

A Budapesti Békéltető Testület legújabb kampánya a vállalkozások tudatosságának erősítésére

I. rész: Tájékoztatás a vállalkozásokra vonatkozó egyes fogyasztóvédelmi kötelezettségekről

(Üzletben történő értékesítés, e-kereskedelem, fogyasztói panaszok kezelése)

Fogyasztás, vásárlás mindig volt, van és lesz. Magyarországon egyre többen kapnak kedvet a vállalkozások beindításához. Erre adott is minden lehetőség: az egyszerű ügyintézés, a szakmai segítség, és a pályázati források. Ugyanakkor már a vállalkozás megalapításakor is ügyelni kell a fogyasztóvédelmi szabályokra, és később a működtetés során szintén igaz ez.

A Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület legújabb kampánya pontosan arra irányul, hogy mire figyeljenek a vállalkozások.

Meg kell jegyeznünk, hogy az alábbiakkal célunk a vállalkozásoknak történő segítségnyújtás, és a legfontosabb, legalapvetőbb rendelkezésekről való tájékoztatás. Nyilvánvalóan egy vállalkozás beindításakor mindenkinek **meg kell ismerni a szakma szabályait maradéktalanul**. Márpedig ide tartoznak a fogyasztóvédelmi szabályok is, és azok egyes részterületei.

I.Vállalkozni akarunk? Ne mulasszuk el bejelenteni vagy engedélyeztetni!

Mielőtt valaki belevágna egy vállalkozásba és kereskedelmi tevékenységet folytatna, előtte azt **be kell jelentenie vagy** pedig adott esetben **engedélyeztetnie** is kell! Így például, ha valaki webáruházat nyitna, és ott kizárólag bejelentésköteles termékeket szeretne forgalmazni, elég egy bejelentést tenni. Mindenképpen engedélyt kell kérni viszont például a növényvédő szerek és hatóanyagaik, az állatgyógyászati készítmények és hatóanyagaik, vagy épp a festékek és lakkok értékesítésére. Ezt rendszerint az illetékes **jegyzőnél** lehet megtenni. Vannak azonban bizonyos termékkörök, amelyek esetében egyéb hatósági engedély is szükséges lehet.

Az tehát, hogy milyen kérelmet - bejelentésre vagy engedélyezésre irányulót - kell beadni, attól függ, hogy mivel kíván az illető foglalkozni. Pontosán mit szeretne, milyen árucikkeket árulni, és persze hogyan. Így egyes fogyasztási cikkeket csak és kizárólag üzletben lehet forgalmazni. Ha ez utóbbi a helyzet, akkor például működési engedélyt szükséges benyújtani.

Az üzletben folytatott értékesítés mellett nem árt tudni, hogy egyéb értékesítési formák szintén rendelkezésre állnak a forgalmazásra. Ilyen például az üzleten kívüli kereskedelem, az automatából történő értékesítés, csomagküldő kereskedelem vagy épp a vásáron vagy piacon folytatott értékesítés. Sokszerű tehát a paletta, és a vállalkozó kedvű személy több különböző

kereskedési forma közül választhat. Miután sor került a kiválasztásra, utána érdemes elmélyedni a részletszabályokban, hiszen a forgalmazott termékköröktől és az értékesítés pontos típusától függően számos egyéb, különböző fogyasztóvédelmi előírás érvényesülhet.

Összegezve: gondoljuk át pontosan, hogy milyen termékköröket és hogyan, milyen értékesítési módszerrel kívánunk árulni, majd ezután ismerjük meg mindezeknek az értékesítése esetében irányadó fogyasztóvédelmi szabályokat. Mindezekben a jegyzők, és az illetékes szakhatóság segítséget nyújtanak és természetesen a Budapesti Békéltető Testület is!

Jelen összefoglalóban most csak és kizárólag az üzletben történő értékesítéssel, valamint az e-kereskedelemmel foglalkozunk. *Bővebb információ e témakörhöz például a következő jogszabályokban, elérhetőségeken található (a jogszabályok szövege elérhető azoknak a nevére történő kattintással):*

-A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény

-A kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet

-Innovációs és Technológiai Minisztérium ügyfélszolgálat: ugyfelszolgalat@itm.gov.hu.

