

**Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett  
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület  
6000 Kecskemét, Árpád krt.4.  
Telefon: 76/501-525, 501-500, 70/9384-765, Fax:76/501-538  
E-mail: [bekeltetes@bacsbekeltetes.hu](mailto:bekeltetes@bacsbekeltetes.hu)  
Honlap: [www.bacsbekeltetes.hu](http://www.bacsbekeltetes.hu)  
Iktatószám: BTB/289-08/2023.  
Ügyszám: BKMBT/256-08/2023.**

---



**A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület eljáró tanácsa .....  
fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó), valamint Media Markt Magyarország Kft.  
(Székhely: 1138 Budapest, Váci út 144-150., cégjegyzékszám: 01-09-297359)  
vállalkozással (továbbiakban: vállalkozás) szemben indított hivatkozott számú ügyében a  
következő**

## **A J Á N L Á S T**

**teszi:**

**A Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület ajánlja a Media Markt Magyarország Kft.  
vállalkozásnak, hogy a jelen ajánlás kézhezvételétől számított 15 napon belül a fogyasztó  
elállására tekintettel fizesse vissza a jogvitával érintett Samsung Galaxy A53 típusú  
okostelefon teljes vételárát, vagyis 159.999 Ft-ot, azaz százötvenkilencezer-  
kilencszázkilencvenkilenc forintot.**

Ha a vállalkozás a Testület ajánlásának nem tesz eleget, a Békéltető Testület – a fogyasztó  
nevének megjelölése nélkül – nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az  
eljárás eredményét.

Az ajánlás ellen fellebbezésnek helye nincs, azonban az ajánlás hatályon kívül helyezése  
kérhető a békéltető testület székhelye szerint illetékes Kecskeméti Törvényszéktől, a határozat  
kézhezvételétől számított 15 napon belül, ha az eljáró tanács összetétele vagy eljárása nem felelt  
meg a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.)  
rendelkezéseinek, ha a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy ha a kérelem  
meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül  
helyezését – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított 15 napon belül – akkor is kérheti,  
ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. A pert a Békéltető Testülettel szemben  
kell megindítani.

Az ajánlás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében  
érvényesítse.

A fogyasztó az ajánlás fent előírt határidőre történő teljesítését vagy nem teljesítését köteles a  
Békéltető Testületnek írásban jelezni.

## INDOKOLÁS

A fogyasztó békéltető testületi eljárás lefolytatását kérte a 1138 Budapest, Váci út 144-150. szám alatti székhelyű Media Markt Magyarország Kft. vállalkozással szemben.

A fogyasztó a kérelmében ismertette, hogy a kecskeméti Media Markt szaküzletben 2022. december 3. napján vásárolt meg egy Samsung A536 típusú, 352133642090982 sorozatszámú, 39021382596 cikkszámú okostelefont, mindösszesen 159.999.-Ft összegért. A tárgybeli telefonhoz vett továbbá tokot, illetve védőfóliát is. Röviddel a vásárlást követően a telefon már szervízbe került, ugyanis hívás közben rendszeresen elhalkult, illetve rendkívül zajossá vált. A javítást ugyan elvégezték, de nem sokra rá újra jelentkezett a hiba, így ismét szervizelni kellett a készüléket, immáron másodszor, a vásárlást követő mindösszesen négy hónap elteltével. Május elején elutazott az Egyesült Királyságba, hogy az unokáira vigyázzon néhány napig. Már előre tartott az úttól a telefon tekintetében. Megérzése beigazolódott, a még mindig csak 5 hónapja vásárolt tárgybeli készülék végleg tönkrement, felforrósodott, kikapcsolt, lefagyott, az internethez nem csatlakozott, hívást sem fogadni, sem pedig kezdeményezni nem volt lehetséges vele. Egyedül, a két unokára vigyázva szembesült azzal, hogy a még mindig vadonatúj készüléke immáron sem telefon (hiszen sem hívást kezdeményezni, sem pedig fogadni azon nem lehet), se nem okos eszköz, egyszerűen használhatatlan, funkcióját betölteni nem képes (technikai) eszköz. A fentieket jelezte a Media Marktnak, és a 2023. május 11. napján kelt levelével — figyelemmel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontjára — az adásvételi szerződéstől elállt, és kérte a telefon árának visszatérítését. A Media Markt a kérését megtagadta, lényegében az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletre (a továbbiakban: Korm. rendelet) hivatkozva, azt állítva, hogy a telefonkészülék meg nem volt elégszer javítva, a Korm. rendelet alapján csak háromszori javítást követően jöhet szóba egyáltalán a vételár visszafizetése. E tekintetben hangsúlyozni szeretné, hogy a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:171. § (2) bekezdése kimondja, hogy „a jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.”

