

Jász-Nagykun-Szolnok Megyei
Békéltető Testület
5000 Szolnok, Verseggy park 8.
Tel: 20/373-2570
e-mail:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Hivatali kapu: Rövid név: JNSZMKIKBT; KRID: 363400712

TÁJÉKOZTATÓ a Békéltető Testület működéséről

bekeltetes.hu oldalról:
Tájékoztatás az eljárás menetéről:

A Békéltető Testületről általában

A Békéltető Testületek hazánkban 1999. elején alakultak, melynek alapvető célja az volt, hogy egy olyan gyors, független szakmai és olcsó vitarendezési lehetőséget adjanak a fogyasztók számára, mellyel elkerülhetik a bírósági eljárások útvesztőit, igényeiket azonban hatásosan tudják érvényesíteni. A békéltető testületek alapvető intézményi és eljárási szabályairól a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezik.

Fontos hangsúlyozni, hogy a Békéltető Testület a gazdasági kamarák mellett működik, de eljárásában független testület, döntéseiben nem befolyásolható egyéb szervezetek által. Ezzel a követelménnyel biztosított, hogy az adott ügyben eljáró testületi tagok az ügyet pártatlanul, részrehajlás nélkül döntsék el.

A Békéltető Testület eljárásának célja

A Testület eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek, azaz a vállalkozók között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezség, akkor a Békéltető Testület a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.

A gyorsaságot biztosítják a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott rövid határidők, melyeket a feleknek és a Békéltető Testületnek is be kell tartania. A gyorsaság egyben biztosítja a hatékony eljárás lebonyolítását is.

A testület másik jellemzője, hogy a felek maguk választják ki a testület tagjai közül azt a személyt, aki az ügyüket képviseli. Ez komoly bizalmat alapozhat meg az eljáró tanáccsal szemben.

A Békéltető Testület hatáskörébe tartozó ügyek

A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások

- minőségével, biztonságosságával,
- és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,
- valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével

kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

Ez azt jelenti, hogy amennyiben akár adás-vételi, akár vállalkozói szerződés alapján nyújtott szolgáltatás nem felel meg a jogszabályokban, illetve a szerződésben foglaltaknak a vevő, illetve a megrendelő a Békéltető Testülethez fordulhat. Fontos tehát, hogy a békéltetést csak a fogyasztó, mint magánszemély kezdeményezheti.

A Békéltető Testület hatáskörébe nem tartoznak bele azok az ügyek, amelyekre jogszabály más szerv hatáskörét állapítja meg.

Természetesen az már nem akadály a Békéltető Testület eljárásának, ha más hatóság már lefolytatta az eljárást, és azt jogerősen befejezte, de a panaszos továbbra is úgy érzi, hogy az ügyének a Békéltető Testület hatáskörébe tartozó elemét még nem bírálták el.

A Békéltető Testület eljárása

Az eljárás megindítása

A Békéltető Testület a beadványokat a csatolt iratok alapján, valamint személyes meghallgatás, illetve kivételesen szakértői bizonyítás alapján dönti el. A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó, azaz a vevő, illetve az adott szolgáltatást igénybe vevő az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje az ügy rendezését. A közvetlen rendezés sikertelensége esetén adható be kérelem a Testülethez.

Az eljárás megindításához a kérelemben az alábbiakat szükséges feltüntetni:

a fogyasztó, azaz a kérelem benyújtójának nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, az érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét, a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, (itt különösen fontos hivatkozni minden az ügy lényegét érintő írásbeli dokumentumra, szerződésre, szállítólevélre, számlára, átvételi elismervényre). Ezeket a dokumentumokat csatolni kell a kérelemhez, a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy a vállalkozóval megpróbálta a vitás kérdést közvetlenül tisztázni, az ügy eldöntésére irányuló kifejezett indítványt.

A fenti feltételek megléte esetén a kérelmet az a Békéltető Testület jogosult kivizsgálni, amelyik illetékességi területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye található.

