

# BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ORSZÁGOS ELJÁRÁSI SZABÁLYZAT

Jóváhagyom:



.....  
**Prof. Dr. Palkovics László**  
innovációért és technológiáért felelős miniszter



2020. 05. 03. ....

# BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ORSZÁGOS ELJÁRÁSI SZABÁLYZAT

## I. A Szabályzat hatálya

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, (a továbbiakban: Fgytv.) 37. § (2) bekezdése alapján:

„A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az MKIK-val együttműködve a békéltető testületek egységes gyakorlatának kialakítása érdekében országos eljárási szabályzatot készít, amelynek alkalmazása kötelező a békéltető testület eljárásában.”

### 1. § Az eljárás megindításának feltétele [Fgytv. 27. §]

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Erről a fogyasztónak minden esetben nyilatkoznia kell az eljárást megindító kérelmében, és csatolnia kell a vállalkozás választát, ennek hiányában a vállalkozás megkeresését igazoló dokumentumot, pl. e-mail, tértivevény.

### 2. § Az eljárás megindításának kérelemhez kötöttsége [Fgytv. 28. (1) bekezdés]

A békéltető testület eljárása minden esetben kizárólag a fogyasztó kérelmére indul.

### 3. § A kérelem kötelező tartalmi elemei [Fgytv. 28. § (2) bekezdés]

(1) A kérelem kötelező tartalmi elemei

- a) a fogyasztó neve, lakóhelye vagy tartózkodási helye,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás neve, székhelye vagy érintett telephelye,
- c) ha a fogyasztó választja ki az eljáró békéltető testületet, akkor meg kell neveznie az illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testületet,
- d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a fogyasztó nyilatkozatát arról a vállalkozással közvetlenül megkísérelte a vita rendezését,
- f) 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,
- g) a testület döntésére irányuló indítvány,
- h) a fogyasztó aláírása.

(2) Amennyiben a fogyasztó kérelmét nem formanyomtatványon nyújtja be, de az megfelel az Fgytv. rendelkezéseinek, akkor az nem jelenti akadályát az eljárás lefolytatásának. Ha valamely tartalmi elem a kérelemből hiányzik, a hiánypótlásra történő felhívással együtt a formanyomtatvány megküldhető a fogyasztó részére.

(3) Amennyiben a fogyasztó kérelmét elektronikus úton nyújtja be, akkor az aláírás hiánya nem jelenti akadályát az eljárás lefolytatásának. A fogyasztó aláírását az eljárás során legkésőbb a meghallgatás befejezéséig pótolni kell. Az eljárás ez esetben is papír alapon zajlik, azonban ezzel párhuzamosan lehetőség van az e-mailen történő kommunikációra a felekkel, az ügymenet gyorsítása érdekében.

(4) A kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel.

(5) A kérelem formanyomtatvány mintát az eljárási szabályzat *1. melléklete* tartalmazza.

#### **4. § A kérelemhez csatolandó mellékletek [Fgytv. 28. § (3) bekezdés]**

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot a jelent Szabályzat 1. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről. E tekintetben elfogadható különösen: vállalkozói szerződés, számla, nyugta, szállásfoglalás visszaigazolása, a vállalkozáshoz intézett fogyasztói kérelem, a vállalkozás válasza, ha kapott a fogyasztó választ, ha a vállalkozás nem válaszolt, akkor a fogyasztó erről szóló nyilatkozata, szavatossági és jótállási jogok érvényesítése esetében a vállalkozás által kiállított jegyzőkönyv, jótállási jegy, szakvélemény, a termék használati-kezelési útmutatója, fényképe, beszállókártya, légiforgalmi (PIR) poggyász jegyzőkönyv.

#### **5. § Kérelem és válaszirat módosításának lehetősége [Fgytv. 31. § (1) bekezdés]**

A kérelem és a vállalkozás válaszirata az eljárás során a meghallgatás befejezéséig szabadon módosítható vagy kiegészíthető, kivéve, ha az eljáró tanács ennek lehetőségét az ezzel okozott késedelemre tekintettel kizárja, vagy a vállalkozás az eseti alávetésre hivatkozva a kérelem módosítása, illetőleg kiegészítése ellen tiltakozik.

#### **6. § Meghatalmazott a békéltető testületi eljárásban [Fgytv. 28. § (4) bekezdés és 29/B.§, Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, (Ptk.) 6:15. §]**

(1) A felek eljárhatnak a békéltető testületi eljárásban meghatalmazott útján. Ebben az esetben a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást. Meghatalmazott lehet bármely legalább korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképességében részlegesen korlátozott természetes személy, vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet. A meghatalmazást írásba kell foglalni. A meghatalmazott közreműködése nem zárja ki azt, hogy vele együtt az eljárásban a képviselt fogyasztó személyesen vagy vállalkozás törvényes képviselője is részt vegyen. A vállalkozás állandó meghatalmazást is adhat. A vállalkozás meghatalmazásának tartalmaznia kell, hogy a meghatalmazott az egyezség létrehozatalára feljogosított képviselője a vállalkozásnak.

