

TÁJÉKOZTATÓ A BÉKÉLTETŐ ELJÁRÁSRÓL

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény lehetőséget ad a vitás ügyek peren kívüli rendezésére a Békéltető Testület eljárásában.

E törvény alkalmazásában:

2.§ a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró **természetes személy**, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

18.§ (1) A békéltető testület hatáskörébe tartozik **a fogyasztó és a vállalkozás közötti**, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Az eljárásra az 1997. évi CLV tv. 20.§ (1) bekezdése szerint a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó kérelme alapján a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye szerint illetékes békéltető testület is eljárhat.

A fogyasztó panaszbeadványát a mellékelt „Kérelem békéltető testületi eljárás lefolytatására” c. nyomtatványon terjesztheti elő:

- A kérelem minden rovatát értelemszerűen ki kell tölteni.
- A fogyasztónak határozott kérelmet kell előterjesztenie, melyben konkrétan, összegszerűen meg kell jelölnie az igényét (*A tanács döntésére irányuló indítványom, vállalkozással szembeni konkrét igényem rovatban*).
- A fogyasztónak közölnie kell a bepanaszolt gazdálkodó szervezet pontos megnevezését, levelezési címét, ennek hiányában a Békéltető Testület nem tudja az eljárást megindítani.
- A fogyasztónak csatolnia kell az üggyel összefüggésben rendelkezésre álló, kérelmét alátámasztó **valamennyi dokumentumot** fénymásolatban.
- A fogyasztónak nyilatkoznia kell a tekintetben, illetve **dokumentálnia** kell azt, hogy a panaszügy rendezését a gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelte.

Amennyiben a panasszal érintett ügyben, illetve a kárigény vonatkozásában a fogyasztó más békéltető testület eljárását kezdeményezte, illetve közvetítői eljárás, polgári peres eljárás vagy fizetési meghagyásos eljárás van folyamatban, a békéltető testület az eljárást nem folytathatja le.

Amennyiben a fogyasztó kérelmét hiányosan terjeszti elő, a Békéltető Testület hiánypótlásra szólítja fel. Az 1997. évi CLV. törvény 29. § (1) bekezdés alapján az eljárás megindításától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik. A tanács az eljárást annak megindulását követő 90 napon belül fejezi be, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja. Az eljárás ingyenes.

Az Fgytv. 29. § (5a), valamint az (5b) bekezdésében foglaltak alapján

- a fogyasztó a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt szabadon dönthet arról, hogy elfogadja-e az eljáró tanács ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint a kötelezést tartalmazó határozatot;
- az eljárásban való részvétel nem zárja ki, hogy a felek bírósági eljárás keretében folyamodjanak jogorvoslatért, a döntés tartalma esetlegesen eltérhet a bíróság által meghozott határozattól.

A lefolytatott eljárás eredményeként a tanács az ügy érdemében

- **kötelezést** tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás általános alávetési nyilatkozatában az eljárás kezdetekor, vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
- **kötelezést** tartalmazó határozatot hoz, ha a vállalkozás alávetési nyilatkozatát nem tett, de a kérelem megalapozott, és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a 200.000.- Ft-ot, vagy
- **ajánlást tesz**, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.
- A tanács a fogyasztó kérelmének **elutasításáról** dönt, ha a kérelmet megalapozatlannak találja.

A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztó azon jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

Amennyiben a vállalkozás a tanács **kötelezést** tartalmazó határozatát vagy a **határozattal jóváhagyott egyezséget** a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a **fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását**, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.

Amennyiben a vállalkozás 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 eljárás során a fogyasztó nem köteles jogi képviselőt igénybe venni, azonban az eljárás bármely szakaszában kérhet független szakvéleményt. Az eljárásban magánokiratba foglalt meghatalmazással bárki képviselheti a fogyasztót, illetve meghatalmazás nélkül a fogyasztónak bárki segítséget nyújthat.