II. Miről kell tájékoztatni a vásárlókat az üzletben és akkor, ha webáruházat üzemeltetünk?

II.1. Ha üzletet nyitunk....

Nyitvatartási idő kiírása

Még mielőtt ismertetnénk a kötelezően feltüntetendő kiírásokat, nem árt néhány alapvető dolgot tisztázni. Az első a nyitvatartási idő. Ezt – bizonyos kivételekkel – a kereskedő saját maga választhatja meg a vásárlók szokásai, vagy épp az alkalmazott eladók érdekeinek figyelembevételével. Ezt tehát rögtön meg kell határozni! Azért is bír jelentőséggel, mert az üzlet nyitvatartási idejét ugyancsak szükséges bejelenteni a jegyzőnek, ahogy azt is, ha az később megváltozik. Miután ez megtörtént, természetesen **ki is kell írni az üzletben a nyitvatartási időt** (ha megváltozik, akkor pedig az új nyitvatartási időt is!).

Vásárlók Könyve igénylése és kihelyezése

A kereskedőnek az üzletben **kötelessége kihelyeznie a Vásárlók Könyvét!** Ez egy folyamatos sorszámozással ellátott nyomtatványfüzet, amelyet a jegyzőnek hitelesítenie kell. Ennek megfelelően ezt is a jegyzőtől lehet – sőt kell – kérni.

Ide a fogyasztók az üzlet működésével, valamint a kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait írhatják be vagy éppen a javaslataikat! Egyszerűen, szinte mindent, ami az üzlethez köthető. Ügyelni kell a megfelelő kihelyezésre! Az üzletben **jól látható és könnyen hozzáférhető helyen** szükséges azt kitenni.

Jó tudni, hogy nem szabályos a hatósági ellenőrzések alapján, ha a Vásárlók Könyve túl magasra van kitéve, úgy, hogy az könnyűszerrel nem érhető el. Így például látni olyan eseteket is, hogy hiába a vásárlók számára nyitva álló térben függesztik azt ki, de az túl magasan van: akár 170-180 cm magasságban kifüggesztve. A szabályok megszegése pedig bírságot vonhat maga után. Itt a könnyű hozzáférhetőség szenved csorbát, ahogy akkor is, ha

azt a pulton-pénztáron belül tartják olyan, zárt térben, amely csak és kizárólag az eladó számára nyitott. A jól láthatóság egyúttal azt is jelenti, hogy **nem szabad „eldugva” tartani** a Vásárlók Könyvét. Egyes jó vállalkozói gyakorlatok szerint például a fogyasztók azt már rögtön az üzletbe betérve azonnal megtalálják, mert az üzletet úgy alakították ki eleve, hogy a szembetűnő kihelyezés biztosított legyen.

Fontos azt is tudni, hogy **nem akadályozhatja meg** a vállalkozás, sem az eladó a **fogyasztót** a Vásárlók Könyvébe történő **beírásban**. Ha pedig a vásárló bejegyzí a kifogását, az írásban megtett panasznak minősül, és ezt a kereskedőnek ennek is megfelelően kell kezelnie (lásd később az írásbeli panaszok kezelésénél). Annak tudatában kezeljék a vállalkozások a Vásárlók Könyvét, hogy a **hatóságok** akár két évre is visszamenőleg **vizsgálhatják** a vásárlók írásos bejegyzéseit, csakúgy, mint az írásbeli vásárlói panaszra adott választ.

Arra is ügyelni kell, ha valaki beírt, utána azt a **panaszt-észrevételt haladéktalanul el kell távolítani** (ki kell tépni), és **elzártan meg kell őrizni** úgy, hogy ez a folyamatos oldalszámozásnak is megfeleljen. Ere **adatvédelmi okok** miatt van szükség, hiszen ha a vásárló valamennyi, korábban bejegyzett panaszt elolvashatná, akkor személyes adatokat tudna meg! Mindez egyúttal azt jelenti, hogy akár naponta is, bizonyos időközönként érdemes ellenőrizni a Vásárlók Könyvét, nem írt-e be egy fogyasztó egy új panaszt vagy éppen észrevételt!

