Mi a feltétele, hogy a testülethez fordulhassak?

A békéltető testülethez fordulás feltétele, hogy a fogyasztó megkísérelje a vitát közvetlenül a vállalkozással rendezni. Ez amellett, hogy törvényi feltétel, a fogyasztónak is érdeke, hiszen lehetséges, hogy a problémája még gyorsabban, a békéltető testületi eljárás nélkül oldódik meg. A közvetlen vitarendezés történhet személyesen a szolgáltató ügyfélszolgálatán, telefonon, e-mailben, de a legcélszerűbb módja, ha a fogyasztó a kifogásait ajánlott, tértivevényes levélben küldi meg a szolgáltatónak, mivel így bizonyítható legkönnyebben, hogy a fogyasztó megkísérelte a vita rendezését illetve, hogy a fogyasztó panaszát a szolgáltató megkapta.

További követelmény, hogy a testület eljárása iránti kérelem, melyet a testület elnökéhez kell benyújtani, tartalmazza az alábbiakat:

- a fogyasztó neve, lakóhelye, tartózkodási helye;
- annak a vállalkozásnak neve és székhelye, vagy telephelye mellyel a fogyasztó vitában áll;
- ha a fogyasztó annál a testületnél kívánja kérelmét benyújtani, amelyiknek az illetékessége a szerződés teljesítésének helyéhez igazodik, akkor a fogyasztónak meg kell jelölnie a szerződés teljesítésének helyét;
- a fogyasztó álláspontját a fennálló vitáról, valamint azokat a tényeket, bizonyítékokat, amik alátámasztják saját álláspontját;
- a fogyasztó azon nyilatkozatát, ami igazolja azt, hogy a vitát megkísérelte rendezni közvetlenül a vállalkozással;
- a fogyasztónak nyilatkoznia kell továbbá arról is, hogy nem kezdeményezett eljárást a vitás ügyében másik békéltető testületnél, nem kezdeményezett közvetítői eljárást, illetve polgári peres eljárást;
- tartalmaznia kell azt, hogy mit kér, milyen döntés meghozatalát várja a testülettől.
- végül a kérelmen szerepelnie kell a fogyasztó aláírásának

Mindezek mellett a kérelemhez csatolni kell minden olyan iratot, melyre a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, továbbá azon iratokat is, melyek bizonyítják, hogy a fogyasztó megkísérelte a vita rendezését a vállalkozással, de az eredménytelen maradt.

Kell-e illetéket fizetnem az eljárás kezdeményezéséért?

Nem, a békéltető testület eljárása kezdeményezése ingyenes, a fogyasztónak csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a testület a fogyasztó hátrányára dönt. Ebben az esetben a fogyasztót terhelik az eljárási költségek.

Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, ami a felek oldalán a békéltető testület eljárása igénybevételével összefüggésben - a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel - igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.). A jogi képviselettel összefüggésben felmerülő költség nem tekinthető az eljárás költségének.

Csak személyesen járhatok el a testület előtt?

Nem, lehetőség van meghatalmazott útján is eljárni. Ebben az esetben a testülethez benyújtott kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást is.

Mennyi idő alatt fejeződhet be a testület eljárása?

Az eljárás fő szabály szerint 90 napon belül befejeződik, azonban az eljáró tanács elnöke indokolt esetben legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja ezt a határidőt.

Milyen formában jár el a testület?

A békéltető testület tagjait egyenlő arányba jelölik a gazdasági kamarák és a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek. A békéltető testület megbízatása négy évre szól. A békéltető testületi tagok újra kijelölhetőek.

Az adott ügyben a testület 3 tagú tanácsban jár el. A 3 tag egyikét a fogyasztó, a másik tagot az érintett vállalkozás, elnökét pedig a békéltető testület elnöke jelöli ki. Ha a fogyasztó vagy a vállalkozás nem él a jelölési jogával, akkor a tanács érintett tagjának kijelölésére is az elnök jogosult.

Lehetséges az is, hogy az adott ügyben egyedül eljáró testületi tagot jelöl ki a testület elnöke, amennyiben úgy ítéli meg, hogy az adott jogvita egyszerű megítélésű. Ebben az esetben is 3 tagú tanács jár el azonban, ha mind a fogyasztó, mind a vállalkozás ezt kéri.

Mikortól indul az eljárás és hogyan zajlik?

Az eljárás attól az időponttól indul, amikor az eljárás iránti kérelem hiánytalanul megérkezik a békéltető testület elnökéhez. Az elnök ezt követően 8 napon belül megvizsgálja, hogy a kérelem a testület hatáskörébe illetve illetékességébe tartozik-e és amennyiben igen, 60 napon belülre kitűzi a felek meghallgatását vagy pedig úgy dönt, hogy mellőzi ezt a meghallgatást. A vállalkozást az elnök az értesítésben felhívja, hogy írásban reagáljon a fogyasztói panasszal kapcsolatban, továbbá arról, hogy a tanács döntését magára nézve kötelezőnek fogadja-e el. A vállalkozásnak a válaszához csatolnia kell mindazokat a dokumentumokat, melyek állításait alátámasztják. Ha a vállalkozás nem válaszol írásban, a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján dönt.

Fontos még megjegyezni, hogy a tanács az eljárást a következő esetekben érdemi döntés nélkül megszünteti:

- 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 a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség.
- 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.

