

Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186
e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Gyakori kérdések és válaszok a Budapesti Békéltető Testület eljárásával kapcsolatosan

A Budapesti Békéltető Testület számos olyan kérdéssel találkozik mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások részéről, amelyek gyakorta ismétlődnek, illetve rendszeresen képezik érdeklődés tárgyát. Annak érdekében, hogy segítsük az ügyfeleket, a Testület összeállított egy a gyakori kérdésekről és az arra – a fogyasztóvédelmi törvénnyel összhangban - adott válaszokról szóló tájékoztatót. Az összefoglalóban az alábbi kérdésekre találja meg a választ:

- 1. Miben és milyen ügyekben tud nekem segíteni a békéltető testületi eljárás?*
- 2. A Budapesti Békéltető Testülethez szeretnék fordulni, hogyan tudom ezt megtenni?*
- 3. Meddig tarthat a Budapesti Békéltető Testület eljárása?*
- 4. Kell-e bármit fizetni a békéltető testületi eljárásért?*
- 5. Ha személyesen adom le a kérelmet, úgy van-e mód az eljárás meggyorsítására?*
- 6. Felvált a cipőm talpa, amit vettem és szeretnék békéltető testületi eljárást indítani. Le kell adnom a terméket ehhez a kérelemmel együtt?*
- 7. Ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadásra szeretnék időpontot kérni, mi ennek a módja?*
- 8. Bankkal, biztosítóval, magánnyugdíjpénztárral vagy más pénzügyi szolgáltatóval van vitám, hova fordulhatok?*
- 9. Fizetési felszólítást kaptam és 100.000 Ft-ot követel tőlem a vállalkozás. Ha békéltető testülethez fordulok, van-e halasztó hatálya az eljárásnak?*
- 10. Szeretnék beperelni valakit vagy feljelentést, hatósági bejelentést tenni, ezt Önöknél is megtehetem?*
- 11. Én nem szeretnék eljárást indítani, csak előzetes állásfoglalást kérni, hogy igazam van-e! Önök szerint mekkora az esélyem a céggel szemben?*
- 12. Már egy hete benyújtottam a kérelmet a Testülethez és még nem kaptam semmilyen értesítést vagy visszaigazolást, ez így rendben van?*
- 13. Szeretnék érdeklődni, hogy megkapták-e a benyújtott kérelmet, amit két napja küldtem el elektronikusan. / Szeretnék érdeklődni, hogy hol tart az ügyem.*

14. Levelet küldtem a Budapesti Békéltető Testületnek és arra nem kaptam választ harminc napon belül. A Testületre nem vonatkozik ez a válaszadási határidő, ugyanúgy, mint a cégekre?

15. Hiánypótlási felhívást kaptam, miért történhetett ez és mit csináljak?

16. Hiánypótlás nem teljesítése miatt az ügyem megszüntetésre került, de most már megvan minden, ami kell az eljáráshoz. Mit csináljak? Beadhatom a kérelmet újra?

17. Megindítottam a békéltető testületi eljárást, de hogyan értesül erről a vitával érintett vállalkozás? Nekem kell erről szólnom nekik?

18. Beadtam a kérelmem a Budapesti Békéltető Testülethez, de időközben kiderült, hogy másik vállalkozást kell bepanaszolnom, mivel ő a felelős az igényem teljesítéséért! Mit tegyek?

19. Időközben megegyeztünk a vállalkozással már a személyes meghallgatás előtt, szeretném ezért lemondani az eljárást! Hogyan tehetem ezt meg?

20. Én vagyok a panaszos és békéltető testületi eljárást indítottam. Kötelező-e megjelennem a személyes meghallgatáson?

21. Vállalkozás vagyok és velem szemben indítottak békéltető testületi eljárást. Kötelező-e megjelennem a személyes meghallgatáson?

22. Vállalkozás vagyok, folyamatban van a Budapesti Békéltető Testület előtt az eljárás már, de időközben a panaszos fogyasztóval megegyeztünk. Mire kell ügyelnem?

23. Megkaptam a személyes meghallgatásra szóló meghívót, de nem jó az időpontja. Van lehetőség a módosításra? Milyen megoldás jöhet szóba?

24. Mit hozzak magammal a személyes meghallgatásra?

25. Kapok jegyzőkönyvet a Budapesti Békéltető Testület előtti személyes meghallgatáson történekről?

26. Milyen döntések szülehetnek a Budapesti Békéltető Testület eljárásában?

27. Megkaptam az írásba foglalt döntést a békéltető testületi eljárás eredményéről, de nem értek vele egyet! Milyen lehetőségeim vannak?

28. Már eltelt két hét és még mindig nem kaptam meg a személyes meghallgatásról szóló írásba foglalt döntést! Mit tegyek?

29. Kötelezés vagy egyezség született az ügyemben, de a vállalkozás azt nem teljesítette! Mit tehetek, hova forduljak?

30. Nem teljesítette a vállalkozás a Budapesti Békéltető Testület döntésében leírtakat, hova jelezhetem ezt?

31. Mi a következménye annak, ha a vállalkozás nem teljesíti a Budapesti Békéltető Testület döntését?

32. A békéltető testület előtt nem oldódott meg az ügyem és szeretném azt tovább vinni! Segít a Testület a bírósághoz fordulásban vagy ott képvisel engem? Mit tehetek?

