIM kártyáját helyezték be az új készülékbe. Sajnos kérésének nem tudtak eleget tenni, mert az ún. SIM tálcát nem lehetett kihúzni. Emiatt visszavitte a cserekészüléket is a vállalkozás üzletébe. A visszavitelre szeptember 18-án került sor – egy vidéki útja miatt – ami az átvételtől számított 14 napon belül történt. Ezúttal is a vételárat kérte vissza, amelyre az eladó megint azt mondta, hogy be kell vizsgálni a készüléket. A fogyasztó sérelmezte, hogy nem kapott arról tájékoztatást, hogy panaszát írásba foglalhatja, illetve nem kapta meg a panaszkönyvet sem. Az eladó javaslatára a készüléket a fogyasztó vitte el a megjelölt

szervizbe, amely az Almárium-Pro Kft, 1130 Budapest, Váci út 30. Itt a szerelő megmutatta – a fedőlap eltávolítása után – és meg is állapította, hogy a készülék baja, hogy a SIM tálcá azért nem nyitható, mert egyik elem elhajlott, amelynek pontos helyét a felnyitás után lehetett megállapítani. A szervizben kijelentették, hogy a javítást nem vállalják. Ekkor visszavitte az üzletbe, ahonnan egy hivatalos megrendelővel átküldték a szervizbe. A megrendelő lapot a fogyasztó aláírta, azonban azon nem az ő neve, hanem egy ügyfél neve szerepelt. A fogyasztó rendelkezésére bocsátott „Szerviz munkalap” alapján a vizsgálatot szeptember 24-én elvégezték, megállapították, hogy „A készülékben található SIM foglalatban lévő egyik érzékelő láb elhajlott. Ez okozza, hogy a SIM tálcá nem húzható ki. Mivel ez egy fizikai sérülés, így garanciális igény nem érvényesíthető.” Ezt a szakvéleményt, többszöri kérés után október 7-én adták át a fogyasztó számára a használhatatlan készülékkel együtt. A fogyasztó rögtön jelezte, hogy ne hivatkozzon a vállalkozás az Apple által biztosított ún. gyári garanciára, hanem a saját felelősségi körükbe tartozóan rendezzék szavatossági igényét. A fogyasztó hangsúlyozta, hogy ő a kereskedővel kötött szerződést, ezért vele szemben kívánja a jogait érvényesíteni. A fogyasztó álláspontja szerint a hiba feltehetően a gyártási folyamatban keletkezett, ezért a fogyasztó a készüléket eleve hibásan kapta meg.

Fogyasztó ezért kérte, hogy a vállalkozás bizonyítsa, hogy a 2019. szeptember 13-án átvett cserekészülék az átadáskor kifogástalan állapotban volt, vagyis a fent körülírt és a szerviz által megállapított hibát nem tartalmazta, továbbá a telefon vételárának visszafizetését.

A fogyasztó kérelméhez csatolta a vállalkozás honlapjának hirdetését, a megrendelés visszaigazolását, értesítést az átvétel lehetőségéről, garanciajegyet, szerviz munkalapot (2019. szeptember 13.), megrendelőlap mobiltelefon javítás szolgáltatás megnevezéssel (2019. 09.18.), szerviz munkalap szakvéleményt (2019. 09. 24.), fogyasztó és vállalkozás közötti e-mail levelezést.

2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések

A békéltető testület elnöke szerint az ügy egyszerű megítélésű, ezért az eljárás lefolytatására a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 25. § (4) bekezdése alapján Dr. Inzelt Éva egyedül eljáró testületi tagot jelölte ki. A meghallgatás 2020. január 29-i időpontjáról feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Felhívta a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 29. § (6) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el. A 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, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) 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. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata

