

# K É R E L E M

## békéltető testületi eljárás lefolytatására

Tisztelt Elnök Asszony!

### A békéltető testület adatai:

Név:	VESZPRÉM VÁRMEGYEI KERESKEDELMI ÉS IPARKAMARA által működtetett BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
Székhely:	8200 Veszprém, Radnóti tér. 1.
Postacím:	8201 Veszprém, Pf. 220
Telefonszám:	88/814-121, 88/814-111 (a kamara titkársága)
E-mail:	info@bekeltetesveszprem.hu
Weboldal:	www.bekeltetesveszprem.hu

**A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) 20.§ (1) szerint az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.**

**Fgytv. 20.§ (2) szerint 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.**

**Fgytv. 20.§ (3) szerint a fogyasztó kérelme alapján a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület is eljárhat.**

### A kérelmező (fogyasztó) adatai:

Név:	
Lakcím:	
Értesítési cím:	
Telefonszám:	
E-mail:	

**E-mail címem megadásával hozzájárulok ahhoz, hogy velem a Békéltető Testület e-mailben kommunikáljon.**

**Fgytv. 29/B.§ szerint a felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.**

**Fgytv. 28.§ (4) szerint ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.**

**Nyilatkozom az Fgytv. 2. § a) pontja alapján, hogy a békéltető testületi eljárás iránti kérelmet önálló foglalkozásomon és gazdasági tevékenységi körömön kívül eső célok érdekében eljáró fogyasztóként nyújtom be, mint:**

**Kérjük, hogy a megfelelő választ húzza alá!**

- természetes személy
- külön törvény szerinti civil szervezet
- egyházi jogi személy
- társasház
- lakásszövetkezet
- mikro-, kis- és középvállalkozás

**Nyilatkozom**, hogy az Fgytv. 27. §-a szerint az alább részletezett fogyasztói jogvita rendezését a megnevezett vállalkozással közvetlenül megkísérletem, az eredménytelenül végződött, ezért békéltető testületi eljárás lefolytatását kérem.

**Mellékelem**: írásban előterjesztett panaszomat (e-mail, levél, jegyzőkönyv, vásárlók könyvébe történt bejegyzés és az annak feladását igazoló iratot, feladóvevény, kézbesítési értesítő stb.).

**Nyilatkozom**, hogy a Vállalkozás az írásbeli panaszomra (aláhúzendő): *válaszolt* / *nem válaszolt*.

**Csatolom** a vállalkozásnak a Fgytv. 17/A. § (3) vagy (4) bekezdése, illetve a 17/B. § (5) bekezdése szerinti írásbeli nyilatkozatát arról, hogy panaszomat elutasította.<sup>1</sup>

.....  
.....  
.....

Nyilatkozom továbbá arról is, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményeztem, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor.

**A kérelemmel érintett vállalkozás adatai:**

Név (cégnév):	
Székhely:	
Telefonszám:	
Fax:	
E-mail:	

**Ha a kérelemmel érintett ügy nem a vállalkozás székhelyével függ össze, akkor a fióktelep, telephely megnevezése:**

Név:	
Cím:	
Telefonszám:	
Fax:	
E-mail:	

**A fogyasztói panasz és az azt alátámasztó tények rövid leírása:**

*(Pótlap becsatolásával bővíthető.)*

.....  
.....  
.....  
.....

<sup>1</sup> Ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az Fgytv 27. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3 / 5

## **ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

### **személyes adatoknak békéltető testületi eljárással összefüggő kezeléséről**

#### **1. A személyes adatok kezelésének célja:**

A gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXVI. törvénynek „A területi gazdasági kamarák feladatai az üzleti forgalom biztonságával kapcsolatban” címet viselő 10. § (1) bekezdés i) pontja alapján a gazdasági kamarák az üzleti forgalom biztonságának és a piaci magatartás tisztességének megteremtése, megőrzése, illetve fokozása érdekében működtetik a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) alapján működő békéltető testületeket.

Mindezekkel összefüggésben, a Veszprém Vármegyei Békéltető Testület (a továbbiakban: Békéltető Testület) a Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (a továbbiakban: területi kamara) által működtetett szakmailag független testület az Fgytv. 18. § (2) bekezdése alapján.