(2) A meghatalmazás mintát az eljárási szabályzat *2. melléklete* tartalmazza.

#### **7. § A békéltető testületi eljárás előkészítő szakasza és megküldés más szerv részére [Fgytv. 29. § (2) bekezdés]**

(1) A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. A testület hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén az ügyet a benyújtott dokumentumokkal együtt - a kérelmező egyidejű értesítésével - a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi. Amennyiben a közvetlen megküldésre nincs lehetőség például a hatáskörrel rendelkező szerv kötelező formanyomtatványt ír elő, akkor a békéltető testület elnöke erről értesíti a fogyasztót.

(2) A hatáskör vagy illetékesség hiánya miatti megküldés mintát az eljárási szabályzat 3. *melléklete* tartalmazza.

#### **8. § Hiánypótlás [Fgytv. 28. § (5) bekezdés]**

(1) Ha a fogyasztó által benyújtott kérelem nem felel meg a szabályzat 3. §-ában foglaltaknak, a békéltető testület elnöke a hiány megjelölésével - a kérelem beérkezésétől számított tizenöt napon belül - pótlásra hívja fel a kérelmezőt.

(2) A hiány pótlására a fogyasztó részére legfeljebb tizenöt napos teljesítési határidőt kell adni.

(2) A hiánypótlás megfelelő teljesítése érdekében a fogyasztó részére az ezen szabályzat 1. *mellékletében* található kérelem formanyomtatvány is megküldhető a fogyasztó részére.

(3) Ha fogyasztó benyújtja a hiányzó dokumentumokat, akkor az eljárás az általános szabályok szerint folyik tovább.

(4) Ha a fogyasztó nem nyújtja be a hiányzó dokumentumokat, akkor az eljárás megszüntetésére kerül sor.

(5) A hiánypótlási felhívás mintát az eljárási szabályzat 4. *melléklete* tartalmazza, amely megküldhető a feleknek.

#### **9. § Határidők számítása, az eljárás megindulásának napja [Fgytv. 29. § (1) bekezdés]**

Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának napja az a nap, amelyen a kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik, hiánypótlásra történő felhívás esetén az a nap, amelyen a kérelmező a hiánypótlásnak eleget tett. A napokban megállapított határidőbe a kezdőnap, azaz az eljárás megindulásának napja nem számít bele. Kezdőnap az a nap, amelyre a határidő megkezdésére okot adó cselekmény vagy egyéb körülmény esik. Ha a határidő lejárt munkaszüneti napra esik, a határidő csak az azt követő legközelebbi munkanapon jár le.

#### **10. § Eljárás meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetésének esetei [Fgytv. 29. § (4)-(4a) bekezdés]**

- (1) Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt
- a) békéltető testület előtt eljárást indítottak és az eljárás folyamatban van, vagy érdemi döntéssel lezárult,
  - b) közvetítői eljárást indítottak,
  - c) per van folyamatban vagy annak tárgyában már végleges ítéletet hoztak,
  - d) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,
  - e) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,
  - f) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy
  - g) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.
- (2) 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 eljárás meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetése mintát az eljárási szabályzat 5. *melléklete* tartalmazza.

**11. § Meghallgatás kitűzése és az arról szóló értesítés, valamint a vállalkozás részére szóló figyelmeztetés [Fgytv. 29. § (3), (5)-(5a) bekezdés]**

(1) A főszabály szerint a testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

(2) Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket a kérelem másolatának megküldésével kellő időben előzetesen értesíti. Kellő időben való értesítésnek azt kell tekinteni, ha az értesítés a meghallgatás napját megelőzően legalább tizenöt nappal postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó szabályok szerint vagy elektronikus úton feladásra kerül. Az értesítéshez kapcsolódó határidők számítása miatt az értesítőt hagyományos vagy elektronikus tértivevénnyel kell megküldeni.

(3) Az értesítésnek arra is ki kell terjednie, hogy

- a) ha van a vállalkozás részéről megtett egyezségi ajánlat, akkor elfogadása előtt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltető testület ajánlását, az egyezségi ajánlatot, valamint a kötelezést tartalmazó határozatot,
- b) az eljárásban való részvétel nem zárja ki, hogy a felek bírósági eljárás keretében folyamodjanak jogorvoslatért,
- c) a döntés tartalma esetlegesen eltérhet a bíróság által meghozott határozattól, valamint
- d) a vállalkozás az Fgytv. 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatot tett-e.

(4) Az értesítés ezen túlmenően magában foglalja a békéltető testület eljárásában meghozatalra kerülő döntések joghatására történő figyelmeztetést, 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, valamint az eljárás időtartama meghosszabbításának lehetőségére is.

(5) Az értesítésben a békéltető testület a vállalkozásnak figyelmeztetést is küld, amelyben jelzi, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson. Ezen felül figyelmezteti a vállalkozást arra is, hogy ha az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattétel elmarad, akkor a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. A figyelmeztetés ezen felül kiterjed az Fgytv. 29. § (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségre is, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki a vállalkozásra minden esetben.