A vállalkozás válasziratában előadta, hogy a fogyasztó, 2019. 08. 25. 22:39 perckor megrendelést adott le a vállalkozás webáruházában (www.mexperience.hu) egy Apple iPhone SE 32 GB új, kártyafüggetlen mobiltelefon készülékre RoseGold színben, 1 év gyártói garanciával. A megrendelést 2019. 08. 26. 18:45 perckor igazolták vissza. A termék átvételére 2019. 08. 27-én 12:30 perckor került sor a 1094 Budapest, Tompa u. 16. szám alatti telephelyén. A készülék bontatlan csomagolásban került átadásra, majd az átadást követően kibontották a készüléket az ügyféllel ellenőrizve annak sértetlenségét és működését. Az átvételkor a készülék bekapcsolható volt, az aktiváló képernyőig elindították a készüléket.

2019. 08. 28-án a fogyasztó visszavitte a készüléket a telephelyre azzal a hibával, hogy a készülék nem bekapcsolható. Töltőre dugva a készülék képernyője villódzott, de a menüt már nem töltötte be. A készüléket a vállalkozás képviselője átvette bevizsgálásra, amely a készülék hibájának eredetét hivatott megállapítani, hogy 3 napon belül cseregarancia keretén belül cserélni tudják a készüléket. Az Almárium-Pro Kft-hez küldte el a vállalkozás egy ismerősével, aki a BP067168-as munkalapszámon rögzítették, hogy a készülék valóban hibás, és cserére kerül sor. A munkalapon szerepel az új készülék sorozatszama (FRGYV01VHTVV). A kicserélt új készüléket az Apple hivatalos szervize, az Almárium-Pro Kft. adta át a vállalkozás részére 2019. 09. 13-án délelőtt. Ugyanezen a napon értesítette a vállalkozás a fogyasztót telefonon, hogy átveheti a vállalkozás telephelyén a kicserélt készüléket. A kicserélt készülék átadása, ellenőrzése még aznap megtörtént, a készülék kipróbálásra került a vállalkozás telephelyén. A fogyasztó a munkalapon történő aláírással megerősítette ezt.

2019. 09. 18-án a fogyasztó ismét visszavitte a már kicserélt készüléket azzal a hibával, hogy a SIM tálcá csak félig jön ki a készülékből. A fogyasztó elmondása alapján a cserélt készülék átvételének másnapján egy Vodafone üzetben kért segítséget a kártya behelyezésével kapcsolatban, azonban az ott dolgozó személy nem tudta kihúzni a SIM tálcát a készülékből csak félig. A vállalkozás képviselője azt tanácsolta a fogyasztónak, hogy vigye be az Almárium-Pro Kft. szervizébe a készüléket, és kérjen segítséget a SIM kártya behelyezéséhez, mert a vállalkozás képviselője sem tudta kishúzni a SIM tú használatával kishúzni a SIM tálcát a készülékből. A vállalkozás a készülék fedlapját azért nem nyitotta fel, mert a gyártói garancia megmaradása érdekében azt csak az Apple által kijelölt szakszerviz végezheti. A fogyasztó elvitte a készüléket az Almárium-Pro Kft szervizébe ahol tájékoztatták, hogy a SIM foglalat egyik lábának elhajlása okozza a problémát, amely mechanikai sérülés, erre pedig nem terjed ki a garancia. A hiba pontos okát és helyét a szerviz munkatársa – a fogyasztó elmondása szerint – meg is mutatta a fogyasztónak. Ezután a fogyasztó ismét visszament a vállalkozás Tompa utcai telephelyére, és kérte a hiba javítását, mert fogyasztó állítása szerint a hibát nem ő okozta a készülékben. Ekkor jelezte a fogyasztó szóban, hogy ő nem kívánja a továbbiakban bevizsgáltatni a készüléket, elállna a vásárlástól, és szeretné a vételárat visszakapni. A vállalkozás képviselője a fogyasztó elállási igényét szóban visszautasította, részben mert a hiba eredete fizikai sérüléshez vezethető vissza, részben pedig azért mert a vásárlástól számított 14 naptári napot meghaladó, 22 naptári napon belül kívánt élni e lehetőséggel. A fogyasztó kérte, hogy a készüléket vizsgáltsuk be, és írásos szakvéleményt kér a hiba tényének megállapításáról. A készüléket eljuttattuk az Almárium-Pro Kft. szervizéhez, akik 2019. 09. 24-án átadták részünkre a készüléket és a hiba megállapítást tartalmazó jegyzőkönyvet (MLSZ: BP067718). Ugyanezen a napon értesítette a vállalkozás a fogyasztót, hogy a készülék garanciális keretek között nem javítható/cserélhető. A hibás készüléket és a kért jegyzőkönyvet átveheti a vállalkozás telephelyén. A készülék átvételére egy hét múlva került sor. 2019. 10. 11-én a vállalkozás ügyfélszolgálati emailcímére érkezett panasz a fogyasztó részéről 12:05 perckor. Az elektronikus úton tett panaszára ugyanezen a

