

# 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről<sup>1</sup>

Az Országgyűlés és 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 jogorvosláthoz, továbbá az egyesületeken keresztül történő fogyasztói érdekképviselethez a fenti érdekek - védelmét, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését, a következő törvényt alkotja:<sup>2</sup>

## ELS RÉSZ

### ÁLTALÁNOS ÉS A FOGYASZTÓI ÉRDEKVÉDELMEK BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK

#### I. Fejezet

##### Általános rendelkezések

###### A törvény hatálya

1. §<sup>3</sup> (1) E törvény hatálya - a (2) bekezdésben meghatározott eltéréssel - a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.

(2)<sup>4</sup> E törvény hatálya nem terjed ki a pénzügyi közvetítési rendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek MNB által felügyelt tevékenységére (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltatási tevékenység).

##### Értelmező rendelkezések

2. §<sup>5</sup> E törvény alkalmazásában:

a)<sup>6</sup> fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő

állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerinti vevőnek minősülő vállalkozás is,

b) vállalkozás: aki az 1. § szerinti tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi,

c) gyártó:

ca) a terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű elállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel; vagy

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

d) forgalmazó: az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza,

e)<sup>7</sup> fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesület: az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éven át működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,

f) termék: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,

g) szolgáltatás: termék, ingatlan vagy vagyoni érték jogértékesítésén kívül minden olyan - ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,

h)<sup>8</sup> közszolgáltatás: külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, települési szilárd és folyékony hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, postai szolgáltatás, villamosenergia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó

#### Lábjegyzetek:

[1] A törvényt az Országgyűlés az 1997. december 15-i ülésnapján fogadta el. A kihirdetés napja: 1997. december 23.

[2] Módosította a 2011. évi CLXXV. törvény 126. § a) pontja. Hatályos 2011.12.22.

[3] Megállapította a 2009. évi CXLVIII. törvény 22. § - a. Hatályos 2010.01.01.

[4] Módosította a 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (4) bekezdése. Hatályos 2013.11.19.

[5] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 2. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[6] Megállapította a 2018. évi LXXVI. törvény 1. §-a. Hatályos 2018.12.03.

[7] Módosította a 2011. évi CLXXV. törvény 126. § b)-c) pontja, valamint 197. § - a. Hatályos 2011.12.22.

[8] Módosította a 2015. évi CCXI. törvény 12. § (2) bekezdése a) pontja. Hatályos 2016.07.01.

szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerz és vagy elosztóhálózat-használati szerz és alapján nyújtandó szolgáltatás,

**i)**<sup>9</sup> fogyasztói csoport: a szervez k - díjazás ellenében történ - közrem ködéssel a csoport tagjai pénzének összegy jtésén alapuló minden olyan csoport, amelynek célja, hogy minden tagja az általa el re meghatározott dolog tulajdonjogát a tagok befizetéseib l, el re meghatározott id tartamon belül - véletlenszer vagy többletfeltételek vállalásától függ kiválasztás útján - a csoport segítségével megszerezze,

**j)**<sup>10</sup> adásvételi szerz és: a Polgári Törvénykönyv szerinti adásvételi szerz és, valamint minden olyan szerz és is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik,

**k)**<sup>11</sup> szolgáltatási szerz és: az adásvételi szerz ést l eltér bármely olyan szerz és, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját,

**l)** áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni érték jog, valamint a szolgáltatás,

**m)** eladási ár: a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár,

**n)**<sup>12</sup> egységár: a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár,

**o)**<sup>13</sup> békéltető testület: tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történ rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett,

**p)**<sup>14</sup> online adásvételi vagy online szolgáltatási szerz és: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerz és, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetít je egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy kínál igénybevételre valamilyen szolgáltatást, és a fogyasztó az adott honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árut vagy szolgáltatást,

**q)** kereskedelmi kommunikáció: a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben ekként meghatározott fogalom,

**r)** forgalmazás: valamely termék vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történ rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történ felkínálást is,

**s)**<sup>15</sup> fogyasztói jogvita: a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerz és megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerül adásvételi vagy szolgáltatási szerz és hiányában a termék min ségével, biztonságosságával, a termékfelel sségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás min ségével összefügg vitás ügy,

**t)**<sup>16</sup> belföldi fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerz és kapcsán felmerül olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének id pontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fiókteleppel,

**u)**<sup>17</sup> határon átnyúló fogyasztói jogvita: adásvételi vagy szolgáltatási szerz és kapcsán felmerül olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ett l eltér európai uniós tagállamban van, vagy az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más európai uniós tagállamban található, és a vállalkozás székhelye Magyarországon van,

**v)** szexuális termék: olyan birtokba vehető forgalomképes dolog, amelynek els dleges célja a szexuális ingerkeltés, különösen amely nemi aktust vagy egyéb szexuális cselekményt nyitlan ábrázol, illetve emberi testet, testrészt szexuális ingerkeltésre alkalmas módon vagy szexuális ingerkeltés céljából ábrázol, ideértve a - rendeltetése szerint - szexuális ingerkeltésre szolgáló, nemi aktus vagy egyéb szexuális cselekmény során alkalmazható eszközt is, a fogamzásgátlás céljából alkalmazható eszköz kivételével,

**w)** dohánytermék: a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom.

**x)**<sup>18</sup> online felület: a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felel s nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2017. december 12-i (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2017/2394 rendelet] 3. cikk 15. pontjában meghatározott fogalom.

**y)**<sup>19</sup> ellátási lánc: az e törvény hatálya alá tartozó azon folyamatok összessége, amelyek szerepl i közvetlen vagy közvetett hatással vannak a fogyasztóknak értékesítésre szánt termék el állítására, tárolására, forgalomba hozatalára és felhasználására,

**z)**<sup>20</sup> gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 7.

#### Lábjegyzetek:

- [9] Beiktatta a 2011. évi CXCV. törvény 162. § (5) bekezdése. Hatályos 2012.01.01.  
[10] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (1) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.  
[11] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (1) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.  
[12] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 1. § (3) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.  
[13] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.  
[14] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.  
[15] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (3) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.  
[16] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (3) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.  
[17] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (3) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.  
[18] Beiktatta a 2019. évi LXVII. törvény 54. §-a. Hatályos 2020.01.17.  
[19] Beiktatta a 2020. évi LXVII. törvény 1. §-a. Hatályos 2020.08.22.  
[20] Beiktatta a 2020. évi LXVII. törvény 1. §-a. Hatályos 2020.08.22.

§ (1) bekezdés 6. pontjában meghatározott szervezet, ide nem értve azt a szervezetet, amelyet a pénzügyi közvetítési rendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank felügyel.

## II. Fejezet<sup>21</sup>

3. §<sup>22</sup>

4. §<sup>23</sup>

4/A. §<sup>24</sup>

5. §<sup>25</sup>

## III. Fejezet<sup>26</sup>

6. §<sup>27</sup>

7. §<sup>28</sup>

7/A. §<sup>29</sup>

## IV. Fejezet

### ***A forgalmazással, illetve a szolgáltatásnyújtással összefüggő különös követelmények<sup>30</sup>***

8. §<sup>31</sup> A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás a számla Posta Elszámloló Központon keresztül készpénzbefizetéssel történő kiegyenlítését, valamint - ha jogszabály eltérően nem rendelkezik - a számla nyomtatott példányának egyszeri kiadását külön díj fizetéséhez nem kötheti.

9. §<sup>32</sup>

10. §<sup>33</sup>

11. §<sup>34</sup>

12. §<sup>35</sup>

13. §<sup>36</sup>

### **Az ár feltüntetése**

14. §<sup>37</sup> (1) A fogyasztót - a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel - a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

(2) Nem kell alkalmazni e § rendelkezéseit az árverés

útján értékesítendő termékre, ha annak kikiáltási (induló) árát az árverési tájékoztató meghatározza.

(3) Az eladási árat, az egységárat, illetve a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

(4)<sup>38</sup> Az eladási árat és az egységárat, illetve - határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével - a szolgáltatás díját Magyarország törvényes fizetéseszközeiben kifejezve, a fizetéseszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni.

(5) A termék eladási áráként és egységáraként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelez terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.

(6)<sup>39</sup> Ha a termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció megjelöli a termék eladási árát - amennyiben jogszabály eltérően nem rendelkezik -, az egységárat is meg kell adni.

(7) Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására.

### **A csomagolás**

15. § (1)<sup>40</sup> A terméket úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás óvja meg a termék minőségét, könnyítse meg szállítását, ne befolyásolja hátrányosan a termék minőségét vagy mennyiségét.

(2)<sup>41</sup> A termék csomagolására jogszabály további előírásokat határozhat meg.

### **Különös felelősségi szabályok**

16. §<sup>42</sup> (1)<sup>43</sup> A csomagolásra vonatkozó rendelkezések megtartására a gyártó, az ár feltüntetésére vonatkozó rendelkezések megtartására a forgalmazó, illetve a szolgáltatást értékesítő vállalkozás köteles.

(2) Ha a gyártó nem tesz eleget az (1) bekezdésben említett kötelezettségeinek, a forgalmazó köteles azt pótolni.

(3)<sup>44</sup> Az eljáró hatóság felhívására a vállalkozás köteles igazolni, hogy a csomagolásra, illetve az árfeltüntetésre vonatkozó kötelezettségeinek eleget tett.

#### Lábjegyzetek:

[21] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § b) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[22] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § b) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[23] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § b) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[24] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § b) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[25] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § b) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[26] A III. fejezet címét hatályon kívül helyezte a 2009. évi CLXII. törvény 31. § (5) bekezdése b) pontja. Hatálytalan 2010.06.11.

[27] A §-t, és a megjelölt alcímet hatályon kívül helyezte a 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) bekezdése a) pontja. Hatálytalan 2008.09.01.

[28] Hatályon kívül helyezte a 2009. évi CLXII. törvény 31. § (5) bekezdése b) pontja. Hatálytalan 2010.06.11.

[29] Hatályon kívül helyezte a 2009. évi CLXII. törvény 31. § (5) bekezdése b) pontja. Hatálytalan 2010.06.11.

[30] A Fejezetcímét megállapította a 2008. évi XLII. törvény 9. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[31] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 3. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[32] A §-t, és a megjelölt alcímet hatályon kívül helyezte a 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) bekezdése d) pontja. Hatálytalan 2008.09.01.

[33] Hatályon kívül helyezte a 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) bekezdése d) pontja. Hatálytalan 2008.09.01.

[34] Hatályon kívül helyezte a 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) bekezdése d) pontja. Hatálytalan 2008.09.01.

[35] A §-t, és a megjelölt alcímet hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § c) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[36] A §-t, és a megjelölt alcímet hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § d) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[37] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 12. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[38] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 5. § (1) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.

[39] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 5. § (2) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.

[40] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 13. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[41] Módosította a 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) bekezdése f) pontja. Hatályos 2008.09.01.

[42] A §-t, és a megjelölt alcímet megállapította a 2008. évi XLII. törvény 14. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[43] Megállapította a 2012. évi LXXXVIII. törvény 35. § (1) bekezdése. Hatályos 2012.09.01.

[44] Megállapította a 2012. évi LXXXVIII. törvény 35. § (2) bekezdése. Hatályos 2012.09.01.

(4)<sup>45</sup> A (2) bekezdésben foglalt rendelkezések nem érintik a forgalmazónak a gyártóval szemben érvényesíthet igényeit.

(5)<sup>46</sup> A körforgásos gazdaságra történő átállás érdekében

a) a termék gyártója, forgalmazója a terméktervezést a gyártáson, a kereskedelmen át a termékben képződő hulladék kezeléséig tartó tevékenysége során,

b) a fogyasztó

törekszik a hulladékképződés megelőzésére.

(6)<sup>47</sup> A termék gyártója, forgalmazója a körforgásos gazdaságra történő átállás érdekében az e törvény végrehajtására kiadott kormányrendelet szerint törekszik továbbá

a) a termék tervezett avulásának kizárására, a termék részegységei és alkatrészei élettartam-azonosságának, valamint a termék fejlesztésének, kiegészítésének, illetve részegységei moduláris jellegének biztosítására;

b) a pótalkatrészek és a javítónálzat biztosítására a termék élettartama alatt;

c) az újrahasznosított anyagok használatának, illetve a termék újrahasznosíthatóságának biztosítására;

d) a digitális és csatlakoztatott eszközök élettartamával, és a szoftverek avulásával kapcsolatos kötelezettségek viselésére;

e) az áru megvásárlásával egyidejűleg szállított operációs rendszer és a szoftver frissítéseihez kapcsolódó szoftverek avulása miatti kockázatok csökkentésére; valamint

f) az a)-e) pont elérését célzó intézkedésekről a fogyasztók tájékoztatására.

#### IV/A. Fejezet<sup>48</sup>

##### *A gyermek- és fiatalok védelmét szolgáló különös rendelkezések*

16/A. §<sup>49</sup> (1)<sup>50</sup> Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére - a kizárólag orvosi rendelvényre kiadható gyógyszer kivételével - alkoholtartalmú italt értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(2)<sup>51</sup> Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére szexuális terméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(3)<sup>52</sup> Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére dohányterméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(4)<sup>53</sup> Az (1)-(3) bekezdésben meghatározott korlátozás érvényesítése érdekében a vállalkozás vagy annak

képviselője kétség esetén felhívja a fogyasztó életkorának hitelt érdemlő igazolására. Az életkor megfelelő igazolásának hiányában a termék értékesítését, illetve kiszolgáltatását meg kell tagadni.

(5)<sup>54</sup> A játékszoftver gyártója az olyan játékszoftver forgalmazása esetén, amely alkalmas a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek fizikai, szellemi, lelki vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy meghatározó eleme az erőszak, illetve a szexualitás közvetlen, természetes ábrázolása, köteles a "Tizennyolc éven aluliak számára nem ajánlott!" szöveget a játékszoftver csomagolásán jól észlelhető módon feltüntetni. A kötelezettséget az internetes leírásra közzététel útján forgalmazott játékszoftver esetén a technikai sajátosságoknak megfelelő eltéréssel, a játékszoftver leírása el kell teljesíteni.

