

Jegyzőkönyv
PMBT-2/7563/2012. számú ügy

Készült: 2012. október 30-án 9.00 órakor a fent jelölt számú ügyben eljáró Tanács ülésén, 1055 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8. III. emelet 331. szám alatti tárgyalójában.

Jelen vannak:

- Dr. Kelecsényi Livia az Eljáró Tanács elnöke,
- Zsakóné Gellért Ildikó az Eljáró Tanács tagja,
- Bodnár Béla az Eljáró Tanács tagja,
- **[Fogyasztó neve]** fogyasztó valamint **[Ügyvéd neve és székhelye]** csatolt meghatalmazással,

Nem jelent meg:

- Cellstore Kft. vállalkozás.

Az Eljáró Tanács az ülést megnyitja. Megállapítja, hogy a Békéltető Testület a meghallgatás 2012. október 30. 9:00 órai időpontjáról a Feleket az Fgytv. 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette. Az értesítésben a Békéltető Testület Elnöke a Vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék 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.

Az Eljáró Tanács megállapítja, hogy a **Vállalkozás** a kiküldött értesítés ellenére nem jelent meg a meghallgatáson, **válasziratot nem küldött.** A Fogyasztó az Eljáró Tanács összetételével szemben kifogást nem támaszt.

Az Eljáró Tanács felkéri a Fogyasztót, röviden ismertesse panaszát.

A Fogyasztó előadja, hogy 2011.08.26-án a Vállalkozástól egy Blackberry 9520 típusú készüléket vásárolt 76.900,-Ft-ért. A jótállási időn belül a készülék működésében hiba keletkezett, ezért 2012.03.20-án kérte a Vállalkozástól a készülék javítását. A hiba a készülék érintőképernyőjének működése során lépett fel. A telefont egy hónapos javítás után, 2012. 04.24-én adta vissza a Vállalkozás. A készülék hibáját nem sikerült megjavítani, a hiba újból jelentkezett, ezért a Fogyasztó két nap múlva ismét kérte a készülék garanciális javítását. A Fogyasztó sérelmezi, hogy a 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet 4.§ (2) bekezdésében foglalt 15 napos határidőt a Vállalkozás ismét jelentősen túllépte, és a telefont csak 2012.05.15-én kapta vissza. A hiba továbbra is jelentkezett, ezért immár harmadszor vitte vissza a Fogyasztó a Vállalkozásnak a telefont. A korábbi hosszú várakozási időkre figyelemmel megegyezett a Vállalkozással abban, hogy ha 15 napon belül nem kerül sor hiba kijavítására, a készüléket a Vállalkozás kicseréli vagy lehetővé teszi a Vételár levásárlását. Az ekkor felvett jegyzőkönyvbe a megállapodás a következőképpen került bejegyzésre: „Vásárló ragaszkodik a 15 napos (maximális időtartam) szervizeléshez, ezen túli időszak esetén cserét, ill.

levásárlást szeretne”. A 15. napon, június 1-én, pénteken telefonon érdeklődött a készülékkel kapcsolatban, de nem kapott információt. A Vállalkozó aznap délután egy alkalommal megpróbálta fölhívni, de nem volt telefonközelben, későbbi visszahívását pedig a Vállalkozó nem fogadta. Hétfőn, június 4-én a Vállalkozó jelezte, hogy pénteken a készülék még nem volt kész, de ma délután átvehető. A Fogyasztó az eredménytelen határidőre tekintettel a készüléket nem kívánta átvenni, cserét kért. A Vállalkozás e-mailben arról tájékoztatta, hogy a vállalt határidő meg nem tartása miatt a jegyzőkönyvben vállaltaknak nem kíván eleget tenni, mivel a készülék vizsgálata során nem találtak abban hibát. A Vállalkozás a kérését elutasította. A Fogyasztó kijelenti, hogy csere iránti igényére tekintettel nem vette át a készüléket a Vállalkozástól.

A Fogyasztó Vállalkozással szembeni igénye az, hogy cserélje ki számára a hibás Blackberry 9520 típusú készüléket.

Az Eljáró Tanács az ülést bezárja.

