

## 2015. évi ..... törvény

### a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény módosításáról

#### 1. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosítása

##### 1. §

(1) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2. §-a a következő *j)* és *k)* ponttal egészül ki:

*(E törvény alkalmazásában)*

„*j)* *adásvételi szerződés*: bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás átruházza vagy vállalja, hogy átruházza a fogyasztóra valamely áru tulajdonjogát, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti annak vételárát, ide tartozik minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik,

*k)* *szolgáltatási szerződés*: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás árát,”

(2) Az Fgytv. 2. §-a a következő *o)* - p1) ponttal egészül ki:

*(E törvény alkalmazásában)*

„*o)* *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,

*p)* *belföldi fogyasztói jogvita*: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amelynek esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel,

*p1)* *határon átnyúló fogyasztói jogvita*: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan szerződéses jogvita, amelynek esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van,”

(3) Az Fgytv. 2. § *s)* pontja helyébe a következő rendelkezés lép:

*(E törvény alkalmazásában)*

„*s)* *békéltető testület*: tartós alapon létrejött, fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet a kijelölt hatóság nyilvántartásba vett,”

(4) Az Fgytv. 2. § *t*) pontja helyébe a következő rendelkezés lép:

*(E törvény alkalmazásában)*

„*t*) *online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés*: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árukat vagy szolgáltatásokat,”

## 2. §

(1) Az Fgytv. 17/A. § (1) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

„(1) A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

a) a székhelyéről,

b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,

c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint

d) a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.”

(2) Az Fgytv. 17/A. §-a a következő (1a) bekezdéssel egészül ki:

„(1a) A tájékoztatásnak ki kell terjednie a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére fogyasztói jogvita esetén, valamint a békéltető testület székhelyére, telefonos elérhetőségére, internetes elérhetőségére, és levelezési címére. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlap útján, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés és az (1) bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.”

(3) Az Fgytv. 17/A. § (8) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

„(8) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A békéltető testületre vonatkozó tájékoztatás tartalmának arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a testületi eljárást.”

## 3. §

(1) Az Fgytv. 18. § (1) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

„(1) A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A fogyasztói jogvita rendezése céljából a békéltető testület egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.”

(2) Az Fgytv. 18. §-a a következő (5)-(7) bekezdéssel egészül ki:

„(5) Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő belföldi és határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

(6) A békéltető testület köteles a tagjai számára rendszeresen képzést szervezni. Az oktatási tematika kiterjed az általános jogi ismeretekre, valamint a békéltető testület gyakorlatára, a testület előtt lévő tipikus esetekre, fogyasztók és vállalkozások között gyakran vitát eredményező magatartásokra, továbbá az ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok hatályon kívül helyezése iránt indult bírósági eljárások gyakorlatának bemutatására.

(7) A békéltető testületek együttműködnek a fogyasztói jogviták alternatív rendezésére irányuló eljárások joggyakorlatának fejlesztése, a döntések egyöntetűsége és a szakmaisága javítása, valamint a legjobb gyakorlatok átvétele érdekében.”

#### 4. §

(1) Az Fgytv. 29. §-a a következő (1a) bekezdéssel egészül ki:

„(1a) A fogyasztó kérelméhez kapcsolódó, megfelelő információkat tartalmazó valamennyi dokumentum kézhezvételét követően a békéltető testület elnöke azonnal értesíti a fogyasztói jogvitával érintett feleket.”

(2) Az Fgytv. 29. § (4) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

„(4) Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban békéltető testület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak, fizetési meghagyás kibocsátására került sor, per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű, vagy a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy ha a fogyasztó a hiánypótlási felhívást nem teljesítette. Az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén ennek tényéről, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti.”

(3) Az Fgytv. 29. §-a a következő (5a) és (5b) bekezdéssel egészül ki:

„(5a) Az (5) bekezdés szerinti értesítésnek arra is ki kell terjednie, hogy

a) a megtett egyezségi ajánlat elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint a kötelezést tartalmazó határozatot, ,

- b) az eljárásban részvétel nem zárja ki, hogy bírósági eljárás keretében folyamodjon jogorvoslatért, valamint
- c) a meghozatalra került döntés tartalma esetlegesen eltérhet a bíróság által, jogszabályok alkalmazása eredményeként meghozatalra került ítélettől.