(6)<sup>55</sup> A játékszoftver gyártója abban az esetben köteles az (5) bekezdésben foglalt kötelezettségnek eleget tenni, ha az a legnemesebb csatlakozott az Egységes Európai Játékinformációs Rendszerhez (Pan European Game Information - PEGI) és nem alkalmazza a PEGI által megállapított, korhatár-besorolásra vonatkozó elírásokat. Ha az (5) bekezdés szerinti kötelezettséget - az e bekezdésben foglalt kivétellel - a gyártó nem teljesíti, a játékszoftver forgalmazója a szoftvert az (5) bekezdésben meghatározott szöveg feltüntetésével hozhatja forgalomba.

#### IV/B. Fejezet<sup>56</sup>

##### *Fogyasztói csoport szervezésének tilalma*

16/B. §<sup>57</sup> (1) Tilos fogyasztói csoportot létrehozni.

(2) Az (1) bekezdésben foglalt tilalom megsértésével vagy megkerülésével kötött szerződés semmis.

(3) Tilos fogyasztói csoportba fogyasztókat nyilvános felhívás útján gyűjteni. A 2012. január 1-je előtt létrehozott fogyasztói csoportba új fogyasztó kizárólag a szerződés felmondással történő megszüntetése következtében - kieső fogyasztó helyére vehet fel.

#### 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 első sorban állami feladat.

(3)<sup>58</sup> Az iskolai fogyasztóvédelmi oktatás a Nemzeti Alaptanterv részét képezi. A Nemzeti Alaptanterv fogyasztóvédelemmel kapcsolatos követelményeinek a

#### Lábjegyzetek:

[45] Megállapította a 2012. évi LXXXVIII. törvény 35. § (3) bekezdése. Hatályos 2012.09.01.

[46] Beiktatta a 2021. évi II. törvény 5. § (1) bekezdése. Hatályos 2021.03.01.

[47] Beiktatta a 2021. évi II. törvény 5. § (1) bekezdése. Hatályos 2021.03.01.

[48] Beiktatta a 2008. évi XLII. törvény 15. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[49] Hatályos 2008.09.01

[50] Hatályos 2008.09.01

[51] Hatályos 2008.09.01

[52] Hatályos 2008.09.01

[53] Megállapította a 2013. évi CCXLV. törvény 21. §-a. Hatályos 2014.01.01.

[54] Módosította a 2014. évi XI. törvény 3. § a) pontja. Hatályos 2014.02.18.

[55] Beiktatta a 2013. évi CCXLV. törvény 21. §-a. Hatályos 2014.01.01.

[56] Beiktatta a 2011. évi CXCVIII. törvény 162. § (6) bekezdése. Hatályos 2012.01.01.

[57] Megállapította a 2013. évi CLXXXIII. törvény 2. §-a. Hatályos 2014.01.01.

[58] Módosította a 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c) pontja. Hatályos 2011.12.22.

Kormány részére történő benyújtása eltt be kell szerezni a fogyasztói érdekek országos képviselőjét ellátó egyesületek véleményét is.

(4)<sup>59</sup> A Nemzeti Alaptanterv elvei és követelményei szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter közreműködik a közoktatás intézményei számára készülő fogyasztóvédelmi tantervi követelmények meghatározásában.

(5)<sup>60</sup> Az állam a fogyasztóvédelmi oktatással kapcsolatos feladatait az oktatási intézményekkel, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületekkel együttműködve látja el.

## VI. Fejezet

### A fogyasztói jogok érvényesítése

#### Panaszkezelés, ügyfélszolgálat<sup>61</sup>

17/A. §<sup>62</sup> (1)<sup>63</sup> A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

- a) a nevéről
- b) a székhelyéről,
- c) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
- d) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint
- e) a panaszok közzélése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

(1a)<sup>64</sup> A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségeire, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés és az (1) bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

(2) A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a

vállalkozással.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válaszzal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(5) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz elterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(6)<sup>65</sup> Az írásbeli panaszt a vállalkozás - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható megválaszolni és intézkedni annak közzélése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(7)<sup>66</sup> A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8)<sup>67</sup> A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető

#### Lábjegyzetek:

[59] Módosította a 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) bekezdése e) pontja. Hatályos 2008.09.01.

[60] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 6. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[61] Beiktatta a 2008. évi XLII. törvény 16. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[62] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 7. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[63] Megállapította a 2022. évi LXI. törvény 4. § (1) bekezdése. Hatályos 2022.12.27.

[64] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 2. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[65] Módosította a 2022. évi LXI. törvény 14. § a) pontja. Hatályos 2022.12.27.

[66] Módosította a 2020. évi CLXIV. törvény 19. § (1) bekezdése. Hatályos 2021.01.01.

[67] Megállapította a 2022. évi LXI. törvény 4. § (2) bekezdése. Hatályos 2022.12.27.

testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávétési nyilatkozatot.

(9)<sup>68</sup> A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

**17/B. §<sup>69</sup> (1)** A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálatot köztartásánál gondoskodni oly módon, hogy az - törvény eltérő rendelkezése hiányában - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

(2) Az ügyfélszolgálatot köztartásánál ködési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve ködésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés - az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel - ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben ködött ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,

b) a telefonos eléréssel ködött ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,

c) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben ködött ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikus és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának elzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára,

d) az elektronikus eléréssel ködött ügyfélszolgálat - üzemzavar esetén megfelelő más elérhető seget biztosítva - folyamatosan elérhető legyen, illetve

e)<sup>70</sup> amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden vármegyeszékhelyen ügyfélszolgálatot ködtsessen.

(3)<sup>71</sup> Telefonos eléréssel ködött ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának elzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés

megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a vállalkozás úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos élő hangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon - reklám továbbítása nélkül - a telefonos eléréssel ködött ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz elterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzék könyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzék könyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzék könyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal köd ellátni és öt évig megköd köd rizni.

(3a)<sup>72</sup> A fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kérésénél történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

a) biztosítani kell a vállalkozás (1) bekezdés szerinti ügyfélszolgálatánál a hangfelvétel meghallgatását,

b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételenél másolatot köd biztosítani.

(3b)<sup>73</sup> Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételenél készült másolatot elektronikus úton köd rendelkezésére bocsátani. A fogyasztó a (3a) bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem ködheti. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megködésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségénél, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

(4) Az (1) bekezdésben meghatározott vállalkozások tevékenységére vonatkozó törvény vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet

a) az ügyfélszolgálatot ködésére vonatkozóan további részletes szabályokat állapíthat meg,

b) az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel indokolt esetben a (2) bekezdés a) pontjától eltérő nyitva tartást írhat el, ha a hét egy munkanapján a meghosszabbított nyitva tartás 20 óráig, vagy külön törvényben meghatározott ügyfélszolgálati fiókiroda esetében 18 óráig biztosított.

(5)<sup>74</sup> A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követően tizenöt napon belül megköddeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben

Lábjegyzetek:

[68] Beiktatta a 2022. évi LXI. törvény 4. § (3) bekezdése. Hatályos 2022.12.27.

[69] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 8. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[70] Módosította a 2022. évi XXII. törvény 74. § 1. pontja. Hatályos 2023.01.01.

[71] Megállapította a 2016. évi CLXVIII. törvény 2. § (1) bekezdése. Hatályos 2017.09.01.

[72] Beiktatta a 2016. évi CLXVIII. törvény 2. § (2) bekezdése. Hatályos 2017.09.01.

[73] Beiktatta a 2016. évi CLXVIII. törvény 2. § (2) bekezdése. Hatályos 2017.09.01.

[74] Módosította a 2016. évi XLII. törvény 1. § (1) bekezdése. Hatályos 2016.07.04.

megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellézi.

(6) Az (5) bekezdés szerinti válaszadási határid helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határid meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határid letelte előtt tájékoztatni kell.

(7) Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőivel.

(8) Az e § szerinti telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működhet.

(9)<sup>75</sup> A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás - a külön jogszabályban foglaltakat figyelembe véve - köteles saját, önálló, kizárólag a közszolgáltatási tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot közzétenni vagy meglévő honlapjának nyitóoldaláról közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen hozzáférhetővé tenni legalább az alábbiakat:

a) a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás nevét;

b) a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás székhelyének és telephelyének elérhetőségét;

c) a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezését;

d) az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, díjképzésének szabályait;

e) a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ide értve a közszolgáltatási tevékenységet szabályozó önkormányzati rendeletet településenkénti bontásban;

f) a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat;

g) a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőivel ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását;

h) az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat;

i)<sup>76</sup> az üzletszabályzatát és az egyéb általános szerződési feltételeit;

j)<sup>77</sup> az üzletszabályzat, egyéb általános szerződési feltétel

módosításáról szóló közérthető tájékoztatót.

(10)<sup>78</sup> A (9) bekezdés d) pontja szerinti alkalmazandó díj mértékét felhasználói kategóriánként és településenkénti bontásban kell hozzáférhetővé tenni.

(11)<sup>79</sup> A (9) bekezdés d) és e) pontja szerinti rendeleteket, továbbá i) pontja szerinti üzletszabályzatokat és általános szerződési feltételeket a szövegben való kereséssel és biztosításával, a hatályos állapotok elhatárolásával kell hozzáférhetővé tenni 5 évre visszamenőleg.

(12)<sup>80</sup> A (9) bekezdés j) pontja szerinti, az üzletszabályzat és az általános szerződési feltétel módosításáról szóló közérthető tájékoztatót a vállalkozás az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi, továbbá - amennyiben a vállalkozás a fogyasztóval történő kapcsolattartás keretében azzal rendelkezik - a fogyasztó elektronikus levélcímére is megküldi.

17/C. §<sup>81</sup> A 17/A. § és a 17/B. § alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is elegendő lehet tenni, amely a címzett számára lehetőséget teremt a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

### Fogyasztóvédelmi referens<sup>82</sup>

17/D. §<sup>83</sup> (1) A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Szt.) hatálya alá tartozó, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás köteles fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni.

(2)<sup>84</sup> A fogyasztóvédelmi referens feladata a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítése, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatás, képzés rendszeres szervezése. A fogyasztóvédelmi referens kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel.

(3) Fogyasztóvédelmi referens az a magyar állampolgár vagy az Európai Unió tagállama és az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam állampolgára lehet, aki

a) államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítést vagy szakképzettséget szerzett, vagy

b) részére iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzést követően képesítési bizonyítvány kiadására került sor.

(3a)<sup>85</sup> A vállalkozás olyan fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatására köteles, akinek az államilag elismert

#### Lábjegyzetek:

[75] Beiktatta a 2014. évi XLI. törvény 1. § (1) bekezdése. Hatályos 2015.02.01.

[76] Megállapította a 2022. évi LXI. törvény 5. § (1) bekezdése. Hatályos 2022.12.27.

[77] Beiktatta a 2022. évi LXI. törvény 5. § (2) bekezdése. Hatályos 2022.12.27.

[78] Beiktatta a 2014. évi XLI. törvény 1. § (1) bekezdése. Hatályos 2015.02.01.

[79] Beiktatta a 2014. évi XLI. törvény 1. § (1) bekezdése. Hatályos 2015.02.01.

[80] Beiktatta a 2022. évi LXI. törvény 5. § (3) bekezdése. Hatályos 2022.12.27.

[81] Hatályos 2008.09.01

[82] Beiktatta a 2013. évi CLXXXIII. törvény 4. §-a. Hatályos 2014.02.01.

[83] Beiktatta a 2013. évi CLXXXIII. törvény 4. §-a. Hatályos 2014.02.01.

[84] Megállapította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (1) bekezdése. Hatályos 2016.01.01.

[85] Beiktatta a 2014. évi XLI. törvény 1. § (2) bekezdése. Hatályos 2014.01.07.

fogyasztóvédelmi szakképesítése, szakképzettsége vagy az iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzés során kiadott képesítési bizonyítványában szereplő szakiránya illeszkedik a foglalkoztató vállalkozás cégjegyzékben szereplő tevékenységi köréhez.

(4)<sup>86</sup> Az (1) bekezdésben meghatározott vállalkozás legalább egy fogyasztóvédelmi referenst köteles foglalkoztatni minden olyan vármegyében és a fővárosban, ahol<sup>87</sup>

a) székhelyén, telephelyén vagy fióktelepén kiskereskedelmi tevékenységet folytat, továbbá

b) közszolgáltatási tevékenységet folytató, valamint törvény alapján ügyfélszolgálat működtetésére kötelezett vállalkozás esetén ügyfélszolgálattal rendelkezik.

(5) A fogyasztóvédelmi referenst azon legnagyobb népességszámú településen kell foglalkoztatni, ahol a vállalkozás a (4) bekezdés szerinti székhellyel, telephellyel, fiókteleppel vagy ügyfélszolgálattal rendelkezik.

(6) A fogyasztóvédelmi referensi tevékenység megbízási szerződés keretében is ellátható.

(6a)<sup>88</sup>

(7)<sup>89</sup>

(8)<sup>90</sup> A (3) bekezdés b) pontja szerinti képzést olyan gazdasági társaság vagy egyéni cég szervezheti (a továbbiakban: szervezet), amely tevékenységének folytatását a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló törvény szerint a fogyasztóvédelmi hatóságnak bejelentette, és

a) ellene sem csőd-, sem felszámolási eljárást nem indítottak, továbbá

b) a képzési tevékenység bejelentését megelőző 5 évben nem szerepelt az adóhiányosok, hátralékosok vagy végrehajtási eljárás alatt álló adózók listáján, és adószáma nem került felfüggesztésre vagy törlésre.

(9)<sup>91</sup> Fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására köteles vállalkozás a (3) bekezdés b) pontja szerinti képzést nem szervezheti.