napon 14:05 perckor elküldte a vállalkozás a választ. Ezt követően még további két emailváltás történt a felek között.

A mobiltelefon térítéses szervizelésének lehetőségéről telefonon tájékoztatta a vállalkozás a fogyasztót. A sérült komplett készülék cseréje 104.900 Ft., amely magasabb a vételárnál, így nyilván nem élt ezzel a fogyasztó.

A vállalkozás a fent előadottak és a csatolt dokumentumok alapján a fogyasztó igényét nem tartotta jogosnak, hiszen véleménye szerint fizikai sérülés keletkezett a készülékben.

A vállalkozás által csatolt dokumentumok első átvételi elismervény másolata és a BP067168 Almárium-Pro Kft. általi jegyzőkönyv, második átvételi elismervény és a BP067718 Almárium-Pro Kft. általi jegyzőkönyv, 3 email levélváltás a felek között, továbbá az Almárium-Pro Kft. weboldalán szereplő térítéses csere ajánlat.

4. A meghallgatáson történtek

A meghallgatáson fogyasztó személyesen megjelent, vállalkozás képviselőjében ügyvezető jelent meg, az eljáró tanács tagjával szemben kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést képviselője 2020.01. 03. napján átvette.

Az eljáró tanács megállapította, hogy a fogyasztó értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést 2019.12.20-án átvette.

Eljáró tanács elnöke a fogyasztó részére átadta a vállalkozás válasziratát, amelyet fogyasztó aláírásával ellátva átvette és annak tartalmát megismerte.

Fogyasztó a meghallgatás során írásbeli kérelmét fenntartotta. A vállalkozás válasziratában foglalt a sérült komplett készülék cseréjére vonatkozó 104.900 Ft-os tájékoztatást nem kapott. A fogyasztó előadta, hogy 2019. 10. 08-án iSamurai (1062 Budapest, Váci út 1-3.) iPhone szervizbe elvitte bevizsgálásra és kijavításra a készüléket, amely szervizbe a SIM olvasó foglalatban egy láb eltört hiba megállapítást követően, ennek javítását végezték el 2019. 10. 11-én 10.000 Ft ért.

Eljáró tanács elnökének kérdésére a fogyasztó kérelmét úgy módosította, hogy a vállalkozástól a telefon 10.000 Ft os javítási költségét kéri megfizetni.

A vállalkozás képviselője az írásbeli válasziratban előadottakat fenntartotta, egyezségi ajánlatot nem tett, mert véleménye szerint a meghibásodás nem gyári hiba, hanem fizikai sérülésből származik.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok, nyilatkozatok alapján megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

5. Megállapított tényállás

A fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint 2019. augusztus 25-én, a vállalkozás weboldalán található hirdetés alapján rendelt egy Apple iPhone SE 32 GB új, kártyafüggetlen mobiltelefon RoseGold színben 83.990.- forintos áron. A fogyasztó személyesen vette át a készüléket a vállalkozás 1094 Budapest, Tompa u. 16. szám alatti üzletébe augusztus 27-én.

