

1997. évi CLV. törvény

a fogyasztóvédelemről

Az Országgyűlés annak érdekében, hogy olyan szabályozás jöjjön létre, amely biztosítja a fogyasztói érdekek - különösen a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, a hatékony jogorvoslathoz, továbbá a társadalmi szervezeteken keresztül történő fogyasztói érdekképviselőkhöz fűződő érdekek - védelmét, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését, a következő törvényt alkotja:

ELSŐ RÉSZ

ÁLTALÁNOS ÉS A FOGYASZTÓI ÉRDEKVÉDELMEZ BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK

I. Fejezet

Általános rendelkezések

A törvény hatálya

1. § E törvény hatálya - külön törvény eltérő rendelkezése hiányában - arra a gazdálkodó szervezet által végzett gazdasági, illetve szakmai tevékenységre terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.

Értelmező rendelkezések

2. § E törvény alkalmazásában:

a) *Áru*: bármely birtokba vehető, forgalomképes dolog, ideértve a dolog módjára hasznosítható javakat is.

b) *Biztosítási szolgáltatás*: biztosító társaság, illetve biztosító szövetkezet biztosítási szerződés megkötésére és teljesítésére irányuló tevékenysége, ideértve a biztosítási alkusz és a biztosítási szaktanácsadó részére végzett tevékenységet is.

c) *Szolgáltatás*: olyan tevékenység, amely a fogyasztóval kialakított közvetlen kapcsolat keretében elégíti ki a fogyasztói szükségleteket úgy, hogy a szolgáltatás nyújtása és igénybevétele (fogyasztása) időben részben vagy teljesen egybeesik.

d) *Fogyasztási kölcsön*: a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény hatálya alá nem tartozó minden olyan kölcsön, részletfizetés vagy halasztott fizetés, amelyet gazdálkodó szervezet fogyasztó részére nyújt az általa forgalmazott áru megvásárlásához, illetve az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez.

e) *Fogyasztó*: az a személy, aki - gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül - árut vesz, rendel, kap, használ, illetve akinek a részére a szolgáltatást végzik, továbbá, aki az áruval vagy szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.

f) *Fogyasztási kölcsönszerződés*: a fogyasztási kölcsön igénybevételére irányuló szerződés.

h) Fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet: magánszemélyek által az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján létrehozott társadalmi szervezet, illetve ezek szövetsége, ha az alapszabályban meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és magánszemély tagjainak száma legalább ötven fő.

i) Fogyasztói forgalom: az árunak vagy a szolgáltatásnak közvetlenül a fogyasztó mint végső felhasználó részére történő forgalmazása vagy nyújtása, továbbá ingyenes minta, áru átadása.

j) Forgalmazó: az árut vagy a szolgáltatást fogyasztói forgalomba hozó gazdálkodó szervezet. A törvény II. fejezetének alkalmazásában az a forgalomba hozó minősül forgalmazónak, akinek a tevékenysége az áru biztonsági jellemzőit nem befolyásolja.

k) Gyártó:

ka) az árunak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki az árun elhelyezett nevével, védjeggyel vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát az áru gyártójaként tünteti fel,

kb) a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló, továbbá

kc) akinek a tevékenysége az áru forgalomba hozatala során az áru biztonságosságát befolyásolhatja.

l) Közütemi szolgáltatás: villamosenergia-, gáz-, hő-, víz-, szennyvíz- és hulladékkezelési, köztisztasági és a közcélú távbeszélő-szolgáltatás.

m) Pénzügyi és nyugdíjpénztári szolgáltatás: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatási és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenység, a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény hatálya alá tartozó befektetési szolgáltatási és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenység, a lakástakarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvény és a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény, valamint az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény hatálya alá tartozó szolgáltatási tevékenység, a biztosítóintézetekről és a biztosítási tevékenységről szóló 1995. évi XCVI. törvény hatálya alá tartozó biztosítási, biztosításközvetítői és biztosítási szaktanácsadói tevékenység.

n) Forgalomból történő kivonás: olyan intézkedés, amelynek célja a nem biztonságos áru forgalmazásának, bemutatásának, illetve a fogyasztó számára történő felajánlásának megakadályozása.

o) Visszahívás: olyan intézkedés, amelynek célja a gyártó vagy a forgalmazó által a fogyasztó számára rendelkezésre bocsátott vagy szállított nem biztonságos áru visszaszolgáltatása.

p) Gazdálkodó szervezet: az 1. § szerinti tevékenységet végző természetes személy, a Magyar Köztársaságban vagy külföldön nyilvántartásba vett jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, valamint külföldi vállalkozás magyarországi fióktelepe.

II. Fejezet

A fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelme

3. § (1) Forgalomba csak biztonságos áru hozható.

(2) A gyártó köteles gondoskodni az áru biztonságosságáról.

(3) A forgalmazó nem hozhat forgalomba olyan árut, amelyről tudja vagy a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kellene, hogy az áru nem biztonságos. A forgalmazó a külön jogszabályban meghatározottak szerint köteles elősegíteni az általa forgalomba hozott áru biztonságosságának ellenőrzését, ennek során köteles különösen az áru által okozott veszélyekre vonatkozó tájékoztatás továbbadására, az áru származási helyének megállapításához és forgalmazásának nyomon követéséhez szükséges dokumentáció megőrzésre és rendelkezésre bocsátására, valamint a veszélyek elkerülése érdekében a gyártókkal és a fogyasztóvédelmi hatósággal való együttműködésre.

(4) Az a gyártó vagy a forgalmazó, akinek a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kell, hogy az általuk forgalomba hozott áru nem felel meg az e törvény 4. §-ának (1) bekezdésében meghatározott biztonságossági követelménynek, a külön jogszabályban meghatározottak szerint köteles a hatáskörrel rendelkező hatóságot haladéktalanul tájékoztatni, egyidejűleg rendelkezésére bocsátani különösen a fogyasztókat érintő veszély elhárítására tett intézkedéseire vonatkozó adatokat.

4. § (1) Ha az áru biztonságosságát jogszabály vagy nemzeti szabvány nem határozza meg, az áru akkor minősül biztonságosnak, ha a fogyasztó életét, egészségét, testi épségét a rendeltetésszerű vagy az ésszerűen várható használat - ideértve adott esetben az üzembe helyezési, beszerelési, karbantartási előírások betartását - időtartama alatt nem, vagy csak a rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó legkisebb mértékben veszélyezteti.

(2) Az áru biztonságosságát elsősorban a következők alapján kell megítélni:

- a) az áru (összetétele, csomagolása, valamint összeszerelésére, beszerelésére és karbantartására, felhasználására vonatkozó előírások) alapvető ismérvei,
- b) az árunak más árura gyakorolt - az együttes használat során ésszerűen várható - hatásai,
- c) az áru külső megjelenítése, címkézése, használati, hulladékkezelési vagy más tájékoztatója,
- d) az áru használatának hatása a fokozott veszélynek kitett - különösen a gyermek- és az időskorú - fogyasztókra.

