

TÁJÉKOZTATÓ A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKRŐL

Tájékoztató a Békéltető Testületekről

Palotavár Kft. (Székhely: Várpalota Táncsics Mihály utca 3. fsz.1.; Adószám: 11737461-2-19; cg.: 19-09-512367) a fogyasztói jogvita rendezése érdekében – jogszabályi kötelezettsége szerint – igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

A Palotavár Kft. székhelye szerinti Békéltető Testület adatai:

Név: Veszprém Megyei Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. (Fsz. 115-116.)

Tel.: +36-88-814-121 (ügyfélfogadási időben), +36-88-814-111 (titkárság)

Fax: +36-88-412-150

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Web: www.bekeltetesveszprem.hu

Ügyfélfogadás: Keddenként 08:00-13:00, illetve egyéni megbeszélés szerint

Az elnök közvetlen telefon elérhetősége: +36-30-608-0270 (munkanapokon 08:00-13:00 között)

*A békéltető testületek közreműködését – az Ön választása alapján – a lakhelye szerint illetékes Békéltető

Testületnél kezdeményezheti, de akár az otthonából – az interneten elérhető Online Vitarendezési

Platformon keresztül – is elindíthatja. Ez esetben a teljes békéltető testületi eljárás az interneten keresztül zajlik, ezzel elkerülve az utazást és időt takarítva meg.

Az Online Vitarendezési Platformról szóló tájékoztatónkat – benne az oldal elérhetőségével

weboldalunkon megtalálja. A békéltető testületek elérhetőségeinek teljes listája a tájékoztató végén található.

A Békéltető Testületről általában

A Békéltető Testületek hazánkban 1999. elején alakultak, amelynek alapvető célja az volt, hogy egy olyan gyors, független szakmai és olcsó vitarendezési lehetőséget adjanak a fogyasztók számára, mellyel elkerülhetik a bírósági eljárások útvesztőit, igényeiket azonban hatásosan tudják érvényesíteni. A békéltető testületek alapvető intézményi és eljárási szabályairól a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezik.

Fontos hangsúlyozni, hogy a Békéltető Testület a gazdasági kamarák mellett működik, de

eljárásában független testület, tagjait egyenlő arányban a gazdasági kamarák, másrészt a fogyasztói

érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek delegálják, döntéseiben nem befolyásolható egyéb szervezetek által. Ezzel a követelménnyel biztosított, hogy az adott ügyben eljáró testületi tagok az ügyet pártatlanul, részrehajlás nélkül döntsék el.

Békéltető Testület eljárásának célja

A Testület eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek, azaz a vállalkozók között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezség, akkor a Békéltető Testület a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.

A gyorsaságot biztosítják a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott rövid határidők melyeket a feleknek és a Békéltető Testületnek is be kell tartania. A gyorsaság egyben biztosítja a hatékony eljárás lebonyolítását is.

A testület másik jellemzője, hogy a felek maguk választják ki a testület tagjai közül azt a személyt, aki az ügyüket képviseli. Ez komoly bizalmat alapozhat meg az eljáró tanáccsal szemben.

A Békéltető Testület hatáskörébe tartozó ügyek

A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások

- minőségével, biztonságosságával,
- és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,
- valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével

kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

Ez azt jelenti, hogy amennyiben akár adás-vételi, akár vállalkozói szerződés alapján nyújtott szolgáltatás nem felel meg a jogszabályokban, illetve a szerződésben foglaltaknak a vevő, illetve a megrendelő a Békéltető Testülethez fordulhat. Fontos tehát, hogy a békéltetést csak a fogyasztó, mint magánszemély kezdeményezheti.

A Békéltető Testület hatáskörébe nem tartoznak bele azok az ügyek, amelyekre jogszabály más szerv hatáskörét állapítja meg.

Természetesen az már nem akadály a Békéltető Testület eljárásának, ha más hatóság már lefolytatta az eljárást, és azt jogerősen befejezte, de a panaszos továbbra is úgy érzi, hogy az ügyének a Békéltető Testület hatáskörébe tartozó elemét még nem bírálták el.

A Békéltető Testület eljárása

Az eljárás megindítása

A Békéltető Testület a panaszbeadványokat a csatolt iratok alapján, valamint személyes meghallgatás, illetve kivételesen szakértői bizonyítás alapján dönti el.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó, azaz a vevő, illetve az adott szolgáltatást igénybe vevő az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén adható be kérelem a Testülethez.

Az eljárás megindításához a kérelemben az alábbiakat szükséges feltüntetni:

- a fogyasztó, azaz a kérelem benyújtójának nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét
- a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét,
- a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, (itt különösen fontos hivatkozni minden az ügy lényegét érintő írásbeli dokumentumra, szerződésre, szállítólevélre, számlára, átvételi elismervényre stb). Ezeket a dokumentumokat csatolni kell a kérelemhez,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a vállalkozóval megpróbálta a vitás kérdést közvetlenül tisztázni,
- az ügy eldöntésére irányuló kifejezett indítványt.

A fenti feltételek megléte esetén a kérelmet az a Békéltető Testület jogosult kivizsgálni, amelyik illetékességi területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye található.

Az eljárás lefolytatáshoz kapcsolódó tudnivalók

Ha a kérelem tartalmazza az eljárás megindításához szükséges adatokat, akkor a testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén a Békéltető Testület elnöke a meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról a feleket a kérelem másolatának egyidejű kézbesítése mellett kellő időben előzetesen értesíti.