(10)<sup>92</sup> A (8) bekezdés szerinti bejelentésnek tartalmaznia kell:<sup>93</sup>

a) annak igazolását, hogy a képzéshez szükséges infrastruktúra a szervezet rendelkezésére áll,

b) annak igazolását, hogy az e törvényben meghatározott feltételeknek megfelelő oktatók és vizsgáztatók a szervezet rendelkezésére állnak,

c) a képzés tárgyköreinek megfelelő tantervet és felkészítő anyagot,

d) a tanulmányi és vizsgaszabályzatot,

e) annak igazolását, hogy valamennyi szakirány, illetve a fogyasztóvédelmi alapismeretek esetén rendelkezésre áll legalább három, az e törvényben meghatározott feltételeknek megfelelő oktató és vizsgáztató,

f) annak igazolását, hogy a szervezet mind a négy szakirány oktatásához szükséges feltételekkel rendelkezik,

g) annak igazolását, mely szerint a szervezet a fogyasztóvédelem vagy a fogyasztóvédelmi oktatás területén szerzett szakmai tapasztalattal rendelkezik,

h)<sup>94</sup> annak igazolását, hogy a szervezet szerepel a köztartozásmentes adózói adatbázisban.

(10a)<sup>95</sup>

(11)<sup>96</sup>

(12)<sup>97</sup>

(12a)<sup>98</sup> A szervezet a képzés folytatása során folyamatosan meg kell feleljen az e törvényben meghatározott feltételeknek.

(13)<sup>99</sup>

(14)<sup>100</sup> A vizsga eredményes teljesítéséről a szervezet képesítési bizonyítványt állít ki, amely tartalmazza a képzésben részt vevő által elvégzett szakirányt. A szervezet a képesítési bizonyítványokról nyilvántartást vezet.

(15) A (3) bekezdés b) pontja szerinti képzésre az vehet fel, aki legalább középfokú végzettséggel rendelkezik, valamint a képzés megkezdéséhez szükséges feltételeket teljesítette. A képzés megkezdéséhez szükséges, hogy a jelentkező

a)<sup>101</sup> a képzésre a meghatározott formában jelentkezzen, és

b) a képzés díját megfizesse.

(16)<sup>102</sup>

(17) A (3) bekezdés b) pontja szerinti képzés szakmai követelményeit az 1. melléklet tartalmazza.

## Békéltető testület

### Lábjegyzetek:

[86] Megállapította a 2014. évi XI. törvény 1. §-a. Hatályos 2014.02.18.

[87] A nyitó szövegrészt módosította a 2022. évi XXII. törvény 74. § 1. pontja. Hatályos 2023.01.01.

[88] Hatályon kívül helyezte a 2020. évi CLXIV. törvény 19. § (2) bekezdése. Hatálytalan 2021.01.01.

[89] Hatályon kívül helyezte a 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a) pontja. Hatálytalan 2016.01.01.

[90] Megállapította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (3) bekezdése. Hatályos 2016.01.01.

[91] Módosította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § b) pontja. Hatályos 2016.01.01.

[92] Megállapította a 2014. évi XLI. törvény 1. § (3) bekezdése. Hatályos 2014.01.07.

[93] A nyitó szövegrészt módosította a 2016. évi XLII. törvény 1. § (2) bekezdése 1. pontja. Hatályos 2016.07.04.

[94] Megállapította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (4) bekezdése. Hatályos 2016.01.01.

[95] Hatályon kívül helyezte a 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a) pontja. Hatálytalan 2016.01.01.

[96] Hatályon kívül helyezte a 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a) pontja. Hatálytalan 2016.01.01.

[97] Hatályon kívül helyezte a 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a) pontja. Hatálytalan 2016.01.01.

[98] Megállapította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (5) bekezdése. Hatályos 2016.01.01.

[99] Hatályon kívül helyezte a 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a) pontja. Hatálytalan 2016.01.01.

[100] Megállapította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (6) bekezdése. Hatályos 2016.01.01.

[101] Módosította a 2014. évi XI. törvény 3. § f) pontja. Hatályos 2014.02.18.

[102] Hatályon kívül helyezte a 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a) pontja. Hatálytalan 2016.01.01.



**18. §<sup>103</sup> (1)<sup>104</sup>** A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

**(2)<sup>105</sup>** A békéltető testület a vármegyei (f városi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) által megkötött szakmailag független testület.

**(3)<sup>106</sup>** Az állam - a költségvetési törvényben meghatározott mértékben - gondoskodik a békéltető testületek megkötésének támogatásáról, ide nem értve a Pénzügyi Békéltető Testületet.

**(4)** A helyi önkormányzatok részt vállalhatnak a békéltető testület megkötésének feladataiból.

**(5)<sup>107</sup>** Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által megkötött békéltető testület illetékes.

**(6)<sup>108</sup>** A békéltető testület köteles a tagjai számára rendszeresen képzést szervezni.

**(7)<sup>109</sup>** A békéltető testületek együttműködnek a fogyasztói jogviták alternatív rendezésére irányuló eljárások joggyakorlatának fejlesztése, a döntések egyöntetűsége, a szakmaiság javítása, valamint a legjobb gyakorlatok átvétele érdekében.

**(8)<sup>110</sup>** Ha a békéltető testület az (5) bekezdés sérelme nélkül beleegyezett, hogy az online vitarendezési platformon keresztül továbbított jogvita kapcsán alternatív vitarendezési eljárást folytat, a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletben, és a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletben elírt online vitarendezési platform feladatai ellátásának módjáról és a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus csatorna kitöltésének módjáról, és az online vitarendezési kapcsolattartó pontok közötti együttműködés módjáról szóló, a Bizottság 2015/1051 számú végrehajtási rendeletében foglaltak figyelembe vételével köteles eljárni.

**(9)<sup>111</sup>** A békéltető testület tagja e tevékenység ellátásáért a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben

meghatározott díjazásra és szükség esetén költségtérítésre jogosult.

**19. §<sup>112</sup>** A fogyasztóvédelemért felelős miniszter látja el a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet szerinti tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait.

**20. §<sup>113</sup> (1)** Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

**(2)** A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.

**(3)<sup>114</sup>** Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az (1) és (2) bekezdés szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

**(4)** Ha több fogyasztó közösen terjeszt el kérelmet, bármelyik kérelmezőre illetékes testület valamennyi kérelmezőre nézve illetékes.

**(5)<sup>115</sup>** A békéltető testület illetékességi területe a testület megkötésének kamara szerinti vármegyére (f városra) terjed ki.

**(6)<sup>116</sup>** A békéltető testületi eljárás hivatalos nyelve a magyar.

**21. §<sup>117</sup> (1)** A békéltető testület elnöke 1, - szükség szerint - elnökhelyettesből és tagokból (a továbbiakban együtt: békéltető testületi tagok) áll.

**(2)** A békéltető testületi tagok a területileg illetékes kamara által lefolytatott pályázat alapján kerülnek kiválasztásra. Ha a területileg illetékes kamara a külön jogszabályban meghatározott időpontban nem indítja meg a pályázati eljárást, akkor helyette azt az MKIK bonyolítja le.

**(3)** A pályázat érvényes lezárását követően az illetékes kamara a pályázatokat, azok elzárásának értékelését követően megküldi az MKIK részére, aki azt véleményezve továbbítja a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére. A békéltető testületi tagokat a pályázók közül a fogyasztóvédelemért felelős miniszter választja ki, a kiválasztást követően a megbízásukat a területileg illetékes kamarától kapják meg.

**(4)** A testületi tagok száma testületenként legalább öt fő. A pályázat érvényes lezárását követően a békéltető testületi tagok javasolt legmagasabb számát a területileg illetékes kamara megküldi az MKIK részére, aki véleményezve továbbítja a fogyasztóvédelemért felelős

Lábjegyzetek:

- [103] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 17. §-a. Hatályos 2008.09.01.  
[104] Megállapította a 2015. évi CXXXVII. törvény 3. § (1) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.  
[105] Módosította a 2022. évi XXII. törvény 74. § 3. pontja. Hatályos 2023.01.01.  
[106] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 55. § (1) bekezdése. Hatályos 2019.09.01.  
[107] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 55. § (2) bekezdése. Hatályos 2019.09.01.  
[108] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 3. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.  
[109] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 3. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.  
[110] Beiktatta a 2015. évi CCXXV. törvény 28. §-a. Hatályos 2015.12.31.  
[111] Beiktatta a 2019. évi LXVII. törvény 55. § (3) bekezdése. Hatályos 2019.09.01.  
[112] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 56. §-a. Hatályos 2019.09.01.  
[113] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 18. §-a. Hatályos 2008.09.01.  
[114] Megállapította a 2013. évi CLXXXIII. törvény 6. §-a. Hatályos 2014.01.13.  
[115] Módosította a 2022. évi XXII. törvény 74. § 4. pontja. Hatályos 2023.01.01.  
[116] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 4. §-a. Hatályos 2015.09.11.  
[117] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 57. §-a. Hatályos 2019.09.01.

miniszter részére. A békéltető testület megalakulásakor legfeljebb a testületi tagok fele lehet olyan személy, aki az általános öregségi nyugdíjkorhatárt betöltötte.

(5) A békéltető testületi tagok (3) bekezdés szerinti megbízását követően megalakul a békéltető testület.

(6) A békéltető testület megbízatása három évre szól. A békéltető testületi tagok megbízatási idejük lejártát követően újra pályázhatnak.

(7) A békéltető testület tagjai tevékenységüket megbízási szerződés keretében látják el. A békéltető testület elnöke a tevékenységét az MKIK-val munkaviszony vagy megbízási szerződés keretében látja el.

**22. § (1)**<sup>118</sup> Békéltető testületi tag az lehet, aki felsőfokú iskolai végzettséggel és legalább két éves szakmai gyakorlattal rendelkezik.

(2)<sup>119</sup> Nem lehet békéltető testületi tag, aki

a)<sup>120</sup> a polgári jog szabályai szerint cselekvőképtelen vagy cselekvőképességében bármely ügycsoportban korlátozott,

b) büntetett elítél,

c) büntetlen elítél, de akinek a büntető jogi felelősségét a bíróság jogerős ítéletében megállapította a 2013. június 30-ig hatályban volt, a Büntető Törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvényben meghatározott visszaélés szigorúan titkos és titkos minősítés adattal, visszaélés bizalmas minősítés adattal, visszaélés korlátozott terjesztés minősítés adattal, hamis vád, hatóság félrevezetése, hamis tanúzás, hamis tanúzásra felhívás, mentő körülmény elhallgatása, bűnpártolás, XV. fejezet VII. címében meghatározott közélet tisztasága elleni bűncselekmény, VIII. címében meghatározott nemzetközi közélet tisztasága elleni bűncselekmény, bünszervezetben részvétel, XVI. fejezet III. címében meghatározott közbizalom elleni bűncselekmény, XVII. fejezetében meghatározott gazdasági bűncselekmény, XVIII. fejezetében meghatározott vagyon elleni bűncselekmény, szándékos elkövetése, illetve a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény szerinti minősített adattal visszaélés, hamis vád, hatóság félrevezetése, hamis tanúzás, hamis tanúzásra felhívás, mentő körülmény elhallgatása, bűnpártolás, XXVII. fejezetében meghatározott korrupciós bűncselekmény, bünszervezetben részvétel, XXXIII. fejezetében meghatározott közbizalom elleni bűncselekmény, XXXV-XXXVII. fejezetében meghatározott szándékos bűncselekmény, XXXVIII-XLIII. fejezetében meghatározott bűncselekmény, vagy olyan bűntett miatt, amelyet bünszervezet keretében követett el

ca) ötévi vagy azt meghaladó végrehajtandó szabadságvesztés kiszabása esetén a mentesítés beálltától számított tizenkét évig,

cb) öt évet el nem érő végrehajtandó szabadságvesztés kiszabása esetén a mentesítés beálltától számított tíz évig,

cc) közérdekű munka vagy pénzbüntetés kiszabása esetén a mentesítés beálltától számított öt évig,

cd) végrehajtásában felfüggesztett szabadságvesztés kiszabása esetén a mentesítés beálltától számított nyolc évig,

ce) végrehajtásában felfüggesztett pénzbüntetés kiszabása esetén a mentesítés beálltától számított három évig vagy

d)<sup>121</sup> az (1) bekezdés szerinti, a békéltető testületi tagságra benyújtott pályázat alapjául szolgáló foglalkoztatástól való eltiltás hatálya alatt áll.

(3)<sup>122</sup> Az (1) bekezdés szerinti alkalmassági feltétel teljesülését az érintett igazolja a békéltető testületi tagságra benyújtott pályázat feltételeként.

(4)<sup>123</sup> Azt a tényt, hogy a (2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott kizáró okok vele szemben nem állnak fenn, az érintett hatósági bizonyítvánnyal igazolja

a)<sup>124</sup> a békéltető testületi tagságra benyújtott pályázat részeként,

b) megbízatásának tartama alatt a békéltető testület elnöke, a békéltető testület elnöke tekintetében a fogyasztóvédelemért felelős miniszter írásbeli felhívására a felhívástól számított tizenöt munkanapon belül, vagy ha ez a határidőn belül az érintetten kívül álló ok miatt nem lehetséges, az ok megszüntetését követően haladéktalanul.

(5)<sup>125</sup> A 21. § (4) bekezdésében foglalt feltétel teljesülésének vizsgálata érdekében a békéltető testületi tagok kiválasztására irányuló pályázat során a tagnak jelölt személy az életkorát hatósági igazolvánnyal igazolja.

**22/A. §**<sup>126</sup> (1) A békéltető testület elnöke a békéltető testület tagját, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter a békéltető testület elnökét írásban, a mulasztás jogkövetkezményének ismertetésével felhívhatja annak igazolására, hogy az igazolásra felhívottal szemben nem áll fenn a 22. § (2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott kizáró okok.

(2)<sup>127</sup> Ha az (1) bekezdésben meghatározott felhívásra a békéltető testületi tag, illetve a békéltető testület elnöke igazolja, hogy vele szemben nem áll fenn a 22. § (2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott kizáró okok, az igazolás céljából a bünyvi nyilvántartó szerv által kiállított hatósági bizonyítvány kiadása iránti eljárásért megfizetett igazgatási szolgáltatási díjat a békéltető testület a tag, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter a testület elnöke részére megtéríti.

