

A hazai vállalkozások kötelesek együttműködni a hazai békéltető testületekkel, máskülönben fogyasztóvédelmi bírságot kapnak. A cégek képviselőinek szintén előnyös az online békéltető honlap, mivel időt, pénzt spórolva nem kell megjelenniük sem nekik, sem pedig a fogyasztónak személyesen. A vitás felek és a testület közötti párbeszéd végig a világhálón folyik és a megoldásra irányuló ajánlatukat néhány kattintással teszik meg.

I. Hogy lehet használni a honlapot?

Csupán néhány teendője van a fogyasztónak ahhoz, hogy kiaknázza az új lehetőségeket. Az egy egyszerű regisztrációt igényel az Európai Bizottság rendszerében, ide kattintva. Ezt követően pedig bejelentkezés után könnyűszerrel nyújthatja be panaszát az online békéltető honlapon keresztül, amelynek címe: <http://ec.europa.eu/odr>. Ehhez szükséges megadni a vitával érintett cég adatait és további néhány információt. Így például azt, hogy mi a kifogás a terméket vagy szolgáltatást illetően, mekkora összeget fizetett ki a fogyasztó. Továbbá bizonyítékokat is szükséges csatolni. (pl. banki kivonat, megrendelés visszaigazolása). A rendszer sokféle elektronikus formátumot (így például: szkennelt képek, egyéb dokumentumok) elfogad.

Miután a békéltető testülethez került az ügy, a vitarendezési eljárásban legkésőbb kilencven napon belül döntés születik, az eljárási határidő meghosszabbításra csak kivételes esetben van mód. Az eljárás teljes egészében az interneten zajlik. A megszületett döntést, így például az egyezséget, ha eltér a felek által használt nyelv, az Európai Unió illetékes szerve le is fordítja.

A magyar fogyasztók határon átnyúló, uniós webáruházzal fennálló vitáját Magyarországon egyedül a Budapesti Békéltető Testület dönti el ingyen és gyorsan, csakúgy, mint a külföldi fogyasztó ügyét, ha magyar cégtől rendelt online.

II. Elakadt az online eljárásban? – Magyar online tanácsadó pontként a Budapesti Békéltető Testület segít!

A Budapesti Békéltető Testület nem csak a határon átnyúló vitákat dönti el, hanem kijelölt online tanácsadó pontként is segíti mind a fogyasztót, mind a céget, bármilyen kérdésük van. Így például abban, hogy működik az online békéltető honlap, hogyan kell ott a panaszt benyújtani vagy a bizonyítékokat feltölteni, de tanácsot ad arról is, mik a lehetőségek Magyarországon, ha probléma támadt egy internetes vásárlással. Könnyen lehet, hogy a békéltető testületi eljárás szabályait valaki nem érti: ebben az esetben is útba igazítja az érdeklődőt és arról szintén információt nyújt, hova lehet még fordulni az ügy megoldásáért.

Maga az online békéltető honlap szintén segíti emellett a vitás feleket, hiszen külön „helpdesk” szolgáltatást kínál, nyelvről nyelvre fordít és a fogyasztót, a webáruházat és az eljáró békéltető testületet e-mail címükön értesíti minden lényeges mozzanatról. Mindezt magyar vagy a felek által kiválasztott másik uniós nyelven.

Testületünk a következő telefonszámon várja a fogyasztók és vállalkozások online vitarendezési eljárással összefüggő és további, a fentiekhez kapcsolódó kérdéseit: +36 1

488 2033. A következő e-mail címen ugyancsak fordulhatnak hozzánk tájékoztatásért: onlinevita@bkik.hu

III. További gyakori kérdések és válaszok az online vitarendezésről

A Budapesti Békéltető Testület a fogyasztók és vállalkozások megfelelő tájékoztatása érdekében külön tájékoztatót is összeállított, amelyben az érdeklődők megtalálják a leggyakrabban feltett kérdéseket és az arra adott válaszokat az online vitarendezésről.

Érdemes tudni: az Európai Bizottság tájékoztatása szerint legkésőbb 2016. február 15-től bármelyik európai uniós tagországból igénybe vehető a határon átnyúló online viták rendezésére!

GYIK - Vitarendezési Platform

1. Mi az online vitarendezési platform és hogyan működik?

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, amelybe a fogyasztók beregisztrálhatnak, így ezen keresztül lehetőségük nyílik arra, hogy online vásárláshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Így a fogyasztók tudják érvényesíteni jogaikat anélkül, hogy például a távolság meggátolná őket ebben.

2. Milyen típusú viták esetén vehető igénybe az online vitarendezési platform?

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén van erre lehetőség. Tehát ha az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó az interneten keresztül vásárolt egy terméket, vagy vett igénybe szolgáltatást, és ennek kapcsán egy olyan kereskedővel támad vitája, amelynek telephelye egy másik tagállamban van (de előfordulhatnak olyan tagállami előírások is, amely alapján egy és ugyanazon tagállamból is igénybe vehetik a felek a platform eljárását).