Válaszok:

1. Miben és milyen ügyekben tud nekem segíteni a békéltető testületi eljárás?

A békéltető testületi eljárás legfontosabb célja, hogy a fogyasztó és a vállalkozás közötti vitában a békéltető testület eljáró tanácsa egyezséget hozzon létre egy egyszerű, gyors és teljesen ingyenes eljárás keretében, a feleknek pedig ne kelljen bírósághoz fordulnia. Azonban, ha egyezségre nem kerülne sor, úgy ennek hiányában is érdemi döntéssel zárjuk le az ügyet.

Tárgyát tekintve, számtalan ügyben segít a Budapesti Békéltető Testület és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek is. Így például, ha egy laptopot vagy mobiltelefont, esetleg drága gépkocsit vásároltunk, de az később elromlott és a javítást vagy cserét elutasítják. Ha akadozik az internet-szolgáltatás, többet számlázott a hírközlési szolgáltató vagy épp határidőre nem építette ki a hálózatot: ilyenkor ugyanúgy segítenek a békéltető testületek.

Igaz ez akkor is, amikor parkolás közben jogtalanul kaptunk büntetést, vagy ha a gázszolgáltató olyan számlát küldött, amivel nem értünk egyet. Hasonló a helyzet az építési munkálatoknál: akár egy teljes lakásfelújítást rendeltünk meg vagy csak egy nyílászáró cserét, de nem jó az ablakok mérete. Szó lehet egy utazásról is, amikor a kellemesnek ígérkező nyaralás élményét elrontja a rossz szállodai szoba, esetleg a repülő fél napot késik a hazafelé úton: ilyenkor is megoldást kínál a békéltető testület.

Fontos tudni: nem csak magánemberek indíthatnak eljárást, hanem társasházak, lakásszövetkezetek, egyházak, civil szervezetek, sőt mikro-, kis- és középvállalkozások is – ha egy kereskedővel támadt vitájuk. Az viszont lényeges, hogy a kérelmezőknek mindig csak magáncélból lehet eljárniuk. Tehát, ha egy számítógép-értékesítő cég eladásra vett meg egy notebookot, azonban az még náluk, vagyis a továbbadás előtt meghibásodik: ezzel az üggyel a cég nem fordulhat a Budapesti Békéltető Testülethez.

2. A Budapesti Békéltető Testülethez szeretnék fordulni, hogyan tudom ezt megtenni?

A Budapesti Békéltető Testület eljárását írásban kell kezdeményezni. A kérelemhez mellékelni szükséges írásban minden bizonyítékot, amelyre a fogyasztó hivatkozik, és azt a dokumentumot is, amely igazolja, hogy előzetesen megkísérelte a vitát rendezni a vállalkozással.

A kérelem és annak mellékletei benyújtására a következő módokon van lehetőség (kérjük, a benyújtást megelőzően tekintse meg a 15. kérdésre adott válaszunkat, amely a kérelem kötelező elemeit tartalmazza):

1. Személyesen a Testület székhelyén: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

2. A Testület internetes honlapján történő beküldés a www.bekeltet.hu címen, a „Kérelem” menüpont kitöltésével, a bizonyíték csatolásával („Fájlok kiválasztása”), és végül a „Beküldés” gombra kattintással.

3. Elektronikus levélben a Testület e-mail címén, a bekelteto.testulet@bkik.hu elérhetőségen.

4. Postai úton: 1253 Budapest, Pf.: 10.

5. Faxon: 06 (1) 488 21 86

-6. Mobiltelefonos alkalmazás („Fogyasztóvédelmi Panaszbeküldő”) letöltésével, és a kérelemnek az alkalmazás segítségével történő beküldésével a következő internetes elérhetőségekről:

-Android mobilkészülékekre a Google Áruházból:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=nerddevelopments.com.bekeltetopanaszbejelent>
[o](#)

-Apple készülékekre az App Store-ból:

<https://itunes.apple.com/hu/app/online-fogyasztovedelmipanaszbejelento/id1135974018?l=hu&mt=8>

-Windows Phone készülékekre az Áruházból:

<https://www.microsoft.com/hu-hu/store/p/fogyasztovedelmi-panaszbekuldo/9nblggh51134>

3. Meddig tarthat a Budapesti Békéltető Testület eljárása?

Az eljárási határidők attól a naptól indulnak, amelyen a fogyasztónak a hiánytalan kérelme beérkezett a Testülethez. Az eljárás megindulásának napjától számított hatvan napon belüli időpontra kerül sor a személyes meghallgatás kitűzésére, egyébként az eljárás pedig a kezdőnaptól számítva kilencven napon belül kell, hogy lezárásra kerüljön. Kivételes esetben ez a kilencven napos határidő egy hónappal meghosszabbítható.

4. Kell-e bármit fizetni a békéltető testületi eljárásért?

Egyáltalán nem. A békéltető testületi eljárás ingyenes, nem kell semmilyen díjat vagy illetéket megfizetni ahhoz, hogy valaki eljárást kezdeményezzen.

5. Ha személyesen adom le a kérelmet, úgy van-e mód az eljárás meggyorsítására?

Nincsen. A kérelem Budapesti Békéltető Testülethez történő eljuttatásának a módja nincsen kihatással az ügyintézés határidejére és menetére.

6. Felvált a cipóm talpa, amit vettem és szeretnék békéltető testületi eljárást indítani. Le kell adnom a terméket ehhez a kérelemmel együtt?

Nem! Kizárólag a Budapesti Békéltető Testület eljárásának lefolytatására irányuló kérelmet szükséges leadni személyesen, de elküldheti az e-mail címünkre (bekelteto.testulet@bkik.hu) vagy postacímünkre (1253 Budapest, Pf.: 10.) is.