A felügyeleti szervek és a biztonsági szolgálat adatainak kiírása

Sok üzletben kiírják már előre kinyomtatva az összes lehetséges felügyeleti szervet, viszont éppen a saját vállalkozásuk adatait elfelejtik kitenni. Nem egyszer azt is látni, hogy már rég nem működő szervek elérhetőségét adják meg, így például konkrétan a „*Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot*” tüntetik fel, vagy valamelyik „*fogyasztóvédelmi felügyelőséget*”, holott ilyenek már rég nem működnek. A kiírások egyébként egy korábbi, nem hatályos jogszabály folytán maradnak kint általában, és ezeket nem mindig frissítik, a változásokat nem mindig követik a kereskedők. Figyeljünk oda!

A jelenlegi szabályok alapján a vállalkozásoknak az üzletben **ki kell írniuk az alapadataikat**: nevüket, székhelyüket, levelezési címüket (azt, ahol a fogyasztók panaszt tehetnek), valamint - ha a panaszokat ilyen módon is fogadják - az elektronikus levélcímüket, internetes honlapjuk címét, telefonszámukat. Azaz a vállalkozásoknak nem kell feltüntetni a fogyasztóvédelmi hatóságokat. Mindezek mellett **szükséges feltüntetni**, hogy a vásárló fogyasztóvédelmi vitás ügy esetén **fordulhat az illetékes békéltető testülethez**, és **meg kell adni a békéltető testület elérhetőségeit**: székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. Mindezeket jól láthatóan és olvashatóan szükséges kiírni.

Megjegyezzük, hogy ha esetleg az üzletben biztonsági szolgálat is működik, úgy ebben az esetben ugyancsak jól láthatóan **tájékoztatást kell adni külön a biztonsági szolgálat nevééről és székhelyéről**, valamint annak külön a vásárlókat érintő szabályairól.

Az árak feltüntetése

Amikor az üzletben a vállalkozó kiírja az árakat, annak is megvannak a maga szabályai. Az eladási árról és az egységárról is tájékoztatást kell adni, és az sem mindegy, erre hogyan kerül sor.

Először is, az árat Magyarország törvényes fizetőeszközeiben, azaz **forintban kell megadni**, ilyen formában: „forint” vagy „Ft”. Így például nem megfelelő az a tájékoztatás, amikor csak és kizárólag a fizetendő ár összege van kiírva számmal, vagy például azt a következőképpen tüntetik fel: „256,-”. A tájékoztatásokat **tisztán olvashatóan** kell kiírni. Tehát úgy, hogy szabad szemmel is az ár jól látható legyen. Egyértelműen szükséges jelezni szintén, hogy melyik ár pontosan melyik konkrét termékre vonatkozik. Egyébként az a gyakorlat sem szabályos, ha az összeget az ÁFA nélkül tüntetik csak fel, hiszen a fogyasztó által **ténylegesen fizetendő, teljes összeget szükséges kiírni**.

Amennyiben pedig egyidejűleg több árat ír ki a kereskedő ugyanahhoz a termékhez, akkor azok közül a **legalacsonyabbat kell felszámítania**. Ugyanitt jegyezzük meg, hogy az árak feltüntetésére további részletszabályok is vonatkoznak, méghozzá attól függően, milyen termékről van szó, ezért érdemes ennek szintén utánanézni. *Az árfeltüntetésre vonatkozó további részletszabályokat illetően bővebb információ érhető el például a következő jogszabályokban, elérhetőségeken (a jogszabályok szövege elérhető azoknak a nevére történő kattintással):*

-[A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény](#)

-[A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. \(I. 30.\) NFGM–SZMM együttes rendelet](#)

-[A felszolgálati díj mértékének megállapításáról, valamint a felszolgálati díj alkalmazásának és felhasználásának szabályairól szóló 71/2005. \(IX. 27.\) GKM rendelet](#)

-Innovációs és Technológiai Minisztérium ügyfélszolgálat: ugyfelszolgalat@itm.gov.hu.

