

A vállalkozások együttműködési kötelezettsége a békéltető testületi eljárásban Az egyezségkötés megnövekedett jelentősége

Tisztelt Egyéni és Társas Vállalkozók!

Annak érdekében, hogy ne váljanak fogyasztóvédelmi bírság szenvedő alanyává, valamint a polgári per megindítási szabályainak 2021. január 1-től történt egyszerűsítése miatt ne kelljen a fogyasztó által kezdeményezett peres eljárásban alperesként bíróságra járniuk, kérem, szánjanak néhány percet a következő fontos információk tanulmányozására.

I. Ki minősül fogyasztónak a békéltető testületi eljárásban?

Bizonyára mindannyian tapasztalják, hogy vevőiknek, megrendelőiknek, vendégeiknek jelentős hányada nem egy másik vállalkozás, hanem természetes személy, aki köztudomásúan fogyasztónak minősül.

A fogyasztóvédelmi jog szerint azonban nemcsak a természetes személy, hanem a civil szervezet – egyesület, alapítvány –, az egyházi jogi személy, a társasház, a lakásszövetkezet, továbbá – önálló foglalkozásán, illetve gazdasági tevékenységi körén kívül eső célból történt megrendelés esetén – a mikro-, kis- és középvállalkozás is fogyasztónak tekintendő.

Ha a fogyasztónak bármilyen minőségi reklamációja, vagy pl. elszámolási vitája van és a vállalkozással nem sikerült megállapodásra jutnia, lehetősége van arra, hogy a polgári jogi igényeit békéltető testületi eljárásban érvényesítse. Az eljárás illeték- és díjmentes. A fogyasztói jogviták elbírálására a kereskedelmi- és iparkamarák által működtetett területi békéltető testületek hivatottak.

Amennyiben a fogyasztó a kérelmét hiánytalanul benyújtotta, a Békéltető Testület az érdemi eljárást megindítja és az elnök erről írásban értesíti a feleket.

A kérelem elbírálása történhet meghallgatáson, de az elnök írásbeli lebonyolítást is elrendelhet. Ez utóbbi esetben mind a fogyasztó, mind a vállalkozás 15 napon belül kérheti meghallgatás kitűzését.

A vállalkozásnak küldött értesítés részletesen tartalmazza, **a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben** (Fgytv.) előírt, a vállalkozást terhelő együttműködési kötelezettségeket.

II. Az együttműködési kötelezettség három részkötelezettséget tartalmaz:

1. Válaszirat előterjesztése

1.1. A válaszirat tartalma, ha a vállalkozó a fogyasztóval már megállapodott és a panaszt orvosolta.

Válasziratot a vállalkozás **akkor is köteles** előterjeszteni, **ha a fogyasztói kérelemnek a testülethez történt benyújtása után, illetve a Békéltető Testület értesítésének kézhezvételét követően teljesítette** a fogyasztó igényét. **Azaz a teljesítés ténye nem mentesít a válaszirat megküldési kötelezettség alól.**

Ebben az esetben elég akár egy rövid e-mailben bejelenteni a panaszos problémájának megoldását, és közölni, hogy pl. a számlavitát rendezték, a terméket kijavították, kicserélték, a vételárat visszafizették, esetleg árcsökkentést alkalmaztak, vagy vásárlási utalvánnyal kompenzálták a vevőt.

A teljesítésre hivatkozva a vállalkozás kérheti az eljárás megszüntetését. Amennyiben a vállalkozás ezeket a tényeket a Békéltető Testületnek írásban jelzi, a beadványt továbbítjuk a fogyasztónak. Kérjük tőle annak visszaigazolását, hogy a teljesítés valóban megtörtént, nyilatkozatát arról, hogy van-e további követelése, illetve hozzájárul-e az eljárás megszüntetéséhez.

Ha a felek közötti megállapodás **teljesítése aggálymentesen megállapítható**, a Békéltető Testület **az eljárást** egy rövid határozattal **megszünteti**.

1.2. A válaszirat tartalma, ha a vállalkozó későbbi teljesítést vállal és a felek kérik az erre irányuló egyezség jóváhagyását.