2019. 08. 28-án a fogyasztó visszavitte a készüléket a telephelyre azzal a hibával, hogy a készülék nem bekapcsolható. A készüléket a vállalkozás képviselője átvette bevizsgálásra, amely a készülék hibájának eredetét hivatott megállapítani. Az Almárium-Pro Kft.-hez küldte el a vállalkozás egy ismerősével (Horváth Beatrix), aki a BP067168-as munkalapszámon rögzítették, hogy a készülék valóban hibás, és cserére kerül sor. A munkalapon szerepel az új készülék sorozatszám (FRGYV01VHTVV). A kicserélt új készüléket az Apple hivatalos szervize, az Almárium-Pro Kft. adta át a vállalkozás részére 2019. 09. 13-án délelőtt. Ugyanezen a napon értesítette a vállalkozás a fogyasztót telefonon, hogy átveheti a vállalkozás telephelyén a kicserélt készüléket. A kicserélt készülék átadása, ellenőrzése még aznap megtörtént, a készülék kipróbálásra került a vállalkozás telephelyén.

2019. 09. 18-án a fogyasztó ismét visszavitte a már kicserélt készüléket azzal a hibával, hogy a SIM tálcá csak félig jön ki a készülékből. A fogyasztó elmondása alapján a cserélt készülék átvételének másnapján egy Vodafone üzletben kért segítséget a kártya behelyezésével kapcsolatban, azonban az ott dolgozó személy nem tudta kihúzni a SIM tálcát a készülékből csak félig. A vállalkozás képviselője azt tanácsolta a fogyasztónak, hogy vigye be az Almárium-Pro Kft. szervizébe a készüléket, és kérjen segítséget a SIM kártya behelyezéséhez, mert a vállalkozás képviselője sem tudta kiszedni a SIM-tű használatával kiszedni a SIM tálcát a készülékből. A vállalkozás a készülék fedlapját azért nem nyitotta fel, mert a gyártói garancia megmaradása érdekében azt csak az Apple által kijelölt szakszerviz végezheti. A fogyasztó elvitte a készüléket az Almárium-Pro Kft. szervizébe ahol tájékoztatták, hogy a SIM foglalat egyik lábának elhajlása okozza a problémát, amely mechanikai sérülés, erre pedig nem terjed ki a garancia. A hiba pontos okát és helyét a szerviz munkatársa – a fogyasztó elmondása szerint – meg is mutatta a fogyasztónak. Ezután a fogyasztó ismét visszament a vállalkozás Tompa utcai telephelyére, és kérte a hiba javítását, mert fogyasztó állítása szerint a hibát nem ő okozta a készülékben. Ekkor jelezte a fogyasztó szóban, hogy ő nem kívánja a továbbiakban bevizsgáltatni a készüléket, elállna a vásárlástól, és szeretné a vételárat visszakapni. A vállalkozás képviselője a fogyasztó elállási igényét szóban visszautasította, részben mert a hiba eredete fizikai sérüléshez vezethető vissza, részben pedig azért mert a vásárlástól számított 14 naptári napot meghaladó, 22 naptári napon belül kívánt élni a lehetőséggel. A fogyasztó kérte, hogy a készüléket vizsgálta be a vállalkozás, és írásos szakvéleményt kér a hiba tényének megállapításáról. A készüléket eljuttatta a vállalkozás (keresztül) az Almárium-Pro Kft. szervizéhez, akik 2019. 09. 24-én átadták a vállalkozás részére a készüléket és a hiba megállapítást tartalmazó jegyzőkönyvet (MLSZ: BP067718). A hiba leírása: „A készülékben található SIM foglalatban lévő egyik érzékelő láb elhajlott. Ez okozza a hogy a SIM tálcá nem húzható ki. Mivel fizikai sérülés, így garanciális igény nem érvényesíthető.” A hibás készülék és a jegyzőkönyv átvétele szeptember végén/október elején történt meg. 2019. 10. 11-én a vállalkozás ügyfélszolgálati emailcímére érkezett panasz a fogyasztó részéről 12:05 perckor, melyben a fogyasztó a készülék vételárának visszafizetését kérte. Az elektronikus úton tett panaszára ugyanezen a napon 14:05 perckor elküldte a vállalkozás a választ, amelyben kifejtette, hogy álláspontja szerint a hiba mechanikai okból származik, továbbá a fogyasztó túllépte a 14 napos elállási határidőt is. Ezt követően még további két emailváltás történt a felek között.