Az eljárás lefolytatáshoz kapcsolódó tudnivalók

Ha a kérelem tartalmazza az eljárás megindításához szükséges adatokat, akkor a testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén a Békéltető Testület elnöke meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról a feleket a kérelem másolatának egyidejű kézbesítése mellett kellő időben előzetesen értesíti.

A kitűzött meghallgatás során a konkrét beadványokat főszabály szerint a Békéltető Testület tagjaiból választott 3 tagú tanács bírálja el. A tanács egy-egy tagját a fogyasztó, illetve a vállalkozó jelöli ki. Erre a kijelölési kötelezettségre a meghallgatási időpontot kitűző levélben hívja fel a Békéltető Testület elnöke a felek figyelmét. Lehetőség van természetesen a törvény adta keretek között egyedül eljáró tag kijelölésére is, ha az ügy megítélése lehetővé teszi.

A kijelölés megkönnyítéséhez a meghallgatást kitűző levélhez mellékelve van minden esetben a Békéltető Testület tagok listája.

Ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy a két kijelölt testületi tag a kijelölésüktől számított három napon belül nem egyezik meg a harmadik tag személyében, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki.

A panasszal érintett vállalkozónak lehetősége van a testületi tag kijelölését tartalmazó levelében az ügygel kapcsolatos álláspontjának kifejtésére. A vállalkozó ekkor nyilatkozik arról is, hogy a tanács döntését magára nézve kötelezőnek ismeri-e el.

Az eljárás során, melyben kiemelkedő jelentősége van a meghallgatásnak, az eljáró tanács elnöke egyezsége kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja.

Alapvető követelmény, hogy az eljárás során a feleket azonos jogok illetik meg, mindkét fél kifejezheti az ügyvel kapcsolatos álláspontját, indítványt tehet stb.

A békéltető testület határozatai

Ha a bepanaszolt gazdálkodó szervezet az eljárás során arról nyilatkozik, hogy a tanács döntését kötelezésként fogadja el, a törvény szóhasználatával élve aláveti magát, akkor a tanács minden esetben kötelező jellegű határozatot hoz, melynek érvényét tekintve azonos a bírósági határozattal és nem teljesítés esetén végrehajtási záradékkal lehet ellátni.

Ha az eljárás célja maradéktalanul teljesül, és egyezség születik a felek között, akkor azt egyezség formájában egy kötelező érvényű határozatba foglalják, melyhez fűződő joghatások megegyeznek az alávetés során említettekkel.

A tanács kötelező határozatának, illetve a határozattal jóváhagyott egyezségnek a végrehajtását - abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget a határozatban foglaltaknak - a bíróságtól kérheti a fogyasztó.

Ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem fogadja el, vagy az eljárásban nem vesz részt, úgy az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és bizonyítékok mérlegelése alapján ajánlás jellegű határozatot hozhat.

Ajánlás jellegű határozat esetében a gazdálkodó szervezet nem köteles eleget tenni a határozatban foglaltaknak. A fogyasztónak írásban értesíteni kell a testületet, ha a határozatban foglaltakat a gazdálkodó szervezet nem hajtja végre. Abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a testület fel - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosult, illetve, ha az ajánlásban foglaltak a békéltető testület határozata szerint a fogyasztók széles körét érintik, - a panasszal érintett vállalkozás nevének feltüntetésével - és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

Ha az ügy megítélése érdemben nem lehetséges, vagy a fogyasztó igénye megalapozatlan, a tanács megszünteti az eljárást.

Jogorvoslat, fellebbezés

A törvény rendelkezései értelmében az illetékes törvényszék előtt csak abban az esetben van lehetőség a határozat megtámadására, ha az eljáró tanács eljárási szabályt sértett, a megtámadás csak a határozat megsemmisítésére irányulhat.

Fontos kiemelni, hogy a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. Tehát a bírói út igénybe vételére a Békéltető Testületi eljárás lefolytatását követően is van lehetőség.

Mint látható hatékony eszközök állnak a Békéltető Testület rendelkezésére, annak érdekében, hogy a mindennapi életben felmerülő jogos vagy jogosnak vélt sérelmeket, a fogyasztó és a vállalkozó közötti vitás ügyeket gyorsan, hatékonyan és ingyenesen megoldja.