E helyütt hangsúlyozni szeretné, hogy a Media Markt-tal szemben az igényét nem a Korm. rendelet, hanem a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b) pontjára hivatkozással kívánja érvényesíteni, amely kimondja, hogy a jogosult fogyasztó a szerződéstől elállhat, ha a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. E körülményt a Media Markt részére megindokolta, többek között jelezte, hogy:

- Egy olyan eszközre költött majd egy havi nyugdíja összegét, amely semmilyen funkcióját nem tudja betölteni.
- Nem szeretne további pénzüsszegeket fizetni egy olyan telefon további javítása kapcsán, ami használhatatlan ugyan, de a javítás folytán, amely nyilvánvalóan nem az ő működési körében felmerült okból vált szükségessé, még a védőfólia 8.000,- forintos költségét is fizetheti újra.
- Egyedül élő idős nyugdíjasként egy megbízható, stabil, működésképes telefonra van szüksége.
- Nem tud heteket, hónapokat várni arra, hogy a telefont állandóan kijavítsák.

Fentiekre tekintettel a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett a vételár – 159.999 Ft – visszatérítése végett.

A fogyasztó kérelméhez mellékelte a számla, a jótállási jegy, jegyzőkönyvek és a vállalkozással folytatott levelezése másolati példányát.

Az ügy irataiból kitűnik, hogy a fogyasztó elállás iránti igényt kíván érvényesíteni a vállalkozással szemben.

A lefolytatott eljárás során a felek között egyezség nem jött létre, így a Testületnek kellett döntést hoznia az ügy érdemében a rendelkezésre álló adatok alapján.

A Testület az alábbiakat állapította meg:

A fogyasztó és a vállalkozás között 2022.12.03. napján adásvételi szerződés jött létre 159.999 Ft vételáron egy Samsung Galaxy A53 típusú okostelefon vonatkozásában.

A terméket az egyedül élő nyugdíjaskorú fogyasztó abból a célból vásárolta meg, hogy amennyiben arra rászorulna, segítséget tudjon hívni, illetve azon keresztül tartsa a kapcsolatot a külföldön élő családjával.

Nem sokkal a vásárlást követően a készülék meghibásodott, hívás közben elhalkult, illetve zajos lett, így szervizbe került, ahol főalkatrészt cseréltek benne.

2023. március 4-én másodjára került szervizbe ugyanazzal a problémával, ahonnan a fogyasztó 2023. március 17-én kapta vissza megjavítva.

Ezt követően a fogyasztó május elején az Egyesült Királyságba repült, hogy az unokáira vigyázzon, amíg a lánya és a veje elutazik. Ott a készülék újra hibákat produkált, kikapcsolt, lefagyott, az internethez nem csatlakozott, hívást sem fogadni, sem pedig kezdeményezni nem volt lehetséges vele, így a fogyasztó egy idegen országban nyelvismeret nélkül két kiskorú gyermekkel maradt magára úgy, hogy a tárgyi telefont sem interneten, sem telefonhíváson keresztül nem tudott kapcsolatot teremteni senkivel. Ennek következtében a bizalma az érintett készülékkel szemben végképp megrendült, hiszen abban az élethelyzetben, arra a célra, amire vásárolta, illetve amely elsődleges rendeltetése egy okostelefonnak (telefonálás, internetezés), nem volt alkalmas.