**22/B. §**<sup>128</sup> (1)<sup>129</sup> Az alkalmassági feltételek teljesülése, a kizáró okok, valamint a 21. § (3) bekezdésében foglalt feltétel vizsgálata céljából a békéltető testület elnöke kezeli a békéltető testületi tagnak jelölt személy

Lábjegyzetek:

[118] Megállapította a 2019. évi LXXVII. törvény 58. § (1) bekezdése. Hatályos 2019.09.01.

[119] Megállapította a 2012. évi CCXXXIII. törvény 275. § -a. Hatályos 2013.07.01.

[120] Módosította a 2013. évi CCLII. törvény 149. § (2) bekezdése a) pontja. Hatályos 2014.03.15.

[121] Megállapította a 2019. évi LXXVII. törvény 58. § (2) bekezdése. Hatályos 2019.09.01.

[122] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 58. § (3) bekezdése. Hatályos 2019.09.01.

[123] Beiktatta a 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (2) bekezdése. Hatályos 2010.01.01.

[124] Megállapította a 2019. évi LXXVII. törvény 58. § (4) bekezdése. Hatályos 2019.09.01.

[125] Módosította a 2022. évi LXI. törvény 14. § b) pontja. Hatályos 2022.12.27.

[126] Beiktatta a 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (3) bekezdése. Hatályos 2010.01.01.

[127] Módosította a 2012. évi LV. törvény 37. § (1) bekezdése b) pontja. Hatályos 2012.07.29.

[128] Beiktatta a 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (3) bekezdése. Hatályos 2010.01.01.

[129] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 12. § -a. Hatályos 2016.01.01.

a) 21. § (3) bekezdésében foglalt feltétel teljesülésének vizsgálata céljából történt adatszolgáltatásban,

b) 22. § (1) bekezdés szerinti végzettséget és szakmai gyakorlatot igazoló dokumentumokban,

c) 22. § (2) bekezdés a) pontjában meghatározott kizáró ok fenn nem állásának megállapítása céljából történt adatszolgáltatásban, valamint

d) a 22. § (2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott kizáró ok fenn nem állásának megállapítása céljából kiállított hatósági bizonyítványban

foglalt személyes adatait.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott személyes adatokat

a) a békéltető testület elnöke a békéltető testületi tagnak jelölt személy esetében a kijelölési eljárás befejezéséig,

b) a békéltető testület elnöke a békéltető testületi tag megbízatásának megszűnéséig,

c) a fogyasztóvédelemért felelős miniszter a békéltető testület elnöke megbízatásának megszűnéséig

kezeli.

**23. §<sup>130</sup> (1)** A békéltető testületi tagjelöltek közül az illetékes kamara a békéltető testületi elnöknek javasolt tagokat, azok elzáró értékelését követően megküldi az MKIK részére, aki azt véleményezve továbbítja a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére. A békéltető testületi elnököt a jelöltek közül a fogyasztóvédelemért felelős miniszter választja ki. A kiválasztást követően az elnököt az MKIK bízza meg vagy alkalmazza három évre. Ha a testület megalakulásakor, vagy az elnök testületi tagsági megbízatásának megszűnését követően harminc napon belül az illetékes kamara nem javasol elnöknek személyt az MKIK részére, akkor az új elnököt a testületi tagjelöltek vagy tagok közül a fogyasztóvédelemért felelős miniszter választja ki. Az elnöki és elnökhelyettesi tisztség egyidejű betöltetlensége esetén az e tisztségek betöltésére vonatkozó általános szabályok alkalmazandók. Az elnök teljes jogkörrel képviseli a testületet.

(2) Ha a testület munkatérre azt indokolja, a kamara javaslatot tehet elnökhelyettes jelölésére a testületi tagok közül az MKIK részére, aki azt véleményezve továbbítja a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére. Az elnökhelyettest a jelöltek közül a fogyasztóvédelemért felelős miniszter választja ki. A kiválasztást követően az elnökhelyettest az MKIK bízza meg vagy alkalmazza a békéltető testület megbízatásának időtartamára. Az elnököt akadályoztatása esetén az elnökhelyettes teljes jogkörrel helyettesíti. Elnökhelyettes hiányában az elnököt szükség esetén az általa az adott alkalommal

történő helyettesítésre kijelölt tag a kijelölésben meghatározott körben helyettesítheti.

**23/A. §<sup>131</sup>** A tagokról a testület elnöke nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza a tagok nevét, felső fokú végzettségük oklevél szerinti megnevezését és szakterületük megjelölését. Ezek az adatok közérdekű nyilvános adatok. Az elnök a testületi tagok listáját megküldi a békéltető testületnek a köztudott kamarának, az MKIK-nak és a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek.

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

a)<sup>132</sup> a békéltető testület megbízatása időtartamának lejártával,

b)<sup>133</sup> ha vele szemben a 22. § (2) bekezdés a) pontja szerinti kizáró ok áll fenn,

c)<sup>134</sup> ha bejelenti, hogy vele szemben a 22. § (2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott kizáró ok áll fenn, vagy a 22/A. § (1) bekezdésében meghatározott felhívásra nem igazolja vagy nem tudja igazolni, hogy nem áll fenn vele szemben a 22. § (2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott kizáró ok,

d)<sup>135</sup> lemondással,

e)<sup>136</sup> alkalmatlanná válása esetén,

f)<sup>137</sup> halálával.

g)<sup>138</sup> felmondással.

(2)<sup>139</sup> Az (1) bekezdés e) pontja szerinti esetben a megbízatás megszűnését az érintett testületi tag meghallgatása után és a kamara véleményének figyelembevételével a békéltető testület elnöke, illetve - az elnök tekintetében - a területileg illetékes kamara, az MKIK és a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által jelölt tagokból álló háromfős testület állapítja meg.

(3)<sup>140</sup> Ha a békéltető testületi tag megbízatása a törvényben szabályozott bármely okból megszűnik, helyette a békéltető testületi tag kiválasztására irányuló rendelkezéseknek megfelelően kiírt pályázat alapján új testületi tagot kell kiválasztani. Ha a békéltető testületi tag megbízatása az (1) bekezdés b)-g) pontja alapján megszűnik meg, a folyamatban lévő ügyekben a békéltető testület elnöke jelöli ki a megszűnt megbízatású tag helyett eljáró tagot.

(4)<sup>141</sup> Ha az (1) bekezdés b)-g) pontja szerinti okból a békéltető testület elnökének megbízatása megszűnik meg, a békéltető testületi elnök megválasztására vonatkozó rendelkezések megfelelő alkalmazásával új elnököt kell javasolni, illetve kinevezni.

(5)<sup>142</sup> A békéltető testületi tagság felmondással való

Lábjegyzetek:

[130] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 59. §-a. Hatályos 2019.09.01.

[131] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 60. §-a. Hatályos 2019.09.01.

[132] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 14. § (1) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.

[133] Megállapította a 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4) bekezdése. Hatályos 2010.01.01.

[134] Beiktatta a 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4) bekezdése. Hatályos 2010.01.01.

[135] Jelölését módosította a 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4) bekezdése. Hatályos 2010.01.01.

[136] Jelölését módosította a 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4) bekezdése. Hatályos 2010.01.01.

[137] Jelölését módosította a 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4) bekezdése. Hatályos 2010.01.01.

[138] Beiktatta a 2019. évi LXVII. törvény 61. § (1) bekezdése. Hatályos 2019.09.01.

[139] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 61. § (2) bekezdése. Hatályos 2019.09.01.

[140] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 61. § (2) bekezdése. Hatályos 2019.09.01.

[141] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 61. § (2) bekezdése. Hatályos 2019.09.01.

[142] Beiktatta a 2019. évi LXVII. törvény 61. § (3) bekezdése. Hatályos 2019.09.01.

megszüntetésére a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény, amennyiben a békéltető testület elnöke e tevékenységét munkaviszony keretében látja el, akkor a munka törvénykönyvről szóló törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

**24/A. §<sup>143</sup>** A békéltető testületi tagoknak 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 a kijelölésük elfogadásakor írásbeli nyilatkozatot kötelesek tenni.

**25. §<sup>144</sup> (1)** A békéltető testület tagja - a (2) bekezdésben foglalt vagylagos feltétel megléte esetén, a (3) és (4) bekezdésben foglalt kivétellel - egyedül jár el.

**(2)** Az egyedül eljáró testületi tag jogi vagy közgazdasági felső fokú végzettséggel kell, hogy rendelkezzen.

**(3)** Ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita bonyolultsága indokolja, a békéltető testület háromtagú tanácsban jár el.

**(4)** Ha azt bármely fél kéri, akkor a békéltető testület háromtagú tanácsban jár el.

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

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

**26. § (1)<sup>145</sup>** A békéltető testületi tag az eljárásból ki van zárva, ha neki vagy a Polgári Törvénykönyv szerinti hozzátartozójának a vitás ügyhöz személyi vagy vagyoni érdekeltsége fenn van, 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 el, amennyiben olyan körülmények állnak fenn, amelyek jogos kétségeket ébresztenek függetlensége vagy pártatlansága tekintetében.

**(4)<sup>146</sup>**

**(5)** Az indokolással ellátott írásbeli kizárási kérelem attól a naptól számított három napon belül terjeszthet el, amikor a fél az eljáró tanács összetételéről tudomást

szerezett, vagy amikor a (3) bekezdésben említett körülmények eltevést ismertté váltak.

**(6)<sup>147</sup>** 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 kötelezést tartalmazó határozatot, illetve ajánlást nem hozhat.

**26/A. §<sup>148</sup> (1)** A békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, a kötelezést tartalmazó határozatot, illetve az ajánlás hozatalának feltételeiről, a határozatok kikényszerítésének módjáról, az ajánlás és a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezésének feltételeiről, és arról, hogy a békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

**(2)** A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére a fogyasztót megillető jogokkal, kötelezettségekkel kapcsolatban teljesített tanácsadással 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.

**27. §<sup>149</sup>** A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

**28. §<sup>150</sup> (1)** A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

**(2)** A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásos formának a 17/C. § szerinti módokon is eleget lehet tenni. A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- c)<sup>151</sup> - ha a fogyasztó az illetékességet a 20. § (3) bekezdésére kívánja alapítani - a 20. § (1) és (2) bekezdése szerint illetékes békéltető testület helyett kérelmezett testület megjelölését,
- d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a fogyasztó nyilatkozatát a 27. §-ban elírt feltétel teljesítéséről,

**f)<sup>152</sup>** a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte,

Lábjegyzetek:

[143] Beiktatta a 2008. évi XLII. törvény 23. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[144] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 62. §-a. Hatályos 2019.09.01.

[145] Módosította a 2013. évi CCLII. törvény 149. § (2) bekezdése b) pontja. Hatályos 2014.03.15.

[146] Hatályon kívül helyezte a 2019. évi LXVII. törvény 73. § a) pontja. Hatálytalan 2019.09.01.

[147] Módosította a 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) bekezdése h) pontja. Hatályos 2008.09.01.

[148] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 16. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[149] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 27. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[150] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 28. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[151] Megállapította a 2014. évi XI. törvény 2. §-a. Hatályos 2014.02.18.

[152] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 17. § (1) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.

közvetít i eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem el terjesztésére nem került sor,

**g)** a testület döntésére irányuló indítványt.

**h)**<sup>153</sup> a fogyasztó aláírását.

**(3)**<sup>154</sup> 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 27. §-ban el írt egyeztetés megkísérlésér l.

**(4)** Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

**(5)**<sup>155</sup> Ha a kérelem nem felel meg a (2)-(4) bekezdésben foglaltaknak, a békéltet testület elnöke a hiány megjelölésével - a kérelem beérkezését l számított tizenöt napon belül - pótlásra hívja fel a kérelmez t.

**28/A. §**<sup>156</sup> Az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók.

**29. §**<sup>157</sup> **(1)**<sup>158</sup> Az eljárás megindulásától kezd d határid k számításakor az eljárás megindulásának napja az a nap, amelyen a kérelem a békéltet testület elnökéhez beérkezik, hiánypótlásra történ felhívás esetén az a nap, amelyen a kérelmez a hiánypótlásnak eleget tett.

**(2)** A békéltet 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 kérelmez egyidej értesítésével - a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.

**(3)** A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök - a (4) és a (7) bekezdésben meghatározott kivételekkel - az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot t z ki a felek számára.

**(4)**<sup>159</sup> Az elnök az eljárást meghallgatás kit zése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

**a)** a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt

**aa)** békéltet testület el tt eljárást indítottak,

**ab)** közvetít i eljárást indítottak,

**ac)** per van folyamatban vagy annak tárgyában már joger s ítéletet hoztak,

**b)** a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás

kibocsátására került sor,

**c)** a jogvita komolytalan vagy zaklató jelleg ,

**d)** a kérelemb l megállapítható, hogy az ügy nem min sül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltet testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy

**e)** a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határid ben - nem teljesítette.

**(4a)**<sup>160</sup> Az elnök a kérelem meghallgatás kit zése nélküli elutasítása esetén ennek tényér l, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételét l számított huszonegy napon belül értesíti.

**(5)**<sup>161</sup> Az elnök a meghallgatás kit zött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mell zését, a feleket a kérelem másolatának megküldésével kell időben el zetesen értesíteni.

**(5a)**<sup>162</sup> Az (5) bekezdés szerinti értesítésnek arra is ki kell terjednie, hogy

**a)** a megtett egyezségi ajánlat elfogadása el tt a fogyasztó szabadon dönthet arról, hogy elfogadja a békéltet 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 36/C. § szerinti általános alávétési nyilatkozatot tett-e.

**(5b)**<sup>163</sup> Az (5) bekezdés szerinti értesítés magában foglalja a békéltet testület eljárásában meghozatalra kerül döntések joghatására történ figyelemfelhívást, valamint az arra történ kioktatást is, hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képvisel t igénybe venni, azonban az eljárás bármely szakában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti vagy segítheti ket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, valamint az eljárás időtartama meghosszabbításának lehetőségére is.

**(6)**<sup>164</sup> A 25. § (4) bekezdése szerinti esetben az elnök az értesítésben közli a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, egyben köteles felhívni a felek figyelmét arra, hogy a 25. § (4) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el.