A Békéltető Testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A Békéltető Testület feladata, 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. A Békéltető Testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban [Fgytv. 18. § (1) bekezdés].

A fogyasztó a békéltető testületi eljárás kezdeményezésekor megadja a személyes adatait, illetőleg – adott esetben – személyes adatok kezelése történhet az eljárással érintett gazdálkodó szervezet kapcsán az eljárással összefüggésben akkor, ha a gazdálkodó szervezet egyéni vállalkozó és így bizonyos adatai megegyeznek az alapító természetes személy adataival. Továbbá, meghatalmazott útján történő eljárás esetén is, ha az természetes személy, vagy bár jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, de azt értelemszerűen természetes személy képviseli, a meghatalmazás keretében megadott személyes adatok kezelése is megvalósul az eljárás keretében.

A békéltető testületi rendszerrel összefüggésben a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (a továbbiakban: MKIK) egy, a területi kamarákhoz kapcsolódó békéltető testületek elérhetőségét és a békéltető testületi eljáráshoz kötődő alapvető, általános információkat tartalmazó honlapot fejlesztett és üzemeltet, mely kapcsán azonban személyes adatokat nem kezel, azokhoz nem fér hozzá. A békéltető testületek a saját honlapjukon sem tesznek közzé személyes adatot, amennyiben az Fgytv. 36. § (1) szerint járnak el (a törvénynek megfelelően a fogyasztó nevének megjelölése nélkül hozza nyilvánosságra a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét, amennyiben a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tett eleget).

Az adatkezelésre vonatkozó, a jelen tájékoztatóhoz kapcsolódó, további, általános jellegű információkat a területi kamara adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza, amely a [www.veszpremikamara.hu](http://www.veszpremikamara.hu) oldalon [ide kattintva](#) elérhető.

#### **2. Az adatkezelőnek és képviselőjének neve és elérhetőségei:**

- Név: **Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara**
- Székhely: **8200 Veszprém, Radnóti tér 1.**
- Nyilvántartási szám: **19-03-0001220**
- A bejegyző bíróság megnevezése: **Veszprémi Törvényszék**
- Képviseli: **Dr. Somogyi Istvánné főtitkár**
- Adószám: **18917815-2-19**
- Telefonszám: **+36 88 429 008**
- E-mail: **vkik@veszpremikamara.hu**

#### **3. Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:**

- Név: **Pallósi Krisztina**
- Telefonszám: **+36 88 814 112**
- E-mail: **pallosi.krisztina@veszpremikamara.hu**

#### **4. A kezelt személyes adatok:**

A természetes személy vagy egyéni vállalkozó fogyasztó vonatkozásában:

név, cím, lakóhely, (valamint az egyéni vállalkozó székhelye, ha azonos a lakóhelyével), tartózkodási hely, telefonszám, e-mail cím (egyéni vállalkozó esetében akkor, ha tartalmazza az egyéni vállalkozó nevét), a fogyasztó aláírása

Az eljárással érintett gazdálkodó szervezet vonatkozásában, ha ez az érintett egyéni vállalkozó:

név, székhely (ha azonos az egyéni vállalkozó lakóhelyével), telefonszám, e-mail cím (ha tartalmazza az egyéni vállalkozó nevét)

Az eljárásban érintett felek meghatalmazottja vonatkozásában:

név, születési hely és idő, anyja neve, lakóhely, személyi igazolvány szám, aláírás, valamint, ha a meghatalmazás formája tanúk igénybevételét kívánja meg, akkor az esetükben is a név, születési hely és idő, anyja neve, lakóhely, személyi igazolvány szám, aláírás.

#### **5. Az adatkezelés jogalapja:**

A természetes személy vagy egyéni vállalkozó fogyasztó vonatkozásában:

– a név, lakóhely, tartózkodási hely, a fogyasztó aláírása kapcsán –

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. számú (2016. április 27.), a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló

rendelete (általános adatvédelmi rendelet; a továbbiakban: GDPR) 6. § (1) bekezdés c) pontja értelmében a személyes adatok kezelése jogszerű, ha az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

– a telefonszám, az e-mail cím kapcsán –

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja értelmében a személyes adatok kezelése jogszerű, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

Az eljárással érintett gazdálkodó szervezet vonatkozásában, ha az érintett egyéni vállalkozó:

– a név, a székhely (ha azonos az egyéni vállalkozó lakóhelyével) kapcsán –

A GDPR 6. § (1) bekezdés c) pontja értelmében a személyes adatok kezelése jogszerű, ha az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.

