

A fogyasztói jogviták békéltető testületi eljárásban történő rendezése másfél évtizedes működésének tartama alatt intézménnyé vált. A kiszolgáltatottságot tapasztaló fogyasztók egyre nagyobb számban igénylik és igénybe is veszik a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium közreműködésével az állami költségvetésből támogatott fogyasztóvédelmi szolgáltatást.

A „békéltetés” bírósági eljáráson kívüli alternatív vitarendezési lehetőség, melynek célja, hogy a fogyasztó és a vállalkozás között keletkezett fogyasztói jogvitákban a felek között egyezség jöjjön létre. Az egyezség létrehozásának megkísérlése a fő feladata az egyes fogyasztói panaszok rendezésében eljáró háromtagú tanácsnak vagy az egyedül eljáró testületi tagnak. Minden háromtagú eljáró tanácsban legalább egy jogi végzettségű tag és a fogyasztói panasz tárgyához igazodó felsőfokú iskolai végzettségű és annak megfelelő szakterületen szakmai gyakorlatot szerzett szakember vesz részt. Az eljáró tanácsba jelölhető békéltető testületi tagok szakterületét a „Tagok” menüpontban a honlapon található lista tartalmazza.

A békéltető testületi eljárásban a fogyasztó számára csak abban az esetben születik kedvező határozat, illetőleg ajánlás, ha a kérelem megalapozott. A békéltetés eredménye jelentős mértékben a felek együttműködésén alapszik. Ha a felek álláspontja a meghallgatáson nem közelít egymáshoz, ha nem adják át hiánytalanul az adott ügyben keletkezett okirati bizonyítékokat, ha nem mutatkozik megegyezésre irányuló hajlandóság, ha hiányzik az ajánlásban megfogalmazott javaslat teljesítésére vonatkozó szándék, akkor a békéltető testületi eljárás nem éri el a célját, ugyanis a Testület nem hatóság, a kényszerítő intézkedések lehetősége számára nem áll fenn. A fenti hozzáállás nem gyakori, de létezik. Ezért nem minden kérelem és nem feltétel nélkül rendeződik a békéltető testületi eljárásban. A nyilvánosságra hozatal lehetősége azonban segíti a megegyezést és a békéltető testületi döntések teljesítését. Az ajánlást nem teljesítő és nem együttműködő vállalkozások neve a „Közzététel” menüpontban a honlapunkon megtalálható.

A fogyasztó békéltető testületi eljárást nem indíthat, ha kérelmével azonos ügyben más békéltető testületnél eljárást kezdeményezett, közvetítői eljárás indult, keresetlevelet nyújtott be bírósághoz vagy fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmet terjesztett elő. Az eljárás megindítása előtt a fogyasztónak közvetlenül a vállalkozással meg kell kísérelnie a fogyasztói jogvita rendezését.

A békéltető testületi eljárás lefolytatása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy kérelmével bírósághoz forduljon.

A Testület határon átnyúló fogyasztói jogviták rendezésében is részt vesz. Határon átnyúló fogyasztói jogvitának minősül az adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési

helye ettől eltérő európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van.

A békéltető testületi eljárás hivatalos nyelve a magyar, de az eljárásról történő tájékoztatás, a levelezés, az értesítések, a meghallgatás kitűzése valamint a határozatok kihirdetése és írásba foglalása magyar és angol nyelven történik, ha a felek bármelyike nem ismeri a magyar nyelvet.

Megjegyzés: a Fgytv. módosítása értelmében a békéltető testület előtt fogyasztónak minősülnek a norma hatályba lépését követően, azaz 2012. július 29. után nemcsak a civil szervezetek, az egyházak, a társasházak és a lakásszövetkezetek, hanem a mikro-, kis- és középvállalkozások is. Azaz ezen vállalkozások is élhetnek vitás ügyeik során a bírósági eljárást megelőzően a minden megyében és fővárosban működő békéltető testületi eljárás igénybe vételének lehetőségével.

## **Legfontosabb tudni valók a Budapesti Békéltető Testületről**

### 1. Hol adhatok be kérelmet?

A fogyasztói jogviták elbírálásában hatáskörrel rendelkező Budapesti Békéltető Testülethez várunk minden fogyasztót, aki bírósági eljárás helyett, szeretné ha ügyét gyorsan, ingyenesen elbírálnák. Ehhez nem kell mást tenniük, mint kitölteni a „kérelem békéltető testületi eljárás lefolytatására” című formanyomtatványt és elhozni a megfelelő dokumentumokat székhelyünkre (1016 Budapest, Krisztina Krt. 99. III. 310.). Amennyiben úgy kényelmesebb fel lehet adni a kérelmet és a mellékleteket postán a 1253 Budapest, Pf.: 10 címre. Emellett lehetőség van a kérelmek beadására elektronikusan a [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu) címen, illetve a [www.bekeltet.bkik.hu](http://www.bekeltet.bkik.hu) honlapon (itt a „Kérelem menüpontban). Továbbá el lehet indítani az eljárást Faxon is a 06 1 488 21 86 szám segítségével. Ha egyéb kérdésük van az eljárás menetéről, lehet érdeklődni a 06 1 488 21 31 telefonszámon is. Az online vitarendezési platformmal kapcsolatban felmerült kérdésekkel 06 1 488 2033 telefonszámon lehet hozzánk fordulni.