(5b) Az (5) bekezdés szerinti értesítés magában foglalja a békéltető testületi eljárásában meghozatalra kerülő döntések joghatására történő figyelemfelhívást, valamint az arra történő kioktatást is, hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe venni, azonban az eljárás bármely szakában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti vagy segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára is, valamint annak időtartama meghosszabbításának lehetőségére.”

(4) Az Fgytv. 29. § (8) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

„(8) Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik, továbbá egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Az értesítés kiterjed a (11) bekezdésben foglalt együttműködési kötelezettségről történő tájékoztatásra, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.”

(5) Az Fgytv. 29. §-a a következő (11)-(12) bekezdéssel egészül ki:

„(11) A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. Ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válasziratot megküldeni a békéltető testület számára és a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani.

(12) A (11) bekezdésben foglalt együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”

## 5. §

Az Fgytv. 36/A. § (1) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép, és a § a következő (2) bekezdéssel egészül ki:

„(1) A békéltető testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévét követő év január 31-éig megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, valamint azt külön kérésre az igénylő számára elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.

(2) A békéltető testület éves tevékenységéről elkészült összefoglaló tartalmazza legalább:

- a) a beérkezett kérelmek számát és ügýtípus szerinti megoszlását,

- b) a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémákat, valamint ezen információkhoz csatolt ajánlásokat arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatóak meg,
- c) azon békéltető testületi eljárások számára adatokat, amelyekben a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására került sor, továbbá az elutasítás hátterében álló indokokat és ezek százalékos arányát,
- d) a meghozatalra került döntések százalékos arányát, a fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága szerinti bontásban, külön kitérve az eljárást megszüntető döntésekre és ez utóbbiak okaira, amennyiben ismertek,
- e) azon eljárások arányát, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el,
- f) a fogyasztói jogviták lezáráshoz szükséges átlagos időtartamot,
- g) amennyiben ismert, a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatokat,
- h) annak tényét, ha a békéltető testület tagja valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak,
- i) tájékoztatást a békéltető testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről,
- j) a békéltető testület értékelését az általa lefolytatott eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól.”

## 6. §

(1) Az Fgytv. 37/A. § (3) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

„(3) A békéltető testületek kötelesek naprakész, az eljárásukra vonatkozó és könnyen hozzáférhető információkkal ellátott internetes honlapot működtetni, amelyen a fogyasztó online is benyújthatja kérelmét és annak mellékleteit. Az internetes honlapon közzé kell tenni és kérés esetén a felek rendelkezésére kell bocsátani elektronikus úton legalább a következő információkat:

- a) elérhetőségüket, így különösen székhelyüket, postacímüket és e-mail címüket, adott esetben telefonszámukat, valamint fax számukat,
- b) annak tényét, hogy a békéltető testületet az Európai Bizottság jegyzékében nyilvántartásba vették,
- c) a békéltető testületi tagok nevét, az őket jelölő fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület vagy gazdasági kamara megnevezését, valamint megbízatásuk időtartamát, felsőfokú végzettségük oklevél szerinti megnevezését, szakterületüket,
- d) a békéltető testületi tagok függetlenségére és pártatlanságára vonatkozó törvényes követelményeket,

- e) esetleges tagságukat az alternatív vitarendezési fórumok határokon átnyúló vitarendezést elősegítő hálózatában,
- f) a békéltető testület hatáskörére vonatkozó információkat,
- g) a békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat, valamint azon eseteket, amelyekben a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítására kerülhet sor,
- h) azokat a nyelveket, amelyeken a békéltető testülethez kérelem nyújtható be, és amelyeken a békéltető testületi eljárás folyik,
- i) azt a tájékoztatást, amely szerint a békéltető testület eljárása jogszabályon, valamint adott esetben ezt részletező országos eljárási szabályzaton, saját eljárási szabályzatán alapul,
- j) azt a tájékoztatást, hogy a békéltető testületi eljárást kizárólag fogyasztónak minősülő személy kezdeményezheti a békéltető testület hatáskörébe tartozó ügyekben akkor, ha már előzetesen megkísérelte a fogyasztói jogvita rendezését és a vita megkísérlésének tényére vonatkozóan bizonyítékkal rendelkezik,
- k) arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a fogyasztó bármikor visszavonhatja kérelmét,
- l) a fogyasztói jogvitával érintett felek költségviselésére vonatkozó tájékoztatást,
- m) a békéltető testületi eljárás átlagos időtartamát,
- n) a békéltető testületi eljárás során meghozatalra kerülő lehetséges döntésekre, azok joghatására és kikényszeríthetőségére, valamint ennek módjára vonatkozó tájékoztatást,
- o) a tevékenységükre vonatkozó éves beszámolót.”