**(7)**<sup>165</sup> Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mell zéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie. A hozzájárulást

Lábjegyzetek:

[153] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 17. § (2) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.

[154] Megállapította a 2009. évi CXLVIII. törvény 28. § - a. Hatályos 2010.01.01.

[155] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 17. § (3) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.

[156] Megállapította a 2013. évi CCLII. törvény 149. § (1) bekezdése. Hatályos 2014.03.15.

[157] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 29. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[158] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 18. § (1) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.

[159] Megállapította a 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (1) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[160] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (1) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[161] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 63. §-a. Hatályos 2019.09.01.

[162] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[163] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[164] Módosította a 2008. évi XLII. törvény 68. § (2) bekezdése f) pontja. Hatályos 2012.01.01.

[165] Módosította a 2012. évi LV. törvény 18. § (3) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.

megadottnak kell tekinteni, ha a fél - az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítését 1 számított - tizenöt napon belül nem nyilatkozik.

(8)<sup>166</sup> Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítését 1 számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (a továbbiakban: eseti alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, valamint csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét köteles biztosítani a meghallgatáson, továbbá az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Az értesítés kiterjed a (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségre 1 történő tájékoztatásra, valamint arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságkiszabásra kerül sor.

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

(10) Ha a vállalkozás válasziratát nem terjeszti el, a tanács köteles az eljárást folytatni, anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításai elismerésének tekintené.

(11)<sup>167</sup> A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli, ennek keretében köteles a (8) bekezdésben rögzített tartalommal, az ott említett határidőn belül válasziratát megküldeni a békéltető testület számára. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével a vállalkozás a meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet m ködtet kamara szerinti vármegyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehet, amelynek felajánlására terjed ki.

(12)<sup>168</sup> A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.

**29/A. §<sup>169</sup>** (1) A békéltető testület eljárása során az iratokat a természetes személynek, valamint az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény (a továbbiakban: E-ügyintézési törvény) szerint gazdálkodó szervezetnek nem minősülő fogyasztónak - a (2) és (3)

bekezdésben foglalt kivétellel - postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó rendelkezések szerint kell kézbesíteni.

(2) Elektronikus kapcsolattartásra kötelezett gazdálkodó szervezetek, és az E-ügyintézési törvény szerinti elektronikus ügyintézésre köteles, a 2. § a) pontja szerint fogyasztónak minősülő szervezetek részére az iratokat az E-ügyintézési törvényben meghatározott elektronikus úton kell kézbesíteni.

(3) Az elektronikus kapcsolattartásra nem kötelezett természetes személyt, valamint az E-ügyintézési törvény szerint gazdálkodó szervezetnek nem minősülő fogyasztót megilleti az elektronikus kapcsolattartás választásának joga. Ezzel irányuló kérelmét az eljárás során bármikor elterjesztheti.

(4) 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.

(5) Az elektronikus úton megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a békéltető testületnek a hivatalos elérhető séget biztosító szolgáltató azt igazolja vissza, hogy az iratot a címzett kétszeri értesítése ellenére nem vette át, a második értesítés igazolásban feltüntetett időpontját követő ötödik munkanapon azt kézbesítettnek kell tekinteni.

**29/B. §<sup>170</sup>** A felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

**29/C. §<sup>171</sup>** A békéltető testület eljárása során az eljáró tanács vagy annak tagja nem adhat tanácsot a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

**30. §<sup>172</sup>** (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.

(2) Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő bánásban részesíteni. Köteles lehet séget adni a felek számára álláspontjuk eladására, illetve beadványaik elterjesztésére. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

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

**31. §<sup>173</sup>** (1)<sup>174</sup> A kérelem, illetve a válaszirat az eljárás során szabadon módosítható vagy kiegészíthető, kivéve, ha az eljáró tanács ennek lehet ségét az ezzel okozott késedelemre tekintettel kizárja, vagy a vállalkozás az

Lábjegyzetek:

[166] Megállapította a 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (3) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[167] Módosította a 2022. évi XXII. törvény 74. § 5. pontja. Hatályos 2023.01.01.

[168] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (4) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[169] Megállapította a 2020. évi CXXXVI. törvény 1. §-a. Hatályos 2021.01.01.

[170] Beiktatta a 2008. évi XLII. törvény 30. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[171] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 20. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[172] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 31. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[173] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 32. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[174] Módosította a 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § a) pontja. Hatályos 2015.09.11.

eseti alávetésre hivatkozva a kérelem módosítása, illet leg kiegészítése ellen tiltakozik.

(2) Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszer értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszt el bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

(3) 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)<sup>175</sup> 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)<sup>176</sup> a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.

(4) A tanács az ügy érdemében szótöbbséggel dönt.

(5) A tanács az eljárást az annak megindulását követ kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határid t a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

**32. §<sup>177</sup>** Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

a)<sup>178</sup> kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás - a békéltet testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - a 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkés bb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltet testület döntését magára nézve kötelez ként elismerte, vagy

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismerésér l egyáltalán nem nyilatkozott.

**32/A. §<sup>179</sup>** A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követ en a kérelmet megalapozatlannak találja.

**33. §<sup>180</sup>** (1) A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben el terjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegér l és annak viselésér l.

(2)<sup>181</sup> Az eljárás költségének tekintend mindaz a költség, ami a felek oldalán a békéltet testület eljárása igénybevitelével összefüggésben - a célszer és

jóhiszem eljárás követelményére figyelemmel - igazoltan felmerült (el zetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefügg útiköltség és keresetkiesés stb.). A jogi képvisellel összefüggésben felmerül költség nem tekinthet az eljárás költségének.

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

(4) A kötelezést tartalmazó határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint - a határozat kézbesítését követ naptól számított - tizenöt napos határid t kell szabni.

(5)<sup>182</sup> A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkés bb harminc napon belül meg kell küldeni a feleknek.

(6)<sup>183</sup> A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás kézbesítése esetén a békéltet testület elnöke a 29/A. § (2) bekezdés szerinti kézbesítési vélelem beálltáról a vélelem beálltát követ nyolc napon belül - a kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás egyidej csatolásával - értesíti a felet, és gondoskodik a kézbesítési vélelem beállta tényének, valamint a vállalkozás nevének, székhelyének a békéltet testületek honlapján - az ügyszám megjelölésével - történ közzétételér l.

(7)<sup>184</sup> 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 kézbesítésr l önhibáján kívül nem szerzett tudomást

a kézbesítési vélelem beálltáról történ tudomásszerzést l számított tizenöt napon belül, de legkés bb a kézbesítési vélelem beálltától számított hat hónapos jogveszt határid n belül terjeszthet el .

(8)<sup>185</sup> A kérelemben el kell adni azokat a tényeket, körülményeket, amelyek a kézbesítés szabálytalanságát igazolják vagy az önhiba hiányát valószínűsítik.

(9)<sup>186</sup> A kérelmet tizenöt napon belül annak a békéltet testületnek az elnöke bírálja el, amelynek tagja, tanácsa a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást hozta. Ha a békéltet testület elnöke a kérelemnek helyt ad, a vélelmezett kézbesítéshez f z d jogkövetkezmények hatálytalanok, és a kötelezést tartalmazó határozatot vagy ajánlást öt napon belül meg kell küldeni a feleknek.

**34. §<sup>187</sup>** (1) A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági

Lábjegyzetek:

- [175] Módosította a 2012. évi LV. törvény 37. § (1) bekezdése f) pontja. Hatályos 2012.07.29.
- [176] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 6. §-a. Hatályos 2015.09.11.
- [177] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 33. §-a. Hatályos 2008.09.01.
- [178] Módosította a 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § b) pontja. Hatályos 2015.09.11.
- [179] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 21. § - a. Hatályos 2012.07.29.
- [180] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 34. §-a. Hatályos 2008.09.01.
- [181] Módosította a 2012. évi LV. törvény 22. § (1) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.
- [182] Módosította a 2012. évi LV. törvény 37. § (1) bekezdése g) pontja. Hatályos 2012.07.29.
- [183] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 22. § (2) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.
- [184] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 22. § (2) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.
- [185] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 22. § (2) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.
- [186] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 22. § (2) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.
- [187] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 35. §-a. Hatályos 2008.09.01.

eljárás keretében érvényesítse.

(2) A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól a (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

(3)<sup>188</sup> A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítését 1 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 a törvény rendelkezéseinek,

b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy

c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

(4)<sup>189</sup> A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítését 1 számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felelt meg a jogszabályoknak.

(5) A pert a békéltető testülettel szemben kell megindítani. A testület e perben perbeli jogképességgel és cselekvő képességgel rendelkezik.

(6) A bíróság a tanács kötelezést tartalmazó határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti.

(7) A bíróság ítélete kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.

(8)<sup>190</sup> A bíróság eljárására egyebekben a Pp. I-XXX. fejezetének rendelkezései irányadók.

**35. §<sup>191</sup> (1)** A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítését 1 számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban el forduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítsa ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezését 1 számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

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

**36. §<sup>192</sup> (1)**<sup>193</sup> 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 kézbesítését 1 számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a békéltető testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

(2) Az (1) bekezdést 1 eltérve, az ajánlás nem hozható nyilvánosságra, ha a 34. § (2) bekezdése szerint annak hatályon kívül helyezését kérték, mindaddig, amíg a bíróság eljárása jogerősen le nem zárult.

(3)<sup>194</sup> 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.

(4) A bíróság megtagadja a határozat végrehajtásának elrendelését, ha a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra.

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

(6)<sup>195</sup> 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 el, a kérelemnek a végrehajtásra nincs halasztó hatálya. Ha azonban a kérelemben foglalt tények fennállása valószínűnek mutatkozik, erről a kérelmet elbíró békéltető testület elnöke - a valószínű ségre 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.

**36/A. §<sup>196</sup> (1)**<sup>197</sup> A békéltető testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévét követő év március 1-jéig megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek, valamint azt külön kérésre az igénylő számára elektronikus úton rendelkezésre bocsátja.

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

a) a beérkezett kérelmek számát és ügýtípus szerinti megoszlását,

b) a fogyasztók és a vállalkozások között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémákat, valamint ezen információkhoz csatolt ajánlásokat arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetnek el vagy oldhatóak meg,

Lábjegyzetek:

[188] Módosította a 2011. évi CCI. törvény 157. § b) pontja. Hatályos 2012.01.01.

[189] Módosította a 2011. évi CCI. törvény 157. § b) pontja. Hatályos 2012.01.01.

[190] Módosította a 2020. évi LXVII. törvény 4. §-a. Hatályos 2020.08.22.

[191] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 36. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[192] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 37. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[193] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 23. § (1) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.

[194] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 23. § (2) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.

[195] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 23. § (3) bekezdése. Hatályos 2012.07.29.

[196] Megállapította a 2015. évi CXXXVII. törvény 7. §-a. Hatályos 2015.09.11.

[197] Módosította a 2016. évi CLXVIII. törvény 7. §-a. Hatályos 2017.01.01.



c) azon békéltet testületi eljárások számára vonatkozó adatokat, amelyekben a kérelem meghallgatás kit zése nélküli elutasítására került sor, továbbá az elutasítás hátterében álló indokokat és ezek százalékos arányát,

d) az adott évben meghozott döntési típusoknak a teljes ügyszámhoz viszonyított arányát, a fogyasztó igényének megalapozottsága, megalapozatlansága szerinti bontásban, külön kitérve az eljárást megszüntet döntésekre és ez utóbbiak okaira, amennyiben ismertek,

e) amennyiben ismert, azon eljárások arányát, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelő en jártak el,

f) a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos id tartamot,

g) amennyiben ismert, a meghozatalra került ajánlások, kötelezést tartalmazó határozatok, egyezséget jóváhagyó határozatok vállalkozás általi teljesítésére vonatkozó adatokat,

h) annak tényét, hogy a békéltet testület tagja-e valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést el segít hálózatnak,

i) tájékoztatást a békéltet testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekr l,

j) a békéltet testület értékelését az általa lefolytatott eljárások eredményességér l és teljesítménye javításának lehetséges módjairól.

**36/B. §<sup>198</sup>** A békéltet testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kit zött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a vállalkozás figyelmét fel kell hívni.

**36/C. §<sup>199</sup> (1)<sup>200</sup>** A vállalkozás a székhelye szerinti békéltet testületnél vagy - valamennyi békéltet testületre kiterjed hatállyal - az MKIK-nál írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot tehet, amelyben vállalja, hogy a békéltet testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. Az általános alávetési nyilatkozatban a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon is korlátozhatja.

**(2)<sup>201</sup>** A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara a nála megtett általános alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet.

**(3)<sup>202</sup>** A békéltet testület az illetékességi területén székhellyel rendelkező vállalkozások nála megtett általános alávetési nyilatkozatairól nyilvántartást vezet.

**(4)** Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy a fogyasztói jogvita alapjául szolgáló szerz dést arra tekintettel kötötte, hogy a vállalkozás kereskedelmi kommunikációjában vállalta, hogy a békéltet testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát, a vállalkozást e nyilatkozata - az abban meghatározott feltételekkel - köti az adott eljárásban akkor is, ha nem tett az (1) bekezdés szerinti általános alávetési nyilatkozatot. A vállalkozás mentesül e nyilatkozat köt ereje alól, ha bizonyítja, hogy azt a szerz déskötésig a vállalással azonos módon visszavonta.

**37. §<sup>203</sup> (1)** A békéltet testület az eljárására vonatkozó részletes szabályokat a törvény keretei között szabadon állapíthatja meg. A békéltet testület eljárási szabályzata nem lehet ellentétes a (2) bekezdés szerinti országos eljárási szabályzat rendelkezéseivel.

**(2)<sup>204</sup>** A fogyasztóvédelemért felel s miniszter az MKIK-val együttm ködve a békéltet testületek egységes gyakorlatának kialakítása érdekében országos eljárási szabályzatot készít, amelynek alkalmazása kötelező a békéltet testület eljárásában.