6. Eljáró tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

A 6:123. § rendelkezik a szolgáltatás minőségéről, eszerint: A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta; alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak; 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 kijelentését; rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.

A hibás teljesítésről a 6:157. § (1) bekezdése az alábbiakat mondja: 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.

Az igényérvényesítésről a 6:159. § (1-2) bekezdése rendelkezik: Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik. Kellékszavatossági igénye alapján a jogosult választása szerint 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 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 6:171. § (1) bekezdése szerint: 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.

A Ptk. 6:157. § (1-2) bekezdése szerint: 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. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely e fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el.”

A Ptk. 6:158. § szerint: 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.

A Ptk. 6:159. § (1-4) szerint:

Olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik.

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.

Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.

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

A Ptk 6:162. § (1-2) bekezdése szerint: A jogosult a hiba felfedezése után késedelem nélkül köteles a hibát a kötelezettel közölni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.

A Ptk. 6:171. § [Jótállás] szerint

(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.

6:172. § [Jótállási jogosultság tulajdonosváltás esetén]

A jótállásból eredő jogokat a dolog tulajdonjogának átruházása esetén az új tulajdonos érvényesítheti a jótállást vállaló kötelezettel szemben.

A Ptk. 6:173. § [A jótállási igény érvényesítése] szerint:

(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. további szabályai szerint:

6:215. § [Adásvételi szerződés]

(1) Adásvételi szerződés alapján az eladó dolog tulajdonjogának átruházására, a vevő a vételár megfizetésére és a dolog átvételére köteles.

6:63. § [A szerződés létrejötte és tartalma]

- (1) A szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre.
- (2) A szerződés létrejöttéhez a feleknek a lényeges és a bármelyikük által lényegesnek minősített kérdésekben való megállapodása szükséges. A lényegesnek minősített kérdésben való megállapodás akkor feltétele a szerződés létrejöttének, ha a fél egyértelműen kifejezésre juttatja, hogy az adott kérdésben való megállapodás hiányában a szerződést nem kívánja megkötni.
- (3) Ha a szerződés létrejött, de a felek az ellenszolgáltatás mértékét nem határozták meg egyértelműen, vagy ellenszolgáltatásként piaci árat kötöttek ki, a teljesítési helynek megfelelő piacon a teljesítési időben kialakult középárat kell megfizetni.
- (4) Nem kell a feleknek megállapodniuk olyan kérdésben, amelyet jogszabály rendez.
- (5) A szerződés tartalmává válik minden szokás, amelynek alkalmazásában a felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak. A szerződés tartalmává válik továbbá minden, az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokás, kivéve, ha annak alkalmazása a felek között - korábbi kapcsolatukra is figyelemmel - indokolatlan volna.

A Ptk. 6:213. § rendelkezik a szerződés megszüntetéséről egyoldalú jognyilatkozattal, amely szerint:

Aki jogszabálynál vagy a szerződésnél fogva felmondásra vagy elállásra jogosult, a másik félhez intézett jognyilatkozattal szüntetheti meg a szerződést. A szerződés felmondása esetén a szerződés megszüntetésének, elállás esetén a szerződés felbontásának a szabályait kell alkalmazni, azzal, hogy elállásra a fél akkor jogosult, ha az általa kapott szolgáltatás egyidejű visszaadását felajánlja.