(2) Az Fgytv. 37/A. § a következő (4)-(8) bekezdéssel egészül ki:

„(4) A békéltető testületek, valamint az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának Magyarországon működő központja, továbbá a fogyasztói érdekek képviselését ellátó egyesületek valamint a kereskedelmi és iparkamarák internetes honlapjukon közzéteszik az Európai Bizottságnak a békéltető testületekről vezetett jegyzékét.

(5) A békéltető testületekről a fogyasztóvédelemért felelős miniszter nyilvántartást vezet, amely a (6) bekezdés a) és e)-g) pontjaiban foglalt adatokat tartalmazza.

(6) A békéltető testületek nyilvántartásba vételük érdekében tájékoztatják a fogyasztóvédelemért felelős minisztert:

- a) nevükről, elérhetőségeikről és honlapjuk címéről,
- b) felépítésükről és finanszírozásukról, ideértve a békéltető testületi tagok személyére, javadalmazására, megbízatásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelyek megbízásában állnak,
- c) eljárási szabályaikról,

- d) a békéltető testületi eljárások átlagos időtartamáról,
- e) azon nyelvről vagy nyelvekről, amelyen, vagy amelyeken a kérelmek benyújthatók, és amelyen a békéltető testületi eljárás folyik,
- f) a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyekről,
- g) azon indokokról, amelyek alapján a békéltető testület a kérelmet meghallgatás kitűzése nélkül elutasíthatja,
- h) indokolással ellátva arról, hogy a békéltető testület megfelel a 18. § (6) bekezdésében, a 27. §-ban, a 28. /A. §-ban, a 29. § (3)-(5b) bekezdésében, a 30. § (2) bekezdésében, a 33. § (5) bekezdésében, a 36/A. § (1) és (2) bekezdésében, valamint a 37/A. § (3) bekezdésében foglalt minőségi követelményeknek.

(7) Az (1) bekezdésében foglalt adatok megváltozása esetén a békéltető testület haladéktalanul értesíti a fogyasztóvédelemért felelős minisztert.

(8) Ha a békéltető testület nem teljesíti a 37/A. § (6) bekezdés h) pontjában meghatározott követelményeket vagy elmulasztja a 36/A. § (1) bekezdésében foglalt tájékoztatási kötelezettségét, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter felszólítja a békéltető testületet a követelmények és a tájékoztatás haladéktalan teljesítésére. Ha a békéltető testület a felszólítást követő kilencven nap elteltével sem felel meg a követelményeknek vagy nem adja meg a szükséges tájékoztatást, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter törli a békéltető testületet a nyilvántartásból, és az erről szóló döntését megküldi a békéltető testület részére.

## 7. §

Az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés e) pontja helyébe a következő rendelkezés lép:

*(A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –)*

„e) a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdés szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, 29. § (11) bekezdésben foglalt együttműködési kötelezettségével”

*(összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.)*

## 8. §

Az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése a következő e) ponttal egészül ki:

*(A fogyasztóvédelmi hatóság – ha a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – minden esetben bírságot szab ki, ha)*

„e) a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, 29. § (11) bekezdésben foglalt együttműködési kötelezettségét.”

## **9. §**

Az Fgytv. 57. § (1) bekezdés d) pontja helyébe a következő rendelkezés lép:

*(Ez a törvény a következő uniós jogi aktusoknak való megfelelést szolgálja):*

„d) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) [2. § j), k), o), p) p1), s) pontjai, 17/A. § (1) és (1a) bekezdései, 18. § (1), (6)-(7) bekezdései, 29. § (4), (5a)-(5b), (8), (11)-(12) bekezdései, 36/A. § (1)-(2) bekezdései, 37/A. § (3)-(9) bekezdései, 45/A. § (1) bekezdés e) pontja, 47/C. § (5) bekezdés e) pontja];”

## **2. A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény módosítása**

### **10. §**

A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény 12/A. § (2) bekezdése a következő e) ponttal egészül ki:

*(Nincs lehetőség a bírságtól való eltekintésre, ha)*

„e) a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 29. § (11) bekezdésben foglalt együttműködési kötelezettségét.”