II.2. Ha webáruházat üzemeltetünk

2019-ben továbbra is az e-kereskedelem szerepel a fogyasztóvédelem fókuszában. Ez egyúttal azt is jelenti, hogy a **fogyasztóvédelmi hatóság kiemelten ellenőrzi továbbra is a webáruházakat**, feltüntetik-e a honlapon a rájuk vonatkozó, kötelező tájékoztatásokat. Itt már ugyanis sokkal részletesebb információkat kell megadni, méghozzá egyértelműen és közérthető megfogalmazással.

Mit kell feltüntetni a webáruházak honlapján?

Természetesen itt is szükséges megadni a vállalkozásra vonatkozó **alapadatokat**, úgymint a vállalkozás neve, székhelyének postai címe. Ha pedig rendelkezik telefonnal, faxszal és/vagy elektronikus levélcímmel, akkor ezeket is meg kell adni.

Épp egy nemrég meghozott ítéletében például az Európai Bíróság rámutatott arra, hogy aránytalannak számítana, amennyiben a vállalkozásoknak minden körülmények között a fogyasztó rendelkezésére kellene bocsátaniuk egy telefonszámot, vagy hogy telefon- vagy faxvonalat, új e-mail címet létesítsenek a fogyasztókkal való kapcsolatfelvétel érdekében. Amennyiben viszont a vállalkozásnak már eleve létezik olyan e-mail címe, telefonja vagy/és telefex, amelyen a fogyasztókkal kommunikál, úgy ez esetben már ez utóbbi elérhetőségeket is fel kell tüntetni mindenképp a honlapon. Ezzel kapcsolatosan egyébként az Európai Bíróság arra is rámutatott, hogy a webáruházaknak nem kötelezettsége kifejezetten az, hogy telefont, faxot vagy e-mail címet üzemeltessenek a fogyasztók számára. A kapcsolattartást ugyanis biztosíthatják más kommunikációs eszközökkel is (például elektronikus kapcsolatfelvevő adatlap, vagy az azonnali üzenetküldést, illetve telefonos visszahívást biztosító rendszer), amennyiben ezzel az eszközzel lehetővé teszik a fogyasztó és a kereskedő közötti közvetlen és hatékony kommunikációt. Ha pedig az utóbbi megoldást választja a vállalkozás, akkor az is

követelmény, hogy az e kommunikációs eszközökre vonatkozó információk és tájékoztatások világosan és érthetően legyenek hozzáférhetőek a fogyasztó számára. (Bővebb információ érhető el ezekkel kapcsolatosan az Európai Bíróság ítéletében, ide kattintva.)

Ami az **árfeltüntetésre** vonatkozó szabályokat illeti, azok hasonlóak az üzletekre érvényes előírásokhoz. Amikor a webáruház kiírja az árat, akkor már az ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegét kell kiírni! A fuvardíjat, postaköltséget - ha felszámítják és meg kell fizetnie azt a fogyasztónak - szintén szükséges megadni, amennyiben pedig azt nem lehet előre kiszámítani, legalább azt kell kiírni, miszerint további költségek is felmerülhetnek. A **fizetési lehetőségekről** szintén tájékoztatást kell adni, így például az előrefizetés lehetőségéről, az utánvétellel fizetésről vagy épp, ha a futárnál csak bankkártyával lehet fizetni, arról is. Legalább ilyen fontos információ az is, hogy hogyan és mikor kapja meg a vásárló a megrendelt árut, azaz milyen **szállítási határidőt** vállal a kereskedő.

Ezek alapinformációk.

Szintén ilyennek számít és tájékoztatni kell a fogyasztót az őt **internetes vásárláskor megillető 14 napos meggondolási lehetőségről**. Ezt úgy hívjuk, hogy **indokolás nélküli elállási jog**, amelyet az átvételtől számított 14 napon belül gyakorolhat a fogyasztó.