(6) A békéltető testület arra is figyelmezteti a vállalkozást, hogy közzéteszi honlapján annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely az Fgytv. 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó – az Fgytv. 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a vállalkozás figyelmét fel kell hívni.

(7) Az értesítés mintát eljárási szabályzat 6. *melléklete* tartalmazza.

**12. § A vállalkozás együttműködési kötelezettsége a békéltető testületi eljárásban [Fgytv. 29. § (11) bekezdés]**

(1) Az együttműködési kötelezettség alapján:

- a) a vállalkozás köteles nyolc napon belül válasziratot adni és
- b) az online vitarendezési eljárás kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles.

(2) Amennyiben a vállalkozás részéről egyezség létrehozatalára nem jogosult személy vesz részt, akkor úgy kell tekinteni, hogy a vállalkozás nem tett eleget az együttműködési kötelezettségének. Ebben az esetben ez kötelező bírságkiszabási eset KKV-nak minősülő vállalkozás esetében is a fogyasztóvédelmi hatóság részéről.

(3) Amennyiben a válaszirat nem tartalmazza az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot, de a vállalkozás részéről egyezség létrehozatalára jogosult személy a meghallgatáson megjelenik, akkor úgy kell tekintetni, hogy a vállalkozás eleget tett az együttműködési kötelezettségének.

### **13. § Együttműködési kötelezettség teljesítésének speciális esete [Fgytv. 29. § (11) bekezdés]**

(1) Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

(2) Ha az erre jogosult vállalkozás nem él ezzel a lehetőséggel, akkor az eljárás az általános szabályok alapján kerül lefolytatásra

(3) Ha a vállalkozás a válasziratában nem a fogyasztó igényének megfelelő egyezségi ajánlatot tett, úgy az eljárás egyszerűsítése érdekében erről a fogyasztót a legrövidebb időben és úton (telefon, e-mail) tájékoztatni kell. Amennyiben a fogyasztó a vállalkozás egyezségi ajánlatát elfogadja, úgy ezt írásba kell foglalni, aláírásra a fogyasztónak meg kell küldeni, és ha az aláírt egyezség megfelel a jogszabályi feltételeknek úgy azt az eljáró tanács jóváhagyja. Az egyezség elválaszthatatlan részét képezi a vállalkozás cégszerű aláírásával ellátott válaszirata, amelyben az egyezségi ajánlatát megtette. Ebben az esetben az eljárás meghallgatás mellőzésével, írásban egyezséggel fejeződik be. Amennyiben a fogyasztó az egyezségi ajánlatot nem fogadja el, úgy az eljárást az általános szabályok szerint kell folytatni.

### **14. § Vállalkozás együttműködési kötelezettsége megszegésének következménye [Fgytv. 29. § (12) bekezdés]**

(1) Az Fgytv. 29. § (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról és annak adatairól a békéltető testület a döntés meghozatalát követő tizenöt napon belül értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot, csatolva egyúttal a hatósági eljárás lefolytatásához szükséges dokumentumokat, például a vállalkozás békéltető testület általi értesítése a meghallgatásról, és figyelmeztetés a válaszirat elmaradásának következményére, az átvételt igazoló tértivevény másolata, annak megállapítása, hogy a vállalkozás nem volt együttműködő, stb. Ebben az esetben ez kötelező bírságkiszabási eset KKV-nak minősülő vállalkozás esetében is a fogyasztóvédelmi hatóság részéről.

(2) A fogyasztóvédelmi hatósági megkeresés mintát az eljárási szabályzat 7. *melléklete* tartalmazza.

## **15. § A vállalkozás által benyújtandó dokumentumok [Fgytv. 29. § (8)-(11) bekezdés]**

(1) Válaszirat: az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon az eseti alávetésről, azaz

- a) a fogyasztó igényének jogosságáról és
- b) az ügy körülményeiről, valamint
- c) a tanács döntésének kötelezéseként történő elfogadásáról (eseti alávetés).

(2) A vállalkozásnak a nyilatkozatában meg kell jelölni az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolni kell azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. A válasziratot a vállalkozásnak cégszerű aláírással kell ellátni, amennyiben ezt nem teszi meg, úgy ennek pótlására legfeljebb tizenöt napos határidővel fel kell hívni.

## **16. § A vállalkozás válasziratának ismertetése a kérelmezővel [Fgytv. 29. § (9) bekezdés]**

A vállalkozás válasziratának másolatát az elnök a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi lehetőség szerint e-mailben, ha pedig erre már nincs elegendő idő, mert a kitűzött meghallgatás napján érkezik, akkor azt a meghallgatáson adja át, amelyet a fogyasztó az aláírásával igazol. Ha a vállalkozás válasziratát nem terjeszti elő, a tanács köteles az eljárást lefolytatni, anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításai elismerésének tekinteni.