## **3. Záró rendelkezések**

### **11. §**

Ez a törvény a kihirdetést követő hatvanadik napon lép hatályba.

### **12. §**

Ez a törvény a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.



## INDOKOLÁS

Hazánkban már tizenhat éve működnek a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek. Ezek az előbb említett alkotmányos alapjoggal összhangban a fogyasztók és vállalkozások közötti viták (fogyasztói jogviták) ingyenes, gyors rendezésének lehetőségét kínálják, mindezt a felek számára egyszerű, érthető eljárási szabályok révén. Általuk elkerülhető a sokszor költséges bírósági út és nem szükséges a fogyasztónak polgári peres vagy nemperes eljárást kezdeményezni ahhoz, hogy megoldódjon a vállalkozással fennálló vitája. A békéltető testületek célja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 18. § (1) bekezdés alapján a felek között az egyezség létrehozatala, ennek hiányában pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. Ahhoz azonban, hogy a békéltető testületek betöltsék meghatározásra került legfőbb feladatukat és egyezséget érjenek el a fogyasztói jogvitával érintett felek között, az szükséges, hogy létrejöjjön a felek kommunikációja, egy asztalhoz való leültetése. Ugyanakkor, ha a vállalkozás nem vesz részt a békéltető testületi eljárásban, úgy megakadályozza annak előbb említett legfőbb célját.

A fogyasztók egyre nagyobb bizalommal fordulnak a hazai békéltető testületekhez. Ezt a tényt tükrözik az évről évre növekvő ügyszám adatok is.

<b>Békéltető testületek ügyszámának alakulása 2006-tól</b>			
évszám	ügyszám	támogatási összeg (millió Ft)	ügyszám változás
2006	3542	105	
2007	3844	110	9%
2008	4490	150	17%
2009	5978	375	33%
2010	7456	375	25%
2011	7874	300	6%
2012	8388	360	7%
2013	9026	360	8%
2014	10210	360	13%

A békéltető testületek éves ügyszáma az elmúlt években (2011-ig) átlagosan 20%-kal növekedett. Az ezt követő csökkenés oka, hogy 2011. július 1-jétől a pénzügyi, biztosítási jogvitákkal kapcsolatos ügytípus kikerült a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek hatásköréből azóta a korábban PSZÁF, jelenleg MNB mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület kizárólagos hatáskörrel rendelkezik ezekben az ügyekben.

Az Európai Unió Hivatalos Lapjában 2013. június 18-án kihirdetésre került a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (a továbbiakban: irányelv), valamint a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban:

rendelet). A két európai uniós jogszabály immár európai uniós szinten rögzíti az alternatív vitarendezési fórumok (hazánkban: békéltető testületek) működésének jogi kereteit, ezzel együtt új követelményeket állapítanak meg az előbb említett testületekre és a vállalkozásokra vonatkozóan.

Az irányelv esetében Magyarországnak az európai uniós tagságából fakadó kötelezettsége az új előírások nemzeti jogba történő átültetése, az irányelv 25. cikke értelmében hatályba kell léptetni azokat a törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseket legkésőbb 2015. július 9-ig, amelyek ahhoz szükségesek, hogy a tagállamok megfeleljenek az irányelvnek.

Figyelemmel a belső nemzeti jogba történő átültetés szükségességére, jelen törvényjavaslat célja, hogy eleget tegyen a jogharmonizációs kötelezettségnek. A módosításra szoruló előírásokat az Fgytv. tartalmazza, amely szabályozza jelenleg a hazai békéltető testületek működését, eljárásának főbb kérdéseit, valamint rögzíti a vállalkozások általi tájékoztatásra vonatkozó kötelezettségeket. Erre figyelemmel az új szabályozást az Fgytv. módosításával szükséges átvezetni, szem előtt tartva, hogy Magyarország Alaptörvényének M) cikkében meghatározásra került, hogy: „Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit. Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait.”