A kérelem ide kattintva érhető el: <http://bekeltet.hu/wp-content/uploads/2016/05/BBT-Kerelem-formanyomtatvany-2016.doc>

Ahhoz mellékelni szükséges minden, az ügygel kapcsolatban rendelkezésre álló dokumentumot, amelyre a fogyasztó hivatkozik, valamint azt is, amely igazolja, hogy a kérelmező előzetesen megkísérelte írásban rendezni a vitát az érintett vállalkozással.

Megjegyezzük, ha esetleg olyan termékről van szó, amelyet a fogyasztó könnyen magával tud hozni, úgy a kérelem alátámasztása érdekében, adott esetben érdemes lehet azt elhozni a személyes meghallgatásra azért, hogy az eljáró tanács szemrevételezze. Ez ugyanakkor nem kötelező a fogyasztó számára.

7. Ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadásra szeretnék időpontot kérni, mi ennek a módja?

Kérjük, hogy az ingyenes fogyasztóvédelmi tanácsadásra szóló időpont igényét írásban jelezze a Testület e-mail címén: bekelteto.testulet@bkik.hu, jelezve röviden az ügy leírását és tárgyát, ezt követően ügyintézőnk elektronikus levélben veszi fel Önnel a kapcsolatot.

Felhívjuk a szíves figyelmét, hogy a Budapesti Békéltető Testület nem jogosult előzetes állásfoglalás adására, miszerint az ügyben kinek van igaza, megalapozott-e a fogyasztó igénye avagy sem. Erre ugyanis maga a békéltető testületi eljárás szolgál, amelyhez viszont szükséges a kérelem és annak mellékletei benyújtása írásos formában a Testület elérhetőségeinek valamelyikén.

Így a fogyasztóvédelmi tanácsadás csak és kizárólag a fogyasztókat megillető jogokra és a fogyasztókat terhelő kötelezettségekre vonatkozik.

8. Bankkal, biztosítóval, magánnyugdíjpénztárral vagy más pénzügyi szolgáltatóval van vitám, hova fordulhatok?

A fogyasztóknak a pénzügyi szolgáltatókkal (például: bank, biztosító, magánnyugdíjpénztár, lakástakarék-pénztár, stb.) fennálló vitája eldöntésére a Pénzügyi Békéltető Testület rendelkezik kizárólagos hatáskörrel. Ennek elérhetőségei:

Levélcím általános ügyekben: Pénzügyi Békéltető Testület H-1525 Budapest Pf.:172.

Levélcím elszámolással, szerződésmódosulással kapcsolatos ügyekben:

Pénzügyi Békéltető Testület-1539 Budapest Pf.: 670.

Ügyfélszolgálat címe: 1013. Budapest, Krisztina krt. 39.

Telefon: +36-80-203-776

E-mail: ugyfelszolgalat@mnb.hu

Honlap: <http://www.mnb.hu/bekeltetes>

Meg kell jegyezni azonban, hogy ha a vita fogyasztói csoportszervező vállalkozás tevékenységével, hallgatói hitellel vagy Nemzeti Otthonteremtési Közösséggel (NOK) függ össze, akkor az ügy megoldása érdekében a fogyasztók a Budapesti Békéltető Testület vagy pedig a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek eljárását kérhetik.

9. Fizetési felszólítást kaptam és 100.000 Ft-ot követel tőlem a vállalkozás. Ha békéltető testülethez fordulok, van-e halasztó hatálya az eljárásnak?

Nincsen. A békéltető testületi eljárás megindítása nincsen halasztó hatállyal a fogyasztó és vállalkozás közötti vitára. Ez azt jelenti, hogy a vállalkozás követelheti a fogyasztótól a vitatott összeget, és a követelés behajtása érdekében megteheti a jogi lépéseket (például: kezdeményezheti közjegyző előtt fizetési meghagyás kibocsátását vagy bírósághoz fordulhat). A fogyasztó és vállalkozás közötti vita Budapesti Békéltető Testület általi eldöntésére - vagy azt megelőzően egyezség létrehozatalára - ugyanis csak később, a személyes meghallgatáson kerül sor.

10. Szeretnék beperelni valakit vagy feljelentést, hatósági bejelentést tenni, ezt Önöknél is megtehetem?

Nem, a Budapesti Békéltető Testület kizárólag a fogyasztó és vállalkozás között egyedi vitás ügyek ingyenes, gyors eldöntésére hivatott, elsősorban egyezség létrehozatala útján, de ennek hiányában is, érdemben eldöntjük az ügyet.

Bírósági eljárást kezdeményezni, feljelentést vagy hatósági bejelentést tenni az erre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, más szervek előtt van módja a fogyasztónak.

Felhívjuk egyúttal a figyelmet arra, hogy a Testület nem rendelkezik hatósági vagy nyomozó hatósági jogkörrel, így nem indíthat vizsgálatot, nem nyomozhat, nem bírságozhat az eljárása során.

11. Én nem szeretnék eljárást indítani, csak előzetes állásfoglalást kérni, hogy igazam van-e! Önök szerint mekkora az esélyem a céggel szemben?

A Budapesti Békéltető Testület nem jogosult előzetes állásfoglalás kiadására, mivel feladata:

- a fogyasztó és vállalkozás közötti viták békéltető testületi eljárás lefolytatása útján történő megoldása elsősorban egyezség létrehozatala útján, ennek hiányában az ügy eldöntése, valamint

-a fogyasztóvédelmi tanácsadás a fogyasztókat megillető jogokról és az őket terhelő kötelezettségekről.

Kérjük, ha a vitás ügyében szeretne egyezsége jutni a vállalkozással, arra megoldást találni, akkor írásos elérhetőségeink valamelyikén kezdeményezze a Budapesti Békéltető Testület eljárásának megindítását, kérelme és annak mellékletei csatolásával, beküldésével.