Például ilyen eset, ha egy magyar fogyasztó német cég online boltjából vásárolt valamit, vagy „fordítva”, ha egy német tartózkodási helyű fogyasztó magyar vállalkozás webshop-jából rendelt és ezzel kapcsolatban támadt vitájuk.

3. Mi számít online adásvételi szerződésnek?

Olyan szerződés, amely oly módon jön létre, hogy a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy árukat. Ide tartozik az összes webshopon keresztüli vásárlás, illetve ha valaki például mobil applikációt használ vásárlásra. Ha egy szerződésben áru és szolgáltatás megrendelése egyaránt történik, az is ebbe a kategóriába tartozik.

4. Mi számít online szolgáltatási szerződésnek?

Olyan szerződés, amely oly módon jön létre, hogy a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen szolgáltatást és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg a szolgáltatást vagy szolgáltatásokat.

Ilyen lehet például, ha a fogyasztó egy fizetős ingatlanhirdetési oldalra regisztrál.

5. Ki minősül fogyasztónak?

A fogyasztói online vitarendezési rendelet (OVR rendelet) alapján bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból vásárol meg árut, vagy vesz igénybe szolgáltatást.

Például ha egy fodrásként dolgozó személy a szalonja részére vásárol például hajszárítót, akkor nem fog fogyasztónak minősülni, azonban ha saját használatra megvásárol egy televíziót, akkor igen.

6. Ki minősül kereskedőnek?

Bármely természetes vagy jogi személy (akár magán akár állami tulajdonú), aki vagy amely kereskedelmi, üzleti vagy szakmai tevékenységi körét érintő célból kínál árut vagy szolgáltatást, akkor is, ha helyette vagy a nevében más személy jár el. Például egyéni vállalkozó, vagy bármilyen cég a formájától függetlenül.

7. Mit érhetnek el ezzel az eljárással?

Ha nem sikerül közvetlenül a kereskedővel megegyezni a megrendelt áruval vagy szolgáltatással kapcsolatos vita során, akkor a platformon keresztül az alternatív vitarendezési fórumok (Magyarországon a békéltető testületek, külföldön a hasonló szervezetek, elnevezésüktől függetlenül) segítségével ingyen – külföldön adott esetben olcsón – és a bírói útnál jóval gyorsabban rendezheti ezt el. A magyarországi fórum előtti eljárás zárulhat a felek közötti egyezséggel, amely kötelező erővel bír a felekre nézve. Ha ezt nem sikerül elérni, akkor a vállalkozás alávetése esetén kötelezést tartalmazó határozattal, mely szintén kötelező erejű, ennek hiányában pedig ajánlással, amely nem köti a feleket, viszont ha a vállalkozás nem teljesíti az ajánlásban foglaltakat, a békéltető testület 60 nap elteltével nyilvánosságra hozza az adatait, az ügy leírását (a fogyasztó adatai nélkül) és az ajánlást.

8. Hogyan érem el az online vitarendezési platformot?

Az Európai Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint a letelepedett online piacoknak egy linket kell elhelyezniük a honlapjukon, amely az online vitarendezési platformra mutat, a fogyasztók számára könnyen elérhető helyen. Amennyiben a szerződéskötés e-mailben történt, a kereskedőnek az ajánlattételt tartalmazó e-mailje tartalmazza az elérhetőséget. Ezen felül megtalálható a Budapesti Békéltető Testület és az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának magyarországi szervezetének honlapján is, illetve az Európai Unió tájékoztató oldalain (mint például az Európa Önökért portál: http://europa.eu/youreurope/citizens/index_hu.htm).

9. Még soha nem vettem részt hasonló eljárásban. Kihez fordulhatok, ha kérdésem van az eljárással kapcsolatban?

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. Elérhetőségei:

1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Fax: 06 (1) 488 21 86

Telefon: 06 (1) 488 21 31

A tanácsadók megválaszolják a kérelem benyújtására vagy a csatolandó dokumentumokra vonatkozó kérdéseket, illetve tájékoztatást nyújtanak a platform működésével, vagy az alternatív vitarendezési fórum eljárási szabályaival kapcsolatban. Ezekon felül általános tájékoztatás is kérhető az online vitarendezési kapcsolattartó ponttól az adott országban érvényesíthető fogyasztói jogokról.

10. Ki és hogyan nyújthat be panaszt?

Magyarországon ilyen jellegű vitarendezésre csak a fogyasztó kezdeményezésére van lehetőség. Az online itarendezési platformon található egy elektronikus űrlap, amelyet a panasszal élőnek hiánytalanul ki kell töltenie.