Az Fgytv.-ben több eszköz meghatározásra került az együttműködési kötelezettség előmozdítására, ugyanakkor a notóriusan együtt nem működő cégek esetében ez nem vezetett megoldásra. A békéltető testületekkel nem együttműködő vállalkozásokról (amelyek válasziratot nem küldtek meg az eljárásban és személyesen sem vettek részt a meghallgatásokon) vezetett és a testületek által közzétett „feketelista” nem bizonyult elegendő szankciónak. Az Fgytv. 2014. január 13-i módosítása megteremtette a fogyasztóvédelmi hatóság fellépésének lehetőségét a válaszirat-küldési kötelezettséget megsértő vállalkozásokkal szemben, ennek hatása, hogy a békéltető testületi eljárással érintett cégek általában már megküldik a vitás ügyre vonatkozó előzetes álláspontjukat és bizonyítékaikat a testületeknek. **Mivel azonban a személyes meghallgatáson történő részvétel elmulasztásához önmagában nem fűződik semmilyen szankció, ezért az irányelvvel összhangban meghatározásra kerül a meghallgatáson történő személyes részvétel kötelezettsége a vállalkozások számára a békéltető testületi eljárásban.** Ez összhangban van az irányelv (49) preambulmcikkével, amelynek értelmében a vállalkozások a lehető legnagyobb mértékben ösztönözni kell az alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételre.

Az Fgytv. továbbá mindeztől nem tartalmazta egyértelműen azt, hogy a vállalkozásokat együttműködési kötelezettség terheli a békéltető testületi eljárásban. A jelenlegi „utaló” és nem egyértelmű szabályozás módosítása, a válaszirat-küldésre vonatkozó kötelezettség egyértelművé tétele érdekében ezért meghatározásra kerül először is az általános együttműködési kötelezettség a törvényben, amely kétirányú a békéltető testülettel szemben. **Egyrészt megnyilvánul abban, hogy a fogyasztói jogvitával érintett cég köteles a békéltető testület eljárásában a már említettek szerint válasziratot küldeni a fogyasztó álláspontjának megalapozottságára és az ügy érdemére vonatkozóan. Emellett pedig a vállalkozásnak biztosítania kell a meghallgatáson olyan személy részvételét is, akit feljogosított egyezségkötésre az eljárásban – ez egyúttal igazodik az eljárás céljához.**

A válaszirat-küldésre vonatkozó kötelezettség megsértése esetén a békéltető testületek jelzése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság ez idáig is eljár és ez kellő visszatartó erővel bírt a cégek számára. Mivel a meghallgatáson való kötelező személyes részvételhez a törvény nem írta elő olyan szankció alkalmazását, amellyel elérte volna a szükséges preventív hatást, ezért az irányelv rendelkezéseire is figyelemmel szigorúbb szabályozás érvényesül az együttműködési kötelezettség megsértése esetében. **Az előterjesztés szerint a békéltető testület jelzése alapján ugyanis a fogyasztóvédelmi hatóság eljár akkor, ha bármelyik kötelezettségében a vállalkozás mulasztana és minden esetben bírságot szab ki az érintett cégre.** E tekintetben a törvényjavaslat

módosítja a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény kapcsolódó rendelkezéseit és meghatározásra kerül azon kivétel, miszerint nem alkalmazhat a fogyasztóvédelmi hatóság figyelmeztetés intézkedést, ha a kötelezettség-szegés a békéltető testülettel való együttműködésre vonatkozik és e szerint minden esetben bírság kiszabására kerül sor. Ez igazodik ahhoz, hogy a fogyasztói alapjogok védelme immár alaptörvényi szinten rögzített, egyúttal előmozdítja az átültetni kívánt irányelv céljának elérését és hatékony békéltető testületi eljárások lefolytatását fogja eredményezni.

Erre a gyakorlatban már bevált példaként szolgál a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületekhez nagyon hasonló eljárással bíró, Magyar Nemzeti Bank (MNB) mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület (PBT), amely a pénzügyi tárgyú ügyek (pénzügyi fogyasztói jogvita) elbírálására rendelkezik kizárólagos hatáskörrel. A pénzügyi békéltetési eljárásban már jelenleg is létezik a pénzügyi szolgáltatókra vonatkozó együttműködési kötelezettség a PBT működési rendje alapján, mind a válaszirat-küldésre, mind a személyes megjelenésre vonatkozóan. Ha ezek bármelyikét a pénzügyi szolgáltató megszegi, a PBT ezt mérlegelés alapján jelzi a Magyar Nemzeti Bank illetékes alelnöke felé és az MNB fogyasztóvédelmi eljárásának köszönhetően az adott pénzügyi szolgáltató több millió forintos bírsággal számolhat. Ennek köszönhetően a pénzügyi szolgáltatók ma együttműködőek és személyesen vesznek részt a PBT előtti eljárásban.