– a telefonszám, az e-mail cím kapcsán –

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja értelmében a személyes adatok kezelése jogszerű, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

Az eljárásban érintett felek meghatalmazottja (ha a meghatalmazás formája megkívánja, az igénybe vett tanúk esetében):

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja értelmében a személyes adatok kezelése jogszerű, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

Az eljárásban érintett felek a meghatalmazott útján való eljárásuk esetén annak megtörténte tényével egyúttal igazolják az adatkezelő számára azt is, hogy a meghatalmazottjukat (illetőleg szükség esetén a forma által igénybe venni szükséges tanúkat) tájékoztatták a megadott személyes adataiknak a békéltető testületi eljárással összefüggő kezeléséről.

#### **6. A személyes adatok kezelésének címzettjei:**

A kezelt személyes adatokat a területi kamara/Békéltető Testület adatfeldolgozónak nem adja át. Az adatokat kizárólag a területi kamara erre felhatalmazott munkatársai, a Békéltető Testület eljáró tagjai és a fogyasztói jogvitával érintett gazdálkodó szervezet ismerheti meg.

Ha az eljárás során a jogvitával érintett gazdálkodó szervezet megszegi az együttműködési kötelezettségét, a Békéltető Testület erről értesíti a gazdálkodó szervezet és kapcsolattartója adatainak megküldésével a gazdálkodó szervezet székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.

#### **7. A személyes adatok kezelésének időtartama:**

A fogyasztó, illetőleg a fogyasztói jogvitával érintett gazdálkodó szervezet (ha egyéni vállalkozó), továbbá az eljárásban érintett felek meghatalmazottjainak, a meghatalmazás tanúinak személyes adatai vonatkozásában:

Az adatkezelés az eljárás megindításától az ezen időpontot követő első, a területi kamara által készített, a békéltető testületi működés költségvetési támogatásának felhasználására vonatkozó szakmai beszámoló Támogató általi jóváhagyását követő 10 évig tart.

#### **8. Az érintett jogai:**

Az érintett a GDPR-ban foglaltak szerint kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést (GDPR 15. cikk), azok helyesbítését (GDPR 16. cikk), kezelésüknek korlátozását (GDPR 18. cikk), tiltakozhat a személyes adatai kezelése ellen (GDPR 21. cikk).

Az érintett a személyes adatok törlését nem kérelmezheti, tekintettel arra, hogy a GDPR 17. cikk (3) bekezdés b) pontja értelmében az adatkezelés a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából szükséges.

#### **9. A panasz benyújtásának joga:**

Az érintett a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban bekövetkezett jogsérelem, esetén a felügyeleti hatóságnál panaszt nyújthat be.

A felügyeleti hatóság neve és elérhetőségei:

- Név: Nemzeti Adatvédelmi- és Információszabadság Hatóság
- Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.
- Telefon: +36-1-391-1400
- E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

A panasztételhez való jog sérelme nélkül az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Az érintett a felügyeleti hatósághoz panasszal vagy bírósághoz fordulás előtt – egyeztetés és a felmerült probléma minél gyorsabb megoldása érdekében, illetőleg bármilyen, adatkezeléssel kapcsolatos kérdés, észrevétel esetén – az adatkezelőhöz fordulhat annak elérhetőségein.

#### **10. Az adatszolgáltatás elmaradásának jogkövetkezményei:**

A személyes adatok szolgáltatása jogszabályi kötelezettségen, illetőleg közérdekű feladat végrehajtásának szükségességén. Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következménye, hogy a Békéltető Testület az eljárását megfelelően megkezdeni és lefolytatni nem képes, illetőleg a Békéltető Testület megfelelő működése nem valósulhat meg.

#### **11. Adattovábbítás harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére:**

Adattovábbítás harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem merül fel.