**37/A. §<sup>205</sup> (1)** A fogyasztóvédelemért felel s miniszter - a békéltet testületek által megküldött adatok alapján - az általa vezetett minisztérium honlapján gondoskodik a következ k közzétételér l:

a) a békéltet testületek címe, telefonszáma, elektronikus levélcíme, valamint hivatkozás a honlapjaik elérhet ségére,

b) hivatkozás a békéltet testületek tagjai a 23/A. §-ban meghatározott, a (3) bekezdés b) pontja szerint közzétett listáinak elérhet ségére,

c) a 26/A. § szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítését a békéltet testületek eljárására vonatkozó törvényi rendelkezések rövid, közérthető bemutatásával el mozdító tájékoztatás,

d) a 36/A. § (1) bekezdésében meghatározott összefoglaló tájékoztatók,

e) a békéltet testületek eljárását akadályozó vállalkozásoknak a 36/B. §-ban meghatározott adatokat tartalmazó jegyzéke,

f) hivatkozás az egyes békéltet testületeknél a 36/C. § (1) bekezdése alapján általános alávetési nyilatkozatot tett vállalkozásoknak a (3) bekezdés h) pontja szerint közzétett jegyzékei, valamint a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által a (2) bekezdés c) pontja szerint közzétett jegyzék elérhet ségére, továbbá

g) a 37. § szerinti eljárási szabályzatok.

**(2)** A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara honlapján közzé kell tenni a következ ket:

a) a békéltet testületek címe, telefonszáma, elektronikus levélcíme, valamint hivatkozás a honlapjaik elérhet ségére,

#### Lábjegyzetek:

[198] Módosította a 2012. évi LV. törvény 37. § (1) bekezdése h) pontja. Hatályos 2012.07.29.

[199] Beiktatta a 2008. évi XLII. törvény 39. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[200] Módosította a 2019. évi LXVII. törvény 72. § a) pontja. Hatályos 2019.09.01.

[201] Módosította a 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § d) pontja. Hatályos 2015.09.11.

[202] Módosította a 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § d) pontja. Hatályos 2015.09.11.

[203] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 40. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[204] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 64. §-a. Hatályos 2019.09.01.

[205] Megállapította a 2009. évi CXLVIII. törvény 31. § - a. Hatályos 2010.01.01.

**b)** hivatkozás a békéltet testületek tagjainak a 23/A. §-ban meghatározott, a (3) bekezdés b) pontja szerint közzétett listái elérhet ségére,

**c)** a 36/C. § (2) bekezdésében meghatározott nyilvántartás alapján a nála általános alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások jegyzéke az alávetés esetleges korlátozásának megadásával,

**d)** hivatkozás a fogyasztóvédelemért felel s miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzétett, az (1) bekezdés c) pontja szerinti tájékoztatás elérhet ségére, továbbá

**e)** a 37. § szerinti eljárási szabályzatok.

**(3)**<sup>206</sup> A békéltet testület naprakész, az eljárására vonatkozó és könnyen hozzáférhet információkkal ellátott internetes honlapot m ködtet, amelyen biztosítja, hogy a fogyasztó online úton is benyújthassa kérelmét és annak mellékleteit. Az internetes honlapon közzé kell tenni és kérés esetén elektronikus úton a felek rendelkezésére kell bocsátani legalább a következ információkat:

**a)** a békéltet testület elérhet ségeit, így különösen székhelyét, postacímét, e-mail címét, telefonszámát, valamint faxszámát,

**b)** annak tényét, hogy a békéltet testületet az Európai Bizottság jegyzékében nyilvántartásba vették-e,

**c)**<sup>207</sup> a békéltet testületi tagok nevét, megbízásuk id tartamát, fels fokú végzettségük oklevél szerinti megnevezését, szakterületüket,

**d)** a békéltet testületi tagok függetlenségére és pártatlanságára vonatkozó törvényes követelményeket,

**e)** a békéltet testületi tagok esetleges tagságát az alternatív vitarendezési fórumok határon átnyúló vitarendezést el segít hálózatában,

**f)** a békéltet testület hatáskörére vonatkozó információkat,

**g)** azt a tájékoztatást, amely szerint a békéltet testület eljárása jogszabályon, valamint adott esetben ezt részletez országos eljárási szabályzaton, saját eljárási szabályzatán alapul,

**h)** azt a tájékoztatást, hogy a békéltet testületi eljárást kizárólag fogyasztónak min sül személy kezdeményezheti a békéltet testület hatáskörébe tartozó ügyekben akkor, ha már el zetesen megkísérelte a fogyasztói jogvita rendezését és a vita megkísérlésének tényére vonatkozóan bizonyítékkal rendelkezik,

**i)** arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a fogyasztó bármikor visszavonhatja kérelmét,

**j)** a fogyasztói jogvitával érintett felek költségviselésére vonatkozó tájékoztatást,

**k)** a békéltet testületi eljárás átlagos id tartamát,

**l)** a békéltet testületi eljárás során meghozatalra kerül lehetséges döntésekre, azok joghatására és kikényszeríthet ségére, valamint ennek módjára vonatkozó tájékoztatást,

**m)** a békéltet testület tevékenységére vonatkozó éves beszámolót.

**(4)**<sup>208</sup> A békéltet testületek, valamint az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának Magyarországon m köd központja, továbbá a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek, valamint a kereskedelmi és iparkamarák internetes honlapjukon közzéteszik az Európai Bizottságnak a békéltet testületekr l vezetett jegyzékét.

**(5)**<sup>209</sup> A békéltet testületekr l a fogyasztóvédelemért felel s miniszter nyilvántartást vezet, amely a (6) bekezdés a), d) és e) pontjaiban meghatározott adatokat tartalmazza.

**(6)**<sup>210</sup> A békéltet testületek a nyilvántartásba vételük érdekében a következ kr l tájékoztatják a fogyasztóvédelemért felel s minisztert:

**a)** név, elérhet ség és honlapcím,

**b)** felépítés és finanszírozás, ideértve a békéltet testületi tagok személyére, javadalmazására, megbízásuk idejére és arra a szervezetre vonatkozó információkat, amelynek a megbízásában állnak,

**c)** a békéltet testületi eljárások átlagos id tartama a 36/A. § (1) bekezdés szerinti tájékoztató benyújtását követ en,

**d)** a békéltet testületek hatáskörébe tartozó ügyek,

**e)** nyilatkozat arról, hogy a békéltet testület megfelel a (3) bekezdésben, a 18. § (6) bekezdésében, a 27. §-ban, a 28/A. §-ban, a 29. § (3)-(5b) bekezdésében, a 30. § (2) bekezdésében, a 33. § (5) bekezdésében, valamint a 36/A. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott min ségi követelményeknek.

**(7)**<sup>211</sup> Ha a békéltet testület nem teljesíti a (6) bekezdés e) pontjában meghatározott követelményeket vagy elmulasztja a 36/A. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatási kötelezettségét, a fogyasztóvédelemért felel s miniszter felszólítja a békéltet testületet a követelmények és a tájékoztatás haladéktalan teljesítésére. Ha a békéltet testület a felszólítást követ kilencven nap elteltével sem felel meg a követelményeknek vagy nem adja meg a szükséges tájékoztatást, a fogyasztóvédelemért felel s miniszter törli a békéltet testületet a nyilvántartásból, és az err l szóló döntését megküldi a békéltet testület részére.

**(8)**<sup>212</sup> Az (5) bekezdés szerinti adatok megváltozása esetén a békéltet testület haladéktalanul értesíti a fogyasztóvédelemért felel s minisztert.

**(9)**<sup>213</sup> A fogyasztóvédelemért felel s miniszter az (5) bekezdés szerinti nyilvántartást megküldi az Európai

Lábjegyzetek:

[206] Megállapította a 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (1) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[207] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 65. §-a. Hatályos 2019.09.01.

[208] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[209] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[210] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[211] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[212] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[213] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

Bizottság részére.

(10)<sup>214</sup> A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (5) bekezdés szerinti nyilvántartásban bekezdett változásról értesíti az Európai Bizottságot.

### Fogyasztóvédelmi rezsipont<sup>215</sup>

**37/B. §<sup>216</sup> (1)** A fogyasztóvédelmi hatóság szervezetében fogyasztóvédelmi rezsipont m ködik.

(2)<sup>217</sup> A fogyasztóvédelmi rezsipont feladata a villamosenergia-, földgáz-, távh -, víziközm -, hulladékgazdálkodási közszolgáltatást, nem közm vel összegy jtött háztartási szennyvíz-közszolgáltatást, valamint a vezetékes PB-gáz szolgáltatást és a PB-gáz tartályban vagy palackban történ forgalmazását érint területen a fogyasztók tájékoztatása a vonatkozó jogszabályi el írásokról, a fogyasztók által kezdeményezhet hatósági eljárásokról, továbbá az igénybe vehet igényérvényesítési eszközökr l.

### Közérdek igényérvényesítés<sup>218</sup>

**38. §<sup>219</sup> (1)**<sup>220</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület pert indíthat a fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítése iránt az ellen, akinek a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezésekbe ütköz tevékenységét a fogyasztóvédelmi hatóság véglegesen megállapította, ha a jogsért tevékenység a fogyasztók széles, személyében nem ismert, de a jogsértés körülményei alapján meghatározható körét érinti.

(2) A jogsértés bekövetkezését l számított három év - vagy ha külön törvény a fogyasztók polgári jogi igényeinek elévülésére rövidebb id tartamot állapít meg, akkor annak - eltelte után perindításnak nincs helye. E határid elmulasztása jogvesztéssel jár. Ha a jogsért magatartás folyamatos, a határid a magatartás abbahagyásakor kezd dik. Ha a jogsért magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határid mindaddig nem kezd dik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. Az igény érvényesítésére nyitva álló határid be nem számít bele a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának id tartama.

(3) Ha a jogsértéssel érintett fogyasztók tekintetében az érvényesített igény jogalapja és az igényben megjelölt kár összege, illetve egyéb követelés esetén a követelés tartalma - a jogsértéssel érintett egyes fogyasztók egyedi körülményeire tekintet nélkül - egyértelm en megállapítható, a fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület kérheti, hogy a bíróság ítéletében kötelezze a vállalkozást a követelés teljesítésére, ellenkez esetben kérheti, hogy a bíróság állapítsa meg a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjed hatállyal. Ha a bíróság a jogsértés tényét a keresetben

meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjed hatállyal állapította meg, a jogsértéssel érintett fogyasztó az általa a jogsért ellen indított perben kizárólag a kárának összegét, valamint a jogsértés és a kára közötti okozati összefüggést köteles bizonyítani.

(4) A bíróság ítéletében meghatározza azoknak a jogosult fogyasztóknak a körét és az azonosíthatóságukhoz szükséges adatokat, akik tekintetében a jogsértés tényét megállapította, illetve akik jogosultak az ítéletbeli kötelezés teljesítésének követelésére.

(5) Ha a bíróság ítéletében a jogsértés tényének megállapításán túl a vállalkozást meghatározott követelés teljesítésére is kötelezte, a vállalkozás köteles az (5) bekezdés szerint meghatározott jogosult fogyasztó igényét az ítéletnek megfelelő en kielégíteni. Önkéntes teljesítés hiányában a jogosult fogyasztó kérheti az ítélet bírósági végrehajtását. A fogyasztó jogosultságát a bíróság az ítéletben meghatározott feltételek alapján a végrehajtási lap kiállítására irányuló eljárásában vizsgálja.

(6) A bíróság az igény érvényesít jének kérelmére ítéletében elrendelheti, hogy a vállalkozás saját költségére közlemény közzétételér l gondoskodjon. A közlemény szövegér l és a közzététel módjáról a bíróság dönt. Közzététel alatt érteni kell különösen az országos napilapban és az Internet útján történ nyilvánosságra hozatalt.

(7) A fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület általi igényérvényesítés nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsért vel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét önállóan érvényesítse.

(8) Az e § szerinti igényérvényesítési jog megilleti az Európai Gazdasági Térség bármely más tagállamának joga alapján létrejött azon feljogosított szervezeteket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében, amelyek a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikkének (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek, feltéve, hogy a keresetben érvényesíteni kívánt igény a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv I. mellékletében felsorolt európai uniós jogi rendelkezéseket átültet olyan jogszabályi rendelkezések megsértésén alapul, amelyek miatti eljárás a 45/A. § (1)-(3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozik.

(9)<sup>221</sup> Az e § szerinti pert a Pp. közérdekb l indított perre vonatkozó rendelkezései alapján kell lefolytatni.

**38/A. §<sup>222</sup>**

**38/B. §<sup>223</sup>**

**38/C. §<sup>224</sup>**

#### Lábjegyzetek:

[214] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2) bekezdése. Hatályos 2015.09.11.

[215] Beiktatta a 2013. évi CLXXXIII. törvény 7. §-a. Hatályos 2014.01.13.

[216] Beiktatta a 2013. évi CLXXXIII. törvény 7. §-a. Hatályos 2014.01.13.

[217] Módosította a 2015. évi CXXI. törvény 12. § (2) bekezdése b) pontja. Hatályos 2016.07.01.

[218] A címet beiktatta a 2012. évi LV. törvény 24. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[219] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 24. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[220] Módosította a 2017. évi L. törvény 153. § a) pontja. Hatályos 2018.01.01.

[221] Beiktatta a 2017. évi CXXX. törvény 40. § (1) bekezdése. Hatályos 2018.01.01.

[222] Hatályon kívül helyezte a 2010. évi CLVIII. törvény 137. § (2) bekezdése. Hatálytalan 2011.07.01.

[223] Hatályon kívül helyezte a 2010. évi CLVIII. törvény 137. § (2) bekezdése. Hatálytalan 2011.07.01.

[224] Hatályon kívül helyezte a 2010. évi CLVIII. törvény 137. § (2) bekezdése. Hatálytalan 2011.07.01.

## Közérdek keresetindítás<sup>225</sup>

**39. §<sup>226</sup> (1)** Ha a vállalkozás jogszabálysért tevékenysége a fogyasztók széles, személyében nem ismert, de a jogsértés körülményei alapján meghatározható körét érinti vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, és az eljárás a bíróság hatáskörébe tartozik, az ügyész vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületet keresetindítási jog illeti meg.