## **17. § A kérelem és válaszirat módosításának lehetősége [Fgytv. 31. § (1) bekezdés]**

A kérelem mellett a válaszirat az eljárás során a meghallgatás befejezéséig szabadon módosítható vagy kiegészíthető, kivéve, ha az eljáró tanács ennek lehetőségét az ezzel okozott késedelemre tekintettel kizárja, vagy a vállalkozás az eseti alávetésre hivatkozva a kérelem módosítása, illetőleg kiegészítése ellen tiltakozik.

## **18. § Felek egyenlő elbánásának elve a békéltető testületi eljárásban [Fgytv. 30. § (2) bekezdés]**

Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni és köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

## **19. § Összeférhetlenség tanácsadást érintően a békéltető testületi eljárásban [Fgytv. 25. § (6) bekezdés]**

Nem vehet részt a békéltető testületi eljárásban az a békéltető testületi tag, aki az ügyvel kapcsolatban a fogyasztónak vagy a vállalkozásnak tanácsot adott és a megelőző három évben az eljárásban részt vevő vállalkozással munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló jogviszonyban állt.

## **20. § Békéltető testületi meghallgatásról való távolmaradás [Fgytv. 31. § (2) bekezdés]**

Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

**21. § Békéltető testületi meghallgatás kapcsán az eljárás megszüntetésének az esetei**  
[Fgytv. 31. § (3) bekezdés]

- (1) A tanács az eljárást megszünteti, ha
  - a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
  - b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
  - c) az eljárás folytatása lehetetlen,
  - d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség,
  - e) ha az Fgytv. 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.
- (2) Az eljárás megszüntetése tárgyában meghozott határozat mintát az eljárási szabályzat 8. melléklete tartalmazza.

**22. § Tanács összetétele** [Fgytv. 25. § (1) bekezdés]

A testület tagja egyedül jár el. Az egyedül eljáró testületi tagot a békéltető testület elnöke jelöli ki.

**23. § Három tagú tanács a békéltető testületi elnök döntése alapján** [Fgytv. 25. § (3) bekezdés]

Ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita bonyolultsága indokolja, a békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. A tanács tagjait a békéltető testület elnöke jelöli ki.

**24. § Három tagú tanács a felek kérése alapján** Fgytv. 25. § (4) bekezdés]

Ha azt bármely fél kéri, akkor a békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. A békéltető testület elnöke akkor is köteles három tagú tanácsot kijelölni, ha ezt csak az egyik fél kéri.

**25. § Írásbeli eljárás** [Fgytv. 29. § (7) bekezdés]

- (1) A testület elnöke a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie. A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha a fél - az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított - tizenöt napon belül nem nyilatkozik.
- (2) Amennyiben a fogyasztó a meghallgatás kitűzését követően kérelmét visszavonja, vagy a felek megállapodnak az eljárás megszüntetésében, a testület elnöke elrendelheti az eljárás írásbeli folytatását.
- (3) Az írásbeli eljárás lefolytatásának kezdeményezéséről szóló iratmintát a 9. melléklet tartalmazza.

**26. § Békéltető testületi eljárás lefolytatásának határideje** [Fgytv. 31. § (5) bekezdés]

A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja. A békéltető testületi eljárás hatékonysága érdekében törekedni kell arra, hogy az eljárás a legrövidebb időn belül befejeződjön.



## **27. § Békéltető testületi meghallgatás nyilvánossága [Fgytv. 30. § (3) bekezdés]**

A békéltető testületi eljárás nem nyilvános. Akkor lehet nyilvános, ha ahhoz mindkét fél hozzájárul. A meghallgatáson erről a feleket nyilatkoztatni kell, amelyet a meghallgatásról készített dokumentumban (a továbbiakban: a meghallgatásról készített dokumentum) pl. jegyzőkönyvben, feljegyzésben, hangfelvételen rögzíteni kell. A meghallgatásról készített dokumentumot a felek részére csak kérésükre kell kiadni.

## **28. § Békéltető testületi meghallgatás vezetése**

(1) A meghallgatást az eljáró tanács elnöke vagy az egyedül eljáró testületi tag vezeti (a továbbiakban: tanács elnöke). Ennek megfelelően az Fgytv. keretei között az eljáró tanács elnöke szabja meg azoknak a cselekményeknek a sorrendjét, amelyeket a meghallgatáson teljesíteni kell.

(2) Az eljárás során az eljáró tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között.

(3) Az elnök ügyel arra, hogy a meghallgatás ne terjedjen ki az ügygel összefüggésben nem álló kérdésekre.

(4) Az eljáró tanács elnöke szükség esetén a feleket jogaikról és kötelezettségeikről tájékoztatja.

(5) Az eljáró tanács elnöke a meghallgatásról – a rendelkezésre álló technikai lehetőségek függvényében dokumentumot készít

A békéltető testületi meghallgatásról készített dokumentum mintát az eljárási szabályzat 10. melléklete tartalmazza.