A kitűzött meghallgatás során a konkrét beadványokat fő szabály szerint a Békéltető Testület tagjaiból választott 3 tagú tanács bírálja el. A tanács egy-egy tagját a panaszos, illetve a vállalkozó jelöli ki.

Erre a kijelölési kötelezettségre a meghallgatási időpontot kitűző levélben hívja fel a Békéltető Testület elnöke a felek figyelmét. Az eljáró tanács harmadik tagját a felek által kijelölt két tag választja ki. Lehetőség van természetesen a törvény adta keretek között egyedül eljáró tag kijelölésére is, ha az ügy megítélése

lehetővé teszi.

A kijelölés megkönnyítéséhez a meghallgatást kitűző levélhez mellékelve van minden esetben a Békéltető Testület tagok listája.

Ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy a két kijelölt testületi tag a kijelölésüktől számított három napon belül nem egyezik meg a harmadik tag személyében, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki.

A panasszal érintett vállalkozónak lehetősége van a testületi tag kijelölését tartalmazó levelében az ügygel kapcsolatos álláspontjának kifejtésére. A vállalkozó ekkor nyilatkozik arról is, hogy a tanács döntését magára nézve kötelezőnek ismeri-e el.

Az eljárás során – melyben kiemelkedő jelentősége van a meghallgatásnak – az eljáró tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja.

Alapvető követelmény, hogy az eljárás során a feleket azonos jogok illetik meg, mindkét fél kifejtheti az ügygel kapcsolatos álláspontját, indítványt tehet stb.

A békéltető testület határozatai

Ha a bepanaszolt gazdálkodó szervezete az eljárás során arról nyilatkozik, hogy a tanács döntését kötelezőképpen fogadja el, a törvény szóhasználatával élve aláveti magát, akkor a tanács minden esetben kötelező határozatot hoz, melynek érvényét tekintve azonos egy bírósági határozatával és nem teljesítés esetén végrehajtási záradékkal lehet ellátni.

Ha az eljárás célja maradéktalanul teljesül, és egyezés születik a felek között akkor az egyezés formájában egy kötelező érvényű határozatba foglalják, melyhez fűződő joghatások megegyeznek az alávetés során említettekkel.

A tanács kötelező határozatának, illetve a határozattal jóváhagyott egyezésnek a végrehajtását – abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget a határozatban foglaltaknak – a bíróságtól kérheti a fogyasztó.

Ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem fogadja el, vagy az eljárásban nem vesz részt, úgy az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és bizonyítékok mérlegelése alapján ajánló határozatot hozhat.

Ajánlás jellegű határozat esetében a gazdálkodó szervezet nem köteles eleget tenni a határozatban

foglaltaknak. Ilyen esetekben a fogyasztónak írásban értesíteni kell a testületet, ha a határozatban foglaltakat a gazdálkodó szervezet nem hajtja végre. Abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a testület továbbítja az értesítést a testületet működtető kamarának, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségnek. Ezek a szervek – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – jogosultak, illetve, ha az ajánlásban foglaltak a békéltető testület határozata szerint a fogyasztók széles körét érintik, – a panasszal érintett vállalkozás nevének feltüntetésével – és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

Ha az ügy megítélése érdemben nem lehetséges, vagy a panaszos igénye megalapozatlan a tanács megszünteti az eljárást.

Jogorvoslat, fellebbezés

A törvény rendelkezései értelmében az illetékes megyei/fővárosi bíróság előtt csak abban az esetben van lehetőség a határozat megtámadására, ha az eljáró tanács eljárási szabályt sértett, a megtámadás csak a határozat megsemmisítésére irányulhat.

Fontos kiemelni, hogy a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. Tehát a bírói út igénybevételére a Békéltető Testületi eljárás lefolytatását követően is van lehetőség.

Mint látható hatékony eszközök állnak a Békéltető Testület rendelkezésére, annak érdekében, hogy a mindennapi életben felmerülő jogos vagy jogosnak vélt sérelmeket, a fogyasztó és a vállalkozó közötti vitás ügyeket gyorsan és hatékonyan megoldja.

Panasz bejelentése

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján a békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét
- a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét
- ha az eljárásra a lakóhelye szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás székhelye szerinti békéltető testületet választja, a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát

- a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait
- a nyilatkozatát arra nézve, hogy az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését.
- a 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 indítvány
- a fogyasztó aláírását

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozásnak az írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről. Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást. Békéltető testületi eljárás megindítására irányuló kérelmét az alábbi nyomtatvány felhasználásával is benyújthatja:

https://www.bekeltetes.hu/admin/data/file/24_1__sz__mell_kerelem_az_eljaras_meginditasahoz.doc

Békéltető testületek elérhetőségei

A Békéltető Testületek elérhetősége megyénként: <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.

Fogyasztói panasz esetén a hatóság is megkereshető:

2017. január 1-től a fogyasztóvédelmi hatósági feladatokat megosztottan végzi a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, a Pest Megyei Kormányhivatal és az ország 197 járása.

A területileg illetékes járási hivatal kereső a következő linken elérhető:

<https://jarasinfo.gov.hu/jarasok-lista>

Amennyiben fenti eljárások nem vezetnek eredményre, a szerződészegés tényének és a szavatossági igény jogosságának megállapítása bírósági hatáskörbe tartozik.