Ugyanígy, nem áll módunkban nyilatkozni az adott ügy „esélyeiről”, hiszen minden ügy más és más, így békéltető testületi eljárás lefolytatása szükséges annak megállapítására, hogy az adott ügyben „kinek van igaza”, de ezt megelőzően is, ami legfontosabb, egyezséget kísérünk meg létrehozni a fogyasztó és a vállalkozás, azaz a vitás felek között.

12. Már egy hete benyújtottam a kérelmet a Testülethez és még nem kaptam semmilyen értesítést vagy visszaigazolást, ez így rendben van?

Igen. Ha a www.bekeltet.hu internetes honlapunkon küldte be kérelmét a „Kérelem” menüpont használatával, akkor a rendszer „Sikeres beküldés!” felirattal nyugtázza a kérelem beérkezését. Amennyiben viszont e-mailben történt a kérelem benyújtása a bekelteto.testulet@bkik.hu e-mail címen, vagy postai levél útján, akkor nem küldünk visszaigazolást a beadvány megérkezéséről (jelen tájékoztató e-mailben történő megküldése ez alól kivétel).

-Mint minden jogi eljárásnak, a békéltető testületi eljárásnak is megvan a menete. Így először megvizsgáljuk, szükséges-e hiánypótlás az ügyben, amennyiben igen, természetesen kap erről külön írásos értesítést a fogyasztó, azzal együtt, hogy milyen dokumentumokra van még szükségünk az eljárás megindításához. Kérjük, legyenek ezért türelemmel!

-Az is előfordulhat, hogy a vita esetlegesen olyan természetű, hogy a jogi előírások miatt a Testület nem járhat el, ez esetben is a meghozatalra kerülő döntésről írásban kap tájékoztatást a kérelmező.

-Ha pedig nem volt szükséges hiánypótlás az ügyben, mert a kérelem hiánytalan volt (tartalmazta a kötelező elemeket és a bizonyítékokat, amelyekre a fogyasztó hivatkozik, és írásos bizonyítékot az előzetes egyeztetés megtörténtéről) és a Testület eljárhat, ez esetben is az eljárás további menetéről természetesen írásos értesítést küldünk:

1. Ez az esetek legtöbbségében már a személyes meghallgatás kitűzésének időpontjáról szól, amelyről értesítjük mind a fogyasztót, mind pedig a vitával érintett vállalkozást és a meghallgatáson egyezséget kísérünk meg létrehozni. Amennyiben egyezsége nem volt mód, akkor is érdemi döntéssel zárjuk le az ügyet.

2. Ha a vita olyan természetű, hogy azt igényli, úgy a békéltető testület elnöke írásbeli eljárás lefolytatását kezdeményezi a felek között, amelynek feltételeiről szintén részletes tájékoztatás történik írásban. Ez esetben meghallgatás tartása nélkül, írásban kerül sor az egyezség létrehozatalának megkísérlésére, ennek hiányában pedig az ügy eldöntésére.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy az eljárási határidők minden esetben attól a naptól indulnak, amelyen a fogyasztónak a hiánytalan kérelme beérkezett a Testülethez. Az eljárás megindulásának napjától számított hatvan napon belüli időpontra kerül sor a személyes

meghallgatás kitűzésére, egyébként az eljárás pedig a kezdőnaptól számítva kilencven napon belül kell, hogy lezárásra kerüljön. Kivételes esetben ez a kilencven napos határidő egy hónappal meghosszabbítható.

13. Szeretnék érdeklődni, hogy megkapták-e a benyújtott kérelmet, amit két napja küldtem el elektronikusan. / Szeretnék érdeklődni, hogy hol tart az ügyem.

A Budapesti Békéltető Testületnél folyamatban lévő ügyel kapcsolatban tájékoztatás nyújtása nem történik. Ide tartozik a jelen pontban foglalt kérdés tárgya is.

Az eljárás menete a 12. pontban jelzettek szerint alakul, ezért kérjük olvassa el az ott szereplő válaszunkat.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy az eljárási határidők attól a naptól indulnak, amelyen a fogyasztónak a hiánytalan kérelme beérkezett a Testülethez. Az eljárás megindulásának napjától számított hatvan napon belüli időpontra kerül sor a személyes meghallgatás kitűzésére, egyébként az eljárás pedig a kezdőnaptól számítva kilencven napon belül kell, hogy lezárásra kerüljön. Kivételes esetben ez a kilencven napos határidő egy hónappal meghosszabbítható.

14. Levelet küldtem a Budapesti Békéltető Testületnek és arra nem kaptam választ harminc napon belül. A Testületre nem vonatkozik ez a válaszadási határidő, ugyanúgy, mint a cégekre?

Nem. A fogyasztóvédelmi törvény értelmében ma Magyarországon a vállalkozásokat harminc napos határidőn belüli (a közszolgáltatókat pedig tizenöt napon belüli) érdemi válaszadási kötelezettség terheli, ha a fogyasztó panaszt nyújt be hozzájuk. A Budapesti Békéltető Testület azonban nem minősül vállalkozásnak, így nem vonatkozik rá a harminc napos határidő. Ugyanakkor, természetesen mindent megteszünk, hogy a leghamarabb válaszoljunk a hozzánk intézett megkeresésekre (az 13. pontban jelzett válaszunk figyelembe vétele mellett).