**(2)** Ha a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv I. mellékletében felsorolt európai uniós jogi rendelkezéseket átültető jogszabályi rendelkezések megsértése miatti eljárás bíróság hatáskörébe tartozik, az (1) bekezdés szerint keresetindítási jog illeti meg az Európai Gazdasági Térség bármely más tagállamának joga alapján létrejött azon feljogosított szervezeteket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében, amelyek a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikkének (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek.

**(3)** Az (1)-(2) bekezdés szerinti szervezetek által indított keresetekre a 38. § (2)-(6) bekezdése megfelelően alkalmazandó. Az (1)-(2) bekezdés szerint keresetindításra jogosultak keresetükben a következőket is követelhetik:<sup>227</sup>

**a)** a jogsértés abbahagyását és a jogsértés eltiltását a további jogsértéstől,

**b)** a sérelmes helyzet megszüntetését és a jogsértést megelőző állapot helyreállítását.

**(4)** Az e § szerinti igényérvényesítés nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértéssel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét önállóan érvényesítse.

**(5)<sup>228</sup>** Az e § szerinti pert a Pp. közérdekből indított perre vonatkozó rendelkezései alapján kell lefolytatni.

## MÁSODIK RÉSZ

### A FOGYASZTÓVÉDELMEK ÁLLAMI, ÖNKORMÁNYZATI ÉS ÉRDEKKÉPVISELETI INTÉZMÉNYRENDSZERE

#### VII. Fejezet

##### A fogyasztóvédelem állami intézményrendszere

**39/A. §<sup>229</sup>**

**40. §<sup>230</sup>** A fogyasztóvédelemért felelős miniszter

- a)** fogyasztóvédelmi szakmapolitikai programot alkot,  
**b)** intézkedéseket tesz, illetve kezdeményez a fogyasztói

jogok védelme és érvényesítése érdekében.

**41. §<sup>231</sup>**

**42. §<sup>232</sup>**

**42/A. §<sup>233</sup>**

**43. §<sup>234</sup>**

##### Együttműködés az Európai Gazdasági Térség államainak fogyasztóvédelmi hatóságaival<sup>235</sup>

**43/A. §<sup>236</sup> (1)** A fogyasztóvédelmi hatóság látja el az (EU) 2017/2394 rendelet végrehajtását a következő irányelveket átültető tagállami jogszabályokba ütköző Európai Unió belüli jogsértések tekintetében:

**a)** 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 - 1986. december 22-i 87/102/EGK tanácsi irányelv,

**b)** a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló, 1993. április 5-i 93/13/EGK tanácsi irányelv,

**c)** a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetéseivel kapcsolatos fogyasztóvédelemről szóló, 1998. február 16-i 98/6/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,

**d)<sup>237</sup>** az áruk adásvételére irányuló szerződéses egyes vonatkozásairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az 1999/44/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2019. május 20-i (EU) 2019/771 európai parlamenti és tanácsi irányelv,

**e)** a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem egyes jogi vonatkozásairól szóló, 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 5. és 10-11. cikke,

**f)** az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek közösségi kódexéről szóló, 2001. november 6-i 2001/83/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv - 2004/27/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel módosított - 86-100. cikke,

**g)** a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról szóló 2005. május 11-i 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,

Lábjegyzetek:

[225] A címet megállapította a 2012. évi LV. törvény 25. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[226] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 25. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[227] A felvezető szöveget módosította a 2013. évi CLXXXIII. törvény 22. § (1) bekezdése b) pontja. Hatályos 2013.11.19.

[228] Beiktatta a 2017. évi CXXX. törvény 40. § (2) bekezdése. Hatályos 2018.01.01.

[229] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LV. törvény 38. § (1) bekezdése. Hatálytalan 2012.07.29.

[230] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 66. §-a. Hatályos 2019.09.01.

[231] Hatályon kívül helyezte a 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (5) bekezdése. Hatálytalan 2013.11.19.

[232] Hatályon kívül helyezte a 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (5) bekezdése. Hatálytalan 2013.11.19.

[233] Hatályon kívül helyezte a 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (5) bekezdése. Hatálytalan 2013.11.19.

[234] Hatályon kívül helyezte a 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (5) bekezdése. Hatálytalan 2013.11.19.

[235] Beiktatta a 2007. évi XXII. törvény 9. §-a. Hatályos 2007.06.01.

[236] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 67. §-a. Hatályos 2020.01.17.

[237] Megállapította a 2021. évi LI. törvény 25. § (1) bekezdése. Hatályos 2022.01.01.

**h)** a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv,

**i)** a szálláshelyek időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre, ezek viszontértékesítésére és cseréjére vonatkozó szerződések egyes szempontjai tekintetében a fogyasztók védelméről szóló 2009. január 14-i 2008/122/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,

**j)** az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásnyújtásokról, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2302 európai parlamenti és tanácsi irányelv.

**k)**<sup>238</sup> a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól szóló, 2019. május 20-i (EU) 2019/770 európai parlamenti és tanácsi irányelv.

**(2)** A fogyasztóvédelmi hatóság látja el - szükség szerint a légiközlekedési hatóság megkeresésével - az (EU) 2017/2394 rendelet végrehajtását a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2004. február 11-i 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet rendelkezéseibe ütköző Európai Unió belüli jogsértések tekintetében.

**(3)** A fogyasztóvédelmi hatóság végzi Magyarországon - összekötő hivatalként - az (EU) 2017/2394 rendelet végrehajtásának összehangolását.

**(4)** A fogyasztóvédelmi hatóság látja el az (EU) 2017/2394 rendelet végrehajtását az (EU) 2018/302 rendeletbe ütköző Európai Unió belüli jogsértések tekintetében abban az esetben, ha a fellebbezés az (EU) 2018/302 rendelet szerinti fogyasztónak minősül.

**43/B. §**<sup>239</sup> Az (EU) 2017/2394 rendelet 5. cikkének (1) bekezdése, 16. cikkének (1) bekezdése, valamint 8. cikkének (1) bekezdése szerinti tájékoztatási kötelezettségek, a 17. cikk, a 26. cikk, a 29. cikk, a 30. cikk, a 37. cikk (1) és (3) bekezdése szerinti információcsere, továbbá a 39. cikk szerinti értesítési kötelezettség végrehajtásáról a fogyasztóvédelemért felelős miniszter gondoskodik.

## VIII. Fejezet

### A helyi önkormányzatok szerepe

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

**a)**<sup>240</sup> segíthetik a fogyasztók önszervezését, támogathatják a fogyasztóvédelmi egyesületek helyi érdekérvényesítő tevékenységét,

**b)**<sup>241</sup>

**c)** a lakosság igényeit illetően a fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát megkérthetik.

**(2)**<sup>242</sup>

## IX. Fejezet

### A fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületek<sup>243</sup>

**45. § (1)** Az állam és a helyi önkormányzatok előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületek arra irányuló tevékenységét, hogy<sup>244</sup>

**a)** érdekelteket 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 érdekegyeztetett fórumokon és testületekben,

**d)**<sup>245</sup> közérdekű keresetet indítanak, eljárást, vizsgálatot, intézkedést kezdeményeznek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében,

**e)** véleményezik a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, jogszabály-módosítást kezdeményeznek 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 megkérthetik,

**h)**<sup>246</sup> a tudatos fogyasztói magatartás elősegítése és a fogyasztók tájékozottságának javítása érdekében fogyasztóvédelmi oktatást és tájékoztatást szerveznek, illetve végeznek,

**i)** a tevékenységük során tapasztaltak nyilvánosságra hozatalával tájékoztassák a közvéleményt,

**j)** a fogyasztói érdekek védelme céljából részt vesznek a nemzetközi szervezetek tevékenységében,

**k)** közreműködjenek a nemzeti szabványosításban a Magyar Szabványügyi Testület szervein keresztül.

#### Lábjegyzetek:

[238] Beiktatta a 2021. évi LI. törvény 25. § (2) bekezdése. Hatályos 2022.01.01.

[239] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 68. §-a. Hatályos 2020.01.17.

[240] Módosította a 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c) pontja. Hatályos 2011.12.22.

[241] Hatályon kívül helyezte a 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) bekezdése j) pontja. Hatálytalan 2008.09.01.

[242] Hatályon kívül helyezte a 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) bekezdése j) pontja. Hatálytalan 2008.09.01.

[243] A cím szövegét módosította a 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c) pontja. Hatályos 2011.12.22.

[244] A felvezető szöveget módosította a 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c) pontja. Hatályos 2011.12.22.

[245] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 26. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[246] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 46. §-a. Hatályos 2008.09.01.

(2)<sup>247</sup>

(3)<sup>248</sup> Az állam a mindenkori éves költségvetésről szóló törvényben gondoskodik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek támogatásáról.

## X. Fejezet

### A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása<sup>249</sup>

45/A. §<sup>250</sup> (1)<sup>251</sup> Törvény eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság ellen rzi - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszüntetésére vonatkozó rendelkezések kivételével -<sup>252</sup>

- a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,
- b) a gyermek- és fiatakorúak védelmével,
- c) a fogyasztói csoporttal,
- d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlaltal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint
- e)<sup>253</sup> a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével

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

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság ellen rzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és - ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - eljár az azok megsértése esetén.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellen rzi

- a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
- b)<sup>254</sup> a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
- c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,
- d) a fogyasztói panaszok intézésére,
- e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,

f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

g) a fogyasztók tájékoztatására

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár az azok megsértése esetén.

(4)<sup>255</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság az (1)-(3) bekezdésben foglaltakat az ellátási láncban szereplő gazdálkodó szervezetek vonatkozásában is ellen rzi és eljár az azok megsértése esetén.

45/B. §<sup>256</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság ellen rzi a fogyasztói szerződés megkötésénél alkalmazott vagy e célból nyilvánosan megismerhetővé tett általános szerződési feltételeket abban a tekintetben, hogy azok nem tartalmaznak-e a jóhiszeműség és tisztesség követelményébe ütközően a szerződéses jogokat és kötelezettségeket egyoldalúan és indokolatlanul a fogyasztó hátrányára megállapító feltételt.

45/C. §<sup>257</sup> A Nemzeti Adó- és Vámhivatal a fogyasztóvédelmi hatóság részére a 45/A. § (2) bekezdés szerinti feladatainak ellátása érdekében a tárgyhónapot követő hónap 20. napjáig adatot szolgáltat

a) a vállalkozások részére tárgyhónapban kiadott, továbbá

b) - a vállalkozások tárgyhavi adatszolgáltatása alapján - a vállalkozás által a fogyasztók részére átadott

a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény szerinti, az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazás egyszeri aktiválásához szükséges adattörzskódok darabszámáról a vállalkozás elnevezésének, székhelyének és adószámának megadásával.

46. §<sup>258</sup> (1)<sup>259</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárásában az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében az ügyfél jogai illetik meg<sup>260</sup>

a)<sup>261</sup> a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületeket, illetve

b)<sup>262</sup> a 43/A. § (1) bekezdés a)-c), e) és f), valamint h)-k) pontjában említett irányelveket, továbbá a 2006/123/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet átültető jogszabályi rendelkezések megsértésére hivatkozással az Európai Gazdasági Térség bármely más államának joga alapján létrejött azon feljogosított egységeket is, amelyek

#### Lábjegyzetek:

[247] Hatályon kívül helyezte a 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) bekezdése 1) pontja. Hatálytalan 2008.09.01.

[248] Módosította a 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c) pontja. Hatályos 2011.12.22.

[249] A cím szövegét megállapította a 2006. évi CIX. törvény 102. § (2) bekezdése. Hatályos 2007.01.01.

[250] Beiktatta a 2008. évi XLII. törvény 47. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[251] Megállapította a 2013. évi CLXXXIII. törvény 8. §-a. Hatályos 2014.01.13.

[252] A nyitó szövegrészt módosította a 2022. évi LXI. törvény 14. § d) pontja. Hatályos 2022.12.27.

[253] Megállapította a 2015. évi CXXXVII. törvény 9. §-a. Hatályos 2015.09.11.

[254] Módosította a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § f) pontja. Hatályos 2012.09.01.

[255] Beiktatta a 2020. évi LXVII. törvény 2. §-a. Hatályos 2020.08.22.

[256] Beiktatta a 2008. évi XLII. törvény 47. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[257] Beiktatta a 2022. évi LXI. törvény 9. §-a. Hatályos 2023.01.01.

[258] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 48. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[259] Beiktatta a 2022. évi LXI. törvény 10. §-a. Hatályos 2022.12.27.

[260] Módosította a 2009. évi LVI. törvény 194. §-a. Hatályos 2009.10.01.

[261] Módosította a 2011. évi CLXXV. törvény 126. § f) pontja. Hatályos 2011.12.22.

[262] Megállapította a 2009. évi CXLVIII. törvény 34. § - a. Hatályos 2010.01.01.

a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikk (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek.

**(2a)**<sup>263</sup> A (2) bekezdés a) pontjától eltérően a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületeket a más által kezdeményezett eljárásban az ügyfél jogai csak akkor illetik meg, ha az eljárásban vizsgált jogsértés a fogyasztók széles körét érinti.

**(2b)**<sup>264</sup> A 46. § (6a) bekezdés b) pontjának alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság értesítheti a jelen lévő ügyfelet a hivatalbóli eljárás megindításáról az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 104. § (4) bekezdésében meghatározott, rendelkezésre álló adatok közlésével. E bekezdésben foglalt alkalmazása során az ügyfél részéről a helyszínen eljáró személyt, akivel a hatóság a döntését a helyszínen közli, - az ellenkező bizonyításáig - az ügyfél képviselőjére jogosultnak kell tekinteni, amennyiben erre irányuló nyilatkozatot tesz, illetve egyéb, ezt igazoló okiratot csatol.

**(2c)**<sup>265</sup> A (2b) bekezdésben foglalt vélelem megdöntése iránt kérelmet terjeszthet el az ügyfél. A kérelemben el kell adni azokat a tényeket, illetve körülményeket, amelyek a képviselői jogosultság hiányát valószínűsítik.

