

Gyakori kérdések és válaszok

1. MILYEN TÖRVÉNY ALAPJÁN JÁR EL A BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET?

A békéltető testületekre vonatkozó szabályokat a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 18-37/A §-ai tartalmazzák.

2. KI KEZDEMÉNYEZHETI A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁST?

A békéltető testület eljárását a fogyasztók kezdeményezhetik.

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.

3. KI MINŐSÜL VÁLLALKOZÁSNAK A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁSBAN?

Vállalkozás az, aki a fogyasztókat érintő vagy érinthető tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi.

A feladatkörében eljáró közigazgatási szerv, hatóság nem minősül vállalkozásnak.

4. MILYEN ESETEKBE LEHET A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKHEZ FORDULNI?

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése.

Nem lehet azonban a békéltető testület eljárását kezdeményezni akkor, ha a fogyasztó az érintett vállalkozással előzetesen nem kísérelte meg a jogvita rendezését.

Továbbá nem kerülhet sor az eljárás lefolytatására akkor sem, ha a fogyasztó és a vállalkozás között a jogvitában korábban már békéltető testület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak, per van folyamatban, vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, a vitás ügyben már fizetési meghagyás kibocsátására került sor, illetve a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű.

Amennyiben a vállalkozás tevékenységét a Magyar Nemzeti Bank felügyeli (ilyenek a pénzügyi, biztosítási, befektetési szolgáltatók, bankok, biztosítók), úgy azok fogyasztói jogvitáinak ügyében a pénzügyi békéltető testület jár el.

5. MILYEN CÉLT SZOLGÁL A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁS?

Az Fgytv. 2015.09.11-i módosítása a békéltető testület feladataként határozza meg, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Továbbá a békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

6. MIKOR JÁR EL AZ ÜGYBEN A BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET?

A Budapesti Békéltető Testület illetékességi területe a fővárosra terjed ki. Azonban a Budapesti Békéltető Testülethez benyújthatja a kérelmét a fogyasztó abban a esetben, ha lakóhelye vagy tartózkodás helye Budapesten van vagy ha a jogvitával érintett vállalkozás, illetve annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye Budapest.

Amennyiben a fogyasztó azt kéri, hogy ügyében a Budapesti Békéltető Testület járjon el, függetlenül attól, hogy a fogyasztó hol lakik vagy tartózkodik.

Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

7. HOGYAN KELL KEZDEMÉNYEZNI A BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ELJÁRÁSÁT?

Amennyiben a fogyasztó a jogvita rendezését a vállalkozással megkísérelte, de az nem vezetett eredményre, a békéltető testületi eljárást a békéltető testület elnökének címzett írásbeli kérelemmel kezdeményezheti.

A kérelemnek tartalmaznia kell

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- ha a fogyasztó nem a lakóhelye, tartózkodási helye vagy a vállalkozás székhelye nem a fővárosban található a fogyasztó nyilatkozatát, hogy ügyében a Budapesti Békéltető Testületnél kívánja az eljárás lefolytatását,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- a fogyasztó nyilatkozatát 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 testület döntésére irányuló indítványt,
- a fogyasztó aláírását.

A kérelemhez másolatban 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 a vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését. (Azaz csatolni kell a vállalkozás panaszt elutasító levelét vagy a vállalkozás felé a fogyasztó által írt, de meg nem válaszolt felszólítást.)

Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

8. MI TÖRTÉNIK HA NEM A JOGSZABÁLYOKNAK MEGFELELŐEN NYÚJTOM BE A KÉRELMET?

A békéltető testület elnöke a kérelem beérkezését követően nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. A testület hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén az ügyet – a kérelmező egyidejű értesítésével – a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.

Ha a kérelem nem felel meg a jogszabályban foglaltaknak, a békéltető testület elnöke a hiány megjelölésével – a kérelem beérkezésétől számított tizenöt napon belül – pótlásra hívja fel a kérelmezőt.

- a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt
 - békéltető testület előtt eljárást indítottak,
 - közvetítői eljárást indítottak,
 - per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,
 - a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,
 - a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,
 - a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy
 - a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette.
-

9. MIT JELENT AZ ÍRÁSBELISÉG?

Az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

10. BENYÚJTHATOM-E A KÉRELMET AZ ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁRA HA A VÁLLALKOZÁS NEM VÁLASZOL A PANASZOMRA?

Amennyiben a vállalkozás a jogszabályban előírt határidőben (általában 30 nap) nem válaszolt a fogyasztó jogvitával érintett panaszára, akkor is lehet a Budapesti Békéltető Testület eljárását kezdeményezni, azonban ilyen esetben is szükséges írásos bizonyítékot csatolnia a közvetlen egyeztetés megkísérléséről. (Pl. a vállalkozásnak írt panaszlevél és annak tértivevénye.)

Amennyiben a vállalkozás a fogyasztó levelére azért nem válaszol, mert az adott címen ismeretlen, célszerű a fogyasztónak a kérelem benyújtása előtt pontosítani a vállalkozás elérhetőségét, mert a békéltető testület a vállalkozást a fogyasztó által a kérelemben megadott címen értesíti.

A békéltető testület csak abban az esetben tudja az eljárást lefolytatni, ennek érdekében a vállalkozást megkeresni, ha a kérelem tartalmazza a jogszabályban meghatározott adatokat. A vállalkozás említett adatainak beszerzése a fogyasztó feladata.

11. MIT JELENT A TESTÜLET DÖNTÉSÉRE IRÁNYULÓ INDÍTVÁNY?

A kérelmében azt a konkrét igényét kell megjelölnie, amelynek a vállalkozás által történő teljesítését szeretné elérni, vagy azt, amelynek teljesítése esetén az ügyet egyezséggel lehetne lezárni.

Indítvány lehet például a termék kijavítása, cseréje vagy pontosan meghatározott mértékű árleszállítás, kártérítés.

Nem a döntésre irányuló indítvány az, hogy a testület vizsgálja meg a panaszt, mert ez az eljárás szerves része.

12. MENNYI IDEIG TART ÉS MILYEN EREDMÉNYE LEHET A BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ELJÁRÁSÁNAK?

A békéltető testület elnöke a hiánytalan kérelem beérkezését követően a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén 60 (hatvan) napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára, vagy kezdeményezi az eljárás írásbeli lefolytatását.

A békéltető testület adott ügyben eljáró tanácsa az eljárást az annak megindulását követő 90 (kilencven) napon belül befejezi. Indokolt esetben ezt a határidőt a békéltető testület elnöke legfeljebb 30 (harminc) nappal meghosszabbíthatja.

- Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja.
- Egyezés hiányában a tanács az ügy érdemében
 - a kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – a 36/C. § szerinti 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 tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.
- A tanács az eljárást megszünteti, ha
 - a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
 - a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
 - az eljárás folytatása lehetetlen,
 - az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható – nincs szükség,

- ha tudomására jut, hogy az Fgytv. 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény miatt a békéltető testületi eljárás meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetésének van helye.

13. MIT JELENT A MEGHALLGATÁS, AZON SZEMÉLYESEN KELL-E RÉSZT VENNI?

Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni. Köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

Felek álláspontjának előadását szolgálja a meghallgatás, amely nem nyilvános, éppen úgy, ahogy az eljárás sem.

A meghallgatáson a személyes részvétele nem kötelező, a felek meghatalmazás útján is eljárhatnak. Amennyiben a képviselő meghatalmazása korábban nem került csatolásra, akkor azt legkésőbb a meghallgatáson az ügyben eljáró tanácsnak át kell adni.

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles előzetesen válaszirátát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Ez alól csak abban az esetben van kivétel, amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, de a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására ebben az esetben is kiterjed.

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.

14. MI A VÁLLALKOZÁS KÖTELEZETTSÉGE A FOGYASZTÓI PANASZKEZELÉST ILLETŐEN?

- A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni
 - a székhelyéről,
 - a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
 - a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint
 - a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.
- A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános

szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén a tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

- A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.
 - A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát
 - személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,
 - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,
 - egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az érdemi válaszban írtak szerint köteles eljárni.
- A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.
 - A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:
 - a fogyasztó neve, lakcíme,
 - a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
 - a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
 - a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
 - a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,
 - a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
 - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.
 - Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzétevése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.
 - A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.
 - **A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.**

A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra vonatkozó különös szabályok

- A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.
- Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés – az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel – ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy
 - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,
 - a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,
 - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára,
 - az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan elérhető legyen, illetve
 - amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtessen.
- Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A vállalkozás az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a jogszabályban előírt (Fgytv. 17/A. § (5) bekezdés) tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.
- Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

- A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.
- Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőivel.
- A telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

15. MI A VÁLLALKOZÁS KÖTELEZETTSÉGE A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁSBAN?

Amennyiben a fogyasztó hiánytalan kérelmet nyújt be, úgy a meghallgatás kitűzött időpontjáról az elnök a feleket értesíti, kivéve, ha kezdeményezi az eljárás írásbeli lefolytatását.

Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (a továbbiakban: eseti alávétel) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson, továbbá az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a fenti tartalommal határidőn belül válasziratát megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Amennyiben a vállalkozás székhelye vagy telephelye nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Az együttműködési kötelezettség megszűnése esetén minden esetben fogyasztóvédelmi bírság kiszabására kerül sor.

Ha a vállalkozás a válasziratát nem terjeszti elő, a tanács köteles az eljárást lefolytatni anélkül, hogy a mulasztást kérelmező állítása elismerésének tekintené.

A tanács kötelező tartalmú határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól az Fgytv. 34. §-ban meghatározottak szerint.

Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével – nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a békéltető testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

Az ajánlás nem hozható nyilvánosságra, ha annak hatályán kívüli helyezését kérték, mindaddig, amíg a bíróság eljárása jogerősen le nem zárult.

Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.

16. HOGYAN JUTTATHATOM EL A KÉRELMET ÉS MÁS DOKUMENTUMOKAT A BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET RÉSZÉRE?

POSTÁN: 1253 Budapest, Pf.: 10.
SZEMÉLYESEN: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. 107.-es szoba
ÜGYFÉLSZOLGÁLAT:
HÉTFŐ: 8.30-16.30
KEDD: 8.30-16.30
SZERDA: 8.30-16.30
CSÜTÖRTÖK: 8.30-18.00
PÉNTEK: 8.30-13.30

E-MAIL: bekelteto.testulet@bkik.hu
FAX: 488-2186