15. Hiánypótlási felhívást kaptam, miért történhetett ez és mit csináljak?

Mint minden jogi eljárásnak, a Budapesti Békéltető Testület eljárásának is megvannak a maga kötelező előírásai, amelyek a fogyasztóvédelmi törvényen alapulnak. Ez igaz magára a békéltető testülethez benyújtandó kérelemre is: ennek megvannak a maga formai kellékei, amelytől eltekinteni nem lehet. Amennyiben tehát hiánypótlási felhívást kaptunk tőlünk, az azért fordulhatott elő, mivel a kérelem sajnos nem tartalmazott olyan információt vagy dokumentumot, amelyre szükségünk van az eljárás megindításához.

Annak érdekében, hogy a fogyasztók dolgát megkönnyítsük, [külön formanyomtatványt rendszeresítettünk a kérelem benyújtására, amely letölthető ide kattintva.](#)

A fogyasztó ugyanis írásban kezdeményezheti a Testület eljárását és a kérelemnek az alábbiakat mind tartalmaznia kell:

- a fogyasztó neve, lakóhelye vagy tartózkodási helye, *(a fogyasztó - azaz a kérelmező - akár vállalkozás, társasház, lakásszövetkezet, civil szervezet és egyház is lehet)*

- a vitával érintett vállalkozás neve, székhelye vagy érintett telephelye,
- ha a fogyasztónak van magyarországi lakóhelye, de az nem Budapesten van, akkor is természetesen igénybe veheti a Budapesti Békéltető Testület eljárását, azonban ekkor külön jelezni kell azt is írásban, miszerint a fogyasztó a Testület előtt kívánja az adott eljárást lefolytatni (nem elég tehát pusztán a megszólításban a Testületre hivatkozni)
- a fogyasztó álláspontjának rövid leírása, az azt alátámasztó tények és csatolva azok bizonyítékai *(kérjük minden, az ügy kapcsán fontos részletet írjon le és ahhoz mellékelje a rendelkezésre álló bizonyítékokat, így pl: jegyzőkönyv, számla, nyugta, szerződés, jótállási jegy, fizetési felszólítás, vállalkozással való levelezés, stb.)*
- a fogyasztó írásos nyilatkozata és arra vonatkozó írásos bizonyíték is, hogy megkísérelte a vállalkozással közvetlenül rendezni a vitát, *(például a panaszt tartalmazó e-mail, vagy maga a postai levél és a hozzá tartozó ajánlott szelvény, amely igazolja, hogy írásos reklamációját fel is adta)*
- a fogyasztó nyilatkozata 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 *(az a konkrét formában megfogalmazott kérelem vagy indítvány - akár összegszerű megjelöléssel -, amit el szeretne érni eredményként az eljárás révén),*
- a fogyasztó aláírása.

Kérjük, hogy ellenőrizze, miszerint a fentieket a Testülethez benyújtott kérelme mind tartalmazta-e! Amennyiben nem, és ezért – a kért hiánypótlás nem teljesítése miatt – megszüntetésre került az ügy, akkor is benyújthatja ismételten az immár teljes kérelmet a Testülethez és ugyanúgy kezdeményezheti az eljárást!

Kérjük, hogy a gördülékenyebb ügyintézés érdekében, amikor beküldi számunkra a hiánypótlást, úgy tüntesse fel a kísérőszövegben a fogyasztó nevét, a vitával érintett vállalkozás nevét és az ügy iktatószámát (ezt a hiánypótlási felhívásról szóló írásos tájékoztatónk bal felső sarkában találja meg, a következő formában: BBT/XXXX/XXXX.)

16. Hiánypótlás nem teljesítése miatt az ügyem megszüntetésre került, de most már megvan minden, ami kell az eljáráshoz. Mit csináljak? Beadhatom a kérelmet újra?

Természetesen. Ez esetben kezdeményezze a békéltető testületi eljárást írásban, elérhetőségeink bármelyikén.

17. Megindítottam a békéltető testületi eljárást, de hogyan értesül erről a vitával érintett vállalkozás? Nekem kell erről szólnom nekik?

Nem, a Budapesti Békéltető Testület teszi meg ezt!

Amennyiben hiánytalan volt a beérkezett kérelem, és ez alapján megindult az eljárás, úgy a Testület automatikusan felveszi a kapcsolatot a vitával érintett vállalkozással, és írásban értesíti a céget a békéltető testületi eljárásban őt terhelő együttműködési kötelezettségről, annak megsértése következményeiről, valamint az ügyben megtartásra kerülő személyes meghallgatás helyéről és időpontjáról.

18. Beadtam a kérelmem a Budapesti Békéltető Testülethez, de időközben kiderült, hogy másik vállalkozást kell bepanaszolnom, mivel ő a felelős az igényem teljesítéséért! Mit tegyek?

Kérjük, ilyen esetben kezdeményezzen egy békéltető testületi eljárást a megfelelő vállalkozással szemben, míg - ha az első céggel szemben a kérelmét vissza kívánja vonni - jelezze azt a bekelteto.testulet@bkik.hu e-mail címen, feltüntetve az érintett ügy iktatószámát, a fogyasztó nevét és a vitával érintett vállalkozás nevét, annak egyértelmű jelzésével, hogy a kérelmet szeretné visszavonni.

19. Időközben megegyeztünk a vállalkozással már a személyes meghallgatás előtt, szeretném ezért lemondani az eljárást! Hogyan tehetem ezt meg?

Kérjük, amennyiben időközben megoldódott a vállalkozással fennálló vitás ügye a Budapesti Békéltető Testület előtt, úgy azt mindig írásban jelezze részünkre a bekelteto.testulet@bkik.hu e-mail címen. A telefonon történő jelzés alapján nem tudjuk megszüntetni az eljárást.