## **29. § A meghallgatás megnyitása**

(1) A meghallgatást az eljáró tanács elnöke nyitja meg. A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke tájékoztatja a megjelenteket a meghallgatás megnyitásának időpontjáról és a tárgyaló ügy ügyiratszámáról és típusáról, majd az eljáró tanács tagjainak személyéről, illetve ismerteti a felekkel a békéltető testület hatáskörére vonatkozó szabályokat, valamint az eljárás során hozható határozati formákat és a hozzájuk kapcsolódó jogkövetkezményeket.

(2) A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke megállapítja, hogy a felek személyesen, törvényes képviselőik vagy meghatalmazottjaik útján megjelentek-e. Ennek megállapításához meg kell kérdezni a megjelentek nevét, és ellenőrizni kell személyazonosságukat (születési idejét és helyét, anyja nevét, lakóhelyének és tartózkodási helyének lakcímét, a személyazonosító okmánya számát és az állampolgárságát). Személyazonosító okmányként személyi igazolvány mellett, kártya formátumú vezetői engedély vagy útleveél fogadható el. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

(3) Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, meg kell állapítani a fél értesítésére vonatkozó kézbesítési bizonyítvány (tértivevény) alapján, hogy a fél meghallgatásról való szabályszerű értesítése megtörtént-e. Ha ez megtörtént, a meghallgatást a fél részéről elmulasztottnak kell tekinteni.

(4) Ha bármelyik fél szabályszerű értesítése nem állapítható meg (nem áll be a kézbesítési vélelem), akkor az eljáró tanács elnöke vagy egyedül eljáró tag elhalasztja a meghallgatást.

(5) Ha a fél nevében megjelent meghatalmazott vagy törvényes képviselő a képviseleti jogát, illetőleg az ügy viteléhez szükséges felhatalmazását nem igazolja, úgy a fél képviseletét a meghallgatáson nem láthatja el.

### **30. § A meghallgatás lefolytatása**

- (1) A meghallgatás kezdetén az eljárást kérelmével megindító fogyasztó (továbbiakban: fogyasztó) vagy az eljáró tanács elnöke felolvassa vagy ismerteti a fogyasztó kérelmét.
- (2) Ezt követően az eljáró tanács elnöke felhívására a fogyasztó nyilatkozik arra nézve, hogy az előadott kérelmét változatlanul fenntartja-e, illetőleg, hogy azt miként módosítja vagy változtatja meg újonnan felmerült körülmények folytán.
- (3) A fogyasztó nyilatkozata után a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás (továbbiakban: vállalkozás) adja elő az eljárás megszüntetésére irányuló, vagy érdemi védekezést tartalmazó nyilatkozatát (továbbiakban: válaszirat), vagy egyezség létrehozatalára irányuló nyilatkozatát a panaszos kérelmével szemben.
- (4) A vállalkozásnak válasziratában elő kell adni az annak alapjául szolgáló tényeket és ezek bizonyítékait.
- (5) Ha a vállalkozás válasziratában az eljárás megszüntetését kéri, az eljáró tanács mindenekelőtt ebben a kérdésben tárgyal.
- (6) Az eljáró tanács elnöke - ha ez a tényállás megállapításához szükséges - a feleket felhívja további nyilatkozataik megtételére és lefolytatja a bizonyítási eljárást.
- (7) A meghallgatáson az egyedül eljáró testületi tag vagy tanács tagjai folyamatosan jelen vannak.

### **31. § Bizonyítási eszközök**

- (1) Bizonyítási eszközök különösen a szakértői vélemények, az okiratok és egyéb tárgyi bizonyítékok. Az eljárás során helyszíni szemlének, a meghallgatáson tanúvallomás felvételének nincs helye.
  - (2) Az eljáró tanács figyelembe veszi döntése meghozatala során az üggyel kapcsolatban a felek által csatolt, mérlegelése alapján hitelt érdemlőnek tekintett szakértői véleményt, különösen a független, akkreditált szakértői intézménytől vagy igazságügyi szakértői névjegyzékben szereplő szakértőtől származó, és az eljáró tanács által megalapozottnak talált szakértői véleményt.
  - (3) A meghallgatáson szakértő kirendelésének nincs helye, legfeljebb a felek egyezsége terjedhet ki szakértő személyében való megállapodásra.
  - (4) Ha a fél tényállításait okirattal kívánja bizonyítani, az okiratot a meghallgatáson megtekintés végett be kell mutatnia, ha azt kérelméhez egyébként nem csatolta.
  - (5) Az okirattal szemben ellenbizonyításnak van helye. Ellenbizonyításnak a közokirattal szemben is helye van, de csak annyiban, amennyiben azt jogszabály ki nem zárja vagy nem korlátozza.
  - (6) Az eredeti okirat helyett annak hiteles vagy egyszerű másolatban való bemutatása is elegendő, ha ezt az ellenérdekű fél nem kifogásolja, és az eredeti okirat bemutatását az eljáró tanács sem tartja szükségesnek.
  - (7) A meghallgatáson bizonyítékként nem használható fel az államtitkot vagy szolgálati titkot tartalmazó okirat (az okirat ilyen titkot tartalmazó része), melynek a fél általi megismeréséhez a minősítő nem járult hozzá.
  - (8) Olyan tényállásra vonatkozóan, amely okirattal bizonyítható, az eljáró tanács az egyéb bizonyítást mellőzheti.
  - (9) A bizonyítási eljárást az eljáró tanács a szabályszerűen értesített felek távollétében is lefolytatja.
- Az eljáró tanács a tényállást a felek előadásának és a bizonyítási eljárás során felmerült bizonyítékoknak egybevetése alapján állapítja meg; a bizonyítékokat a maguk összességében értékeli, és meggyőződése szerint bírálja el.