(3) Amennyiben a kockázat figyelmeztetés nélkül nem észlelhető azonnal, a gyártó köteles a fogyasztót írásban figyelmeztetni olyan módon, hogy a fogyasztó felmérhesse az áru rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó veszélyt, illetve megtehesse a veszély elleni óvintézkedéseket. A figyelmeztetés nem mentesíti a gyártót és a forgalmazót az áru biztonságosságával kapcsolatos kötelezettségei alól.

(4) A gyártó köteles a forgalomba hozott áruval kapcsolatos kockázati tényezőket felmérni, és megtenni a megelőzésükhöz, illetve az elhárításukhoz szükséges intézkedéseket, így különösen:

- a) az árut azonosításra alkalmas jelöléssel ellátni,
- b) a forgalomba hozott áru biztonságosságát mintavétel útján rendszeresen ellenőrizni,
- c) az áru biztonságosságával kapcsolatos kifogásokat kivizsgálni,
- d) a forgalmazót az ellenőrzések megállapításairól tájékoztatni,

e) az árut a forgalomból kivonni, illetve - a külön jogszabályban meghatározottak szerint - visszahívni.

(5) Az áru biztonságosságának megítélését nem befolyásolja önmagában az a tény, hogy később nagyobb biztonságot nyújtó áru kerül forgalomba.

5. § (1) A 3-4. § rendelkezéseit megfelelően alkalmazni kell a szolgáltatás nyújtása során, az azzal összefüggésben a fogyasztó számára szolgáltatott vagy elérhetővé tett árura is.

(2) A 3-4. §-ban foglaltakat nem kell alkalmazni, ha a forgalmazó az értékesítéskor a fogyasztóval egyértelműen közli, hogy

- a) az áru régiség,
- b) az árut használat előtt helyre kell állítani.

III. Fejezet

A fogyasztók vagyoni érdekeinek védelme

A fogyasztók vagyoni érdekeinek védelmét biztosító általános rendelkezések

6. § Az e törvényben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni kell, ha a gazdálkodó szervezet

- a) az áru előállítására, átvételére, mérlegelésére, csomagolására, címkézésére, megfelelőségértékelésére, megfelelőségi jelölésére, árának feltüntetésére, tárolására, szállítására és forgalomba hozatalára, illetve a szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályi előírásokat megsérti,
- b) a fogyasztókat - hamis méréssel, számolással, az áru minőségének megrontásával - megkárosítja,
- c) a nyitva tartásra vonatkozó szabályokat megszegi,
- d) üzletkörébe nem tartozó árut árusít vagy szolgáltatást nyújt,
- e) a fogyasztók minőségi kifogásait a jogszabályok megsértésével intézi,
- f) a forgalomból az árut jogosulatlanul visszatartja, illetve a szolgáltatás nyújtását jogosulatlanul megtagadja,
- g) a vásárlók könyvét szabálytalanul kezeli,
- h) nem megfelelő minőségű árut hoz forgalomba vagy ilyen szolgáltatást nyújt,
- i) a hatósági árnál vagy az árura vagy szolgáltatásra egyébként kötelezően megállapított árnál magasabb árat kér.

Fogyasztási kölcsön

7. § (1) A fogyasztási kölcsönszerződés érvényességéhez a szerződés írásba foglalása és egy példányának a fogyasztó részére történő átadása szükséges.

(2) Semmis az a fogyasztási kölcsönszerződés, amelyik nem tartalmazza

- a) a szerződés tárgyát képező áru vagy szolgáltatás meghatározását,
- b) a szerződés alapján fizetendő ellenszolgáltatás meghatározását,
- c) a tulajdonjog átszállásának időpontját és feltételeit,

- d) a szerződéssel kapcsolatos összes költséget, ideértve a kamatokat, járulékokat, valamint ezek éves, százalékosban kifejezett értékét,
- e) az éves, százalékosban kifejezett teljes hiteldíjat,
- f) az éves, százalékosban kifejezett hiteldíj módosításának feltételeit vagy, ha ez nem lehetséges, az erről szóló tájékoztatást,
- g) a részletek számát, összegét, a törlesztési időpontokat,
- h) ha az áru ára vagy a szolgáltatás díja a szerződés időtartama alatt változhat, a változás feltételeit, illetve azt az összeget, melynek elérése esetén a fogyasztó hátrányos következmények nélkül a szerződéstől elállhat.

(3) A (2) bekezdés e) pontja szerinti éves, százalékosban kifejezett teljes hiteldíj összegét a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény, valamint a teljes hiteldíj mutató számítására és közzétételére vonatkozó rendelkezések alapján kell kiszámítani.

(4) A fogyasztási kölcsönszerződésre vonatkozó szabályoktól a fogyasztó hátrányára eltérő szerződési kikötés semmis.

(5) A szerződés semmisségére csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

(6) A hitelező köteles a fogyasztót a fogyasztási kölcsönszerződés megkötésekor minden olyan szerződési feltételről tájékoztatni, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.

(7) Fogyasztási kölcsönszerződés esetében a fogyasztó minden esetben élhet a lejárat előtti teljesítés jogával. Ebben az esetben a hitelező köteles a hiteldíjat arányosan csökkenteni.

7/A. § (1) Fogyasztási kölcsönszerződés esetében a Ptk. 329. §-ában foglaltaktól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet.

(2) A fogyasztó nem kötelezhető arra, hogy a hitelezőnek a fogyasztási kölcsönszerződésből származó követelése ellenében váltókötelezettséget vállaljon.

(3) A hitelező a fogyasztási kölcsönszerződésből származó követelése biztosítására csekket a fogyasztótól nem fogadhat el.

(4) A fogyasztó bármikor követelheti a hitelezőtől az olyan váltó vagy csekk visszaadását, amelyet a (2) vagy (3) bekezdéssel ellentétben bocsátott ki.

(5) A hitelező felel minden olyan kárért, amely a fogyasztót a (2) vagy (3) bekezdéssel ellentétes váltó- vagy csekk-kibocsátással összefüggésben érte.

IV. Fejezet

A fogyasztók tájékoztatása

A tájékoztatás célja

8. § A tájékoztatásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a fogyasztó rendelkezzen

- a) az áru- és szolgáltatásválasztás megkönnyítéséhez, továbbá az áru és a szolgáltatás használatához, az áru fenntartásához szükséges megfelelő ismeretekkel az áru és a szolgáltatás alapvető tulajdonságairól, jellegzetességeiről, az áru és a szolgáltatás minőségéről,

áráról, díjáról, valamint az áru használatára vonatkozó utasításokról és használatával járó veszélyekről,

b) a jogai érvényesítéséhez szükséges alapvető ismeretekkel.

A címkézés

9. § Az áru akkor hozható fogyasztói forgalomba, ha a csomagolásán vagy másutt, de az árutól elválaszthatatlanul elhelyezett címkén jól olvashatóan, közérthetően és egyértelműen tartalmazza a fogyasztók tájékoztatásához és a hatósági ellenőrzéshez szükséges, a 10. §-ban meghatározott adatokat.

10. § (1) Az áru címkéjének tartalmaznia kell az áru

a) azonosításra alkalmas megnevezését, amelyet védjegy vagy fantázianév nem helyettesíthet;

b) gyártójának vagy forgalmazójának nevét és címét azonosításra alkalmas módon;

c) származási helyének megjelölését, ha az áru nem az Európai Gazdasági Térségből származik.