A Ptk. 6:212. § rendelkezik a szerződés megszüntetéséről és a megszüntetés következményeiről és felek köteleességéről, amely szerint:

A felek közös megegyezéssel a szerződést a jövőre nézve megszüntethetik vagy a szerződés megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal felbonthatják.

A szerződés megszüntetése esetén a felek további szolgáltatásokkal nem tartoznak, és kötelesek egymással a megszűnés előtt már teljesített szolgáltatásokkal elszámolni.

A szerződés felbontása esetén a már teljesített szolgáltatások visszajárnak. Ha az eredeti állapot természetben nem állítható helyre, a szerződés felbontásának nincs helye.

A Ptk. 6:86. § [A szerződés értelmezése] szerint:

(1) Az egyes szerződési feltételeket és nyilatkozatokat a szerződés egészével összhangban kell értelmezni.

(2) Ha az általános szerződési feltétel tartalma vagy a szerződés más, egyedileg meg nem tárgyalt feltételének tartalma a jognyilatkozat értelmezésére vonatkozó rendelkezések és az (1) bekezdésben foglalt szabály alkalmazásával nem állapítható meg egyértelműen, a feltétel alkalmazójával szerződő fél számára kedvezőbb értelmezést kell elfogadni. Fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés esetén ezt a szabályt kell alkalmazni a szerződés bármely feltételének értelmezésére.

(3) A (2) bekezdés nem alkalmazható a közérdekű kereset alapján indult eljárásban.

151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról (Korm.r.) szerint:

1.§

(1) A Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre (a továbbiakban: fogyasztási cikk) e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki.

(2) A jótállási kötelezettség teljesítése azt a vállalkozást terheli, amelyet a fogyasztóval kötött szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez. A jótállásból eredő jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, hogy fogyasztónak minősül. (...)

2. §

(1) A jótállás időtartama egy év. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár.

(2) A jótállási határidő a fogyasztási cikk fogyasztó részére történő átadása, vagy ha az üzembe helyezést a vállalkozás vagy annak megbízottja végzi, az üzembe helyezés napjával kezdődik. (...)

5. §

(1) A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.

(2) A kijavítás során a fogyasztási cikkbe csak új alkatrész kerülhet beépítésre. (...)

6. §

(1) A rögzített bekötésű, illetve a 10 kg-nál súlyosabb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható fogyasztási cikket - a járművek kivételével - az üzemeltetés helyén kell megjavítani.

(2) Ha a kijavítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszerelésről, valamint az el- és visszaszállításról a vállalkozás, vagy - a javítószolgálatnál közvetlenül érvényesített kijavítás iránti igény esetén - a javítószolgálat gondoskodik. (...)

Melléklet a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelethez

15. elektronikus hírközlő végberendezések 10 000 Ft eladási ár felett, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék

7. Eljáró tanács által tett megállapítások

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fent idézett jogszabályok meghatározzák, hogy a terméknek rendelkeznie kell azzal a minőséggel, illetve nyújtania kell azt a teljesítményt, amely azonos fajtájú szolgáltatásoknál/termékeknél szokásos, és amelyet a jogosult elvárhat.

A Ptk. szerint a teljesítés hibás, ha a teljesítés időpontjában nem felel meg a jogszabályban, vagy a szerződésben meghatározott követelményeknek (kellékhiány). A kötelezett akkor teljesít szerződésszerűen, ha a szolgáltatás alkalmas a szerződésben meghatározott célra. Hibás a szolgáltatás, ha az minőségileg hibás, ha rosszabb minőségű dolog szolgáltatására kerül sor.

