

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: békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; továbbá a mikro-, kis- és középvállalkozás (a továbbiakban együtt: kkv), amely közszolgáltatást vesz igénybe, vagy a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárol, használ, igénybe vesz vagy a termékkel 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 és olvashatóan ki kell tölteni.**
- **A fogyasztónak határozott kérelmet kell előterjesztenie, melyben konkrétan, összecsűrűen 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 rendelkezésére 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.**

A fogyasztó a kérelem összeállításánál az alábbi szempontokra szíveskedjen figyelemmel lenni:

- **a kérelmet alátámasztó és minden egyéb dokumentumot kronológiai sorrendben (az ügy kezdetétől napjainkig) csatolja a nyomtatvány mögé;**
- **amennyiben elektronikus úton csatol mellékletet a kérelemhez, a csatolt dokumentum neve ne hordozzon információt, amennyiben adott dokumentummal kapcsolatban közölnivalója van, azt a dokumentumra vezesse fel és úgy szkennelje be;**
- **amennyiben elektronikus úton terjeszti elő kérelmét, és módjában áll, a teljes dokumentációt (kérelem és mellékletek) egy dokumentumba szkennelve küldje meg a Békéltető Testület részére.**

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.

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. (Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376.)

Telefon: (46) 501-091, 501-090 E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Hivatali kapu: rövid név: BOKIKBT KRID: 466467335

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 nyilatkozatot 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 250.000.- 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 segítségét nyújthat.

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület

3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. (Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376.)

Telefon: (46) 501-091, 501-090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Hivatali kapu: rövid név: BOKIKBT KRID: 466467335