(2) Az áru jellegétől és rendeltetésétől függően a címkének az (1) bekezdésben foglaltakon túl - a külön jogszabályban meghatározottak szerint - tartalmaznia kell az áru

a) méreteit, nettó mennyiségét az árura jellemző mértékegységben vagy darabszámban,

b) előállításához felhasznált összetevőket (mennyiségi összetételét, a felhasznált anyagok arányát),

c) rendeltetészerű használhatóságának vagy minőségmegőrzésének várható időtartamát,

d) alapvető műszaki jellemzőit,

e) energiafelhasználásának ismérveit,

f) a külön jogszabályban meghatározott módon tanúsított környezet-, illetve természetkímélő jellegét (a felhasznált anyagok, az előállítás módja, a használat és a hulladékká válás tekintetében), a külön jogszabályban meghatározott környezetre és természetre ható veszélyesség jellegét (a felhasznált anyagok, az előállítás módja, a használat és a hulladékká válás tekintetében), illetve a környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvény és külön jogszabályok alapján fennálló környezetterhelési díj, továbbá termékdíj fizetési kötelezettséget,

g) megfelelőségi jelölését.

(3) Ha az áru jellege indokolja, a címkének - külön jogszabályban meghatározottak szerint - megfelelő tájékoztatást kell tartalmaznia az áru környezet-, illetve természetkímélő jellegéről, valamint a rendeltetészerű használatával együtt járó, az áru előrelátható használati ideje alatt fennálló, valamint hulladékká válásakor jelentkező veszélyességi tényezőről úgy, hogy a fogyasztó a veszélyt képes legyen felmérni és megtenni az elhárításához szükséges intézkedéseket.

(4) A címke tartalma megjeleníthető szöveggel, számmal, képpel, ábrával, jellel és jelöléssel úgy, hogy az megfeleljen az (1)-(3) bekezdésekben foglaltaknak.

(5) Az (1) bekezdésben foglaltakat magyar nyelven is meg kell jeleníteni.

11. § A 9-10. §-ban foglaltakat külön törvény eltérő rendelkezése hiányában kell alkalmazni. Az egyes áru fajták címkéjének tartalmára és megjelenítési formájára jogszabály további részletes előírásokat is meghatározhat.

A használati és kezelési útmutató

12. § (1) Külön jogszabályban meghatározott áru csak használati és kezelési útmutatóval hozható forgalomba.

(2) A használati és kezelési útmutatóban a fogyasztókat magyar nyelven, közérthetően és egyértelműen tájékoztatni kell az áru rendeltetésszerű használatának, felhasználásának, eltarthatóságának és kezelésének (a továbbiakban együtt: rendeltetésszerű használat) módjáról, így különösen az áru

a) rendeltetésszerű használatára vonatkozó utasításokról és feltételekről,

b) minőségének megtartásához szükséges különleges tárolási, kezelési feltételekről, amennyiben azok az áru minőségmegőrzési időtartamát, illetve felhasználhatóságát nagymértékben befolyásolják.

(3) Az import áruk esetében az árukhoz csatolt idegen nyelvű útmutatóval azonos tartalmú, magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót kell a fogyasztó számára biztosítani.

A megfelelés tanúsítása

13. § Azok az áruk, amelyekre vonatkozóan jogszabály megfelelés-tanúsítási kötelezettséget ír elő, csak az előírt mód szerinti megfelelési tanúsítvánnyal együtt hozhatók forgalomba.

Az ár feltüntetése

14. § (1) Az áru fogyasztói forgalombahozatalakor a forgalmazó köteles - külön jogszabályban meghatározottak szerint - a fogyasztót írásban tájékoztatni az eladási árról és az egységárról, illetve a szolgáltatás díjáról.

(2) Az eladási árat, az egységárat és a szolgáltatás díját a Magyar Köztársaság területén törvényes fizetőeszköz szerint meghatározva, egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

(3) A Magyar Köztársaság területén fogyasztói forgalomba hozott áru és szolgáltatás áráként a fogyasztói forgalomban fizetendő árat kell feltüntetni.

(4) Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén az áru eladási árán, vagy a szolgáltatás díján a feltüntetett legalacsonyabb eladási árat vagy szolgáltatási díjat kell érteni.

(5) Az árcímke nem takarhatja el az egyedi csomagoláson jogszabály kötelező előírása szerint elhelyezett fogyasztói tájékoztatót.

A csomagolás

15. § (1) Az árut úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás óvja meg az áru minőségét, könnyítse meg szállítását, ne befolyásolja hátrányosan az áru minőségét vagy mennyiségét, segítse elő a korszerű kiszolgálást, feleljen meg a biztonságos munkavégzés és az egészségvédelem követelményeinek.

(2) Az áru csomagolására jogszabály további előírásokat határozhat meg.

Felelősség a tájékoztatási és csomagolási szabályok megsértéséért

16. § (1) A fogyasztók tájékoztatására, valamint a csomagolásra vonatkozó szabályok megtartására

a) a címkézés, a használati és kezelési útmutató, a megfelelőség-tanúsítás, valamint a csomagolás tekintetében a gyártó,

b) az ár feltüntetése tekintetében a forgalmazó köteles.

(2) Ha a gyártó az árut nem látja el a törvény 9-15. §-aiban, illetve külön jogszabályban meghatározott tájékoztatással és csomagolással, a forgalmazó köteles azt pótolni.

(3) A forgalmazónak kell bizonyítania, hogy a tájékoztatást a fogyasztónak megadta.

(4) A fogyasztó - választása szerint - a gyártóval, illetve az árut forgalomba hozó bármelyik gazdálkodó szervezettel szemben érvényesítheti jogait, függetlenül attól, hogy a gyártót megnevezték-e.

(5) A (2)-(4) bekezdésekben foglalt rendelkezések nem érintik a forgalmazónak a gyártóval szemben érvényesíthető igényeit.

V. Fejezet

A fogyasztók oktatása

17. § (1) A fogyasztóval iskolai és iskolán kívüli oktatás keretében meg kell ismertetni az igényei érvényesítéséhez szükséges jogszabályokat.

(2) A fogyasztóvédelmi oktatás elsősorban állami feladat.

(3) Az iskolai fogyasztóvédelmi oktatás a Nemzeti Alaptanterv részét képezi. A Nemzeti Alaptanterv fogyasztóvédelemmel kapcsolatos követelményeinek a Kormány részére történő benyújtása előtt be kell szerezni a fogyasztói érdekek országos képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek véleményét is.

(4) A Nemzeti Alaptanterv elvei és követelményei szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) közreműködik a közoktatás intézményei számára készülő fogyasztóvédelmi tantervi követelmények meghatározásában.

(5) Az állam az iskolai fogyasztóvédelmi oktatással kapcsolatos feladatait az oktatási intézményeken keresztül, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetekkel együttműködve látja el.

VI. Fejezet

A fogyasztói jogok érvényesítése

Békéltető testület

18. § (1) A békéltető testület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy (fogyasztói jogvita) egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében.

(2) A békéltető testület a területi gazdasági kamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

(3) A békéltető testületet az azonos területen működő kereskedelmi és iparkamara és agrárkamara közösen működteti.

