Broj: P-I-36/14

P R E S U D A

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori u vijeću sastavljenom od Diane Preglej, predsjednice vijeća, te Branke Andrassy i dr.sc. Dinka Pezelja, kao članova vijeća, odlučujući po prijavi prijaviteljice **E.B.** iz S.B., koju zastupa punomoćnica N. B., protiv prijavljenog **T.2 d.o.o.** Z., kojeg zastupa punomoćnica I.B., zaposlenica prijavljenog, radi povrede morala (dobrih poslovnih običaja), nakon održane glavne i javne rasprave dana 3. veljače 2015. godine, u prisutnosti punomoćnice prijaviteljice i odsutnosti uredno pozvanog prijavljenog, istoga dana

p r e s u d i o j e

Prijavljeni T.2 d.o.o., Z.

ODGOVORAN JE

što na zahtjev prijaviteljice nije izvršio zamjenu mobilnog uređaja Samsung GT-I8190 kupljen 30. srpnja 2013., nakon što po reklamacijama izjavljenim dana 9. prosinca 2013. i 17. prosinca 2013., u jamstvenom roku, nije otklonio nedostatak,

čime je počinio povredu iz čl.5. Pravilnika o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ("Narodne novine", br. 66/06, 114/06, 127/07 i 8/08),

pa mu se temeljem čl.36. t.3. Pravilnika o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori izriče mjera

JAVNA OPOMENA
UZ OBJAVLJIVANJE U TISKU
i
NA WEB STRANICI
HRVATSKE GOSPODARSKE KOMORE,
a nakon pravomoćnosti ove presude.

Obrazloženje

Prijaviteljica u prijavi podnesenoj 26. svibnja 2014. navodi da je dana 30. srpnja 2013. sklopila s prijavljenim Ugovor o pretplati i kupila mobilni uređaj Samsung GT-I8190, da je od prvog dana mobitel gubio sinal i mrežu, poruke bi primala sat-dva, a u nekim slučajevima i dan kasnije. Operateri prijavljenog su predložili prjaviteljici promjenu SIM kartice ili hvatanje signala preko T-mobile mreže, ali kako ni nakon promjene SIM kartice dana 28. studenoga 2013. nije došlo do rješenja problema, prijaviteljica se obratila T.2 centru u kojem je predmetni mobitel kupljen te je tražila novi ispravni uređaj. Rečeno joj je da pravo na novi uređaj može ostvariti tek nakon tri servisa, nakon čega je mobitel bio poslan tri puta na servis. Na servisnom nalogu s prvog servisa od 9. prosinca 2013. je navedeno "Kvar je uočen i popravljen programskim ažuriranjem i podešavanjem." No, kako su problemi i dalje ostali, prijaviteljica je ponovo uređaj predala na servis, gdje je 19. prosinca 2013. konstatirano "Navedeni kvar nije uočen. Prema uputama proizvođača napravljena zamjena softwarea i kalibracija. Testiranje uređaja. Testiranje uređaja sa servisnom SIM karticom. Uređaj radi ispravno i sukladno tehničkim karatkeristikama. Položen završni test uređaja i baterije."

Problemi sa signalom i mrežom su bili i dalje prisutni te je prijaviteljica zatražila da joj se omogući zamjena za novi uređaj, a uređaj je poslan na treći servis, na kojem je 3. veljače 2014. konstatirano "Na uređaju je uočen navedeni kvar, ali je isti urzokovan oskidacijom matične ploče. Jamstvo odbijeno, popravak po cijeni novog uređaja". Prijaviteljica smatra da je prijavljeni takvim načinom poslovanja prekršio odredbe čl.5. Pravilnika o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori na način da joj je prodao proizvod loše kvalitete pod vidom dobre kvalitete i osobito čl.410. Zakona o obveznim odnosima na način da joj nije predao ispravnu stvar u trenutku njezinog traženja (prije prvog servisa), nego je uvjetovao da mobilni uređaj ide tri puta na servis i da bi mogla dobiti novi mobilni uređaj, da bi nakon tog trećeg servisa uočio kvar koji je uzrokovan oksidacijom matične ploče i odbio jamstvo. Stoga predlaže da naslovni sud izrekne mjeru javne opomene uz objavljivanje u tisku i na web stranici Hrvatske gospodarske komore.

Prijavljeni nije podnio odgovor na prijavu.

U dokaznom postupku sud je obavio uvid u račun br. 4787/21/2 od 30.07.2013., servisne radne naloge od 9. prosinca 2013. i 3. veljače 2014., u potvrde o primitku uređaja na servis od 17. prosinca 2013. i 30. siječnja 2014., zahtjev za zamjenu SIM kartice i izvještaj o servisiranju mobilnog telefona od 4. veljače 2014.

Iz računa br. 4787/21/2 od 30. srpnja 2013. je vidljivo da je prijaviteljica kupila mobilni uređaj Samsung GT-I8190 za iznos od 195,00 kn.

Uvidom u servisni radni nalog od 9. prosinca 2013., sud je utvrdio da je uređaj primljen na servis toga dana, da garancija traje do 30. srpnja 2015. te je naveden komentar servisa: "Uređaj četo gubi signal i mrežu, korisnik nedostupan, probano i sa drugim sim karticama. Navedeni kvar uočen i propravljen programskim ažuriranjem i podešavanjem. Uređaj nakon servisa ispravan i radi po specifikacijama proizvođača."

Iz zahtjeva za zamjenu SIM kartice od 28. studenoga 2013. vieljivo je da je isti podnijela podnositeljica, a kao razlog zamjene je naveden SIM error (ne naplaćuje se).

