

Békéltetés ingyenesen

– amit a békéltető testületekről feltétlenül tudni kell

A békéltető testületek a vármegyei, illetve a fővárosi kereskedelmi és iparkamarák által működtetett alternatív vitarendező fórumok. Feladatuk, hogy megkíséreljék a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli, lehetőleg egyezség létrehozásával történő, egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő megoldását. Az eljárás illeték- és díjmentes.

Fogyasztói jogvitát csak fogyasztónak minősülő személy indíthat. Ebbe a körbe elsősorban a természetes személyek tartoznak, de a Testülethez fordulhatnak adott esetben egyesületek, alapítványok, egyházi jogi személyek, társasházak, lakásszövetkezetek, mikro-, kis- és középvállalkozások is. Ez utóbbiak akkor, ha a vitatott terméket, illetve szolgáltatást foglalkozási körükön kívüli, nem önálló gazdasági tevékenységük érdekében vásárolták vagy vették igénybe.

A fogyasztói jogviták tipikusan termékértékesítési és szolgáltatási szerződések hibás teljesítéséből erednek, illetve a szerződésben vállalt kötelezettségek megsértése, elmulasztása a panasz oka. Természetesen nem akadályozza az eljárást, ha a felek korábban nem kötöttek írásbeli megállapodást. Gondoljunk csak azokra a vásárlásainkra, amikor lábbelit, ruházati terméket, mobiltelefont, TV-t, mosógépet, konyhai gépeket vásárolunk. Gyakran megesik, hogy kisebb lakásfelújítások és egyéb építési munkák elvégzésekor sem kötnek írásbeli szerződést a felek.

Az érdemi eljárás csak akkor kezdődhet meg és folytatható le, ha a fogyasztó írásbeli dokumentumokkal igazolja, hogy fogyasztói reklamációját közvetlenül a vállalkozásnak már benyújtotta, de problémája megoldatlan maradt.

Számos ügyben tapasztalható, hogy nagyon sok fogyasztó abban a téves feltevésben van, miszerint a reklamációját azonnal a Békéltető Testülethez kell benyújtani. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a Békéltető Testület nem képviselője a fogyasztóknak és a hozzá közvetlenül benyújtott panaszokat nem is továbbíthatja a vállalkozásokhoz.

A Békéltető Testület előtt nem indíthat eljárást vállalkozás fogyasztó ellen, valamint két fogyasztónak minősülő személy, illetve vállalkozások sem intézhetik egymással szembeni jogvitájukat ezen a fórumon.

A pénzügyi szférát – bank, biztosítás – érintő panaszok elbírálása nem a békéltető testületek, hanem a Budapesten működő Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe tartozik.

Az eljárás megindításának nincsenek szigorú formai előírásai, a kérelemnek azonban tartalmaznia kell a fogyasztó nevét, lakóhelyét, ha szükségesnek tartja, tartózkodási helyét, az érintett vállalkozás nevét, székhelyét, illetve az üzletkötés helyét, internetes vásárlás esetén a webáruház megnevezését.

Lényeges, hogy a fogyasztó a tényállást és álláspontját röviden írja le, valamint jelölje meg a kérelmét alátámasztó bizonyítékokat. A Fogyasztónak nyilatkoznia kell arról, hogy nem fordult más békéltető testülethez, nem kezdeményezett közvetítői eljárást, nem adott be fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmet. Gyakran előfordul, hogy a fogyasztók az ügy kivizsgálását kérik, ez azonban önmagában nem minősül döntésre irányuló indítványnak. A kérelemben mindig meg kell jelölni a konkrét követelést, pl. a termék javítása, cseréje, árleszállítás, illetve a vételár, díj visszafizetése.

A Békéltető Testület honlapján megtalálható a kérelemnyomtatvány, amelynek használata nem kötelező, ugyanakkor egyszerű, áttekinthető, rövid. Segítségével a fogyasztó nem hagyhat ki egyetlen jelentős információt sem, amely hiánypótlási felhívás kiadását tenné szükségessé. Az ügyek gördülékeny intézése érdekében kérjük a fogyasztókat, hogy telefonszámukat és e-mail címüket is

tüntessék fel a beadványban. Azok a fogyasztók, akiknek nincs módjuk számítógép használatára, a nyomtatványt a Békéltető Testületnél papír alapon is beszerezhetik. Ha a fogyasztók kérik, postai úton megküldjük nekik a nyomtatványt.