Fentiekre tekintettel a 2023. május 11. napján kelt levelével a vásárlástól a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:159. § (2) bekezdés b) pontjára hivatkozással elállt, és kérte a teljes vételár visszafizetését.

A vállalkozás ezt elutasította hivatkozva arra, hogy csak három javítás után a negyedik meghibásodás alkalmával áll lehetőségükben a vételárat visszatéríteni, és a készüléket ismételten szervizbe küldte. A megjavított készüléket azonban a fogyasztó az elállási nyilatkozatára figyelemmel már nem vette át, indokolva döntését azzal, hogy mivel a hiba már két alkalommal is, a fő alkatrészek cseréje után is visszatért, ezért számára a készülék nem megbízható, rendeltetését nem tudja betölteni, így annak megtartásához nem fűződik a továbbiakban érdeke. Nem meri megkockáztatni azt, hogy egy esetleges szorult élethelyzetben a telefon ismételten cserbenhagyja.

A vonatkozó jogszabályok alapján megállapítható, hogy a vállalkozásnak a tárgyi termékre 2 év kötelező jótállási kötelezettsége terjed ki. A vállalkozás a jótállás időtartama alatt a hibás teljesítésért köteles helytállni, tekintettel arra, hogy a jótállás értelmében a fogyasztó állítása mellett törvényi vélelem szól, és a bizonyítási teher a vállalkozást terheli. Csak abban az egy esetben mentesülhet a felelősség alól, ha hiteles módon (pl. független szakértői véleménnyel)

bizonyítja álláspontját. Amennyiben nem tudja, vagy nem lehet bizonyítani, abban az esetben a jóállás értelmében felelősséggel tartozik.

A telefontól mindeközéig jelentkező súlyos, főpanel csere szükségességét is indokoló hibákat a vállalkozás sem vitatta, elutasítását kizárólag a 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet 5. § (6) bekezdésével magyarázta.

Az általános polgári jogi szabályok szerint az elállás egy egyoldalú jognyilatkozat. Ez azt jelenti, hogy azt nem kell elfogadnia a másik félnek, ha az elállás jogszerű, akkor megszünteti a szerződést akként, hogy azt felbontja a megkötésének időpontjára visszamenőleges hatállyal. Ekkor az eredeti állapotot kell helyreállítani, tehát a már kapott terméket/szolgáltatást, pénzt vissza kell adni.

Elállásra általános jelleggel akkor van lehetőség, hogyha a másik fél valamilyen szerződésszegést követ el. A másik fél szerződésszegő magatartásán kívül azonban az is szükséges, hogy az elállási jogát gyakorló félnek a szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnjön.

A szerződésszegés körében gyakori a hibás teljesítés esete, amikor a vásárolt termék valamilyen rejtett hibában szenved. Ebben az esetben akkor van lehetőség a szerződéstől elállni, ha a másik fél (a termék eladója) a kijavítást vagy a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettségének a jogszabályi feltételekkel nem tud eleget tenni, vagy ha a jogosultnak a kijavításhoz vagy kicseréléshez fűződő érdeke megszűnt. Ebben az utóbbi esetben az érdekmúlás nem feltétlenül függ attól, hogy a hiba javítható-e, illetve kicseréléssel elhárítható-e vagy sem, mivel az érdekmúlás egyéb – szubjektív – okból is bekövetkezhet.

A második „lépcsőbe” tartozó, a Ptk. 6:159. § (2) bekezdés b.) pontjában rögzített szavatossági igény választásának tehát három, vagylagos feltétele van, melyek közül bármelyik bekövetkezése esetén gyakorolható az elállás joga, és nem feltétele az első kettő a harmadiknak, azaz érdekmúlásra nem csak akkor lehet hivatkozni, ha a kijavítást vagy a kicserélést a kötelezett nem vállalta vagy annak nem tud eleget tenni, hanem önmagában az érdekmúlás megalapozza az igényt.