Ennek bővebb feltételeit, az indokolás nélküli elállás gyakorlásának lehetséges módját is meg kell adni, ahogy azt is, hogy milyen esetekben nem illeti meg a fogyasztót mégsem a visszaküldés lehetősége. Sőt, egy külön erre szolgáló sablont (nyilatkozat-mintát) is el kell helyezni a weblapon, amely az indokolás nélküli elállás bejelentésére szolgál. Különösen ezekkel van több fogyasztóvédelmi probléma a gyakorlatban. Több esetben került sor például jogsértés megállapítására azért a fogyasztóvédelmi hatóság részéről, mert nem volt megfelelő az indokolás nélküli elállás jogáról szóló tájékoztatás. Így például, ha a webáruház kizárja az indokolás nélküli elállást arra az esetre, ha a termékben károsodás következett be, az megsérült, esetleg nem volt meg az eredeti, bontatlan csomagolás vagy ha a fogyasztó azt a termék jellegének, tulajdonságainak és működésének megállapításához szükséges használatot meghaladó mértékben használta. Ezek a szerződési feltételek jogszabálysértőek lehetnek, sőt felvethetik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértését is (tilos ugyanis a fogyasztót megtéveszteni valótlan állításokkal)!

Sőt, jogsértésre adhat okot adott esetben az is, ha például a **tárhelyszolgáltató székhelyéről, telephelyéről vagy e-mail címéről szóló tájékoztatás** marad el, vagy éppen, ha a fizetési kötelezettséggel járó megrendelések esetében nem alkalmaznak külön figyelmeztetést.

Emellett is, a webáruház honlapján kell tájékoztatást adni a fogyasztók számára arról, hogy a vitás fogyasztóvédelmi ügyek rendezése érdekében békéltető testületi eljárást vehetnek igénybe. Ugyanitt már ki kell írni, hogy a vállalkozásoknak a békéltető testületi eljárásban együtt kell működniük, valamint meg kell adni a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevét és székhelyének postai címét.

Ugyanezzel függ össze, hogy el kell helyezni a webáruház internetes címén **az uniós békéltető honlapra mutató linket** (www.ec.europa.eu/odr) könnyen elérhető módon, továbbá tájékoztatni kell a fogyasztókat magáról az online békéltető honlap létezéséről, és arról, hogy az használható az online megrendelésből fakadó viták rendezéséhez.

Legalább ilyen fontos, hogy a **kellékszavatosságra, termékszavatosságra** vonatkozó jogszabályi **kötelezettségről**, az esetleges **jótállás fennállásáról**, annak feltételeiről szóló tájékoztatást ugyanúgy elhelyezze a vállalkozás. Ezt úgy kell megtenni, hogy a fogyasztó számára világos és egyértelmű legyen az utóbbi fogalmak jelentése közötti különbség. Ha pedig az adott termék kötelező jótállás hatálya alá esik, úgy a jótállási jegyet is át kell adni a fogyasztónak, legkésőbb a kiszállításkor.

Meg kell jegyezni a fentiek kapcsán, hogy mindez csupán példálózó felsorolás, így itt sem lehet elmenni a szabályok teljes körű ismerete mellett!

A webáruházakra vonatkozó előzetes tájékoztatási kötelezettséget illetően további információk találhatóak többek között az alábbi jogszabályokban:

-[Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény](#)

-[A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. \(II. 26.\) Korm. rendelet](#)

III. Hogyan kell kezelni a fogyasztói panaszokat?

A fogyasztók egyik alapjoga a **panasztétel joga**, amelyet **szóban és írásban is jelezhetnek** a vállalkozásoknak. Ha erre sor kerül, a kereskedőknek szigorú szabályok mentén kell azt kezelniük. **Panasz tárgyát** képezheti például magának a vállalkozásnak, vagy éppen az eladónak bármilyen olyan magatartása, amely az áru forgalmazásával, illetve értékesítésével kapcsolatos. Akkor is panaszt lehet tenni, ha a fentiekkel összefüggésben bármilyen mulasztást követett el a vállalkozás.