(10) Az ügy adataival egybevetett mérlegelés alapján az eljáró tanács azt is meggyőződése szerint ítéli meg, hogy milyen jelentőséget kell tulajdonítani annak, ha valamely fél nem jelent meg, vagy a fél vagy képviselője valamely hozzá intézett kérdésre nem felelt, vagy kijelentette, hogy valamely tény valóságáról nincs tudomása, vagy arra nem emlékszik.

### **32. § A meghallgatás befejezése**

(1) Ha az ügy határozathozatalra megérett, a bizonyítási eljárás lefolytatását követően az eljáró tanács elnöke a meghallgatást berekeszti.

(2) A meghallgatás berekesztése előtt az eljáró tanács elnöke köteles a feleket erre figyelmeztetni és megkérdezni, hogy kívánnak-e még valamit előadni. Ha a felek nem kívánnak élni ezzel a lehetőséggel, akkor az eljáró tanács elnöke megkéri a feleket, hogy a meghallgatásra szolgáló helyiséget – személyes tárgyaikat is magukhoz véve – hagyják el. Ezt követően döntést hoz, majd a feleket visszahívja és ismerteti az eljáró tanács döntését. Ezen túl tájékoztatja a feleket, hogy a döntést a meghallgatástól számított 30 napon belül írásba foglalja és azt a feleknek a postai szolgáltató útján vagy az elektronikus ügyintézés szabályai szerint a részükre megküldi. A döntéshez kapcsolódó határidők az átvételt követő napon kezdődnek.

### **33. § A meghallgatás elhalasztása**

(1) A feleknek a meghallgatáson előterjesztett közös kérelmére a meghallgatás csak kivételesen fontos okból halasztható el.

(2) Az eljáró tanács hivatalból csak fontos okból, annak megjelölésével halaszthatja el a meghallgatást.

(3) Halasztás esetén az eljárás időtartama legfeljebb százhusz nap lehet.

### **34. § Békéltető testületi három tagú tanácsban a döntéshozatal módja [Fgytv. 31. § (4) bekezdés]**

(1) A tanács az ügy érdemében szótöbbséggel dönt.

(2) A békéltető testület a határozatát - ha tanácsban jár el - zárt tanácskozás után szavazással hozza meg.

(3) A döntéshozatal módja a meghallgatásról készített dokumentumban rögzítésre kerül.

(4) A döntés nem terjedhet túl a fogyasztó kérelmén, illetőleg a válasziraton. A kötelezést tartalmazó határozatnak, ajánlásnak, illetve a megszüntetésnek ugyanakkor ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra.

### **35. § Egyezség [Fgytv. 30. § (1) bekezdés]**

(1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Az egyezségnek végrehajtható, konkrét, számszerűsíthető, egyértelmű rendelkezéseket kell tartalmaznia.

(2) Ha létrejön az egyezség és megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja.

(3) Egyezség hiányában az eljárást folytatni kell. Az egyezséget jóváhagyó határozat mintát az eljárási szabályzat *11. melléklete* tartalmazza.

### **36. § Ajánlás [Fgytv. 32. § b) pont]**

- (1) Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.
- (2) Az ajánlás mintát az eljárási szabályzat *12. melléklete* tartalmazza.

### **37. § Kötelezést tartalmazó határozat [Fgytv. 32. § a) pont]**

- (1) A tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha:
  - a) a kérelem megalapozott, és
  - b) a vállalkozás - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – az Fgytv. 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.
- (2) A kötelezést tartalmazó határozat mintát az eljárási szabályzat *13. melléklete* tartalmazza.

### **38. § Fogyasztó kérelmének elutasítása [Fgytv. 32/A. §]**

- (1) Ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja, akkor a tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt.
- (2) Az elutasítás mintát az eljárási szabályzat *14. melléklete* tartalmazza.