A kérelemhez mellékelni kell a fogyasztó követelését alátámasztó iratanyagot, pl.: számla, nyugta, jótállási jegy, vállalkozási, megbízási, utazási, szolgáltatási szerződés, a termékről készített fényképek, szakvélemény, a vállalkozással folytatott levelezés, a panaszügyintézés során keletkezett jegyzőkönyvek, vásárlók könyvébe történt bejegyzés, stb.

Eredeti okiratokat csatolása nem kötelező, másolatok is elegendőek. Aki eredeti iratokat mellékel, annak kérelmére azokat az eljárás befejezésével egyidejűleg visszaküldjük.

A fogyasztó a kérelmét választása szerint benyújthatja akár az állandó lakhelye, akár tartózkodási helye, akár a vállalkozás székhelye szerint illetékes vármegyei békéltető testülethez. Ezen túl lehetősége van bármely más testület eljárását kérni.

2021. január 1-től fogyasztók esetében is szélesebb teret nyert az elektronikus úton történő kapcsolattartás.

Az E-ügyintézési törvény szerint a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő személyt is megilleti az elektronikus kapcsolattartás joga. A fogyasztó erre irányuló kérelmét az eljárás során bármikor előterjesztheti. Hivatalos elektronikus kapcsolattartásnak minősül az E-papír, az ügyfélkapu, a cégkapu, a hivatali kapu rendszeren történő ügyintézés.

Lehetőség van továbbá a kérelemnek a napi kommunikációban használatos e-mailben történő előterjesztésére is, azonban fontos tudni, hogy ebben az esetben a kitöltött nyomtatványt aláírva, szkennelt formátumban kell mellékelni.

Az ügyintézési határidő a hiánytalan kérelem beérkezésétől számított 90 nap, az ügyek döntő többsége azonban mintegy 40 nap alatt befejeződik.

Veszprém megyében a kérelmeket általában egyedül eljáró tagként szakvizsgázott jogászok bírálják el. Három tagú tanácsban a felek bármelyikének indítványára vagy a fogyasztói jogvita bonyolultsága esetén járunk el. A meghallgatások nem nyilvánosak, kivéve, ha ehhez mindkét fél hozzájárul.

A Fogyasztóvédelmi törvény lehetővé teszi azt is, hogy amennyiben egyik fél sem kér meghallgatást, az eljárást írásban folytassuk le. A koronavírus miatti veszélyhelyzet fennállása óta ezzel a módszerrel biztosítjuk az ügyintézés folyamatosságát.

Amennyiben a kérelem hiánytalan, vagy a hiányokat a fogyasztó a megadott határidőn belül pótolta, akkor az iratokat megküldjük a vállalkozásoknak, akik arra 8 napon belül kötelesek válasziratot előterjeszteni. Az értesítés tartalmazza, hogy meghallgatás esetén a vállalkozás köteles a meghallgatáson egyezségkötésre feljogosított személy részvételét biztosítani. Ha a vállalkozásnak a megyében nincs székhelye, telephelye, fióktelepe, akkor együttműködési kötelezettsége a Fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki. Az egyezségkötés felajánlásának kötelezettsége meghallgatás kérésével váltható ki.

Azokat a vállalkozásokat, amelyek az együttműködési kötelezettségek valamelyikét megsértik, a Békéltető Testület köteles jelenteni a fogyasztóvédelmi hatóságnak és bírságolásra számíthatnak. A bírság legalacsonyabb összege 15.000 Ft.