(5) A helyi önkormányzatok - önkéntesen és a kamarával történő megállapodás alapján - részt vállalhatnak a békéltető testület működtetésének feladataiból.

19. § (1) 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.

20. § (1) Az eljárásra az a békéltető testület illetékes, amelynek területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetőleg a 28. § (2) bekezdése alapján eljárást kezdeményező szervezet székhelye található.

(2) Belföldi lakóhely hiányában az illetékesség a fogyasztó tartózkodási helyéhez igazodik. Ha ez külföldön van, az illetékességet a panasszal érintett gazdálkodó szervezet vagy az annak képviselőjére hivatott szerv székhelye alapítja meg.

(3) A fogyasztó a kérelmet az (1) bekezdés szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye szerint illetékes testületnél is benyújthatja.

(4) A békéltető testület illetékességi területe a testületet működtető területi gazdasági kamarák illetékességi területéhez igazodik.

21. § (1) A békéltető testület elnökből, elnökhelyettesből és tagokból (a továbbiakban együtt: békéltető testületi tagok) áll.

(2) A testületi tagokat - testületenként legalább tíz, legfeljebb harminc főt - egyrésztől a kamara, másrésztől a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek egyenlő arányban jelölik ki. A jelölés során biztosítani kell, hogy a testületnek legyen olyan tagja, aki a 25. § (4) bekezdésében meghatározott követelményeknek megfelel.

(3) A tagokról a testület elnöke listát vezet. A lista tartalmazza a tagok nevét, szakmai ismeretük és a jelölő szervezet megjelölését. Ezek az adatok közérdekből nyilvános adatok. Az elnök a testületi tagok listáját megküldi a békéltető testület működési feltételeit biztosító kamarának, a fogyasztóvédelmi hatóságnak, a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezeteknek, valamint a helyi önkormányzatoknak.

(4) Az elnököt - a testületi tagok közül - a békéltető testület választja meg. A választás eredményét a békéltető testület megküldi a fogyasztóvédelmi hatóság vezetőjének. Ha az elnök testületi tagsági megbízatásának megszűnését követő hatvan napon belül a békéltető testület nem választ elnököt, az új elnököt - a fogyasztóvédelmi hatóság vezetőjének javaslatára - a miniszter bízza meg a testületi tagok közül. Az elnök teljes jogkörrel képviseli a testületet.

(5) Az elnökhelyettes az elnök jelöli ki a testületi tagok közül. Az elnökhelyettes teljes jogkörrel helyettesíti az elnököt annak akadályoztatása esetén.

(6) A békéltető testületi tagok megbízatása három évre szól. A tagok újraválaszthatóak.

(7) A békéltető testület tagjai tevékenységüket külön jogszabályban meghatározott díjazás ellenében végzik.

22. § (1) Békéltető testületi tag az lehet, aki felsőfokú iskolai végzettséggel és annak megfelelő, legalább kétéves igazolt szakmai gyakorlattal rendelkezik.

(2) Nem lehet békéltető testületi tag,

- a) aki a polgári jog szabályai szerint cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes,
- b) aki a büntetett előléthez fűződő hátrányok alól nem mentesült.

23. § A békéltető testület tagjainak függetlennek és pártatlannak kell lenniük, nem lehetnek képviselői a feleknek, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el. Teljes titoktartásra kötelezettek a békéltető testület működése során tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében, az eljárás megszűnése után is. Minderről kijelölésük elfogadásakor írásbeli nyilatkozatot kötelesek tenni.

24. § (1) A békéltető testületi tag megbízatása megszűnik

- a) a megbízatás időtartamának lejártával,
- b) a 22. § (2) bekezdésében foglalt kizáró okok bekövetkezése esetén,
- c) lemondással,
- d) alkalmatlanná válása esetén,
- e) halálával.

(2) Az (1) bekezdés d) pontja szerinti esetben a megbízatás megszűnését a békéltető testület elnöke - az érintett testületi tag meghallgatása után és a tagot jelölő szervezet véleményének figyelembevételével - állapítja meg.

(3) Ha a békéltető testületi tag megbízatása a törvényben szabályozott bármely okból megszűnik, helyette a testületi tag jelölésére vonatkozó rendelkezések megfelelő alkalmazásával új testületi tagot kell kijelölni.

25. § (1) A békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. Az eljáró tanács egyik tagját az eljárást megindító fogyasztó, illetve a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, egy másik tagját pedig az eljárással érintett gazdálkodó szervezet jelöli ki a testületi tagok 21. § (2) bekezdésében meghatározott listájáról, és az így kijelölt két tag jelöli ki az eljáró tanács elnökét.

(2) 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, vagy, ha más okból szükséges, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki, figyelemmel arra, hogy legalább egy tag a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek által jelölt, egy másik tag pedig a kamara által jelölt testületi tagok közül kerüljön ki, valamint minden olyan szempontra, amely nagy valószínűséggel biztosítja független és pártatlan testületi tag kijelölését.

(3) Ha a felek az ügy eldöntését egyszerűnek tartják és egy testületi tag személyében megállapodnak, ez a testületi tag egyedül jogosult az eljárás lefolytatására.

(4) A (3) bekezdésben meghatározott esetben egyedül eljáró testületi tagként csak az jelölhető ki, aki jogi végzettséggel rendelkezik, és a megelőző három évben nem állt az őt jelölő kamarával, illetve fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezettel, vagy ezek tagjával munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban.

(5) Ahol a törvény a továbbiakban eljáró tanácsot, illetve az eljáró tanács elnökét említi, azon az egyedül eljáró testületi tagot is érteni kell.

26. § (1) A békéltető testületi tag az eljárásból ki van zárva, ha neki vagy hozzátartozójának [Ptk. 685. § b) pont] a vitás üggyhez személyi vagy vagyoni érdekeltisége fűződik, illetve egyéb ok miatt elfogult, kivéve, ha a feleket erről tájékoztatta, és ennek ismeretében személye ellen egyik fél sem emelt kifogást.

(2) A felek, illetve az elnök által az eljáró tanácsba kijelölt testületi tag köteles a testület elnökének haladéktalanul bejelenteni és a felek előtt feltárni minden olyan körülményt, amely jogos kétségeket ébreszthet függetlensége vagy pártatlansága tekintetében.

(3) Az eljáró tanácsba kijelölt testületi tag ellen a fél kizárási kérelmet terjeszthet elő, amennyiben olyan körülmények állnak fenn, amelyek jogos kétségeket ébresztenek függetlensége vagy pártatlansága tekintetében.

(4) A fél az általa kijelölt testületi tag ellen csak olyan okból élhet kizárási kérelemmel, amely a kijelölést követően vált előtte ismertté.

(5) Az indokolással ellátott írásbeli kizárási kérelem attól a naptól számított három napon belül terjeszthető elő, amikor a fél az eljáró tanács összetételéről tudomást szerzett, vagy amikor a (3) bekezdésben említett körülmények előtte ismertté váltak.

(6) A kizárási kérelemről a békéltető testület elnöke dönt, az érintett testületi tag meghallgatása után. E döntés meghozataláig az eljáró tanács - a kizárással érintett testületi tagot is beleértve - folytathatja az eljárást, de érdemi határozatot nem hozhat.