11. Milyen nyelveken nyújtható be a panasz?

Az online vitarendezési platformon keresztül az Európai Unió összes hivatalos nyelvén van lehetőség a panasz benyújtására. Továbbá a platform az esetleg szükséges fordításokhoz fordítóprogramot működtet, ezért az sem jelenthet problémát, ha nem beszéli annak az országnak a hivatalos nyelvét, amelyben a kereskedő telephelye van.

12. Milyen adatokra van szükség a panasz benyújtásához?

A panasz benyújtásakor a következő információkat kell megadni az elektronikus űrlapon:

- A fogyasztó neve, e-mail címe és postai címe (ha van, akkor a képviselő neve, e-mail címe és postai címe is)
- A kereskedő neve és e-mail címe, weboldala és postai címe (ha van, akkor a képviselő neve, e-mail címe és postai címe is)
- A fogyasztó vagy képviselője által ismert nyelv vagy nyelvek
- Az ellenérdekű fél által ismert nyelv, amennyiben ez az adat rendelkezésre áll
- A panasszal érintett áru vagy szolgáltatás típusa
- Az árut vagy a szolgáltatást valamely honlapon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínálta-e fel a kereskedő és rendelte-e meg a fogyasztó.
- A megvásárolt áruk vagy szolgáltatások ára

- Az áruk vagy szolgáltatások vásárlásának időpontja
- Közvetlen kapcsolatba lépett-e a fogyasztó a kereskedővel
- Korábban már foglalkozott-e valamely alternatív vitarendezési fórum vagy bíróság a jogvitával
- A panasz típusa
- A panasz ismertetése
- Ha ismert, akkor az az alternatív vitarendezési fórum vagy fórumok, amelyet vagy amelyeket a kereskedő köteles igénybe venni, vagy amely vagy amelyek igénybevételére elkötelezte magát.

13. Kell-e csatolnom valamilyen dokumentumot?

Érdemes a kitöltött űrlaphoz csatolni minden dokumentumot, amely alátámasztja a panaszban foglaltakat. Ezek lehetnek - a teljesség igénye nélkül – a szerződés és a panasz típusától függően az adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, jótállási jegy, a vállalkozással folytatott e-mailezés vagy levelezés, fényképek. A kérelmezőknek többféle lehetősége van ezek becsatolására, például feltölthetnek szkennelt dokumentumokat, fényképeket, vagy ha valamilyen dokumentum már eleve elektronikusan áll rendelkezésre (például számla), akkor a platformra ezeket is mind fel lehet tölteni. Ezzel annyiban gyorsítható meg az eljárás, hogy elkerülhető a későbbi hiánypótlásra felszólítás.

14. Mi történik, ha hiányosan töltöm ki a kérelmet?

A panaszt benyújtó fél kap egy értesítést a platformtól arról, hogy a panaszt nem lehet tovább feldolgozni mindaddig, amíg a hiányzó információkat meg nem adja.

15. Mi a teendő, ha módosítani szeretném a kérelmemet?

A platformon lehetőség van arra, hogy elektronikus űrlap vázlatát a fogyasztó elmentse, és később vissza tud lépni, illetve tudja szerkeszteni az űrlapot, mielőtt elküldené.

16. Van bármilyen teendőm, mielőtt igénybe veszem az online vitarendezési platformot?

Elsőként mindenképpen meg kell próbálni közvetlenül a kereskedővel rendezni a vitás kérdést, mivel az alternatív vitarendezési fórumok ezt előzetes eljárási feltételként szabhatják, amelyet a fogyasztónak valahogy bizonyítania is kell tudni, hogy ezt megtette. (Online viták esetén kézenfekvő az e-mail-t választani a kereskedővel való kapcsolattartásra.) A Budapesti Békéltető Testület eljárásában szerepel ez az előzetes feltétel, más tagállam alternatív vitarendezési fórumainak eljárási szabályairól pedig az ország online vitarendezési kapcsolattartó pontjainál lehet érdeklődni.

17. Mik azok az alternatív vitarendezési fórumok?

Bármely olyan szerv – elnevezésétől függetlenül –, amely tartós alapon jött létre, jogviták alternatív vitarendezési eljárással történő (tehát nem bírói úton) rendezésével foglalkozik, és amely a vonatkozó hatósági jegyzékben szerepel. Magyarországon a

békéltető testületek feladata az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatása fogyasztó és kereskedő közötti vitákban.

