TÁJÉKOZTATÓ A BÉKÉLTETŐ ELJÁRÁSRÓL

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény lehetőséget ad a vitás ügyek peren kívüli rendezésére a Békéltető Testület eljárásában.

E törvény alkalmazásában:
2.§ *a) fogyasztó:* az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró **természetes személy,** továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában a külön törvény szerinti civil szervezet, egyház, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;
18.§ (1) A békéltető testület hatáskörébe tartozik **a fogyasztó és a vállalkozás közötti**, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Az eljárásra az 1997. évi CLV tv. 20.§ (1) bekezdése szerint a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó kérelme alapján a lakóhely vagy tartózkodási hely szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye szerint illetékes békéltető testület is eljárhat.

Hivatkozott törvény 25.§-a szerint a Békéltető Testület háromtagú tanácsban jár el. Az Eljáró Tanács egyik tagját az eljárást megindító fogyasztó, illetve a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet, egy másik tagját pedig az eljárással érintett gazdálkodó szervezet jelöli ki a testületi tagok listájáról, és az így kijelölt két tag jelöli ki az Eljáró Tanács elnökét. Ha a felek az ügy eldöntését egyszerűnek tartják, és egy testületi tag személyében megállapodnak, ez a testületi tag egyedül jogosult az eljárás lefolytatására.

A fogyasztó panaszbeadványát a mellékelt „Kérelem békéltető testületi eljárás lefolytatására” c. nyomtatványon terjesztheti elő:

- A kérelem minden rovatát értelemszerűen ki kell tölteni.
- A fogyasztónak határozott kérelmet kell előterjesztenie, melyben konkrétan, összegszerűen meg kell jelölnie az igényét (*A tanács döntésére irányuló indítvány rovatban*).
- A fogyasztónak közölnie kell a bepanaszolt gazdálkodó szervezet pontos megnevezését, levelezési címét, ennek hiányában a Békéltető Testület nem tudja az eljárást megindítani.
- A fogyasztónak csatolnia kell az üggyel összefüggésben rendelkezésére álló, kérelmét alátámasztó **valamennyi dokumentumot** fénymásolatban.
- A fogyasztónak nyilatkoznia kell a tekintetben, illetve **dokumentálnia** kell azt, hogy a panaszügy rendezését a gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelte.
- A fogyasztónak csatolnia kell az Eljáró Tanács tag választására vonatkozó nyilatkozatát.

Amennyiben a panasszal érintett ügyben, illetve a kárigény vonatkozásában a fogyasztó más békéltető testület eljárását kezdeményezte, illetve közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást indított, a békéltető testület az eljárást nem folytathatja le.

Amennyiben a fogyasztó kérelmét hiányosan terjeszti elő, a Békéltető Testület hiánypótlásra szólítja fel. Az 1997. évi CLV. törvény 29. § (1) bekezdés alapján az eljárás megindításától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik. Az eljárási határidő: 30-90 nap. Az eljárás ingyenes.

Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület
3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. (Postacím: 3501 Miskolc, Pf. 376.)
Telefon: (46) 501-091
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

A B-A-Z. Megyei Gazdasági Kamarák mellett működő Békéltető Testület tevékenységét az Innovációs és Technológiai Minisztérium támogatja.