26/A. § A békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, határozatainak típusairól, kikényszerítésének módjáról és a rendelkezésre álló jogorvoslatokról.

27. § (1) A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését.

(2) E körben a gazdálkodó szervezet fokozott együttműködésre köteles. Ha a fogyasztó panaszával nem ért egyet, köteles a fogyasztónak erről haladéktalanul rövid indokolással ellátott írásbeli nyilatkozatot adni.

28. § (1) A békéltető testület eljárása a 27. §-ban szabályozott egyeztetést követően kérelemre indul.

(2) A kérelmet a fogyasztó vagy - a több fogyasztót érintő vitás ügyben az érintettek felhatalmazása alapján - a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet terjesztheti elő.

(3) A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásos formának elektronikus irat használatával is eleget lehet tenni. A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, illetve az eljárást kezdeményező szervezet nevét, székhelyét és az érintettek felhatalmazását,
- b) a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét,
- c) - ha az illetékességet a 20. § (3) bekezdése szerint a szerződés teljesítésének helyére kívánja alapítani - a fogyasztónak a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát,
- d) a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a fogyasztó nyilatkozatát a 27. § (1) bekezdésében előírt feltétel teljesítéséről,
- f) a testület döntésére irányuló indítványt.

(4) A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a gazdálkodó szervezet írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, illetőleg - közüzemi, valamint pénzügyi szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezet esetében - az ügyfélszolgálati iroda elutasító nyilatkozatát, ezek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

(5) Ha a kérelem nem felel meg a (3)-(4) bekezdésben foglaltaknak, a békéltető testület elnöke a kérelmet a hiányok megjelölése mellett pótlás végett a kérelmezőnek visszaküldi.

28/A. § Az eljárás megindítása az elévülést megszakítja. Az eljárás eredményes befejezése után az elévülésre a Ptk. 327. §-a (1) és (2) bekezdésében, az eljárás eredménytelensége esetén a Ptk. 326. §-a (2) bekezdésében foglaltak irányadók.

29. § (1) Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik.

(2) A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított három munkanapon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. A testület hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén az ügyet - a kérelmező egyidejű értesítésével - a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.

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

(4) Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról a feleket a kérelem másolatának és a 21. § (3) bekezdése szerinti lista egyidejű megküldésével kellő időben előzetesen értesíti, azzal a felhívással, hogy az eljáró tanács általuk jelölhető tagjára vonatkozó javaslatukat legkésőbb az értesítés kézhezvételétől számított három napon belül tegyék meg, illetve - egyszerűen eldönthető ügy esetén - az egyedül eljáró testületi tag személyében e határidő alatt állapotjanak meg, ellenkező esetben a kijelölésről a békéltető testület elnöke hivatalból gondoskodik. Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie.

(5) Az értesítésben a panasszal érintett gazdálkodó szervezetet fel kell szólítani, hogy az értesítés kézhezvételétől számított öt napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a panasz jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőségeként történő elfogadását (alávétés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára

bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a gazdálkodó szervezetet, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

(6) A gazdálkodó szervezet válasziratának másolatát az elnök a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi, ha pedig erre már nincs elegendő idő, azt a meghallgatáson adja át.

(7) Ha a gazdálkodó szervezet válasziratát nem terjeszti elő, a tanács köteles az eljárást folytatni, anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításai elismerésének tekintené.

30. § (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

(2) Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni. Köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére.

(3) Az eljárás nyilvános, bármelyik fél azonban kérheti a nyilvánosság kizárását.

31. § (1) A kérelem, illetve a válaszirat az eljárás során szabadon módosítható vagy kiegészíthető, kivéve, ha az eljáró tanács ennek lehetőségét az ezzel okozott késedelemre tekintettel kizárja, vagy a gazdálkodó szervezet az alávetésre hivatkozva a kérelem módosítása, illetőleg kiegészítése ellen tiltakozik.

(2) 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 hozhat határozatot.

(4) 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 nincs szükség.

(5) A tanács az ügy érdemében szótöbbséggel határozatot hoz.

(6) A tanács az eljárást az eljárás megindulását követő hatvan napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

32. § A tanács határozata

a) ajánlás, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem fogadja el, vagy

b) kötelezést tartalmazó határozat, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor (alávetés) vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

33. § (1) A határozatnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra, és a döntés alapjául szolgáló indokokra. Rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.

(2) Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

(3) A határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint - a határozat kihirdetését követő naptól számított - tizenöt napos határidőt kell szabni.

(4) A tanács határozatát a határozathozatal napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb nyolc napon belül meg kell küldeni a feleknek és a fogyasztóvédelmi hatóságnak.

34. § (1) A tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

(2) A tanács határozata ellen fellebbezésnek nincs helye, a határozat érvénytelenítése azonban kérhető a bíróságtól, a (3) bekezdésben meghatározottak szerint.

(3) A fél a határozatnak a részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel a határozat érvénytelenítését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek, vagy a 19. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra.

(4) A bíróság a tanács kötelező határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti.

(5) A bíróság ítélete kizárólag a határozat érvénytelenítésére vonatkozhat.

(6) A bírósági eljárására egyébként a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadók.

35. § (1) A határozat kézhezvételétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatában előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, illetve a határozat meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított három napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

36. § (1) A békéltető testületet működtető kamara és a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a tanács kötelező határozatának végrehajtását, illetve azt, hogy mennyiben járnak el a felek az ajánlásban foglaltaknak megfelelően.

(2) Ha a gazdálkodó szervezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, az (5) bekezdésben meghatározott értesítést a békéltető testület továbbítja a fogyasztóvédelmi hatóságnak, és a békéltető testületet működtető kamarának, amely - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosult, illetve ha az ajánlásban foglaltak a békéltető testület határozata szerint a fogyasztók széles körét érintik, a fogyasztóvédelmi hatóság köteles a vizsgált panaszt és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

(3) Ha a gazdálkodó szervezet a tanács kötelező határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó, illetve az eljárást

kezdeményező szervezet kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

(4) A bíróság megtagadja a kötelező határozat végrehajtását, ha a 19. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra.

(5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelező határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

36/A. § A békéltető testület köteles tevékenységéről évente, a tárgyévet követő év március 31-éig összefoglaló tájékoztatót készíteni és azt a miniszternek megküldeni. A miniszter gondoskodik a rendelkezésére bocsátott összefoglaló tájékoztatók közzétételéről.

37. § A békéltető testület az eljárására vonatkozó részletes szabályokat a törvény keretei között szabadon állapíthatja meg. Az országos gazdasági kamarák az egységes gyakorlat kialakítása érdekében - a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetek szövetségének és a testületi elnökök véleményének figyelembevételével - eljárási szabályzatot készíthetnek, melyet az igazságügyért felelős miniszter hagy jóvá.

Ügyfélszolgálat

38. § (1) A közüzemi, a pénzügyi és nyugdíjpenztári, a biztosítási, valamint a távközlési szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetek a fogyasztói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, a fogyasztók tájékoztatására az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot kötelesek működtetni.

(2) Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a gazdálkodó szervezet úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy a fogyasztói érdekek ne sérüljenek.