Lehetőség van arra is – különösen akkor – ha a fogyasztó követelése nem azonnal, hanem egy későbbi időpontban lesz teljesítve, hogy a felek meghallgatás nélkül, írásbeli eljárás során közelítsék álláspontjaikat és végül egyezséget kössenek. Ha a megállapodásuk lényeges tartalmi elemei a levelezésükből pontosan meghatározhatóak, – javítás, csere, pénzösszeg visszafizetése, és a vállalt teljesítési határidők – a felek kérelmére az egyezséget határozattal jóváhagyjuk. Az egyezségkötés a vállalkozás számára azért is előnyös, mert a megegyezés során rögzíthető, egy a további bírósági eljárást kizáró joglemondó nyilatkozat. Az egyezséget jóváhagyó határozat végrehajtható okiratnak minősül. Amennyiben a vállalkozó a megállapodás szerinti határidőben nem teljesít, a fogyasztó a Veszprémi Járásbíróságon kérelmezheti az egyezséget jóváhagyó határozatban foglaltak végrehajtását.

1.3. A Válaszirat tartalma, ha a vállalkozó a követelést megalapozatlannak tartja.

Ha a vállalkozás a fogyasztó igényét nem, vagy csak részben tartja megalapozottnak, akkor a válasziratban le kell írnia, mi ennek a konkrét oka. Azaz részletesen ki kell fejteni, hogy a fogyasztó követelését miért tartja megalapozatlannak. Elő kell adni az ügy körülményeit, valamint meg kell jelölni az állításait alátámasztó tényeket és bizonyítékokat. Legalább másolatban csatolni kell azokat a bizonyítékokat, amelyre hivatkozik, pl. szakvélemény. Nem tekinthető válasziratnak az olyan elutasítást vagy megszüntetést indítványozó beadvány, amely nem tartalmaz érdemi okfejtést arról, hogy a vállalkozás szerint a fogyasztó követelése miért jogszerűtlen, illetve nem kellően alátámasztott, azt miért nem tartja kielégítőnek.

Ennek tipikus példája az a kísérőlevél, amellyel a vállalkozás pusztán beküldi a fogyasztóval e-mailben történt levelezést, és ehhez csak annyit fűz hozzá, hogy érdemi nyilatkozatait a csatolt levelezésben már kifejtette, abból a kérelemmel kapcsolatos véleménye kitűnik.

A leggyakoribb mellékletek közül ki kell emelni a **szakvéleményt**. Lábbelik és ruházati termékek esetében jogszabályban előírt jótállási kötelezettség nincs. A fogyasztói jogviták elbírálása során elsősorban a Polgári törvénykönyvben megfogalmazott hibás teljesítési vélelem előírásából kell kiindulni. Ennek értelmében a termék hat hónapon belüli meghibásodása esetén a vállalkozásnak kell kimentenie magát a helytállási kötelezettség alól. E célra leginkább a szakvélemény alkalmas.

Lényeges tudnivaló: a szakvéleménynek mindig egy harmadik, az ügyben nem érdekelt személytől kell származnia. A vállalkozással szerződéses kapcsolatban álló szerviz, amely adott esetben a garanciális javításokat is végzi, **nem** olyan szervezet, amely **független** szakvéleményt készíthet. Az ilyen irat az eljárásban csak a vállalkozás nyilatkozataként értékelhető.

Igazságügyi szakértő igénybevétele nem kötelező. A Békéltető Testület nincs kötve a szakvéleményhez, azt az összes rendelkezésre álló okirati bizonyítékkal, illetve a meghallgatásokon a fogyasztó által bemutatott terméken tapasztaltakkal összevetheti.

Sajnálatos módon, különösen lábbelik esetében gyakoriak az olyan szakvélemények, amelyek úgynevezett „roncsolás-mentes” módszerrel készültek - azaz kizárólag szemrevételezésen, illetve érzékszervi vizsgálaton alapulnak. Számos esetben a fogyasztó testi adottságaiban vélik felfedezni a meghibásodás okát, vagy vélelmezik a fogyasztó általi rendeltetésellenes használatot. Az ilyen szakvélemények általában nem alkalmasak a hibás teljesítési vélelem alóli kimentésre és döntés alapját nem képezhetik.