Ajánlás

A Pest Megyei Békéltető Testület Eljáró Tanácsa a PMBT-2/7563/2012. számú ügyben [Fogyasztó neve és lakóhelye], képv.: [Ügyvéd neve és székhelye] fogyasztónak a Cellstore Kft. (1174 Budapest, Kvasz András utca 33. fszt. 1.) mint vállalkozással szemben indított fogyasztói jogvitája keretében a következő

ajánlást teszi:

Az Eljáró Tanács azt ajánlja a Vállalkozásnak, hogy a jogszabályban előírt jótállási kötelezettsége körében 15 napon belül független szakértői véleménnyel igazolja azon állítását, hogy a Fogyasztó által 2011.08.26-án vásárolt készülék hibátlanul működik. Amennyiben ezen bizonyítási kötelezettségének nem tesz eleget, vagy a szakértői vélemény azt támasztja alá, hogy a készülék hibás, cserélje ki a készüléket, vagy ha ez nem áll módjában, 15 napon belül fizesse vissza a vételárat a Fogyasztónak.

Az Eljáró Tanács azt ajánlja a Feleknek, hogy a gyártó független szervizével vizsgáltassák be a készüléket.

Indoklás

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet (3) bekezdése értelmében „A jótállási kötelezettség teljesítése azt terheli, akit a fogyasztói szerződés a szerződés tárgyát képező szolgáltatás nyújtására kötelez (a továbbiakban: forgalmazó). A jótállási jogokat a fogyasztási cikk tulajdonosa érvényesítheti, feltéve, ha fogyasztónak minősül.”

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. 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. Mentésül 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.”

A Ptk. 306. § (1) bekezdés szerint „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.”

A (2) bekezdés kimondja, hogy „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.”

Az Eljáró Tanács rögzíti, hogy a Fogyasztó a Békéltető Testület részére becsatolta a 2012.03.20-án kelt, a 2012.04.26-án kelt és a 2012.05.18-án kelt jegyzőkönyvek, a garancialevél, a számla, **Ügyvéd neve** 2012.06.05-én kelt levele, a Vállalkozás 2012.06.21-én kelt levele, valamint a Vállalkozás 2012.07.27-én kelt e-mailje másolatát.

Az Eljáró Tanács a rendelkezésre álló iratok, és a Fogyasztó személyes előadása alapján megállapította, hogy a Fogyasztó igénye az ajánlásban foglaltak szerint megalapozott.

A Fogyasztó a jótállási idő alatt jelezte a Vállalkozásnak a készülék hibáját. A Vállalkozás az első meghibásodás alkalmával a készülék hibáját az érintőképernyő cseréjével javította meg. A Fogyasztó által második, ill. harmadik alkalommal jelzett hibás működés kapcsán a Vállalkozás azt állítja, hogy a készüléket bevizsgálásra küldték, mely során több órás használat, műszeres és üzemszerű körülmények között történt vizsgálat során semmilyen hibajelenséget nem tapasztaltak. A Vállalkozás azonban a készülék vizsgálatát, a vizsgálatot végző személyét, a vizsgálat megállapításait semmilyen okirattal (munkalap, szakértői vélemény, stb.) sem a Fogyasztó, sem a Békéltető Testület részére nem igazolta. A Vállalkozás a meghallgatáson nem képviseltette magát, válasziratot nem küldött, a fogyasztói panasszal kapcsolatos álláspontját a Békéltető Testület csak a Fogyasztó által rendelkezésére bocsátott, fentiekben felsorolt iratokból ismerte meg.

Az Eljáró Tanács álláspontja szerint a Vállalkozás nem bizonyította megfelelően, független szakértői véleménnyel azon állítását, hogy a készülék hibátlan, így az Eljáró Tanács az Ajánlásban foglaltaknak megfelelően döntött.

A fentiekre tekintettel az Eljáró Tanács az Ajánlásban foglaltak szerint döntött.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (2) bekezdése alapján a Tanács határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 34. § (1) bekezdése szerint a tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36. § (5) bekezdése alapján az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a Békéltető Testületet.

Az ügyben döntésként megfogalmazott ajánlást a Pest Megyei Békéltető Testület mindkét félnek postán megküldi.

Kmf.

Zsakóné Gellért Ildikó
az Eljáró Tanács tagja

dr. Kelecsényi Livia
az Eljáró Tanács elnöke

Bodnár Béla
az Eljáró Tanács tagja