Köteles-e együttműködni a vállalkozás a békéltető testülettel?

A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében az eljárás megindulásáról szóló értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül köteles írásos, a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint esetlegesen a tanács döntésének kötelezésként történő elfogadását, továbbá az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait tartalmazó 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. Amennyiben a vállalkozás megsérti együttműködési kötelezettségét, a békéltető testület értesíti a fogyasztóvédelmi hatóságot, amely az együttműködési kötelezettség megsértését jogerősen megállapító határozatában minden esetben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki a vállalkozással szemben.

A békéltető testület – kivéve, ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér - a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (a továbbiakban: online meghallgatás). A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

Milyen eredménnyel zárulhat a testület eljárása?

A testület eljárásának elsődleges célja az, hogy egyezséget kíséreljen meg létrehozni a felek között. Amennyiben ez a kísérlet eredményes és létrejön az egyezség – és az megfelel a jogszabályoknak – azt a testület határozattal jóváhagyja.

Ha mégsem sikerül az egyezség létrejötte, akkor további két eset lehetséges: a testület kötelező határozatot hoz, vagy ajánlást tesz.

Mi a különbség a kötelező határozat és az ajánlás között? Mitől függ, hogy a testület melyik döntést hozza?

A különbség abban áll, hogy a vállalkozás az eljárás kezdetekor vagy az eljárásban bármikor, egészen a döntés meghozataláig nyilatkozik-e úgy, hogy elfogadja a testület döntését magára nézve kötelezőnek. Ha van ilyen nyilatkozat, akkor kötelező határozat születhet, ha nincs, akkor ajánlást hoz. Mindkét esetben feltétel természetesen, hogy a testület megalapozottnak találja a fogyasztó kérelmét.

Lehetséges még az is, hogy a vállalkozás az eljárást megelőzően tesz egy általános alávetési nyilatkozatot. Ezt vagy a székhelye szerinti békéltető testületnél vagy a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaránál teheti meg írásban. Ebben a vállalkozás azt vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak illetve, amennyiben ebben az eljárásban egyezség nem születik, akkor a meghozott határozatnak aláveti magát. Sajnos a kamarák adatai alapján kevés vállalkozás élt azzal a lehetőségével, hogy ilyen általános alávetési nyilatkozatot tegyen.

Meg kell még említeni, hogy a testület határozata vagy ajánlása nem fosztja meg a fogyasztót azon jogától, hogy vitás ügyét bíróság elé vigye.

Van lehetőség jogorvoslatra a testület döntésével szemben?

Igen, a kötelező határozat és az ajánlás hatályon kívül helyezését lehet kérni a döntést hozó testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől. Erre mindkét félnek a döntés kézbesítésétől számított 15 napon belül van lehetősége.

Mind a fogyasztó mind a vállalkozás, akkor kérheti a hatályon kívül helyezést, ha

- a tanács nem a törvényben meghatározott összetételben járt el vagy;
- eljárása nem felelt meg a törvény előírásainak vagy;
- ha a testület olyan ügyben hozott döntést, amely nem tartozik a hatáskörébe vagy;
- ha a kérelmet meghallgatás kitűzése nélkül el kellett volna utasítani, mivel 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;
- a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Ezen felül a felek kérhetik a testülettől, hogy a döntésében esetlegesen előforduló névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát illetve egyéb elírási hibát javítson ki. Ezt szintén a kézbesítéstől számított 15 napon belül lehet kérni.

Nem egyértelmű számomra, hogy mit tartalmaz a testület döntése. Mit tehetek?

Ismét 15 napos a határidő, melyen belül kérhető, hogy a testület a kötelező határozat vagy az ajánlás meghatározott részére adjon értelmezést. Amennyiben a testület ezt indokoltnak tartja, 8 napon belül megadja az értelmezést, mely a döntés részévé válik.

A vállalkozás nem teljesíti a testület ajánlását. Hova fordulhatok?

Ebben az esetben a testület a vita rövid tartalmát és az eljárásának eredményét nyilvánosságra hozhatja. Erre leghamarabb az ajánlás vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított 60 nappal van lehetőség. A testület nem hozza nyilvánosságra a fogyasztó nevét.

A vállalkozás nem teljesíti a testület kötelező határozatát. Hova fordulhatok?

Ha kötelezésben meghatározott teljesítési határidő eltelt és a vállalkozás nem teljesítette az abban foglaltakat, a fogyasztó a bírósághoz fordulhat, mely testület – amennyiben minden feltétel adott – végrehajtási záradékkal látja el a békéltető testület kötelezését. Erre van lehetőség akkor is, ha a vállalkozás a létrejött egyezséget nem teljesíti.

Fontos, hogy a fogyasztónak nem csak joga az, hogy segítséget kérjen abban az esetben, ha a vele vitában álló vállalkozás nem teljesíti a békéltető testület eljárásában hozott döntést, hanem kötelessége is jelezni a nemteljesítést a testületnek.

A békéltető testületi eljárás fogyasztók számára talán leglényegesebb jellemzője, hogy az eljárás ingyenes. Fizetési kötelezettsége a fogyasztónak esetlegesen akkor állhat fenn, ha a testület nem a fogyasztó javára dönt, mivel ebben az esetben a fogyasztó viseli az eljárás költségét.