18. Hogyan kerül a kérelmem a ténylegesen eljáró fórum elé? Van bármilyen egyéb teendő ezzel kapcsolatban?

A panasz benyújtását követően az online vitarendezési platform azonnal továbbítja azt az ellenérdekű félnek. Ezt követően az érintett feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amely végső soron el fog járni a közöttük fennálló ügyben. Azokról a fórumokról, amelyek eljárhatnak az esetükben, a platform tájékoztatja a feleket. Amint megszületik a megállapodás, az online vitarendezési platform továbbítja a panaszt ehhez a fórumhoz. Ha a feleknek nem sikerül ebben 30 napon belül megegyezni, vagy ha a platform nem tud a benyújtott adatok alapján egy olyan alternatív vitarendezési fórumot sem azonosítani, amelynek hatásköre van eljárni, nincs mód a panasz további feldolgozására. Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület rendelkezik kizárólagos illetékességgel 2015. szeptember 11-től a határon átnyúló online fogyasztói jogviták elbírálására. Eljárási szabályaink szerint az előbb jelzett dátumtól a magyar kereskedő nem utasíthatja vissza az eljárást, sőt, együttműködési kötelezettsége van.

19. Mi alapján határozza meg a platform az alternatív vitarendezési fórumot?

A hatáskörrel és illetékességgel rendelkező alternatív vitarendezési fórumokat a platform az úrlapon megadott lakóhely/tartózkodási hely alapján, és a vitához kapcsolódó ágazat alapján határozza meg. Azért fontosak ezek az adatok, mert ugyan Magyarországon egyetlen alternatív vitarendezési platformnak – a Budapesti Békéltető Testületnek – van kizárólagos illetékessége a határon átnyúló online fogyasztói jogvitákban, ám más uniós országokban eltérő lehet a rendszer. Például Németországban külön fórumok foglalkoznak a járműjavítás, ruhatisztítás és más gazdasági ágazatok területén (építőipar, rádió- és televízió stb.) felmerült vitákkal.

20. Magyarországon melyik szerv járhat el az ügyemben?

Magyarországon kizárólag a Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó határon átnyúló fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban.

21. Van-e bármilyen költsége az eljárásnak?

A Magyarországon kizárólagos illetékességű Budapesti Békéltető Testület eljárása ingyenes. Amennyiben fontolóra veszi, hogy más tagállam alternatív vitarendezési fórumában állapodik meg a kereskedővel, mindenképpen kérjen erre vonatkozó információt az adott tagállam online vitarendezési kapcsolattartó pontjától erre vonatkozóan. Mindemellett, bár jogszabály szerint a fogyasztótól maximum névleges díj kérhető, ez esetenként elérheti az 50-100 eurót vagy meg is haladhatja. Amikor már egy alternatív vitarendezési fórum elé kerül a panasz, a fórum kötelezően tájékoztatja a

feleket – eljárási szabályai mellett – az eljárás költségeiről is, de érdemes már a fórum kiválasztása előtt érdeklődni erről.

22. Mi a teendő akkor, ha valamilyen okból más tagállam alternatív vitarendezési fóruma elé került az ügyem és nem beszélem az ország nyelvét?

A fogyasztónak semmi különösebb teendője nincs ilyen esetekben, mert az online vitarendezési platform biztosítja az eljáráshoz szükséges fordításokat, ilyen jellegű probléma miatt a fogyasztónak semmilyen problémája nem származhat ebből az eljárás során.

23. Kötelező személyesen megjelenni az eljárás során?

Nem, az ilyen típusú ügyekben általában írásbeli az eljárás. Csak akkor van rá mód, hogy az eljárás során a fórum kötelezze a feleket a személyes megjelenésre, ha a fórumra vonatkozó előírások ezt lehetővé teszik és a felek is beleegyeznek.

24. Mennyi időt vesz igénybe az eljárás?

Az eljárás maximum 90 napot vehet igénybe onnantól kezdve, hogy a kérelem hiánytalanul beérkezett. Ez az időtartam az Európai Unió egyik tagállamában sem lehet hosszabb.

25. Ha nem sikerült az online vitarendezés során megoldást találni a jogvitára, milyen egyéb lehetőségem van?

Attól, hogy egy fogyasztó részt vesz az online vitarendezési eljárásban, még nem veszíti el a jogát arra nézve, hogy az eljárás sikertelensége esetén más jogi eszközöket vegyen igénybe követelése érvényesítéséhez.

Kérheti például bíróságtól európai fizetési meghagyás kibocsátását, amelyhez egy formanyomtatványt kell kitölteni. Hiánytalan kitöltés esetén a bíróság 30 napon belül kibocsátja a fizetési meghagyást. A kibocsátás után a kötelezettnek 30 nap áll rendelkezésére, hogy vitassa a követelést, egyébként végrehajthatóvá válik. Ha vitatja a követelést, akkor pedig per formájában folytatódik az eljárás. Ha a fogyasztó úgy dönt, választhatja rögtön a peres utat is, amelyet a bírósághoz benyújtott keresetlevéllel tud megindítani. Kérés esetén ezekről a lehetőségekről az online vitarendezési kapcsolattartó pontok tájékoztatják a fogyasztót.

Tájékoztató az online vitarendezési portálról