Az erről szóló levélben legyen szíves feltüntetni a kérelmező nevét, a vitával érintett vállalkozás nevét, az ügy iktatószámát és annak tényét is egyértelműen, hogy visszavonja a kérelmét.

20. Én vagyok a panaszos és békéltető testületi eljárást indítottam. Kötelező-e megjelennem a személyes meghallgatáson?

Nem! A fogyasztóvédelmi törvény szerint kizárólag a vitával érintett vállalkozást terheli a békéltető testületi eljárásban az együttműködési kötelezettség. Ugyanakkor mindenképpen érdemes részt vennie a személyes meghallgatáson, figyelemmel arra, hogy a tapasztalatok szerint sokkal könnyebb egyezséget létrehozni a vitás felek között a meghallgatáson, ha mindketten jelen vannak.

21. Vállalkozás vagyok és velem szemben indítottak békéltető testületi eljárást. Kötelező-e megjelennem a személyes meghallgatáson?

Igen! Ha a cég székhelye, telephelye, fióktelepe az adott békéltető testület szerinti megyében (Budapesten ez a fővárosban bejegyzett céget jelent) van bejegyezve, akkor egyrészt válasziratot kell küldeni a vállalkozásnak a békéltető testület eljáró tanácsa számára, másrészt egyezségkötésre jogosult személy részvételét is biztosítani kell a meghallgatáson. A válaszirat

azt jelenti, hogy már írásban, előzetesen nyilatkozni kell a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról és többek között meg kell jelölnie az ügyre vonatkozó bizonyítékait. A személyesen meghallgatáson pedig a fentiek szerint olyan személlyel kell magát képviseltetnie, akit felhatalmazott arra, hogy megegyezzen a fogyasztóval.

Amennyiben a cég nem a békéltető testület szerinti megyében (Budapesten ez a fővárosban bejegyzett céget jelent) van bejegyezve, akkor az együttműködési kötelezettség a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

Ha a fenti együttműködési kötelezettségei közül bármelyiket megsérti a vállalkozás, akkor az együttműködési kötelezettség megsértéséről értesítjük a fogyasztóvédelmi hatóságot, amely pedig kötelező fogyasztóvédelmi bírságot szab ki.

22. Vállalkozás vagyok, folyamatban van a Budapesti Békéltető Testület előtt az eljárás már, de időközben a panaszos fogyasztóval megegyeztünk. Mire kell ügyelnem?

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a Budapesti Békéltető Testület eljárását a fogyasztó tudja kezdeményezni, ennek megfelelően csak és kizárólag a fogyasztó tudja a kérelmet visszavonni is azzal, ha ennek tényét jelzi a Testületnél írásban elérhetőségeink valamelyikén.

Amennyiben a vita megoldódott és teljesítették a fogyasztó igényét, de nincsen tudomásuk arról, hogy a fogyasztó a kérelmet ténylegesen visszavonta, kérjük jelezzék írásban a Testületnek, hogy a fogyasztó igényének eleget tettek, feltüntetve ennek tényét, a fogyasztó és vállalkozás nevét, az ügy iktatószámát, és mellékeljék azt a bizonyítékot, ami alátámasztja, hogy sor került ténylegesen a fogyasztó kérelmének teljesítésére.

23. Megkaptam a személyes meghallgatásra szóló meghívót, de nem jó az időpontja. Van lehetőség a módosításra? Milyen megoldás jöhet szóba?

Sajnos nincs lehetőség a személyes meghallgatás kapott időpontjának módosítására.

Ugyanakkor, legyen szó akár a fogyasztóról, akár a vitával érintett vállalkozásról, eljárhatnak meghatalmazott útján is. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. Ez azt jelenti, hogy bárkit, akár egy családtagot, rokont, ismerőst, barátot, (cég esetében munkavállalót is) vagy akár jogi képviselőt hatalmazhat meg a fogyasztó vagy a vállalkozás annak érdekében, hogy képviselje őt a békéltető testületi eljárásban és a személyes meghallgatáson.

24. Mit hozzak magammal a személyes meghallgatásra?

Kérjük a meghallgatásra megidézett feleket, hogy személyazonosító okmányaikat szíveskedjenek magukkal hozni. Ha pedig meghatalmazott útján járnak el és korábban nem került becsatolásra meghatalmazás, kérjük ezt is bocsássák az eljáró tanács rendelkezésére.

Megjegyezzük, ha esetleg olyan termékről van szó, amelyet a fogyasztó könnyen magával tud hozni, úgy a kérelem alátámasztása érdekében, adott esetben érdemes lehet azt elhozni a személyes meghallgatásra azért, hogy az eljáró tanács szemrevételezze. Ez ugyanakkor nem kötelező a fogyasztó számára.

25. Kapok jegyzőkönyvet a Budapesti Békéltető Testület előtti személyes meghallgatáson történekről?

Nem, a személyes meghallgatásról jegyzőkönyv nem készül. Az eljárás szempontjából lényeges történések, tények, mozzanatok és események írásos rögzítésére a személyes meghallgatáson szóban elhangzó, és a később írásba foglalt döntés „indokolás” része szolgál.

Az írásba foglalásra és a döntés postai feladására a személyes meghallgatást követő harminc napon belül kerül sor, ez esetben tehát a postai kézbesítés még néhány munkanapot igénybe vehet.

26. Milyen döntések szülehetnek a Budapesti Békéltető Testület eljárásában?

1. A kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása

Vannak bizonyos eljárási akadályok, amelyek fennállta esetében hivatalból, a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának van helye. Ezek a következők:

a) ha a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt:

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,

ab) közvetítői eljárást indítottak,

ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,

b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,

c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,

d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának (fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy), illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette.

