

## TÁJÉKOZTATÓ

### *a fogyasztói panasz alapján indított békéltető testületi eljárásról*

#### **Tisztelt Fogyasztó!**

Tájékoztatjuk, hogy a békéltető testület eljárása a **fogyasztó kérelmére** indul, melyet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani –levélben vagy ügyfélkapun keresztül a PMKIK hivatali kapura.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (röviden: Fgytv.) 28. § szerint az eljárás megindításának feltétele:

- a „Kérelem” című adatlap pontos és olvasható kitöltése, aláírása, továbbá a Békéltető Testületnek történő megküldése (Fgytv. 28. § (2) bekezdés),
- Fogyasztó által jelölhető békéltető testületi tagok nevét tartalmazó lista megküldése,
- a fogyasztó nyilatkozata arról, hogy az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- a fogyasztó nyilatkozata arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot arról, hogy az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését. A kérelem az eljárás során szabadon módosítható vagy kiegészíthető, kivéve, ha az eljáró tanács ennek lehetőségét az ezzel okozott késedelemre tekintettel kizárja, vagy a vállalkozás az eseti alávétésre hivatkozva a kérelem módosítása, illetőleg kiegészítése ellen tiltakozik. Ha a kérelem nem felel meg a törvényi kritériumoknak, a békéltető testület elnöke a hiány megjelölésével – a kérelem beérkezésétől számított tizenöt napon belül – pótlásra hívja fel a kérelmezőt.

A békéltető testület a **Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara** által működtetett **független testület**. A békéltető testület **háromtagú tanácsban** jár el – ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, az eljárás lefolytatására **egyedül eljáró testületi tagot** jelöl ki. Ha azonban mindkét fél azt kéri, a békéltető testület ebben az esetben is háromtagú tanácsban jár el. Az eljáró tanács egyik tagját az eljárást megindító fogyasztó, egy másik tagját pedig az eljárással érintett vállalkozás jelöli ki a testületi tagok listájáról – **a felek a listákról nem képviselőt választanak, hanem tagot jelölhetnek!** A békéltető testületi tagoknak **függetlennek és pártatlannak** kell lenniük, nem lehetnek képviselői a feleknek, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el, teljes titoktartásra kötelezettek. **Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt!**

**A törvényes feltételek teljesítése nélkül, illetőleg a hiánypótlási felhívás megadott tizenöt (15) napos határidőben történő teljesítésének elmulasztása esetén az eljárás megszüntetésének van helye az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében, illetőleg a 29. § (4) bekezdés e) pontjában foglaltak alapján.**

Ha a Felek **meghatalmazottal** (pl. családtaggal, ügyvéddel) képviseltetik magukat, akkor a meghatalmazás eredeti példányát csatolni kell. Ügyvédi meghatalmazás esetén az iratokat postán az ügyvédnek, egyéb esetben a Fogyasztó címére kézbesítjük. Határon átnyúló fogyasztói panaszok esetében az eljárás magyar és angol nyelven folyik, a keletkező dokumentumok is kétnyelvűek.

Az eljárás során – ha fogyasztó kérelme nem került elutasításra vagy az eljárás megszüntetésének nem volt helye – a tanács elnöke **egyezséget** kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja, az ügy érdemében

- **kötelezést tartalmazó határozatot** hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, 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 megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület 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 fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

Ezúton hívjuk fel figyelmét, hogy a békéltető testületek eljárására is vonatkozó, **a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) rendelkezései 2015. szeptember 11. napjától módosultak, így vállalkozást szigorúbb együttműködési kötelezettség terheli**, ennek keretében köteles válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani – amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi Kereskedelmi és Iparkamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

**Az együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot és bírságkiszabásra kerül sor.**

**Tisztelettel:**

**Pest Megyei Békéltető Testület**  
1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2.