Egyre gyakoribb, hogy a vállalkozások a Békéltető Testület értesítését követően, a meghallgatás kitűzése előtt a Fogyasztó korábban elutasított kérelmét teljesítik. Az eljárás további kimenetele egyrészt attól függ, hogy a Vállalkozás aláveti-e magát a Testület döntésének. Ebben a kérdésben

szabadon dönthet. A Békéltető Testület nem hatóság és nem része az igazságszolgáltatást szervezetrendszerének, ezért a vállalkozásokra kötelező határozatot csak alávetési nyilatkozat megléte esetén hozhat. A Testület jogosult arra, hogy a felek egyezségét határozattal jóváhagyja. A kötelezést tartalmazó és az egyezséget jóváhagyó határozat végrehajtható okiratnak minősül. Amennyiben a vállalkozás ezeket a határozatokat a megszabott határidőn belül nem teljesíti, a fogyasztó a Békéltető Testület elnökének előzetes értesítése mellett bírói úton, végrehajtási záradék nyomtatvány felhasználásával a Békéltető Testület székhelye szerinti járásbírószágon kezdeményezheti a végrehajtást.

Ha a fogyasztó és a vállalkozás között bármely okból nem lehetett egyezséget létrehozni, de a Testület a kérelmet a rendelkezésre álló iratanyag alapján részben vagy egészben jogszerűnek és megalapozottnak találja, akkor ajánlást fogalmaz meg. Az ajánlásban foglaltakat végrehajtás útján kikényszeríteni nem lehet. Szankcióként az ajánlást nem teljesítő vállalkozásokat és az eseteket – a fogyasztó anonimitásának megőrzésével – a Békéltető Testület honlapján közzétesszük, amely egyfajta negatív reklámnak tekinthető. Közzétételre kerülnek azok a vállalkozások is, akik az együttműködési kötelezettséget megsértették.

A Békéltető Testület sem a felek kérelmére, sem hivatalból nem rendelhet el bizonyítást. Ezt azért fontos kiemelni, mert a fogyasztók például építési ügyekben gyakran kezdeményezik helyszíni szemle megtartását, vagy szakértő kirendelését. A feleknek legkésőbb a meghallgatáson van lehetőségük arra, hogy az álláspontjukat alátámasztó bizonyítékokat a Testület elé tárják. Annak nincs akadálya, sőt célszerű, hogy a meghallgatáson a fogyasztó a birtokában lévő kisebb méretű hibás terméket bemutassa – ez a gyakorlatban főleg lábbelik esetében fordul elő. Tanúkat a Békéltető Testület nem hallgat meg. A feleknek azonban joga van arra, hogy a meghallgatáson úgynevezett segítővel jelenjenek meg, aki támogatja őket álláspontjuk kifejtésében. Amennyiben a kérelem megalapozottsága tárgyában kellő bizonyítottság hiányában döntést hozni nem lehet, az eljárást meg kell szüntetnünk.

Ha az ügyben nem születik kötelező határozat, vagy olyan egyezség, amelyben a felek a további jogérvényesítésről lemondtak, a fogyasztó követelését bírói úton érvényesítheti. A békéltető testületi eljárás időtartalma alatt a Polgári törvénykönyv szerinti elévülési idő nyugszik, azaz az eljárással eltöltött idő alatt az elévülési idő megáll, nem telik tovább. Az ügy lezárásától az addig eltelt elévülési idő folytatódik.

A nyilvánvalóan jogszerűtlennek és megalapozatlannak minősülő kérelmeket elutasítjuk. 2020. évben az elutasító határozatok száma a döntések fél százalékát sem érte el.

A Békéltető Testület fontos feladata a tanácsadás, amelynek keretében mind a fogyasztókat, mind a vállalkozásokat segíti a fogyasztói jogvitával kapcsolatos jogaik és kötelezettségeik megismerésében. A Békéltető Testület keddi napokon 9-14 óráig, illetve előre egyeztetett időpontban tart személyes ügyfélfogadást, hétfőtől csütörtökig 8-13 óráig hívható telefonon és lehetőség van arra is, hogy a fogyasztók, illetve vállalkozások írásban kérjenek tanácsot.

Dr. Herjavec Klára, a Veszprém Vármegyei Békéltető Testület elnöke

A Békéltető Testület elérhetőségei:

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

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

E-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

Web: www.bekeltetesveszprem.hu

hivatali kapu: 262219313, VKIKBT

Elektronikus ügyintézés: www.epapir.gov.hu