A szóbeli panaszok kezelésének rendje

Ha ott helyben, személyesen közli a fogyasztó a panaszát az üzletben (vagy ugyanúgy szóban, csak telefonon), akkor ezt a szóbeli panaszt a kereskedőnek azonnal meg kell vizsgálnia, és szükség szerint orvosolnia is kell!

Előfordulhat, hogy a fogyasztó nem ért egyet azzal, ahogy a panaszát kezelték, vagy pedig a kifogása olyan jellegű, hogy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges. Bármelyik is legyen az előző kettő eset közül, fontos, hogy ekkor a kereskedőnek **fel kell vennie egy jegyzőkönyvet** a szabályok szerint, és annak egy **másolati példányát** ott helyben **át is szükséges adnia** a fogyasztónak haladéktalanul!

A jegyzőkönyvben például olyan dolgokat kell az eladónak rögzítenie, mint a fogyasztó neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, vagy épp a panasz részletes leírása, és a vállalkozás nyilatkozata arról, mi a panasszal kapcsolatos álláspontja. *(Bővebb információ található meg ezzel, és a további panaszkezelési előírásokkal kapcsolatosan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi törvényben, amely [ide kattintva tekinthető meg](#).)*

Ha a fogyasztó a panaszt telefonon tette meg, akkor is fel kell venni egyébként az előbb említett jegyzőkönyvet (ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges vagy pedig a fogyasztó nem elégedett a panaszkezelés módjával), és azt később a panaszra megküldött válasszal egyidejűleg kell megküldeni a fogyasztó részére.

Miután a jegyzőkönyvet felvette a kereskedő a panaszról, azzal további, kötelező teendője van! Ugyanis **a panaszt meg is kell válaszolni harminc napon belül írásban**, még hozzá érdemben, ami azt jelenti, hogy a fogyasztó minden egyes felvetésére, kérdésére reagálni kell! Nem lehet tehát elintézni a kifogást egy-két, felületes tartalommal bíró sorral.

Amennyiben a panasz elutasításra kerül, azt szükséges **megindokolni**, egyúttal tájékoztatást kell adni a fogyasztó számára írásban arról is, hogy a panasszal melyik hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és meg kell adni utóbbiak elérhetőségét is.

Az írásban megtett panasz kezelése

Amennyiben a fogyasztó **írásban tesz panaszt**, szintén érvényesül a fenti **harmincnapos, érdemi válaszadási kötelezettség**.

Azt harminc napon belül tehát szintén meg kell válaszolni, kitérni benne tételesen a fogyasztó érveire, elutasítás esetén szükséges az indokolás is, egyúttal a fogyasztói jogorvoslati lehetőségeket szintén meg kell adni. Amennyiben a fogyasztó a **Vásárlók Könyvébe tett írásos bejegyzésben** tüntette fel panaszát, ebben az esetben lényeges, hogy az szintén **írásbeli panasznak minősül**. Ugyanúgy kell azt tehát kezelni, mint ha például a reklamációt a vállalkozás székhelyének postacímére küldte volna meg hivatalos formában.

Végül itt jegyezzük meg, hogy az **értékesített szolgáltatások tárgyától függően a fentiektől eltérő szabályok érvényesülnek**.

Így például a közszolgáltatások, valamint a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatások esetében az előírások még szigorúbbak a fenti szabályoknál.

A közszolgáltatások esetében érvényesülő panaszkezelési előírásokra vonatkozóan bővebb információ érhető el a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben, [ide kattintva](#).

A pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó panaszkezelési szabályokról bővebb információ olvasható például [az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 46/2018. \(XII. 17.\) MNB rendeletben](#).

A Budapesti Békéltető Testület fogyasztóvédelmi kampányának következő tájékoztató anyagában arról olvashatnak, mekkora összegre büntetheti meg a vállalkozásokat a fogyasztóvédelmi hatóság, és miért.

Budapest, 2019. szeptember 12.

További információk a sajtónak:

Dr. Baranovszky György, elnök telefon: 06-30-954-8131

Budapesti Békéltető Testület

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Web: www.bekeltet.hu