A törvényjavaslatnak köszönhetően a már tizenöt éve a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek megfelelő tekintéllyel fognak bírni azon notóriusan a békéltető testületekkel együtt nem működő vállalkozások előtt is, amelyek ez idáig távol maradtak a személyes meghallgatásokról.

**Mindezek mellett az Fgytv.-ben rögzítésre kerül a rendelet gyakorlatban történő alkalmazása miatt, hogy a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület látja el kizárólagos illetékességgel a belföldi és határon átnyúló, adásvételi és szolgáltatási szerződéssel összefüggő online fogyasztói jogviták elbírálását.** Az ehhez szükséges tárgyi, személyi feltételekkel való rendelkezés és a szükséges tapasztalatok birtokában történő feladatellátás indokolja a kizárólagos illetékesség kikötését azon békéltető testület esetében, amely részt vett a rendelet szerinti online vitarendezési platform tesztelésének feladatában is. A kijelölésre kerülő szervezet már jelenleg is ellátja a rendelet szerinti, tagállami online vitarendezési kapcsolattartói pont feladatait, amely a határon átnyúló online fogyasztói jogvita rendezésében, az erre szolgáló online vitarendezési platform kezelésében is segíti mind az érintett feleket, mind pedig az ügyben eljáró alternatív vitarendezési fórumot és többek közt tájékoztatást ad a tagállami, fogyasztót megillető jogokról, kötelezettségekről, egyéb jogorvoslati lehetőségekről. Hatékonysági és gazdaságossági szempontokat figyelembe véve ésszerű döntés a rendszer egészére nézve a határon átnyúló online fogyasztói jogviták elbírálásának, azaz a vitarendezés feladatát is kizárólagosan a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testülethez telepíteni.

**A módosítás kiterjed a békéltető testületek vonatkozásában számos többletkövetelmény rögzítésére például: a békéltető testületek kötelesek fenntartani internetes honlapot meghatározott adattartalommal,** a békéltető testület a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett jegyzékbe felvétele, amelyeket az irányelv tartalmaz annak érdekében, hogy Európa-szerte egységesen magas minőséggel működjenek az alternatív vitarendezési fórumok, így hazánkban a békéltető testületek.

**Az előterjesztés tartalmazza az irányelvnek, továbbá a békéltető testületek minőségi fejlődésének elősegítése érdekében a békéltető testületi tagok kötelező képzésére vonatkozó előírásokat is.**

Magyarországon a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületek segítik a fogyasztók és a vállalkozások közötti vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli, egyszerű, gyors és ingyenes rendezését. A békéltető testület eljárásának alapvető célja a fogyasztó és a vállalkozás közötti vitás ügy egyezségeen alapuló rendezése, amennyiben ez nem lehetséges, a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében az ügy eldöntése. A fogyasztóvédelmi törvény értelmében a testület határozattal jóváhagyott egyezségében vagy kötelezést tartalmazó határozatában foglalt döntése végrehajtási eljárás keretében kikényszeríthető.”

A jól működő alternatív eljárások arra ösztönzik a fogyasztókat, hogy megoldásokat keressenek a termékek vásárlásánál és szolgáltatások igénybe vételénél felmerülő problémákra. A fogyasztók egyre nagyobb bizalommal fordulnak a hazai békéltető testületekhez, amelyeknek ügyszáma évről évre nő: míg 2006-ban összesen 3542 ügyet tárgyaltak, 2014-ben már 10210 ügyet zártak le.

A békéltető testületi eljárásoknak hatalmas szerepük van a fogyasztóvédelmi igényérvényesítésben, meglétük enyhíti az igazságszolgáltatásra nehezedő terhet (elsősorban a kis perértékű ügyek esetében). A békéltető testületek bevonása a vállalkozás és a fogyasztó számára is gyakorlatias és költséghatékony megoldást jelent a vitás ügyek rendezésére. Az előterjesztés elfogadása esetén a fogyasztóvédelemről szóló törvény módosításával a jelenleginél ismertebbé, egyszerűbbé és átláthatóbbá válhat az alternatív vitarendezés.