### 2. Melyik jogszabály vonatkozik a Budapesti Békéltető Testület eljárására?

Az eljárással kapcsolatos szabályokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény állapítja meg.

### 3. Ki kezdeményezhet békéltető testületi eljárást?

Fontos, hogy a békéltető testületek eljárását kizárólag fogyasztónak minősülő személy kezdeményezheti. Fogyasztónak általában azok a természetes személyek minősülnek, akik önálló foglalkozásuk vagy üzleti, gazdasági tevékenységi körükön kívül eső célból járnak el. A békéltető testületi eljárás szempontjából azonban fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró

természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. Ennek megfelelően vállalkozásnak az minősül, aki önálló foglalkozása vagy üzleti, gazdasági tevékenységi körébe eső célból jár el.

#### 4. Mi az eljárás megindításának feltétele?

Ki kell emelni emellett, hogy a fogyasztó a Testület eljárását csak akkor kezdeményezheti, ha már előzetesen megkísérelte a fogyasztói jogvita rendezését, és a vita megkísérlésének tényére vonatkozóan bizonyítékkal rendelkezik és azt becsatolta.

#### 5. Mire terjed ki a Budapesti Békéltető Testület hatásköre?

A fentieknek megfelelően a Budapesti Békéltető Testület hatásköre, csak a fogyasztó és vállalkozás között fennálló fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésére terjed ki. Fogyasztói jogvitának minősül a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

#### 6. Visszavonhatom a kérelmemet az eljárás megindulását követően?

Ha panaszos megindította az eljárást, de később felmerülő bármilyen egyéb körülmény miatt meggondolná magát, nincs mitől tartani, mivel a kérelem bármikor, következmények nélkül visszavonható. Így ha például a panaszolttal sikerül megegyezni a kérelem benyújtása után, nem kell mást tenni, mint ezt írásban jelezni a fenti elérhetőségek valamelyikén és az eljárást megszüntetésére kerül sor.

#### 7. Meddig tart az eljárás átlagosan és mennyibe kerül?

Amennyiben a fogyasztó kérelmét nem vonja vissza és az eljárás elindul, a törvényben meghatározott 90 napnál jóval gyorsabban, átlagosan 40-60 nap alatt bírálunk el egy ügyet. Ez a törvényi feltételek mellett a bírósági eljárásnál is lényegesen gyorsabb, emellett az eljárásunk díjmentes.

Az ügyek elbírálását a Testület tagjai végzik, akik legkülönbözőbb területeken szerzett tapasztalataikkal és szakértelműkkel segítik a fogyasztókat és a vállalkozásokat jogvitájuk rendezésében.

#### 8. Pártatlanul jár el a Budapesti Békéltető Testület az ügyekben?

A békéltető testület tagjainak függetlennek és pártatlannak kell lenniük. Ennek megfelelően nem lehetnek sem a fogyasztóknak, sem a vállalkozásoknak a képviselőjük. Eljárásuk során utasításokat nem fogadhatnak el. Emellett teljes titoktartási kötelezettség

terheli, minden olyan tény vagy adat tekintetében, ami a testület működése során jut tudomásukra. Minderről a tagok kijelölésük elfogadásakor írásbeli nyilatkozatot tesznek.

#### 9. Hol és hogyan döntenek el az ügyemet?

A tagok eljáró tanácsban segítenek a fogyasztó és a vállalkozás között egyezséget kieszközölni. Ennek érdekében meghallgatást tartanak, ahova meghívást kap a vállalkozás képviselője és a fogyasztó is. A meghallgatás célja egyezség létrehozása a felek között, egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte. Azonban ha, 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 fogyasztói kérelem megalapozottsága esetén a testület ajánlást hoz. Emellett előfordulhat, hogy az ügy megszüntetésre kell, hogy kerüljön, illetve a fogyasztói kérelem megalapozatlansága esetén elutasító döntés születik.

Az egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtása kötelező, ha mégis elmaradna a teljesítés, akkor a fogyasztó kérheti a bírósági végrehajtási záradékkal történő ellátást.

#### 10. Tagja a Budapesti Békéltető Testület valamilyen vitarendezést elősegítő hálózatnak?

A Budapesti Békéltető Testület az Európai Bizottság is nyilvántartásba vette, mint a fogyasztó és vállalkozások közötti viták elbírálására hivatott alternatív vitarendezési fórumot.

Egyedülálló, gyors, ingyenes és hatékony szerv mely tagja aFIN-Net-nek, az Európai Gazdasági Térség (Európai Unió, továbbá Izland, Liechtenstein és Norvégia) területén működő rendszernek, mely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti határon átnyúló pénzügyi viták alternatív vitarendezésére létrejött hálózata.

Emellett tagja az Európai Unió online kapcsolattartó pontok hálózatának. Minden európai uniós tagállam, így Magyarország is köteles ún. online vitarendezési kapcsolattartó pontot működtetni, ahol minimum két tanácsadónak kell rendelkezésre állnia, akik segítik a vitás feleket, ha az eljárással kapcsolatban kérdésük merülne fel. Ezt a feladatot hazánkban a Budapesti Békéltető Testület látja el.

Végül, de nem utolsósorban meg kell jegyezni a határon átnyúló ügyek kapcsán, hogy Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület kizárólagos hatáskörrel rendelkezik az határon átnyúló,online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből fakadó fogyasztói jogviták elbírálására.