Ehhez képest a Kormányrendelet, illetve annak a szóban forgó 5. § (6) bekezdése elsősorban az első „lépcsőbe” tartozó javítás tekintetében tartalmaz részletszabályokat, és arra az esetre vonatkozóan ad határozott útmutatást, amikor is a fogyasztónak fennáll a javításhoz fűződő érdeke, azonban az adott termék negyedik alkalommal is meghibásodik, így a további, végtelenségig húzódó szervizelést kiküszöbölve rendelkezik a jogszabály a cseréről vagy vételárviisszatérítésről minden egyéb külön bizonyítási kötelezettség nélkül.

E szabály a Békéltető Testület álláspontja szerint azonban nem zárja ki a fogyasztónak azt a törvény biztosította lehetőségét, hogy érdekmúlását akár már a második szervizelést követően bizonyítsa. A Ptk. nem utal rá, hogy elállásra kizárólag a Kormányrendelet 5. § (6) bekezdésének feltételei esetén lenne lehetőség, így az elállási jog érvényesítése tekintetében a Ptk., mint a kormányrendelettel szemben felsőbbrendű jogszabály alkalmazása az elsődleges.

Érdekmúlásra hivatkozva gyakorolható tehát az elállás joga, ha a másik fél teljesítése többé nem áll a jogosult érdekében. Ez akkor fordulhat elő, ha a szerződéssel elérni kívánt cél (pl. jelen esetben az, hogy a fogyasztó nyugodt legyen afelől, hogy ha segítségre szorul, abban az esetben a telefontól keresztül teljes bizonyossággal segítséget tud hívni) már nem valósítható meg.

A jogosulttal, illetve a szerződéses szolgáltatással szembeni bizalomvesztés, a szerződés tárgyát képező dolog megtartásához fűződő érdek megszűnése az elállás tipikus indoka.

A hibás teljesítés miatt közölt jogszerű elállás joghatásainak bekövetkezését a kötelezett utólagos, az elállás közlését követő intézkedései, nyilatkozatai sem háríthatják el. Ezek az utólagos intézkedések (pl. a készülék szerviz általi megjavítása) ugyanis az elállás jogszerűségét nem érinthetik (BH2011.65., BH 2006.147.).

Fentiekre tekintettel az eljáró tanács a fogyasztó által előadott életszerű indokokra tekintettel megalapozottnak találta a kijavításhoz és kicseréléshez fűződő érdekmúlását, így a rendelkezésre álló adatok alapján megállapította a fogyasztói kérelem megalapozottságát.

A Békéltető Testület az érdemi döntése során az alábbi jogszabályokat alkalmazta:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:123. § (1) bekezdése a szolgáltatás minőségi követelményeit rögzíti:

*„A szolgáltatásnak a teljesítés időpontjában **alkalmasnak kell lennie a rendeltetése szerinti célra, így***

*a) **alkalmasnak kell lennie a jogosult által meghatározott célra, ha azt a jogosult a szerződéskötés előtt a kötelezett tudomására hozta;***

*b) **alkalmasnak kell lennie azokra a célokra, amelyekre más, azonos rendeltetésű szolgáltatásokat rendszerint használnak;***

*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 kijelentését;***

*d) **rendelkeznie kell a kötelezett által adott leírásban szereplő vagy az általa a jogosultnak mintaként bemutatott szolgáltatásra jellemző tulajdonságokkal; és***

*e) **meg kell felelnie a jogszabályban meghatározott minőségi követelményeknek.**”*

A Ptk 6:140. § (1) bekezdése leszögezi: **„Ha a szerződésszegés következtében a jogosultnak a szerződés teljesítéséhez fűződő érdeke megszűnt, elállhat a szerződéstől, vagy ha a szerződéskötés előtt fennállt helyzetet természetben nem lehet visszaállítani, felmondhatja azt, ha e törvény eltérően nem rendelkezik.”**