## R É S Z L E T E S I N D O K O L Á S

### *az 1. §-hoz*

Az Fgytv. nem határozza meg az adásvételi szerződés fogalmát, ezért az az irányelv 4. cikk (1) bekezdés c) pontjának megfelelően kerül meghatározásra.

Az Fgytv. nem határozza meg a szolgáltatási szerződés fogalmát, ezért az az irányelv 4. cikk (2) bekezdés d) pontjának megfelelően kerül meghatározásra.

Az Fgytv. nem határozza meg a belföldi fogyasztói jogvita fogalmát, ezért az az irányelv 4. cikk (1) bekezdés e) pontjának megfelelően kerül meghatározásra.

Az Fgytv. nem határozza meg a határon átnyúló fogyasztói jogvita fogalmát, ezért az az irányelv 4. cikk (1) bekezdés f) pontjának megfelelően kerül meghatározásra.

Az Fgytv-ben nem került meghatározásra a békéltető testületeknek a fogalma, ezért a törvény kiegészítésre kerül e definícióval az irányelv által tartalmazott, alternatív vitarendezési fórumra vonatkozó fogalom tartalmi elemeinek megfelelően.

Az Fgytv. nem határozza meg az online adásvételi és online szolgáltatási szerződés fogalmát, ezért annak fogalma rögzítésre kerül a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerint.

*a 2. §-hoz*

Az irányelvben rögzítésre került a vállalkozások számára az alternatív vitarendezési fórumokról való tájékoztatás abban az esetben, ha részvételük kötelező a vita rendezésére irányuló eljárásban. A szakasz e tájékoztatási kötelezettséget ülteti át az Fgytv.-be.

*a 3. §-hoz*

Az irányelv értelmében a vállalkozásoknak tájékoztatniuk kell a fogyasztót panaszuk elutasítása esetén a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumról, valamint arról, igénybe veszik-e a jogvita rendezése érdekében a hatáskörrel rendelkező fórumot. Az Fgytv. vonatkozó szakasza kerül kiegészítésre az irányelv rendelkezéseinek megfelelően. Az előterjesztés alapján az – a gyakorlati szempontok figyelembevétele alapján – az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő belföldi és határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes. Továbbá itt került rögzítésre az, hogy a békéltető testület köteles a tagjai számára rendszeresen képzéseket szervezni.

*a 4. §-hoz*

Az előterjesztésben pontosításra kerül, hogy mikor lehet az eljárást megszüntetni, illetve meghallgatás nélkül elutasítani, továbbá az értesítésnek milyen joghatásai lehetnek.

Az előterjesztés alapján a békéltető testületeket erősíti, hogy a vállalkozások békéltető testületi eljárásban való aktív részvételének ösztönzése és biztosítása érdekében előírásra kerül, hogy a vállalkozás a fogyasztó által benyújtott panaszra köteles írásbeli nyilatkozatot (válasziratot) adni, továbbá a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani.

*a 5. §-hoz*

Ezen rész tartalmazza, hogy a békéltető testületnek a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére minden év január 31-ig milyen tartalommal kell megküldeni az éves összefoglaló tájékoztatót

*a 6. §-hoz*

A békéltető testületek kötelesek naprakész, az eljárásukra vonatkozó és könnyen hozzáférhető információkkal ellátott internetes honlapot működtetni, amelyen a fogyasztó online is benyújthatja kérelmét és annak mellékleteit. Emellett előírásra kerül, hogy a békéltető testületekről a fogyasztóvédelemért felelős miniszter – az előterjesztés szerinti adattartalommal – nyilvántartást vezet. Az előterjesztés tartalmazza nyilvántartás módosításának és a nyilvántartásból való törlésnek a szabályait is.

*a 7. §-hoz*

Ezen rendelkezés alapján a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén

*a 8. §-hoz*

A békéltető testületi eljárás elősegítése érdekében a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki, ha a vállalkozás megsérti a békéltető testületre vonatkozó és együttműködési kötelezettségét.

*a 9 §-hoz*

Jogharmonizációs rendelkezés.

*a 10. §-hoz*

Az előterjesztés alapján a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény módosítására is sor kerül, ennek alapján KKV-k esetében sincs lehetőség a bírságtól való eltekintésre, ha a vállalkozás megsérti a békéltető testületre vonatkozó együttműködési kötelezettségét.

*a 11. §-hoz*

Hatályba léptető rendelkezés.

*a 12. §-hoz*

Jogharmonizációs záradék.