(3) Az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a fogyasztónak átadni vagy tizenöt napon belül megküldeni.

(4) Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetekkel.

Keresetindítás

39. § (1) Az ellen, akinek jogszabályba ütköző tevékenysége a fogyasztók széles körét érinti vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, a fogyasztóvédelmi hatóság, a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet vagy az ügyész, valamint a 2. § *b)* és *m)* pontjában meghatározott szolgáltatással kapcsolatban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete is pert indíthat a fogyasztók széles körének védelme, illetőleg a jelentős nagyságú hátrány kiküszöbölése érdekében. Ilyen per akkor is indítható, ha a sérelmet szenvedett fogyasztók személye nem állapítható meg.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott kereset a jogsértés bekövetkezését követő egy éven belül nyújtható be.

(3) A bíróság az ítéletben feljogosíthatja az igény érvényesítőjét, hogy a jogsértő költségére az ítéletet országos napilapban közzétegye.

(4) A jogsértő köteles a sérelmet szenvedett fogyasztó igényét az ítéletnek megfelelően kielégíteni. Ez nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértővel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét érvényesítse.

(5) A keresetindítási jog az (1)-(4) bekezdésben meghatározottak szerint megilleti azokat az Európai Gazdasági Térség bármely államának joga alapján létrejött feljogosított egységeket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében, amelyek a 98/27/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikkének (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek, feltéve, hogy a keresetben érvényesített igény külön jogszabályban meghatározott jogszabályi rendelkezések megsértésén alapul.

MÁSODIK RÉSZ

A FOGYASZTÓVÉDELEM ÁLLAMI, ÖNKORMÁNYZATI ÉS ÉRDEK-KÉPVISELETI INTÉZMÉNYRENDSZERE

VII. Fejezet

A fogyasztóvédelem állami intézményrendszere

40. § (1) A miniszter

a) kidolgozza és jóváhagyásra a Kormány elé terjeszti a fogyasztóvédelmi politika koncepcióját, javaslatot tesz a megvalósítás szervezeti és intézményi feltételeire,

b) intézkedéseket tesz, illetve kezdeményez a fogyasztói jogok védelme és érvényesítése érdekében.

(2) A koncepciónak tartalmaznia kell:

a) az elérni kívánt fogyasztóvédelmi célokat,

b) a célok érdekében végrehajtandó feladatokat, azok megvalósításának sorrendjét és határidejét,

c) a kitűzött célok megvalósításának eszközeit, ideértve a pénzügyi igények megjelölését is.

(3) A koncepcióban foglaltakat a gazdaságpolitikai döntések kialakítása, továbbá a nemzetgazdaság bármely ágában megvalósuló végrehajtási tevékenység során érvényre kell juttatni.

41-43. §

Együttműködés az Európai Gazdasági Térség államainak fogyasztóvédelmi hatóságaival

43/A. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság látja el a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtását a következő irányelveket átültető tagállami jogszabályokba ütköző Európai Közösségen belüli jogsértések tekintetében:

a) az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló 85/577/EGK tanácsi irányelv,

b) a fogyasztói hitelre vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről szóló - a 90/88/EGK tanácsi irányelvvel, továbbá a 98/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel módosított - 87/102/EGK tanácsi irányelv,

c) a szervezett utazási formákról szóló 90/314/EGK tanácsi irányelv,

- d) a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK tanácsi irányelv,
- e) az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések egyes szempontjai vonatkozásában a fogyasztók védelméről szóló 94/47/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,
- f) a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló - a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel módosított - 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,
- g) a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről szóló 98/6/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,
- h) a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,
- i) a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem egyes jogi vonatkozásairól szóló 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 5. és 10-11. cikke,
- j) az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek közösségi kódexéről szóló 2001/83/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv - 2004/27/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel módosított - 86-100. cikke.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság látja el - szükség szerint a légiközlekedési hatóság megkeresésével - a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtását a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet rendelkezéseibe ütköző Európai Közösségen belüli jogsértések tekintetében.

(3) A fogyasztóvédelmi hatóság végzi a Magyar Köztársaságban - összekötő hivatalként - a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtásának összehangolását.

(4) A kölcsönös jogsegély során a fogyasztóvédelmi hatóság a 2007/76/EK bizottsági határozatnak megfelelően jár el.

43/B. § A 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 5. cikkének (1) bekezdése, 16. cikkének (1) bekezdése, valamint 17. cikkének (1) bekezdése szerinti értesítési kötelezettségek, továbbá a 21. cikkének (2) bekezdése szerinti jelentéstételi kötelezettség végrehajtásáról a miniszter gondoskodik.

VIII. Fejezet

A helyi önkormányzatok szerepe

44. § (1) A helyi önkormányzatok képviselő-testületei

- a) segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek helyi érdekérvényesítő tevékenységét,
- b) önkéntesen, a kamarával történő megállapodás alapján részt vállalhatnak a békéltető testület működtetésének feladataiból,
- c) a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek.

(2) Az önkormányzat képviselő-testületének, valamint jegyzőjének fogyasztóvédelmi feladat- és hatáskörét külön jogszabályok határozzák meg.

IX. Fejezet

Érdek-képviselési szervezetek

45. § (1) Az állam és a helyi önkormányzatok előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek arra irányuló tevékenységét, hogy

- a) érdekvédelmi munkájukkal segítsék a fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak érvényesítését, ennek keretében feltárják a fogyasztói problémákat, értékelik a fogyasztói jogok érvényesülését,
- b) figyelemmel kísérik a fogyasztókkal szemben alkalmazott általános szerződési feltételeket,
- c) képviselik a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben,
- d) eljárást, vizsgálatot, intézkedést, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében,
- e) véleményezzék a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek érvényesítése vagy védelme érdekében,
- f) közreműködjenek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában és figyelemmel kísérik annak érvényesülését,
- g) a fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítésüket elősegítő tanácsadó irodákat és a fogyasztók tájékoztatását szolgáló információs rendszert működtessenek,
- h) fogyasztóvédelmi oktatást szervezzenek,
- i) a tevékenységük során tapasztaltak nyilvánosságra hozatalával tájékoztassák a közvéleményt,
- j) a fogyasztói érdekek védelme céljából részt vegyenek a nemzetközi szervezetek tevékenységében,
- k) közreműködjenek a nemzeti szabványosításban a Magyar Szabványügyi Testület szervein keresztül.

(2) Az árhatóság köteles a hatósági ár megállapítását, a hatósági ár mértékének kialakítását megelőzően a társadalmi szervezetek véleményét kikérni.

(3) Az állam a mindenkor évi költségvetésről szóló törvényben gondoskodik a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek támogatásáról.

X. Fejezet

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása

46. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság (a továbbiakban: eljáró hatóság) eljárásában a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény rendelkezéseit az e fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

(2) Az eljáró hatóság eljárását - külön jogszabályban meghatározott jogszabályi rendelkezések megsértése miatt - ügyfélként az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében kezdeményezhetik azok az Európai Gazdasági Térség bármely államának joga alapján létrejött feljogosított egységek is, amelyek a 98/27/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikkének (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek.