A Békéltető Testület a vállalkozásoknak a válasziratra történő felhívással együtt megküldi a fogyasztó kérelmét. Mellékeli a fogyasztó által csatolt dokumentációt, kivéve, ha a fogyasztó olyan mellékleteket küldött be, amelyeknek a vállalkozásnál is fellelhetőnek kell lennie, pl. szerződés, számla, fuvarlevél. A vállalkozónak a fogyasztó által már rendelkezésre bocsátott iratokat ismételtlen megküldenie nem kell. A lényeg azon bizonyítékok megküldése, amelyek még nincsenek meg az iratok között, illetve cáfolják a fogyasztó által előadottakat.

A válasziratban nyilatkozni kell arról, hogy a vállalkozás – ha nincs nyilvántartott általános alávetési nyilatkozata - tesz-e alávetési nyilatkozatot. Az **alávetési nyilatkozat azt jelenti, hogy** a vállalkozás ebben a konkrét ügyben a **Békéltető Testület döntését kötelezésként elfogadja**. A vállalkozások szabadon határozhatnak arról, hogy alávetik-e magukat a Békéltető Testület döntésének. A kötelező határozat a fogyasztó kérelmére bírósági végrehajtási záradékkal végrehajtható.

Bár a Békéltető Testület a válasziratot továbbítja a fogyasztónak, ennek ellenére célszerű, ha azt a vállalkozó egyúttal a fogyasztónak is elküldi, főleg, ha egyezségi ajánlatot tesz.

A válasziratot az erre szóló felhívást követő 8 napon belül kell előterjeszteni. Ha a vállalkozás ebben még nem kérte meghallgatás kitűzését, arra további 7 nap áll rendelkezésére. A Békéltető Testületnél a kérelmeket többnyire egyedül eljáró tagok bírálják el, akik mindannyian szakvizsgázott jogászok. A vállalkozásnak – természetesen a fogyasztónak is – lehetősége van arra, hogy háromtagú tanácsban történő elbírálást kérjen, amelyet indokolni nem kell.

A feleknek az eljáró tag személyére vonatkozó jelölési joga megszűnt.

A válasziratot a vállalkozás módosíthatja. Ennek azokban az esetekben van jelentősége, amikor a fogyasztó úgy reagált a válasziratra, hogy követelését csökkentti és a vállalkozás is hajlandóságot mutat a mérsékelt követelés kielégítésére.

2. Megjelenési kötelezettség a meghallgatáson

A megjelenési kötelezettség attól függ, hogy abban a megyében, ahol az eljárás folyik, van-e a vállalkozónak székhelye, telephelye vagy fióktelepe. E tekintetben csak azokat a működési helyeket lehet figyelembe venni, amelyeket közhiteles nyilvántartásból – cégnyilvántartás, egyéni vállalkozók nyilvántartása – ellenőrizni lehet. Az a földrajzi helyiség, ahol a vállalkozó olyan bérelt üzlethelyiséget működtet, amely telephelyként vagy fióktelepként nincs nyilvántartva, megjelenési kötelezettséget nem von maga után.

2.1. Megjelenési kötelezettsége a vállalkozásnak az előtt a békéltető testület előtt van, amelynek a megyéjében a székhelye, vagy telephelye, vagy fióktelepe van.

A meghallgatáson a vállalkozó egyezségkötésre feljogosított személy részvételét köteles biztosítani. Ez lehet maga az egyéni vállalkozó, a társaságnak a cégjegyzékben feltüntetett, önálló képviseleti joggal felruházott képviselője, vagy meghatalmazott.

Ha vállalkozást meghatalmazott képviseli, a **megjelenési kötelezettség nem tekinthető teljesítettnek akkor**, ha a meghatalmazott a meghallgatáson arra hivatkozik, hogy csak a válasziratban foglaltak változatlan tartalommal történő fenntartására van felhatalmazása, és **semmilyen kompromisszumos megoldásra nincs feljogosítva**. Az ilyen nyilatkozat az együttműködési kötelezettség megsértéseként értékelendő.

2.2. Abban a megyében, ahol a vállalkozásnak székhelye, telephelye, fióktelepe nincs, a békéltető testületi eljárásban megjelennie nem kell.

Sok esetben azonban mégis célszerű lehet egy-egy ügyben más megyébe elutazni akkor is, ha az útiköltség nincs arányban az ügyértékkel. Ha ugyanis a meghallgatáson sikerül a feleknek egyezséget kötniük, akkor a jogvita véglegesen lezárható. Az egyezségben a felek lemondhatnak az egymással szembeni további követelésekről és jogérvényesítésről.

