



Alternatív vitarendezés

Amit a békéltető testületről tudni kell

A békéltető testületeket az 1997. évi fogyasztóvédelmi törvény hozta létre. A békéltető testület lényegében a bírósági eljárástól eltérő, „alternatív” vitarendezési fórum, melynek célja az, hogy a vitás kérdéseket a felek lehetőleg egyezséggel, megállapodással zárják le, ezáltal a fogyasztó panaszja gyorsabban, egyszerűbben, olcsóbban kerül orvoslásra, mint pereskedés esetén.

Az utóbbi időszak tendenciája azt mutatja, hogy a békéltető testület ismertsége, elismertsége növekszik, a beadványok száma folyamatosan gyarapszik. A testület szerepe a jövőben várhatóan tovább fokozódik, hiszen a fejlett piacgazdaságokban a békéltető testület intézménye és eljárása elfogadott, mindennapi dolog.

Hogyan működik a békéltető testület?

A békéltető testületek hatáskörébe az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkal-

maszásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek (fogyasztói jogvita) egyezsége alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése tartozik.

A békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, határozatainak típusairól, kikényszerítésének módjáról és a rendelkezésre álló jogorvoslatról.

Az eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panasztyű rendezését.

Ha a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti egyeztetés nem vezetett eredményre, akkor ezt követően a fogyasztó kérelmére indulhat meg az eljárás.

A testület elnöke az eljárás megindulásától számított 30 napon belüli időpontot tűz ki a felek meghallgatására. A meghallgatásra vonatkozó értesítésben fel kell szólítani a panasszal érintett gazdálkodó szerve-

zetet, hogy az átvételtől számított öt napon belül írásban nyilatkozzék, hogy a panasz jogosságát elismeri-e, írja le az ügy körülményeit, és azt, hogy a tanács döntését kötelezőként elfogadja-e (alávetés) vagy sem.

Az alávetés azt jelenti, hogy a gazdálkodó szervezet az eljáró tanács döntését magára nézve kötelezőnek fogadja el, és ha a kötelező határozatot – vagy határozattal jóváhagyott egyezséget – a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, az ellenérdeklő fél kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, és így a határozat végrehajtható. Amennyiben a gazdálkodó szervezet nem veti alá magát a tanács döntésének, a határozat úgynevezett ajánlás, melynek önkéntes végrehajtását a békéltető testület működtető kamara ellenőrzi. Amennyiben a gazdálkodó szervezet ennek nem tesz eleget, jogosult a fogyasztó nevének megjelölése nélkül a vizsgált panaszt és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

Az eljárás során a tanács elnöke megkísérli, hogy a felek között

egyezség jöjjön létre. Ennek sikeressége esetén az egyezséget a tanács határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben az eljárást lefolytatja.

Az eljárásban szakértő kirendelésére is van lehetőség. A tanács az eljárást 60 napon belül befejezi. Az eljárás lefolytatása után a tanács határozatot hoz, mely a fentiek szerint lehet ajánlás vagy kötelezést tartalmazó határozat. A határozatot a tanács a határozathozatal napján hirdeti ki. A határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint 15 napos határidőt kell adni.

A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelező határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglalt teljesítésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet. Fontos tudni, hogy a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse, tehát a fogyasztói igény elutasítása nem jelent „ítélt dolgot”, és a bíróság a békéltető tanács döntésétől függetlenül külön eljárásban elbírálhatja a vitás kérdést.