2. Megszüntetés

A meghallgatás kitűzése nélküli elutasítás mellett szülehet eljárást megszüntető döntés is: erre öt esetben kerülhet sor. Ide tartozik, ha a fogyasztó a kérelmet visszavonja, illetve a felek közösen állapodnak meg az eljárás megszüntetésében. Hasonlóan az eljárás megszüntetéséről dönt az eljáró tanács akkor, ha maga az eljárás folytatása bizonyul lehetetlenné vagy ha az eljárás folytatására bármely okból nincsen szükség (ilyennek minősül az is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható). Végül ide tartozik az az eset is, ha az eljáró tanács arról szerez tudomást, hogy már eleve a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának lett volna helye.

3. Egyezség

Az egyezség az eljárásban a legfontosabb, hiszen nevesítetten is az eljárás legfőbb célja a felek közötti vitás ügyben az egyezség létrehozása. Ennek jellemzője az, hogy a felek álláspontjaik közelítésével jutnak megállapodásra úgy, hogy mindketten hozzájárulásukat adják az egyezség megkötéséhez: amennyiben ez a jogszabályoknak megfelel, az egyezséget az eljáró tanács határozattal hagyja jóvá. Az egyezség kötelező erejű, és ha a vállalkozás nem teljesítené az abban vállaltakat határidőben, akkor a fogyasztó jogi úton azt kikényszerítheti (bővebben erről lásd a 29. pontban adott válaszunkat.)

4. Kötelezést tartalmazó határozat

Amennyiben egyezség létrehozatalára nem volt mód a felek között (mert például a vállalkozás nem tett egyezségi ajánlatot) és a fogyasztói kérelem megalapozott, úgy kétféle érdemi döntés születhet: ajánlás és kötelezést tartalmazó határozat.

Az utóbbit akkor hozza az eljáró tanács, amennyiben a vállalkozás általános alávetési nyilatkozatot tett a kereskedelmi kommunikációjában vagy pedig közvetlenül a Budapesti Békéltető Testületnél vagy a kamaránál még az eljárás megindulását megelőzően. Ugyancsak kötelezést tartalmazó határozat kerül meghozatalra, ha az eljárás kezdetekor a válasziratában, esetleg ezt követően, de legkésőbb az érdemi döntés meghozataláig tesz olyan tartalmú nyilatkozatot a vállalkozás, amelyben elismeri magára nézve kötelezőként a Budapesti Békéltető Testület döntését.

A kötelezést tartalmazó határozat szintén kötelező erejű, és ha a vállalkozás nem teljesítené azt határidőben, akkor a fogyasztó jogi úton a döntést kikényszerítheti (bővebben erről lásd a 29. pontban adott válaszunkat.)

5. Ajánlás

Végül alávetési nyilatkozat hiányában ajánlás jellegű döntés kerül meghozatalra akkor, ha a fogyasztói igény megalapozott, és a vállalkozás eleve úgy nyilatkozott, hogy nem ismeri el magára nézve kötelezőként az eljáró tanács döntését vagy pedig ha az alávetésről eleve hallgatott.

Ha a vállalkozás nem követte azt a megoldást, amelyet a Budapesti Békéltető Testület az ajánlásban számára tett a vita rendezése érdekében, akkor kérjük jelezzék ezt írásban a Testület elérhetőségein (megtekinthető itt: <http://bekeltet.hu/elerhetosegek/>). Nyilvánosságra hozzuk ugyanis azokat az ajánlásokat (legkorábban az írásba foglalt döntés vállalkozás általi kézhezvételét követő hatvan nap elteltével) internetes honlapunkon, amelyek esetében a fogyasztók visszajelezték, hogy a vállalkozás annak nem tett eleget.

Ezekben elolvashatóak az érintett vitás ügyek, és természetesen tartalmazzák azoknak a kereskedőknek a nevét és székhelyét is (a kérelmező adatai nélkül), amelyek nem voltak hajlandók a fogyasztó panaszát orvosolni. Ez tehát egyfajta feketelistát jelent, ami árt a cég üzleti jóhírnevének és az interneten is bárki elolvashatja az érintett, nyilvánosságra hozott ügyeket.

27. Megkaptam az írásba foglalt döntést a békéltető testületi eljárás eredményéről, de nem értek vele egyet! Milyen lehetőségeim vannak?

Ha nem ért egyet a döntéssel, úgy - bizonyos döntéstípusok esetében - az alábbiakra van lehetősége:

I. Kijavítás vagy kiegészítés, vagy értelmezés adása iránti kérelem

II. Jogorvoslat a békéltető testület döntésével szemben

Az alábbiakban ismertetjük ezek menetét:

I. Kijavítás vagy kiegészítés, vagy értelmezés adása iránti kérelem

A határozat és az ajánlás esetében annak kézbesítésétől számított tizenöt napon belül bármelyik fél írásban kérheti az eljáró tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

Amennyiben a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

Kérjük, a fenti esetben a kérelmet a Budapesti Békéltető Testület alábbi elérhetőségeinek valamelyikére nyújtsa be írásban, megjelölve az ügyszámot és az eljáró tanácselnök nevét:

Személyesen: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levélben: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail címen: bekelteto.testulet@bkik.hu

Faxon: 06 (1) 488 21 86

II. Jogorvoslat a békéltető testület döntésével szemben

A békéltető testület döntéseivel szemben nem lehet fellebbezni a fogyasztóvédelmi törvény alapján.

