

# **A Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület eljárási szabályzata**

## **A meghallgatás vezetése**

1 § (1) A meghallgatást az eljáró tanács elnöke vezeti. Ennek megfelelően a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: 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 folyamatos hangfelvételt készít.

## **A meghallgatás megnyitása**

2. § (1) A meghallgatást az eljáró tanács elnöke nyitja meg.

(2) A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke tájékoztatja a megjelenteket a meghallgatás megnyitásának időpontjáról és a tárgyalta 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.

(3) 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). 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.§ (1) 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. 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.

(2) 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.

### **A meghallgatás lefolytatása**

4. § (1) A meghallgatás kezdetén az eljárást kérelmével megindító panaszos fogyasztó (továbbiakban: panaszos) vagy az eljáró tanács elnöke felolvassa vagy ismerteti a panaszos kérelmét.

(2) Ezután az eljáró tanács elnöke felhívására a panaszos nyilatkozik arra nézve, hogy a előadott kérelmét változatlanul fenntartja-e, illetőleg, hogy azt miként módosítja vagy változtatja meg újonnan felmerült körülmények folytán.

(3) A panaszos nyilatkozata után a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás (továbbiakban: bepanaszolt) adja elő az eljárás megszüntetésére irányuló, vagy érdemi védekezést tartalmazó nyilatkozatát (továbbiakban: ellenkérelem), vagy egyezség létrehozatalára irányuló nyilatkozatát a panaszos kérelmével szemben. A bepanaszoltnak ellenkérelemében elő kell adni az annak alapjául szolgáló tényeket és ezek bizonyítékait.

(4) Ha a bepanaszolt ellenkérelemében az eljárás megszüntetését kéri az eljáró tanács mindenekelőtt ebben a kérdésben tárgyal.

5. § Az eljáró tanács elnöke - ha ez a tényállás megállapításához szükséges - a feleket felhívja további nyilatkozataik megtételére és lefolytatja a bizonyítási eljárást.

6. § (1) A meghallgatáson a tanács tagjai mindvégig jelen vannak.

(2) Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.

### **Bizonyítási eszközök**

7. § Bizonyítási eszközök különösen a szakértői vélemények, az okiratok és egyéb tárgyi bizonyítékok. Eskünek, helyszíni szemlének a meghallgatáson helye nincs.

8. § (1) Az eljáró tanács figyelembe veszi döntése meghozatala során az ügyvel 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.

(2) A meghallgatáson szakértő kirendelésének nincs helye, legfeljebb a felek egyezsége terjedhet ki szakértő személyében való megállapodásra.

9. § (1) Ha a fél tényállításait okirattal kívánja bizonyítani, az okiratot a meghallgatáson megtekintés végett be kell mutatnia, ha azt kérelméhez egyébként nem csatolta.

(2) 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.

(3) Az eredeti okirat helyett annak hiteles vagy egyszerű másolatban való bemutatása is elegendő, ha ezt az ellenfél nem kifogásolja, és az eredeti okirat bemutatását az eljáró tanács sem tartja szükségesnek.

(4) 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.

(5) Olyan tényállásra vonatkozóan, amely okirattal bizonyítható, az eljáró tanács az egyéb bizonyítást mellőzheti.

### **Bizonyítás lefolytatása**

10. § (1) A bizonyítási eljárást az eljáró tanács a meghallgatáson folytatja le.

(2) A bizonyítási eljárást az eljáró tanács a szabályszerűen idézett felek távollétében is lefolytatja.

11.§ (1) 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.

(2) 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.

### **A meghallgatás berekesztése**

12. § (1) Ha az ügy határozathozatalra megérett, 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.

### **A meghallgatás elhalasztása**

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

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

### **Határozathozatal**

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

(2) Egyhangúság hiányában a határozatot szavazattöbbséggel dönti el.

(3) A fiatalabb tag az idősebbet megelőzően szavaz, az eljáró tanács elnöke utolsónak adja le szavazatát.

15.§ A döntés nem terjedhet túl a panaszos kérelmén, illetőleg az ellenkérelmen. A kötelezést tartalmazó határozatnak, ajánlásnak illetve az elutasításnak ugyanakkor ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra.

### **Határozatok**

16. § 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 a kérelem megalapozatlanságát is - nincs szükség.

17. § (1) Az eljáró tanács, ha a felek között egyezség hozható létre és az egyezség megfelel a jogszabályoknak, akkor határozatával jóváhagyja a felek egyezségét.

18. § Az eljáró tanács az ügy érdemében ajánlást, kötelezést vagy elutasítást tartalmazó határozatot hoz, ha az egyezség létrehozása nem lehetséges.

18. § (1) Kötelezést tartalmazó határozatot hoz az eljáró tanács, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte

(2) A kötelezést tartalmazó határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint - a határozat kézbesítését követő naptól számított - tizenöt napos határidőt kell szabni.

(3) A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről is.

19. § Ajánlást tesz az eljáró tanács, 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.

19/A § A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást

követően a kérelmet megalapozatlannak találja.

### **A határozatok kihirdetése és közlése**

20. § A tanács határozatát annak meghozatala napján hirdeti ki.

21. § (1) Az eljáró tanács elnöke tájékoztatja a feleket, hogy a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse, illetve arról, hogy a tanács kötelezést tartalmazó határozata, ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a bíróságtól a ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg az Fgytv. rendelkezéseinek, a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

(2) Emellett az eljáró tanács elnöke tájékoztatja a bepanaszoltat, hogy az ajánlás hatályon kívül helyezését az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

22. § A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb harminc napon belül meg kell küldeni a feleknek.

### **A határozat és az ajánlás tartalma**

23. § 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) a döntés helyének és idejének megfelelő keltezését,

24. § (1) Az 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.

(2) 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 tényt nem talált bizonyítottnak, vagy amelyek miatt a felajánlott bizonyítást mellőzte.

25. § A határozatokat az eljáró tanács elnöke írja alá.

### **A határozat visszavonása**

25/A. § (1) Az békéltető testület mindenkori elnöke kivételes okból, saját mérlegelése alapján jogosult a meghozott határozatot saját hatáskörben hatályon kívül helyezni, legkésőbb a határozat kézbesítésétől számított 15 napon belül, az alábbi okok miatt:

a) ha a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasításának lett volna helye

b) ha a határozat hatályon kívül helyezésének lenne helye az Fgytv. szerint

c) minden más esetben ha az eljárásban részt vevő felek törvényes érdekei és a békéltető eljárás alapelveinek való megfelelés miatt szükséges

(2) Az elnök a hatályon kívül helyezésről írásban tájékoztatja a feleket és rendelkezik az új meghallgatás kitűzéséről.

### **Vegyes rendelkezések**

26. § Ahol a szabályzat eljáró tanácsot, illetve az eljáró tanács elnökét említ, azon mindig az egyedül eljáró testületi tagot is érteni kell.

27. § A szabályzat hatályba lépésének napja 2014. március 20.

1. sz. melléklet: A békéltető testület által meghozható határozatok és díjazásai 2014. évre