Ha a vállalkozás méltányossági, üzletpolitikai, illetve ügyfél-elégedettségi szempontból köt egyezséget, rögzíteni lehet a megállapodásban azt is, ha a felek **erre a konkrét ügyre titoktartási kötelezettséget fogadnak**, és a **fogyasztó vállalja**, hogy a jogvita és a megállapodás tartalmát **a közösségi médiában sem hozza nyilvánosságra**.

A vállalkozás a meghallgatáson való megjelenésre más személyt hatalmazhat meg. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

A gyakorlatban képviselőként általában ügyvédek, kamarai jogtanácsosok, munkavállalók, és egyre gyakrabban megbízási jogviszonyban álló fogyasztóvédelmi referensek járnak el:

készítik el a válasziratot, illetve jönnek el a meghallgatásra. Természetesen, amennyiben a megjelent személy eljárási jogosultsága közhiteles nyilvántartásból nem állapítható meg, **csatolnia kell meghatalmazását. Vonatkozik ez arra az esetre is, ha a válasziratot nem maga az egyéni vállalkozó, illetve a társaság törvényes képviselője írta alá.**

2.3. A meghallgatás elhalasztása

Az ügyekben főszabályként egy meghallgatást tartunk. A meghallgatás elhalasztása kivételes. Erre a hivatalból fellépő ok kivételével csak akkor kerülhet sor, ha azt a felek egybehangzóan, fontos okból kérik. Ilyen fontos ok jellemzően, amikor további egyeztetést kívánnak folytatni, illetve a megállapodás részleteit kimunkálni, és a következő meghallgatáson igénylik egyezségük határozattal történő jóváhagyását.

A Békéltető Testületnek az eljárást 90 napon belül be kell fejeznie. A határidő kezdő napja a kérelem beadásának napja, hiánypótlási felhívás esetén az a nap, amelyen a fogyasztó a felhívásnak maradéktalanul eleget tett. Az elnök a 90 napos határidőt maximum egy ízben 30 nappal hosszabbíthatja meg.

3. Egyezségkötés felajánlási kötelezettség

Ezt a kötelezettséget az Fgytv. 29. § (11) bekezdése tartalmazza:

„Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyében van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.”

A törvény a továbbiakban nem tér ki arra, hogy az egyezségi ajánlat mikor minősül a fogyasztó igényének megfelelő ajánlatnak. **Ezt mindig a konkrét ügy egyedi jellemzői alapján lehet megítélni.**

Ha a vállalkozás a kérelmet teljes mértékben alaptalannak tartja és semmilyen engedményt nem kíván adni, **akkor jár el helyesen, ha egyúttal az ügyben meghallgatás kitézését kéri.**

4. Az együttműködési kötelezettség megsértésének kötelező szankcionálása.

Amennyiben a vállalkozás az ismertetett együttműködési kötelezettségek valamelyikét megszegi, a Békéltető Testület, az Fgytv. elírása alapján köteles erről a saját székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, - Veszprém megyében a Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályát - értesíteni. A békéltető testületi eljárás megindításáról szóló, a vállalkozásoknak megküldött értesítésben mindig felhívjuk a vállalkozások figyelmét arra, hogy a hatóság ezekben az esetekben fogyasztóvédelmi bírságot szab ki. A bírságot a megfizetés elmulasztása esetén adók módjára behajtandó köztartozásként hajtja be a NAV.

III. További érvek az egyezségkötés mellett

- A békéltető testületi eljárás fő célja a felek közötti egyezség létrehozása. A Békéltető Testület az egyezség létrehozása érdekében úgy jár el, hogy az mind a két fél megalégedésére szolgáljon, és a vita megnyugtató és végleges befejezéséhez vezessen. **A Békéltető Testület a meghallgatásokon, a fogyasztók figyelmét is nyomatékosan felhívja arra, hogy sok esetben megfontolandó követelésükből engedni:** mert ha a későbbiek során egy bírósági eljárásban nem lesznek teljes mértékben pernyertesek, a fizetendő perköltség miatt nem biztos, hogy ugyanahhoz az értékhez hozzájutnak, mint amelyet a békéltető testületi eljárásban jóval korábban megszerezhettek volna.
- A Békéltető Testület egy alternatív vitarendező fórum, de nem választott bíróság. Nem hatóság és nem része az igazságszolgáltatás szervezetrendszerének. Kényszerítő eszközöket, - pl. az értesítésre meg nem jelent vállalkozás bírságolása, - nem alkalmazhat. A Testület a felek által rendelkezésre bocsátott iratanyag alapján dönt. A Békéltető Testület sem