A Ptk. 6:157. § (1) bekezdése a hibás teljesítést a következőképpen definiálja:

*„A kötelezett hibásan teljesít, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.”*

A Ptk. 6:158. §-a a hibás teljesítési vélelemről rendelkezik: *„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 fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI.30.) Kormányrendelet 11. § (1) bekezdése szerint: *„Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az áru teljesítésének időpontjától számított egy éven belül felismert hiba már az áru teljesítésének időpontjában fennállt, kivéve, ha e vélelem az áru természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.”*

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Rendelet) 1. § (1) bekezdése értelmében: „a Polgári Törvénykönyv szerinti fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott, az 1. mellékletben felsorolt új tartós fogyasztási cikkekre e rendelet szabályai szerint jótállási kötelezettség terjed ki;

A Rendelet 2. § (1) bekezdés b) pontja szerint: „A jótállás időtartama: 100 000 forintot meghaladó, de 250 000 forintot meg nem haladó eladási ár esetén két év.”

A Rendelet 1. számú mellékletének 15. pontja alapján a „10 000 forintot elérő eladási árú elektronikus hírközlő végberendezések, így különösen telefon, mobiltelefon, telefax-készülék, több funkciós készülék” e rendelet hatálya alá tartoznak.

A Rendelet 5. § (6) bekezdése szerint: „Ha az e rendeletben meghatározott jótállási időtartam alatt a fogyasztási cikk három alkalommal történő kijavítást követően ismét meghibásodik – a fogyasztó eltérő rendelkezése hiányában –, valamint ha a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:159. § (2) bekezdés b) pontja alapján a fogyasztó nem igényli a vételár arányos leszállítását, és a fogyasztó nem kívánja a fogyasztási cikket a vállalkozás költségére kijavítani vagy mással kijavíttatni, a vállalkozás köteles a fogyasztási cikket nyolc napon belül kicserélni. Ha a fogyasztási cikk kicserélésére nincs lehetőség, a vállalkozás köteles a fogyasztó által bemutatott, a fogyasztási cikk ellenértékének megfizetését igazoló bizonylaton – az általános forgalmi adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlán vagy nyugtán – feltüntetett vételára nyolc napon belül a fogyasztó részére visszatéríteni.”

A Ptk. jótállásra vonatkozó 6:171-6:173. §-ai az alábbiakat mondják ki:

„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 jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti.

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.

A jótállási igény érvényesítésére egyebekben a kellékszavatossági jogok gyakorlására vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.”

A Ptk. 6:159. § (1) bekezdése szerint „olyan szerződés alapján, amelyben a felek kölcsönös szolgáltatásokkal tartoznak, a kötelezett a hibás teljesítésért kellékszavatossággal tartozik”.

A (2) bekezdés a)-b) pontja pedig leszögezi, hogy „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 (2a) bekezdés szerinti kivétellel – a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással javíttathatja, 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.***

*(2a) Fogyasztó és vállalkozás közötti – ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló – szerződés esetén a fogyasztó kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.*

*(3) Jelentéktelen hiba miatt elállásnak nincs helye.*

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

A Békéltető Testület a fentiekre tekintettel – vállalkozói alávetési nyilatkozat hiányában – az Fgytv. 32. § b) pontja alapján a rendelkező részben foglalt ajánlást tette.

A békéltető testület hatásköre az Fgytv. 18. § (1) bekezdésén, illetékessége az Fgytv. 20. § (1) bekezdésén alapszik.

Az ajánlás hatályon kívül helyezésének a lehetőségét az Fgytv. 34. § (3) bekezdése biztosítja.

Kecskemét, 2023. augusztus 9.

dr. Seres Alíz s.k.  
Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület  
eljárásra kijelölt tagja

Az ajánlást kapják /Fgytv. 33. § (5) bekezdés alapján/:

1. Fogyasztó
2. Media Markt Magyarország Kft. (1138 Budapest, Váci út 144-150.)
3. Irattár