### **39. § Az egyezséget jóváhagyó határozat, kötelezést tartalmazó határozat és ajánlás kötelező tartalmi elemei [Fgytv. 33. § (1) bekezdés]**

- (1) Az egyezséget jóváhagyó határozatnak, a kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.
- (2) Az írásba foglalt határozatnak tartalmaznia kell:
  - a) a békéltető testület és az eljáró tag vagy tagok megjelölését és a békéltető testületi ügyszámot;
  - b) a feleknek és képviselőiknek nevét, lakóhelyét;
  - c) ha az ügyben meghallgatás tartására került sor, akkor a meghallgatás időpontját;
  - d) a határozat vagy ajánlás rendelkező részét és indokolását;
  - e) arról szóló tájékoztatást, hogy a határozat, illetve ajánlás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse;
  - f) a döntés helyének és idejének megfelelő keltezését.
- (3) A határozat indokolásában röviden elő kell adni az eljáró tanács által megállapított tényállást az arra vonatkozó bizonyítékok megjelölésével, hivatkozni kell azokra a jogszabályokra, amelyeken a határozat vagy ajánlás alapszik.
- (4) Meg kell továbbá röviden említeni az indokolásban azokat a körülményeket, amelyeket az eljáró tanács a bizonyítékok mérlegelésénél irányadónak vett, végül utalni kell azokra az okokra, amelyek miatt az eljáró tanács valamely tény nem talált bizonyítottnak, vagy amelyek miatt a felajánlott bizonyítást mellőzte.

(5) A határozatot az eljáró tanács elnöke írja alá.

**40. § Az egyezséget jóváhagyó határozat, kötelezést tartalmazó határozat és ajánlás kihirdetése és megküldése [Fgytv. 33. § (5) bekezdés]**

A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján kell kihirdetni. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb harminc napon belül kézbesíteni kell a feleknek.

**41. § Iratok kézbesítése [Fgytv. 29/A. § (1) bekezdés]**

- (1) A békéltető testület eljárása során az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó rendelkezések szerint kell kézbesíteni.
- (2) A külön jogszabályban elektronikus kapcsolattartásra köteles cégkapuval rendelkező vállalkozások részére az iratok kézbesítése ezen a módon is történhet.
- (3) Természetes személyek a kérelem benyújtásakor és az eljárás folyamán jelezhetik, hogy az iratokat ügyfélkapura is megküldheti a békéltető testület.

**42. § Kézbesítési vélelem és annak beállta [Fgytv. 29/A. § (2) bekezdés]**

- (1) A postai szolgáltató útján megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha az irat a békéltető testülethez „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza, az iratot a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.
- (2) A cégkapura kézbesített küldemény kézbesítettnek minősül,
  - a) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató a küldemény ügyfél által történő átvételét igazolja vissza, az igazolásban feltüntetett időpontban,
  - b) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldemény átvételét a címzett megtagadta, a megtagadásra vonatkozó igazolásban feltüntetett időpontban, vagy
  - c) ha a hivatalos elérhetőséget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy a küldeményt a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át, a második értesítés igazolásban feltüntetett időpontját követő ötödik munkanapon.

**43. § Kézbesítési vélelem beálltával kapcsolatos értesítés és közzétételi kötelezettség [Fgytv. 33. § (6) bekezdés]**

- (1) A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás kézbesítése esetén a békéltető testület elnöke az Fgytv. 29/A. § (2) bekezdés szerinti kézbesítési vélelem beálltáról a vélelem beálltát követő nyolc napon belül - a kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás egyidejű csatolásával - értesíti a felet, és gondoskodik a kézbesítési vélelem beállta tényének, valamint a vállalkozás nevének, székhelyének a békéltető testületek honlapján - az ügyszám megjelölésével - történő közzétételéről.
- (2) A kézbesítési vélelem mintát a eljárási szabályzat 15. melléklete tartalmazza.

**44. § Kézbesítési vélelem megdöntése és a kivizsgálását szolgáló eljárás [Fgytv. 33. § (7)-(9) bekezdés]**

(1) A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás kézbesítése esetén kézbesítési vélelem megdöntése iránti kérelmet

- a) a címzett a kézbesítés szabálytalansága esetén, vagy
- b) ha a természetes személy, illetve a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság címzett a kézbesítésről önhibáján kívül nem szerzett tudomást
- c) a kézbesítési vélelem beálltáról történő tudomásszerzéstől számított tizenöt napon belül, de legkésőbb a kézbesítési vélelem beálltától számított hat hónapos jogvesztő határidőn belül terjeszthet elő.

(2) A kérelemben elő kell adni azokat a tényeket, körülményeket, amelyek a kézbesítés szabálytalanságát igazolják vagy az önhiba hiányát valószínűsítik. A kérelmet tizenöt napon belül annak a békéltető testületnek az elnöke bírálja el, amelynek tagja, tanácsa a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást hozta. Ha a békéltető testület elnöke a kérelemnek helyt ad, a vélelmezett kézbesítéshez fűződő jogkövetkezmények hatálytalanok, és a kötelezést tartalmazó határozatot vagy ajánlást öt napon belül meg kell küldeni a feleknek. A kézbesítési vélelem megdöntéséhez kapcsolódó mintát az eljárási szabályzat 16. melléklete tartalmazza.