(3)-(4)

47. § (1) Ha az eljáró hatóság eljárása során megállapította az e törvényben és más jogszabályokban foglalt fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, jogszabály eltérő rendelkezése hiányában

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,

- b) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,
- c) elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes áru forgalomból való kivonását,
- d) elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes áru megsemmisítését a környezetvédelmi szempontok figyelembevételével,
- e) elrendelheti a fogyasztók életét, egészségét veszélyeztető értékesítési körülmények, illetve a fogyasztók széles körét érintő vagy jelentős nagyságú hátrányt okozó és a tisztességtelen piaci magatartás tilalmába ütköző gazdasági tevékenység esetén - a szabálytalanság megszüntetéséig - az üzlet bezárását.

(2) Az eljáró hatóság jogosult jegyzőkönyv ellenében minta és ellenminta vételére, ha az áru minősége, összetétele csak vegyi vagy műszaki vizsgálattal állapítható meg, továbbá próbavásárlást végezhet.

(3) Az eljáró hatóság az ellenőrzések során együttműködik az önkormányzati szervezetekkel, az ellenőrzések tapasztalatairól tájékoztatja az érdekelt önkormányzatokat és felkérésükre vizsgálatot folytat.

(5) Az eljáró hatóság az általa kiadott határozatot tizenöt napon belül köteles megküldeni az érdekelt szakmai felügyeletnek.

47/A. § (1) Az eljáró hatóság a 47. § (2) bekezdésében megjelölt próbavásárlás során, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében közreműködőt, továbbá az alkalmi munkavállalói könyvvel történő foglalkoztatásról és az ahhoz kapcsolódó közterhek egyszerűsített befizetéséről szóló 1997. évi LXXIV. törvényben meghatározottak alapján alkalmi munkavállalói könyvvel rendelkező munkavállalót is igénybe vehet.

(2) A 47. § (2) bekezdésében megjelölt eljárásban az (1) bekezdés alapján közreműködő személy részére az eljáró hatóság megbízólevelet állít ki, amely tartalmazza a közreműködő nevét, továbbá, hogy mely forgalmazónál milyen típusú ellenőrzést folytathat le.

(3) Próbavásárlás esetén az eljáró hatóság az ellenőrzési jogosultságát a próbavásárlás befejezésekor igazolja, ezzel egyidejűleg a forgalmazó képviselőjében eljáró személy az áru visszavétele mellett köteles a vételárat visszatéríteni.

47/B. § Az eljáró hatóság a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtása során a Közösségen belüli jogsértés megszüntetése érdekében határozathozatal helyett hatósági szerződést köthet azzal az ügyféllel, aki vállalja, hogy felhagy a jogsértő magatartással, és magatartását a hatósági szerződésben meghatározott módon hozza összhangba a 43/A. § (1) bekezdésében meghatározott irányelveket átültető jogszabályi rendelkezésekkel, illetve a 43/A. § (2) bekezdésében meghatározott közösségi rendelettel.

47/B. § Dohányterméknek, szeszes italnak kereskedelmi forgalomban 18. életévét be nem töltött személy részére történő kiszolgálása esetén, az eljáró hatóság a dohánytermékek, szeszes italok forgalmazását - a jogsértés megállapításától számított legfeljebb 1 évig - megtilthatja. A jogsértés ismételt elkövetése esetében az eljáró hatóság - legfeljebb 30 nap időtartamra - elrendelheti az üzlet ideiglenes bezárását is. Az eljáró hatóság vezetője elrendelheti a termék forgalmazását, illetőleg az üzlet ideiglenes bezárását elrendelő határozat fellebbezésre tekintet nélküli végrehajtását.

48. § (1) Az eljáró hatóság a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén határozatával fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki, kivéve ha más hatóság azonos tényállás mellett már szabott ki bírságot. A bírság többszörös jogsértés esetén halmozottan is kiszabható.

(2) A bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a fogyasztók érdekei sérelmének körére, súlyára, a jogsértő állapot időtartamára és a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, valamint a jogsértéssel elért előnyre - tekintettel kell meghatározni.

(3) A bírságot a fogyasztóvédelmi hatóság számlájára kell befizetni. A bírság felhasználásáról külön jogszabály rendelkezik.

(4) A jogerősen kiszabott és be nem fizetett bírságot adók módjára és azokkal egy sorban kell behajtani.

49. § (1) Az eljáró hatóság az ügydöntő határozat meghozataláig terjedő időtartamra végzésében azonnali hatállyal elrendelheti a 47. § (1) bekezdésének a)-c), illetve e) pontjában foglaltakat, ha arra a (2) bekezdésben meghatározott feltételek fennállásának valószínűsíthetősége miatt halaszthatatlanul szükség van. E döntését a hatóság soron kívül hozza meg.

(2) Az eljáró hatóság vezetője elrendelheti az élet, az egészség, a testi épség és a környezet védelme, vagy a fogyasztók széles körét érintő, súlyos kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében hozott határozat fellebbezésre tekintet nélkül történő végrehajtását.

50. § A bíróság a fogyasztóvédelmi hatóság határozatát megváltoztathatja.

51. § (1) Az eljáró hatóság határozatát - jogorvoslatra tekintet nélkül - közzéteszi, amennyiben a) a határozat fellebbezésre tekintet nélkül történő végrehajtását rendelte el a 49. § (2) bekezdése alapján, vagy

b) a határozathozatalra azért került sor, mert a hatóság az 55. § (1) bekezdésének a) pontja alapján kiadott kormányrendelet szerinti eljárása során megállapítja, hogy a vizsgált áru vagy szolgáltatás nem felel meg a biztonságossági követelményeknek.

(2) Az eljáró hatóság jogerős határozatát közzéteszi, amennyiben

a) határozatában egymillió forint vagy azt meghaladó összegű bírságot szabott ki,

b) a határozat meghozatalára a jogsértő magatartás ismételt tanúsítása miatt került sor, vagy

c) a jogsértő állapot megszüntetését elrendelő, illetve a jogsértő magatartás további folytatását megtiltó határozatát a 43/A. § (1), illetve (2) bekezdése vagy a 46. § (2) bekezdése szerinti eljárása keretében hozta.

(3) Az (1)-(2) bekezdésben nem szabályozott esetekben az eljáró hatóság jogerős határozatát közzéteheti.

(4) Az eljáró hatóság - amennyiben azt a 46. § (2) bekezdése szerinti eljárása keretében hozta - közzéteszi a 49. § (1) bekezdése szerinti végzését.

(5) A határozat, illetve a végzés közzététele a hatóság honlapján, illetőleg a hatóság által célszerűnek tartott egyéb módon történik. A közzétett döntésről a hatóság a nemzeti hírügynökséget is tájékoztathatja.

(6) A közzétett dokumentumnak tartalmaznia kell:

- a) a közzététel napját,
- b) a közzététel e törvény szerinti jogcímét,
- c) a jogerő beálltára vagy annak hiányára történő utalást,
- d) az eljáró hatóság megnevezését,
- e) az ügy számát és tárgyát,
- f) a jogsértő gazdálkodó szervezet nevét és székhelyét,
- g) a megállapított tényállást,
- h) a határozat, illetve a végzés rendelkező részét, ide nem értve jogerős határozat, végzés esetén a jogorvoslatról szóló rendelkezést, valamint
- i) a határozattal szembeni fellebbezés, bírósági felülvizsgálat, felügyeleti eljárás vagy ügyészi óvás tényét és - amennyiben rendelkezésre áll - azok eredményét.