U potvrdi o primitku uređaja na servis od 17. prosinca 2013. je navedeno da je "Mobitel prošli tjedan vraćen sa servisa, no i dalje se ista stvar ponavlja. Gubi signal, programsko ažuriranje nije pomoglo. Problem se događa od 7. mjeseca kada je korisnica i potpisala pretplatu, ali nije bila u mogućnosti prije donijeti uređaj jer je bio na Korčuli gdje nema Tele2.

U potvrdi o primitku uređaja na servis od 30. siječnja 2014. je navedeno da "Mobitel ide drugi puta na servis zbog istog problema, gubi signal, prošli put je rađeno programsko ažuriranje i nije pomoglo, SIM kartica je zamijenjena i to isto nije pomoglo, stranka više ne želi popravljati uređaj, želi novi jer se to događa od 7. mjeseca."

U servisnom radnom nalogu od 3. veljače 2014. je navedeno da "mobitel ide drugi put na servis zbog istog problema, gubi signal, prošli put je rađeno programsko ažuriranje i nije pomoglo, SIM kartica je zamijenjana i to nije pomoglo, stranka više neće popravljati uređaj, želi novi jer se to događa od 7. mjeseca, izgreban, oštećen po rubovima. Na uređaju je uočen navedeni kvar, ali je isti uzrokovan oksidacijom matične ploče. Jamstvo odbijeno, popravak po cijeni novog uređaja."

Iz izvještaja o servisiranju mobilnog telefona od 4. veljače 2014. proizlazi da je nakon pregleda predmetnog mobilnog uređaja utvrđeno oštećenje elektroničkih elemenata u unutrašnjosti uređaja nastalo zbog utjecaja tekućine. Tako uzrokovan kvar nije obuhvaćen jamstvenim uvjetima (prema čl.6. Jamstvenog lista).

Odredbom članka 5. st.5. Zakona o zaštiti potrošača ("Narodne novine", br. 66/06, 79/07, 125/07, 79/09 i 89/09), koji je bio na snazi u vrijeme nastanka obveznopravnog odnosa među strankama, propisano je da ako trgovac ili proizvođač da jamstvo za ispravnost prodanog proizvoda dužan je ispuniti obveze propisane odredbama Zakona o obveznim odnosima o jamstvu za ispravnost prodane stvari.

Prema čl.423. st.1. Zakona o obveznim odnosima ("Narodne novine", br. 35/05, 41/08 i 125/11 - dalje: ZOO) kad je prodavatelj predao kupcu jamstveni (garancijski) list kojim proizvođač jamči ispravnost stvari u tijeku određenog vremena, kupac može, ako stvar nije ispravna, zahtijevati kako od prodavatelja tako i od proizvođača da stvar popravi u razumnom roku ili ako to ne učini da mu umjesto nje preda stvar koja je ispravna.

Odredbom članka 424. st. 1. ZOO je propisano da kupac može zbog neispravnosti stvari zahtijevati od prodavatelja, odnosno od proizvođača popravak ili zamjenu stvari u tijeku jamstvenog roka, bez obzira na to kad se nedostatak pojavio.

Iz rezultata dokaznog postupka sud je utvrdio da mobilni uređaj nije ispravan, da je prijavljeni pokušao bezuspješno otkloniti kvar zamjenom SIM kartice, a nedostatak nije uspio otkloniti ni nakon zaprimanja u servis dana 9. prosinca 2013. i 17. prosinca 2013. te nije udovoljio zahtjevu prijaviteljice istaknutom prilikom ponovne prijave kvara dana 30. siječnja 2014.

Prijavljeni nije osporio tvrdnje prijaviteljice da joj je u prilikom prve predaje mobilnog uređaja na servis rečeno kako pravo na zamjenu za novi uređaj stječe tek nakon tri servisa. Takva praksa prijavljenog je protivna važećim zakonskim odredbama i dobrim poslovnim običajima.

Stoga sud ocjenjuje da je prijavljeni povrijedio pravila morala (dobrih poslovnih običaja) prema odredbama čl.5. Pravilnika o Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori (NN 66/06, 114/06, 129/07 i 8/08), time što nije izvršio zamjenu uređaja nakon što isti nije u razumnom roku popravio, te mu se temeljem članka 36. t. 3. Pravilnika izriče mjera javne opomene uz objavljivanje u tisku i Web stranici Hrvatske gospodarske komore.

Prilikom izricanja mjere društvene stege sud je imao u vidu da je prijaviteljica u razdoblju od dva mjeseca (od zamjene SIM kartice 28. studenog 2013. do posljednje prijave kvara servisu 30. siječnja 2014.) četiri puta prijavljivala nedostatak (prvi puta usmeno kada je zamijenjena SIM kartica, a nakon toga je tri puta zaprimljen u servis) te da je protivno zakonskim propisima i dobrim poslovnim običajima postavio uvjet prema kojem je za stjecanje prava na zamjenu uređaja potrebno prethodno obaviti tri servisa.

Slijedom svega navedenoga, odlučeno je kao u izreci.

U Zagrebu dana 3. veljače 2015.

Predsjednik vijeća
Diana Preglej, v.r.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ove presude nezadovoljna strana ima pravo žalbe u roku od 15 (petnaest) dana od dana njezinog primitka. Žalba se podnosi pismeno ovome Sudu u 5(pet) istovjetnih primjeraka, a o žalbi odlučuje drugostupanjsko vijeće Suda na nejavnoj sjednici vijeća.