



Tájékoztató a békéltető eljárásról (Alternatív vitarendezésről)

I. rész

A Törvény hatálya

Az 1997. évi CLV Fogyasztóvédelmi Törvény I. fejezet 1. § szerint e Törvény hatálya kiterjed a természetes és jogi személyek, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaságokra a Magyar Köztársaság területén végzett mindazon tevékenységre, amely a fogyasztókat érinti, vagy érintheti.

Hatáskör és illetékesség

A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik. Nem terjed ki azonban azokra a fogyasztói jogvitákra, amelyekre jogszabály valamely hatóság hatáskörét állapítja meg.

A békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, határozatainak típusairól, kikényszerítésének módjáról és a rendelkezésre álló jogorvoslatokról.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését.

E körben a gazdálkodó szervezet fokozott együttműködésre köteles. Ha a fogyasztó panaszával nem ért egyet, köteles a fogyasztónak erről haladéktalanul rövid indokollással ellátott írásbeli nyilatkozatot adni.

A kérelem

A békéltető eljárás a fogyasztó, vagy – a több fo-

gyasztót érintő vitás ügyben az érintettek felhatalmazása alapján – a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó, az érintettek meghatalmazásával rendelkező, társadalmi szervezet kérelmére kezdődik meg.

A kérelmet – ezer forint eljárási díj befizetésével – a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetőleg az eljárást kezdeményező társadalmi szervezet székhelye szerint területileg illetékes békéltető testület elnökéhez írásban kell benyújtani.

A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, illetve az eljárást kezdeményező szervezet nevét, székhelyét és az érintettek felhatalmazását,
- b) a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét,
- c) a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- d) a fogyasztó nyilatkozatát a gazdálkodó szervezettel megkísérelt egyeztetés teljesítéséről,
- e) a tanács döntésére irányuló, a fogyasztó egyértelműen meghatározott igényét tartalmazó indítványt.
- f) a fogyasztó által aláírt bejelentés

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonátát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a gazdálkodó szervezet írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, illetőleg – közüzemi, valamint pénzügyi szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezet esetében – az ügyfélszolgálati iroda elutasító nyilatkozatát.

Ha a kérelem hiányos, vagy nem felel meg az előzőekben foglaltaknak, vagy a kérelmező az eljárási díjat nem vagy hiányosan fizette be, a békéltető

testület elnöke a kérelmet a hiányok megjelölése mellett pótlás végett a kérelmezőnek visszaküldi.

A békéltető testület elnöke a testület hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén az ügyet – a kérelmező egyidejű értesítésével – a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.

Az eljárás megindítása

A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök az eljárás megindulásától számított harminc napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára, a kérelem másolatának egyidejű kézbesítése mellett, egyben felhívja a feleket, hogy az eljáró tanács általuk jelölhető tagjára vonatkozó javaslatukat legkésőbb az értesítés

kézhezvételétől számított három napon belül tegyék meg, ellenkező esetben a kijelölésről a békéltető testület elnöke hivatalból gondoskodik.

Az értesítésben a panasszal érintett gazdálkodó szervezetet az elnök felszólítja, hogy az értesítés kézhezvételétől számított öt napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a panasz jogosságát és az ügy körülményeit, valamint az eljáró tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés*) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a gazdálkodó szervezetet, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a ta-

nács a rendelkezésre álló adatok alapján határoz.

A gazdálkodó szervezet válasziratainak másolatát az elnök a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi, ha pedig erre már nincs elegendő idő, azt a meghallgatáson adja át.

Ha a gazdálkodó szervezet válaszirata nem terjeszti elő, a tanács köteles az eljárást folytatni, anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításai, elismerésének tekintené.

*Alávetési nyilatkozat: A gazdálkodó szervezet – legkésőbb az eljáró tanács határozat hozatala előtt – nyilatkozhat, hogy a tanács határozatát magára nézve kötelezőnek fogadja el. Ebben az esetben a tanács határozata kötelező érvényű a gazdálkodóra nézve. Az ilyen határozat végrehajtható. Arra az illetékes bíróságtól kérhető a végrehajtási záradékolás.

Alávetési nyilatkozat hiányában a tanács által hozott határozat ajánlás jellegű.