**45. § Kézbesítési vélelem megdöntésének hatása a végrehajtási eljárásra [Fgytv. 36. § (6) bekezdés]**

Ha a kézbesítési vélelemre tekintettel végrehajtási záradékkal ellátott kötelezést tartalmazó határozat alapján végrehajtási eljárás indult, és a címzett a kézbesítési vélelem megdöntése iránti kérelmet terjeszt elő, a kérelemnek a végrehajtásra nincs halasztó hatálya. Ha azonban a kérelemben foglalt tények fennállása valószínűnek mutatkozik, erről a kérelmet elbíráló békéltető testület elnöke - a valószínűsítésre vonatkozó álláspontja és a kérelem megküldésével - haladéktalanul értesíti a bíróságot. A vállalkozás a kézbesítési vélelem megdöntése iránti kérelmében kérheti a végrehajtás felfüggesztését, amit a bíróság a fogyasztó meghallgatása nélkül is elrendelhet.

**46. § Fogyasztó joga igényének bíróság előtti érvényesítésére [Fgytv. 34. § (1) bekezdés]**

A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

**47. § A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása hatályon kívül helyezésére Fgytv. 34. § (2)-(8) bekezdés]**

(1) A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek helye nincs a döntés hatályon kívül helyezése kérhető a bíróságtól.

(2) Mindkét fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha

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

- b) az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, például a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe tartozó ügyben járt el, vagy
  - c) az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.
- (3) A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az Fgytv. 34. § (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

#### **48. § Határozat és ajánlás kijavítása és értelmezése [Fgytv. 35. § (1)-(3) bekezdés]**

- (1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül mindkét fél kérheti a 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.
- (2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást és az értelmezést elvégzi. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.
- (3) A tanács a hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.
- (4) A határozat és ajánlás kijavítása mintát az eljárási szabályzat *17. melléklete* tartalmazza.

#### **49. § Nem teljesített ajánlás nyilvánosságra hozatala [Fgytv. 36. § (1)-(2) bekezdés]**

- (1) Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza a békéltető testület honlapján, ennek hiányában az adott megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara honlapján. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a békéltető testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.
- (2) Az ajánlás nem hozható nyilvánosságra, ha az Fgytv. 34. § (2) bekezdése szerint annak hatályon kívül helyezését kérték, mindaddig, amíg a bíróság eljárása jogerősen le nem zárult. A nem teljesített ajánlás nyilvánosságra hozatala mintát az eljárási szabályzat *18. melléklete* tartalmazza.

#### **50. § Határozattal jóváhagyott egyezség és határozat végrehajtási záradékkal való ellátása [Fgytv. 36. § (3) bekezdés]**

Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását, a békéltető testület elnökének egyidejű értesítése mellett.

### **51. § Fogyasztó tájékoztatási kötelezettsége határozattal jóváhagyott egyezség és határozat végrehajtásának elmaradásáról [Fgytv. 36. § (5) bekezdés]**

A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

### **52. § Értelmező rendelkezés [Fgytv. 25. § (5) bekezdés]**

Ahol az Fgytv. és ezen Szabályzat eljáró tanácsot, illetve az eljáró tanács elnökét említi, azon az egyedül eljáró testületi tagot is érteni kell.

### **53. § Fogyasztók és vállalkozások részére adott tanácsadásról szóló nyilvántartás vezetése [Fgytv. 26/A. § (2) bekezdés]**

(1) A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére a fogyasztót megillető jogokkal, kötelezettségekkel kapcsolatban teljesített tanácsadásról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

- a) a fogyasztó, illetve a vállalkozás nevét,
- b) a tanácsot adó személy nevét,
- c) a tanácsadás időpontját és
- d) a tanácsadással érintett ügy rövid tartalmi összefoglalását.

(2) A tanácsadásról szóló nyilvántartás vezetése mintát az eljárási szabályzat *19. melléklete* tartalmazza.

### **54. § Eljárási szabályzat hatálybalépése**

Az eljárási szabályzat 2020. március 3-án lép hatályba, rendelkezéseit a hatálybalépését követően indult eljárásokban kell alkalmazni.



## **Békéltető testületi eljárás iratmintái**

1. melléklet kérelem minta
2. melléklet meghatalmazás minta
3. melléklet hatáskör vagy illetékesség hiánya miatti megküldés minta
4. melléklet hiánypótlás minta
5. melléklet az eljárás meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetése
6. melléklet értesítés minta
7. melléklet a fogyasztóvédelmi hatósági megkeresés minta
8. melléklet a békéltető testületi meghallgatás kapcsán az eljárás megszüntetése minta
9. melléklet írásbeli eljárás lefolytatás kezdeményezése minta
10. melléklet a békéltető testületi meghallgatásról készített dokumentum minta
11. melléklet az egyezséget jóváhagyó határozat minta
12. melléklet ajánlás minta
13. melléklet határozat minta
14. melléklet elutasítás minta
15. melléklet a kézbesítési vélelem minta
16. melléklet a kézbesítési vélelem megdöntéséhez kapcsolódó minta
17. melléklet a határozat és ajánlás kijavítása minta
18. melléklet a nem teljesített ajánlás nyilvánosságra hozatala minta
19. melléklet a tanácsadásról szóló nyilvántartás vezetése