Ugyanakkor, ha kötelezést tartalmazó határozatról vagy ajánlásról van szó, bármelyik fél a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől (a Budapesti Békéltető Testület esetében az illetékes törvényszék a Fővárosi Törvényszék) kérheti a szóban forgó döntés hatályon kívül helyezését, az alábbiak szerint.

1. Mind a fogyasztó, mind pedig a vitával érintett vállalkozás élhet a hatályon kívül helyezés iránti keresetlevél benyújtásának lehetőségével a kézbesítést követő tizenöt napon belül, ha a döntés kötelezést tartalmazó határozat vagy ajánlás volt, és ezzel együtt:

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseinek,

b) a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy

c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye a fogyasztóvédelmi törvény értelmében.

2. Amennyiben a vitával érintett vállalkozás a békéltető testület által hozott ajánlást azért vitatja, mert álláspontja szerint annak tartalma nem felel meg a jogszabályoknak, úgy az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül kérheti szintén a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől a hatályon kívül helyezést.

Ilyen esetben tehát a fogyasztó ezt nem kezdeményezheti, és a vállalkozás is csak akkor, ha ajánlás jellegű döntésről volt szó.

A fentiek kivül esetekben, így ha például az eljárást megszüntető vagy a fogyasztó kérelmét elutasító döntés születik, azzal szemben nincsen helye sem fellebbezésnek, sem hatályon kívül helyezés iránti keresetlevél benyújtásnak, sem pedig kijavítás vagy kiegészítés, értelmezés iránti kérelemnek!

28. Már eltelt két hét és még mindig nem kaptam meg a személyes meghallgatásról szóló írásba foglalt döntést! Mit tegyek?

Kérjük, várjon türelemmel. A személyes meghallgatások végén elhangzó szóbeli döntés és az indokolás írásba foglalására, valamint a postai feladásra a személyes meghallgatást követő harminc napon belül kerül sor, ezt követően a postai kézbesítés további néhány munkanapot még igénybe vehet.

29. Kötelezés vagy egyezség született az ügyemben, de a vállalkozás azt nem teljesítette! Mit tehetek, hova forduljak?

A kötelezést tartalmazó határozat és az egyezség is, olyan kötelező erejű döntések, amelyek egyenértékűek egy a bíróság által meghozott ítélettel. Ez azt jelenti, hogy ha a cég ezeket nem teljesítené a bennük foglalt határidőn belül, akkor jogi úton is kikényszerítheti a fogyasztó a teljesítést.

A fentiek szerint tehát a fogyasztó bíróságtól kérheti a fenti döntések végrehajtási záradékkal történő ellátását, ha azt a teljesítési határidőn belül nem hajtják végre. Jelen esetben a bíróság a békéltető testület székhelye szerint illetékes járásbíróságot jelenti, amely a Budapesti Békéltető Testület esetében a következő: Budai Központi Kerületi Bíróság (1021 Budapest, Budakeszi út 51/B.).

A végrehajtási záradékkal történő ellátás további feltételeire, költségeire, pontos módjára vonatkozó kérdéssel kérjük a Budai Központi Kerületi Bírósághoz forduljanak!

30. Nem teljesítette a vállalkozás a Budapesti Békéltető Testület döntésében leírtakat, hova jelezhetem ezt?

A fogyasztók a teljesítés elmaradásáról írásban értesíthetik a Testületet, amelyet legegyszerűbb megtenni a bekelteto.testulet@bkik.hu e-mail címen vagy a postacímünkre eljuttatott levél formájában lehet: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Kérjük, a levélben tüntesse fel a fogyasztó nevét, a vitával érintett vállalkozás nevét, valamint az érintett ügy iktatószámát, annak egyértelmű jelzésével, hogy a cég nem tett eleget a Testület döntésének.

31. Mi a következménye annak, ha a vállalkozás nem teljesíti a Budapesti Békéltető Testület döntését?

Ajánlás jellegű döntés esetében a következmény a nyilvánosságra hozatal. Ennek eredményeként a Testület internetes honlapján (www.bekeltet.hu) bárki megtekintheti az érintett vállalkozásoknak a neveit, székhellyel együtt és az ügy leírását, azaz az érintett ajánlásokat (a fogyasztók adatai nélkül) is, amelyeket a cégek nem teljesítettek.

Kötelezést tartalmazó határozat és a határozattal jóváhagyott egyezség nem teljesítése esetén pedig a fogyasztó jogi úton kényszerítheti ki a vállalkozástól azt, hogy hajtsa végre a Budapesti Békéltető Testület által meghozott döntést.

A fentiekről bővebben a 29. számú válaszukban olvashat.

32. A békéltető testület előtt nem oldódott meg az ügyem és szeretném azt tovább vinni! Segít a Testület a bírósághoz fordulásban vagy ott képvisel engem? Mit tehetek?

A békéltető testületi eljárás lezárul a fogyasztó és vállalkozás közötti vitát lezáró döntés meghozatalával és írásba foglalásával. Ugyanakkor, ha az nem hoz megoldást az érintett vitás ügyben, akkor a fogyasztó még mindig fordulhat – az ügy tárgyától függően – polgári bírósághoz vagy közjegyzőhöz azért, hogy igényét érvényesítse.

Azonban ezekben az eljárásokban a Budapesti Békéltető Testület már egyáltalán nem illetékes, és a fogyasztónak önállóan, egyénileg, önjelől kell kezdeményezni azokat az erre megfelelő szervezeteknél és tájékozódni ezek igénybevételeinek lehetőségeiről, feltételeiről és azok költségeiről is.

Budapest, 2017. szeptember 07.

Budapesti Békéltető Testület