hivatalból, sem a felek kérelmére nem rendelhet el bizonyítást, azaz nem rendelhet ki szakértőt, helyszíni szemlét nem tarthat, tanúkat nem hallgat meg. Egyedül a kisebb hibás termékek azok, amelyek a meghallgatásra elhozhatók, illetve ruházati termékek és lábbelik esetén ajánlott azokat elhozni és bemutatni.

- A Békéltető Testületnek semmiféle méltányossági jogköre nincs. Tartozásokat nem törölhet, fizetési könnyítést – részletfizetési kedvezmény, fizetési halasztás – nem engedélyezhet. Az anyagi jogszabályoktól a fogyasztó anyagi, szociális és egészségügyi helyzete alapján nem térhet el.
- A fogyasztóvédelmi törvény a békéltető testületi tagok számára szigorúan előírja, hogy pártatlannak és függetlennek kell lenniük, nem lehetnek képviselői a feleknek, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el, a feleket egyenlő elbánásban kell részesíteniük és teljes titoktartásra kötelezettek. A tagok már nem a gazdasági kamarák és az érdekvédelmi szervezetek delegáltjai, tehát a delegáló szervezet informális elvárásainak sem kell megfelelniük. A Testület az egyezségkötések során mindig maximálisan figyelemmel van a Polgári törvénykönyvben és a vonatkozó kormány- illetve miniszteri rendeletekben előírt anyagi- és eljárásjogi szabályokra. Csak jogszerű és a felek méltányos érdekeit nem sértő egyezségeket hagy jóvá.
- 2021. január 1-től módosult a polgári perrendtartás. Járásbírói hatáskörbe tartozó ügyekben – 30 millió forintos ügyértékig, a fogyasztói jogviták döntő többsége ide tartozik – a jogi képviselő nélkül eljáró fél keresetlevelét alaki kötöttségek, azaz **egy hosszú és bonyolult nyomtatvány kitöltése nélkül** terjesztheti elő. Lehetősége van továbbá arra, hogy akár a lakóhelye, a székhelye, a munkahelye szerinti járásbírói bíróságon a keresetét szóban előadja, amelyről jegyzőkönyvet vesznek fel, és szükség esetén átteszik az illetékes bírósághoz. Ha az írásban benyújtott kereset hiányos, a bíróság a félnek a jogban való járatlanságához igazodó, teljeskörű tájékoztatást ad a hiánypótlás módjáról. A fent vázolt szabályok miatt, ha nem is egyik napról a másikra, de reálisan kalkulálni lehet azzal, hogy mindazok a fogyasztók, akiknek a panasza a békéltető testületi eljárásban nem nyert orvoslást, pert fognak indítani a vállalkozás ellen.
- Fontos szabály, hogy a fogyasztó immár 2018. január 1. óta jogosult arra, hogy a vállalkozással szembeni, fogyasztói szerződésből eredő igényt a saját belföldi lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti bíróságon érvényesítse. A vállalkozó részéről pedig nincs helye olyan illetékességi kikötésnek, amely kizárja a fogyasztó jogát ahhoz, hogy a saját lakóhelye és tartózkodási helye szerinti bíróság előtt pereljen.

Mindezek alapján nem lehet elégszer hangsúlyozni, hogy a vállalkozó az egyezségkötéssel elejét veheti egy olyan bírósági procedúrának, amelyben pervesztes is lehet, annak minden ódiumával együtt.

Remélem, hogy jelen írás is segít eligazodni az együttműködési kötelezettség nem túl egyszerű szabályai között, megkönnyítve ezzel a vállalkozások adminisztratív munkáját. Bízom abban is, hogy sikerült tudatosítani, miért előnyös egyezséget kötni – természetesen csak akkor, ha a fogyasztó nem olyan igényt támaszt, amely minden ténybeli és jogi alapot nélkülöz.

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