51/A. § (1) Az eljáró hatóság az általa a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtása keretében kötött hatósági szerződésről közleményt tesz közzé honlapján, illetőleg az általa célszerűnek tartott egyéb módon.

(2) Az (1) bekezdés szerinti közleménynek tartalmaznia kell:

- a) az 51. § (6) bekezdésének a)-b) és d)-f) pontjaiban foglaltakat,
- b) a közérdek védelmében történő megállapodáskötés tényét,
- c) a kötelezettségvállalás tartalmát közérthetően összefoglalva, valamint
- d) az arra vonatkozó figyelemfelhívást, hogy a hatósági szerződés a hatóságnál megtekinthető.

HARMADIK RÉSZ

Záró rendelkezések

Hatálybalépés

52. § (1) Ez a törvény 1998. március 1-jén lép hatályba.

(2) E törvény 18-37. §-ában foglalt rendelkezéseket 1999. január 1-jétől kell alkalmazni.

53. §

54. §

Felhatalmazás

55. § (1) Felhatalmazást kap a Kormány, hogy

- a) az általános termékbiztonságra, valamint a megjelenésükben másnak látszó és ezáltal a fogyasztó egészségét vagy biztonságát veszélyeztető áruk forgalomba hozatalára és ellenőrzésére,
- b) az egységes megfelelőségi jelölés használatára,
- c) az ingatlanok időben megosztott bérleti jogának megszerzésére irányuló szerződésekre,
- d) a házaló kereskedésre,
- e) a távollevők között létrejött szerződésekre,
- f) a fogyasztóvédelmi bírság felhasználására,
- g) a békéltető testületi tagok díjazására,
- h) a fogyasztóvédelmi hatóság vagy hatóságok kijelölésére, feladat- és hatáskörére,
- i) a fogyasztói csoportok szervezésére és működésük felügyeletének a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete általi ellátására,
- j) a fogyasztók védelme céljából a jogsértéstől eltöltő határozatokról szóló 98/27/EK irányelv 4. cikke (2) bekezdésének végrehajtása céljából a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi

szervezeteknek az irányelv 4. cikkének (3) bekezdésében meghatározott jegyzékre való felkerülése céljából lefolytatandó eljárásra,

k) a határon átnyúló fogyasztói panaszok tekintetében a fogyasztó igényérvényesítésének előmozdítása, valamint az ilyen jogviták peren kívüli elintézését elősegítő alternatív vitarendezési fórumok európai hálózatában való részvételre

l)

vonatkozó részletes szabályokat rendelettel meghatározza.

(2) Felhatalmazást kap az igazságügyért felelős miniszter, hogy - e törvény 39. §-ának (5) bekezdésére és 46. §-ának (2) bekezdésére tekintettel - rendelettel megállapítsa azon jogszabályokat, melyek a fogyasztók védelme céljából a jogsértéstől eltiltó határozatokról szóló 98/27/EK irányelv mellékletében meghatározott irányelvekkel teremtik meg az összeegyeztethetőséget.

56. § Felhatalmazást kapnak az ágazati irányításért felelős miniszterek, hogy

a) a feladat- és hatáskörükbe tartozó árukra és szolgáltatásokra vonatkozó fogyasztói forgalomba hozatali követelményeket, biztonságossági előírásokat, címkézésre vonatkozó külön előírásokat, az egyes áruk megfelelőség értékelésének módját, valamint a tanúsítványokat kiadó szervezetek körét,

b)

c) a fogyasztói forgalomba hozatallal kapcsolatos jelek, jelölések alkalmazására vonatkozó részletes szabályokat rendelettel meghatározzák.

56/A. § (1) Felhatalmazást kap az egészségügyért felelős miniszter, hogy a miniszterrel egyetértésben a gyógyászati segédeszközök és az orvostechnikai termékek fogyasztói forgalmazásának ellenőrzésére és az ellenőrzésben való szakhatósági közreműködésre vonatkozó részletes szabályokat rendeletben meghatározza.

(2) Felhatalmazást kap az agrárpolitikáért felelős miniszter, hogy a miniszterrel, a kereskedelemért felelős miniszterrel, valamint az egészségügyért felelős miniszterrel egyetértésben a dohánytermékek előállításának, forgalmazásának és ellenőrzésének a jövedéki törvény szabályozási körébe nem tartozó feltételeit rendeletben meghatározza.

(3) Felhatalmazást kap a miniszter - hogy az érdekelt miniszterrel egyetértésben - rendeletben állapítsa meg a kizárólag használati és kezelési útmutatóval együtt forgalomba hozható áruk körét.

(4) Felhatalmazást kap az iparügyekért felelős miniszter és a fogyasztóvédelemért felelős miniszter, hogy a külön jogszabályban meghatározott termékek (termékkörök) használati és kezelési útmutatójának tartalmára részletes szabályokat együttes rendeletben állapítson meg.

(5) Felhatalmazást kap a kereskedelemért és a fogyasztóvédelemért felelős miniszter, hogy a fogyasztói forgalomba kerülő áruk ára, illetve szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályait együttes rendeletben állapítsa meg.

Az Európai Unió jogának való megfelelés

57. § (1) Ez a törvény a következő uniós jogi aktusoknak való megfelelést szolgálja:

- a) a Tanács 90/88/EGK irányelvével módosított 87/102/EGK irányelve (1986. december 22.) a fogyasztói hitelre vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről [a 2. § *d*) pontja és a 7-7/A. §];
- b) az Európai Parlament és a Tanács 98/27/EK irányelve (1998. május 19.) a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról [a 39. § (3) és (5) bek., a 46. § (2) bek., a 47. § (1) bek. *a*) és *b*) pontja, a 49. § (1) bek., valamint az 51. § (2) bek. *c*) pont, (4)-(6) bek.];
- c) az Európai Parlament és a Tanács 2001/95/EK irányelve (2001. december 3.) az általános termékbiztonságról [a 2. § *j*), *k*), *n*), valamint *o*) pontja és a 3-5. §, a törvény végrehajtására az 55. § (1) bek. *a*) pontjában adott felhatalmazás alapján megalkotott kormányrendelettel együtt];
- d) a Bizottság 98/257/EK ajánlása (1998. március 30.) a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről (a 18-37. §).

(2) Ez a törvény a következő uniós jogi aktusok végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapítja meg a fogyasztóvédelmi hatóság feladatkörében és eljárásában:

- a) az Európai Parlament és a Tanács 2006/2004/EK rendelete (2004. október 27.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről, 4. cikk (1) és (6) bekezdés, 5. cikk (1) bekezdés, 16. cikk (1) bekezdés, 17. cikk (1) bekezdés, 21. cikk (2) bekezdés [a 43/A. §, a 43/B. §, a 47/B. §, az 51. § (2) bek. *c*) pontja, valamint (5) és (6) bek.];
- b) a Bizottság 2007/76/EK határozata (2006. december 22.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a kölcsönös jogsegély vonatkozásában való végrehajtásáról [a 43/A. § (4) bek.].