Fogyasztó a mobiltelefon hibáját a vásárlástól számított 1 napon belül jelezte a vállalkozásnak. Ezért a szerződésszerű teljesítést, azaz a mobiltelefon eladása pillanatában fennálló hibátlanságát vállalkozás kötelessége volt bizonyítani (Ptk. 6:158.§, 6:171.§). Ezt meg is tette, amikor elküldte bevizsgálni a telefonkészüléket, majd annak eredményeként 2019. 09. 13-án a készülék kicserélésére került sor. Ehelyütt kell azt is megjegyezni, hogy

ezen szervizmunkalap (száma: BP067168) nem tartalmaz semmilyen leírást a készülék hibájáról. A hibajelenség fölött „A készülék nem kapcsol be.” mondat van odáírva, továbbá az elvégzett munka rovatra egy kódsor. Így ez esetben sem látszott a hiba elemzésének konkrét volta, leírása, cserekészülék adásának pontos oka és ténye. Azonban a cserekészülékben is hiba lépett fel, amelyet a fogyasztó 2019. 09. 18-án jelzett a vállalkozásnak. Ez esetben is a vállalkozásnak kell azt bizonyítania, hogy a hiba az átadást követően keletkezett és az átadás időpontjában nem állt fenn.

A vállalkozás az Almárium-Pro Kft. (munkalapszám: BP067718) szervizbe küldte be a készüléket véleményezésre. A fenti munkalapszámon adott véleményben ennyi szerepel „A készülékben található SIM foglalatban lévő egyik érzékelő láb elhajtott. Ez okozza, hogy a SIM tárcsa nem húzható ki. Mivel ez egy fizikai sérülés, így a garanciális igény nem érvényesíthető.”. A szervizmunkalap és az Almárium-Pro Kft. szervizelése körében végzett tevékenysége nem minősül független szakértői intézménynek/véleménynek a termék bevizsgálását illetően. A szervizmunkalap két mondatán kívül semmilyen további leírás vagy fényképi bizonyíték nem áll rendelkezésre. Ebből kifolyólag az eljáró tanács nem találta bizonyítottnak, hogy a fogyasztó által sérelmezett és a szervizmunkalapon is feltüntetett hiba nem a gyártási folyamat során keletkezett. Vagyis a vállalkozás nem bizonyította a mobiltelefon készülék hibátlan voltát a termék átadásakor. Erre tekintettel a fogyasztó gyakorolhatja a Ptk. 6:159. § (2) b) pontja szerinti maga költségére való kijavíttatást. *Ptk. 6:159. § (2) 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 kicseréléshöz fűződő érdeke megszűnt.*

A fentieken túl a fogyasztó által vásárolt mobiltelefon készülékre a vállalkozást a 151/2003. (IX.22.) Kormányrendelet is egy éves jótállásra kötelezi. A Kormányrendelet 1.§ (1)-(2) bek. szerint a jótállási kötelezettség a vállalkozást terheli a jótállás ideje alatt, a Kormányrendelet melléklete szerint a vita tárgyát képező mobiltelefon a Kormányrendelet hatálya alá tartozik.

Fogyasztónak a jótállás körében alkalmazható szavatossági joga érvényesítése körében joga van a mobiltelefon kijavítását vagy kicserélését kérni vagy a szerződéstől elállni és a vételárat visszakövetelni vállalkozástól (6:159.§).

A mobiltelefon hibája miatt a fogyasztó megalapozottan a Ptk. 6:159.§-ban írt jogával élt.

8. Összegzés

A jogszabály szerint az eladó meghatározott ideig a szerződés teljesítéséért köteles helytállni a hibás teljesítésért. Mentessül a jótállási kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A vállalkozás jelen eljárásban nem mentette ki magát, nem bizonyította, hogy a mobiltelefon – a cserekészülék – az átadás pillanatában hibátlan volt.

Az eljáró tanács álláspontja szerint tekintettel a jogszabályi sorrendre és a fogyasztói kérelemre is, fogyasztó kijavítás/kicserélésre vonatkozó kérésének vállalkozás általi nem teljesítése miatt a fogyasztó jogszerűen lépett tovább a saját költségére való kijavításra, amelyre jogosult a fogyasztó.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

9. Záró rendelkezések

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 törvényszéktől, 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.

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv. 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: ha a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.

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

Budapest, 2020. január 29.

.....
Dr. Inzelt Éva
eljáró tanács elnöke

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár