

**Tájékoztató
a békéltető testülethez benyújtott kérelmekhez**

Tisztelt Fogyasztó!

Annak érdekében, hogy a Budapesti Békéltető Testület az Ön ügyében indított eljárása során megkísérelje a vitás ügy rendezését, a vonatkozó jogszabályban előírtaknak megfelelő írásbeli kérelmet kell benyújtania. Ennek megkönnyítésére szolgáló „Kérelem békéltető testületi eljárás lefolytatására” c. dokumentumot használhatja annak megfelelő kitöltésével.

Kérjük figyelmesen olvassa el tájékoztatónkat, hogy a megfelelően benyújtott iratai alapján a békéltető testület mielőbb dönthessen igényéről. Az adatok, bizonyítékok, a kötelezően előírt előzetes egyeztetés megkísérlésének elmaradása vagy más ok miatti hiánypótlás szükségessége, amely miatt a gyors eljárást akadályozza.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény – továbbiakban Fgytv. 18. § (1) bekezdése szerint: **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: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében

Ha tehát a kérelmező (azaz a fogyasztó) és a másik fél (vállalkozás) közötti vita nem fogyasztói jogvita, akkor az ügy eldöntésére a békéltető testület nem rendelkezik hatáskörrel.

Az Fgytv. 28 § (2) bekezdése szerint **a békéltető testületi eljárást kezdeményező fogyasztói kérelemnek tartalmaznia kell:**

a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,

Fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró **természetes személy**, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. (Fgytv. 2.§ a)). Az Fgytv. alapján pl. az egyéni vállalkozói tevékenység körében igénybevetett szolgáltatásra vonatkozó panasz esetén a természetes személy sem minősül fogyasztónak)

b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,

A békéltető testület eljárása során az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó külön jogszabályok szerint kell kézbesíteni. (Fgytv. 29/A.§) Ennek megfelelően a vállalkozás nevének, székhelyének vagy telephelyének megjelölése olyan pontossággal szükséges, hogy a postai küldemények a címzett részére kézbesíthetők legyenek. A vállalkozás telefon- vagy faxszámának, illetve egyéb elérhetőségének megjelölése a kérelemben lehetséges, de önmagában nem elégséges.

c) ha az illetékességet az Fgytv. 20. § (3) bekezdése szerint a szerződés teljesítésének helyére kívánja alapítani - a fogyasztónak a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát,

Amennyiben a fogyasztó nem a lakóhelye vagy tartózkodási helye, (belföldi lakóhely hiányában az érintett vállalkozás székhelye) szerint elsősorban illetékes békéltető testülethez kívánja a kérelmét benyújtani, akkor a kérelméből külön ki kell tűnnie, hogy a teljesítés helye, vagy a vállalkozás székhelye szerinti illetékesség alapján kívánja az eljárást megindítani. A szerződés teljesítésének helyére alapított illetékesség esetén kell a fogyasztónak nyilatkoznia a teljesítés helyére

A teljesítés helye:

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 278. § (2) bekezdése értelmében, ha a szolgáltatás tárgyát a kötelezett lakóhelyétől, illetőleg székhelyétől különböző helyre kell küldeni, s azt, vagy valamely közbeeső helyet nem kötötték ki teljesítési helyként, a teljesítés azzal történik meg, hogy a szolgáltatás tárgyát a kötelezett elküldés, illetőleg elszállítás végett a jogosultnak, a szállítmányozónak vagy a fuvarozónak átadja. Fogyasztói szerződés esetében a teljesítés a fogyasztó részére való átadással történik meg.

Illetékességi szabályok:

Az Fgytv. 20. § (1) és (2) bekezdése szerint: Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.

Az Fgytv. 20 § (3) bek szerint: Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az (1) bekezdés szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás, illetve az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye szerinti békéltető testület, a (2) bekezdés szerint illetékes testület helyett pedig a szerződés teljesítésének helye szerinti testület is illetékes, ha a teljesítés helye belföldön található.

Fgytv. 20 § (4) Ha több fogyasztó közösen terjeszt elő kérelmet, bármelyik kérelmezőre illetékes testület valamennyi kérelmezőre nézve illetékes.

Fgytv. 20 § (5) A békéltető testület illetékességi területe a testületet működtető kamara illetékességi területéhez igazodik.

d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,

A kérelemnek kifejezetten tartalmaznia kell a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, és annak alátámasztására pedig a hivatkozott bizonyítékokat. A békéltető testületi eljárás kezdeményezésére tehát nem alkalmas önmagában a vállalkozáshoz vagy más hatóságokhoz intézett levelezés továbbküldése, az abban foglaltakra azonban hivatkozni lehet.

A bizonyítás általában azt terheli aki az adott tényre körülményre hivatkozik. A Ptk. 305/A. § (2) bekezdése szerint: „Fogyasztói szerződés esetében az ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen. A felek ettől eltérő megállapodása semmis.”

e) a fogyasztó nyilatkozatát 27. §-ban* előírt feltétel teljesítéséről.

A Fgytv 27. § szerint: **A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.**

Fgytv 17/A. § (3) és (4) szerint: A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

Az írásbeli panaszt a vállalkozás - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A 17/A. §-tól eltérően 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 személyesen jelenti be és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. (Lsd. Fgytv 17/B (5))

f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,

A békéltető testületi eljárás un. permegelőző, közvetítő jellegű. Ennélfogva a törvény ugyanazon fogyasztó és vállalkozás közötti azonos tárgyú jogvita esetén kizárja a békéltető testületi eljárás több békéltető testületnél történő kezdeményezését. Újabb eljárás lefolytatására csak a bíróság jogerős hatályon kívül helyező döntése alapján van lehetőség az abban meghatározottak szerint. Nem lehet igénybe venni a testület eljárását akkor sem, ha a kérelem benyújtása előtt a fogyasztó közvetítői vagy peres eljárást kezdeményezett.

Az Fgytv 28 § (4) bekezdésére tekintettel: **Az elnök a kérelmet - meghallgatás kitűzése nélkül - elutasítja, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak, per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.**

g) a testület döntésére irányuló indítványt.

A kérelemben pontosan meg kell határozni azt a fogyasztói igényt, amelyben a fogyasztó a békéltető testület döntését kéri. Bármilyen pénzbeli igény esetén szükséges a konkrét összeg megjelölése.

A döntésre irányuló indítvány nem lehet az ügy kivizsgálásának kérése, mert arra éppen a békéltető testületi eljárás szolgál. Az eljárás célja az ügyben keletkezett iratok és nyilatkozatok alapján a fogyasztó és a vállalkozás közötti fogyasztói jogvitában egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala.

F o n t o s! Az Fgytv 28. § (3) szerint: **A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozásnak a 17/A. § (3) vagy (4) bekezdése, illetve a 17/B. § (5) bekezdése szerinti írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot a 27. §-ban* előírt egyeztetés megkísérléséről.**

Bízom abban, hogy a jelen tájékoztató megfelelő segítségül szolgál a hiánytalan kérelem benyújtásában. Amennyiben további információra van szüksége azt keresse a www.bekeltet.hu honlapunkon vagy érdeklődjön munkatársunknál a (36 1) 488-2131 telefonszámon.

Budapest, 2011. március 10.

Budapesti Békéltető Testület