**(3)** A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követően három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértés magatartás folyamatos, a határidő magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértés magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

**(4)**<sup>266</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság a termék biztonságosságával és megfelelőségével kapcsolatos piacfelügyeleti feladat- és hatáskörét e törvény, a termékek piacfelügyeletéről szóló törvény, valamint külön jogszabály alapján gyakorolja.

**(5)**<sup>267</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság közszolgáltatással kapcsolatos eljárásában az ügyintézési határidő 60 nap.

**(6)**<sup>268</sup>

**(6a)**<sup>269</sup>

**(6b)**<sup>270</sup>

**(6c)**<sup>271</sup>

**46/A. §**<sup>272</sup> A fogyasztó fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelmének - az Ákr. 36. §-ában elírtakon túl - tartalmaznia kell

**a)** a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, valamint ha a fogyasztó rendelkezésre áll, székhelyének címét,

**b)** a feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét,

**c)**<sup>273</sup> a kérelem tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, postai vagy elektronikus úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.

**47. §**<sup>274</sup> **(1)** Ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek - így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértés állapot idtartamának, a jogsértés magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért eredményességével és az arányosság követelményének szemelt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

**a)** elrendelheti a jogsértés állapot megszüntetését,

**b)** megtilthatja a jogsértés magatartás folytatását,

**c)** határidőteljesítésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,

**d)** a jogszeres állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,

**e)**<sup>275</sup> a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló törvényben meghatározottak szerinti dolgot jogosult elkövetni, és azt a jogsértést elkövető vállalkozás költségére megsemmisíteni,

**f)**<sup>276</sup>

**g)** a jogszeres állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,

**h)** a 16/A. § (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,

**i)** fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

**(1a)**<sup>277</sup> Amennyiben nem áll rendelkezésre más hatékony eszköz az (EU) 2017/2394 rendelet hatálya alá tartozó

Lábjegyzetek:

[263] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 27. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[264] Megállapította a 2017. évi L. törvény 152. § (1) bekezdése. Hatályos 2018.01.01.

[265] Megállapította a 2019. évi CX. törvény 36. § (1) bekezdése. Hatályos 2020.03.01.

[266] Beiktatta a 2012. évi LXXXVIII. törvény 35. § (4) bekezdése. Hatályos 2012.09.01.

[267] Módosította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 59. § a) pontja. Hatályos 2016.01.01.

[268] Hatályon kívül helyezte a 2020. évi CLXVIII. törvény 52. §-a. Hatálytalan 2021.01.01.

[269] Hatályon kívül helyezte a 2020. évi CLXVIII. törvény 52. §-a. Hatálytalan 2021.01.01.

[270] Hatályon kívül helyezte a 2020. évi CLXVIII. törvény 52. §-a. Hatálytalan 2021.01.01.

[271] Hatályon kívül helyezte a 2020. évi CLXVIII. törvény 52. §-a. Hatálytalan 2021.01.01.

[272] Megállapította a 2017. évi L. törvény 152. § (3) bekezdése. Hatályos 2018.01.01.

[273] Megállapította a 2022. évi LXI. törvény 11. §-a. Hatályos 2022.12.27.

[274] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 28. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[275] Beiktatta a 2020. évi CLXVIII. törvény 51. § (1) bekezdése. Hatályos 2021.01.01.

[276] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § g) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[277] Beiktatta a 2019. évi LXVII. törvény 69. §-a. Hatályos 2020.01.17.

jogsértések megszüntetésének vagy megtiltásának érvényre juttatására és a fogyasztók kollektív érdekeit érő súlyos sérelem kockázatának megelőzése érdekében, a fogyasztóvédelmi hatóság:

**a)** elrendelheti az online felületről a tartalom eltávolítását vagy egy online felülethez való hozzáférés korlátozását, illetve elrendelheti, hogy az online felületre való belépéskor a fogyasztóknak szóló kifejezett figyelmeztetés jelenjen meg,

**b)** elrendelheti, hogy a tárhelyszolgáltató az online felületet távolítsa el, az ahhoz való hozzáférést tiltsa le vagy korlátozza, vagy

**c)** elrendelheti, hogy a domainszolgáltatók és domainnyilvántartók egy teljesen minősített domainnevet töröljenek és jogosult annak az engedélyezésére, hogy az érintett illetékes hatóság ilyen domainnevet nyilvántartásba vegyen,

ideértve a harmadik fél vagy más hatóság felkérését ilyen intézkedések megtételére.

**(1b)**<sup>278</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság (1a) bekezdés szerinti határozatának kötelezettje - annak határozatban történő megjelölése nélkül - valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltató.

**(1c)**<sup>279</sup> Az ideiglenes hozzáférhetetlenné tétel végrehajtását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság az elektronikus hírközlésről szóló törvény alapján szervezi és ellenőrzi.

**(2)** Az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság - amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja - határidőteljesítésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse.

**(3)**<sup>280</sup> Jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg.

**(4)** Az (1) és (3) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

**(5)**<sup>281</sup> Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

**a)** a jogsértés jellege, súlya, mértéke és időtartama, a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége;

**b)** a vállalkozás által tett intézkedések, amelyek a fogyasztók által elszenvedett kár csökkentésére vagy megtérítésére irányulnak;

**c)** a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;

**d)** a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó

adatok rendelkezésre állnak;

**e)** a jogsértéssel érintett áruk értéke;

**f)** a vállalkozással szemben ugyanazon jogsértésért más tagállamokban kiszabott szankciók a határokon átnyúló esetekben, ha az ilyen szankciókra vonatkozó információk az (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet által létrehozott mechanizmuson keresztül elérhetők; valamint

**g)** az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.

**(6)** A fogyasztóvédelmi hatóság a 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 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezésekkel.

**(7)** Nincs helye az (1) bekezdés szerinti jogkövetkezmény alkalmazásának a fogyasztóvédelmi hatósággal hatósági szerződést kötő ügyféllel szemben a szerződésben megállapított teljesítési határidőn belül azon jogsértés miatt, amelynek megszüntetése érdekében a szerződés megkötésére sor került.

**(8)**<sup>282</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság az (1) bekezdés g), illetve h) pontja szerinti jogkövetkezmény megállapításáról szóló döntését közli a vállalkozásról, illetve az üzletről nyilvántartást vezető kereskedelmi hatósággal.

**(9)** A hatósági ellenőrzés, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során a vállalkozás köteles közölni a tevékenységével kapcsolatos - az ellenőrzés lefolytatásához, illetve az érdemi döntéshez szükséges - adatokat a nyilvános vagy valamely hatóság, bíróság vagy a Magyar Országos Közjegyzési Kamara jogszabállyal rendszeresített nyilvántartásában szereplő adatok kivételével. Ha a fogyasztóvédelmi hatóság felhívására a vállalkozás az adatokat nem közli, vagy valótlan adatot közöl, vele szemben eljárási bírság kiszabásának van helye.

**(9a)**<sup>283</sup> Az ügyfélszolgálati ügyintézőkkel szemben bejelentkezésre vonatkozó, a 17/B. § (3) bekezdésében előírt kötelezettség ellenőrzése érdekében az az elektronikus hírközlési szolgáltató, akinek hálózatából a hívást kezdeményezték, a fogyasztóvédelmi hatóság felhívására köteles közölni a hívás kezdetétől az idtartamára vonatkozó, általa kezelt adatokat.

**(10)**<sup>284</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság - jegyzőkönyv felvétele mellett - jogosult minta és ellenminta vételére a termék minőségének vagy összetételének vizsgálata céljából. A minta költségét is tartalmazó mintavételi költség, továbbá a laboratóriumi vagy az egyéb vizsgálatok költsége eljárási költség.

**(11)** A (10) bekezdés szerinti eljárási költséget a jogsértésért felelős vállalkozás viseli, ha a minta az előírt követelményeknek nem felel meg.

Lábjegyzetek:

[278] Beiktatta a 2019. évi LXVII. törvény 69. §-a. Hatályos 2020.01.17.

[279] Beiktatta a 2019. évi LXVII. törvény 69. §-a. Hatályos 2020.01.17.

[280] Megállapította a 2013. évi CLXXXIII. törvény 10. § (1) bekezdése. Hatályos 2013.11.19.

[281] Megállapította a 2020. évi CXXXVI. törvény 2. §-a. Hatályos 2022.05.28.

[282] Módosította a 2016. évi CXXVII. törvény 32. §-a. Hatályos 2017.01.01.

[283] Beiktatta a 2013. évi CLXXXIII. törvény 10. § (2) bekezdése. Hatályos 2014.01.13.

[284] Módosította a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § h) pontja. Hatályos 2012.09.01.



(12)<sup>285</sup>

(13) A fogyasztóvédelmi hatóság termék vagy szolgáltatás tekintetében próbavásárlást végezhet.

(14)<sup>286</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság az (EU) 2017/2394 rendeletben leírt feladatainak teljesítése során, az Fgytv. 45/A (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének alapos gyanúja esetén jogosult a hatósági eljárás megindítása előtt a jogsért vállalkozást elzárva, határidő nélkül felhívni a hibák, hiányosságok megszüntetésére. Amennyiben a vállalkozás a felhívásban foglaltakat a fogyasztóvédelmi hatóság felhívásában meghatározott határidőben nem teljesíti, a fogyasztóvédelmi hatóság lefolytatja az e törvény szerinti fogyasztóvédelmi eljárást.

47/A. §<sup>287</sup> (1)<sup>288</sup> A próbavásárláshoz a fogyasztóvédelmi hatóság közreműködő személyt vehet igénybe. A közreműködő személyvel megbízási szerződés köthet, amely alapján megbízási díjra jogosult.

(2) A közreműködő személy részére a közreműködést igénybe vevő fogyasztóvédelmi hatóság megbízólevelet állít ki, amely tartalmazza a közreműködő személy nevét, továbbá azt, hogy mely vállalkozásnál milyen típusú ellenőrzésben vehet részt.

(3) A közreműködő személyre az ügyintézésre vonatkozó kizárási szabályokat kell alkalmazni.

(4) Próbavásárlás esetén a fogyasztóvédelmi hatóság az ellenőrzési jogosultságát a próbavásárlás befejezésekor igazolja.

(5) Termék próbavásárlását követően az ellenőrzési jogosultság igazolásakor a vállalkozás képviselőjében eljáró személy a termék visszavétele mellett köteles annak árát visszatéríteni.

(6) Szolgáltatás próbavásárlása esetén a szolgáltatás díja eljárási költség, amelyet a jogsértésért felelős vállalkozás visel, ha a szolgáltatás az előírt követelményeknek nem felel meg.

47/B. §<sup>289</sup> (1) A fogyasztóvédelmi hatóság az ellátási láncban szereplő gazdálkodó szervezet ellenőrzése során jogosult

a) az értékesítésre szánt áru tárolására vagy gyártására szolgáló helyiségbe, valamint létesítménybe, így különösen raktárba belépni;

b) az eljárásához szükséges vizsgálatok elvégzése céljából térítésmentesen mintát venni.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztetett helyzetet, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető veszélyeztetése fennállása esetén - az ügyész előzetes jóváhagyásával - az ellenőrzést a lezárt terület, épület, helyiség felnyitásával, az ott tartózkodó személyek akarata ellenére is lefolytathatja.

(3) A fogyasztóvédelmi hatóság a (2) bekezdés szerinti ellenőrzés során:

a) az ellenőrzést az érintett kíméletével, a korlátozással nem érintett alapvető jogait tiszteletben tartva hajtja végre,

b) figyelemmel van arra, hogy az az érintetten kívül más személyt csak a legszükségesebb mértékben érintsen,

c) az ellenőrzést lehet legfeljebb a napnak a nyolcadik és tizennyolcadik órája között hajtja végre,

d) biztosítja, hogy az ellenőrzés során ne kerüljenek nyilvánosságra az érintett magánéletének az eljárással össze nem függő körülményei, illetve a személyes adatai,

e) kerüli a szükségtelen károkozást,

f) hatósági tanú közreműködését kéri.

47/C. §<sup>290</sup> (1) A bírság összege 15 ezer forinttól

a)<sup>291</sup> az Szt. hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező, a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztetett, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig,

b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 500 ezer forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztetett, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig

terjedhet.

(1a)<sup>292</sup> Az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény 2. § a) pontja szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő ismételt megállapított jogsértése esetén a bírság összege 200 ezer forinttól

a) az (1) bekezdés a) pont hatálya alá tartozó vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 500 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztetett, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 2 milliárd forintig,

b) az (1) bekezdés a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 2 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy

Lábjegyzetek:

[285] Hatályon kívül helyezte a 2017. évi L. törvény 154. § a) pontja. Hatálytalan 2018.01.01.

[286] Módosította a 2019. évi LXVII. törvény 72. § b) pontja. Hatályos 2020.01.17.

[287] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 50. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[288] Módosította a 2012. évi LV. törvény 29. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[289] Beiktatta a 2020. évi LXVII. törvény 3. §-a. Hatályos 2020.08.22.

[290] Beiktatta a 2008. évi XLII. törvény 51. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[291] Megállapította a 2013. évi CLXXXIII. törvény 11. § (1) bekezdése. Hatályos 2014.01.13.

[292] Beiktatta a 2016. évi CLXVIII. törvény 3. §-a. Hatályos 2017.01.01.

veszélyeztet, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig

terjedhet.

(1b)<sup>293</sup> Az (1) bekezdést l eltérően az (EU) 2017/2394 rendelet 21. cikkével összefüggésben megállapított jogsértés esetén a bírság összege

- a) a vállalkozás nettó árbevételének legalább 4%-a,
- b) ha a vállalkozás árbevétele nem állapítható meg, akkor legalább 2 millió euró.

(2) Az (1) bekezdés szerinti nettó árbevételt a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy az egyszerűsített éves beszámoló (a továbbiakban együtt: beszámoló) szerinti nettó árbevétel alapján kell meghatározni. Ha a vállalkozás működési ideje egy évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni. Ha a vállalkozásnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevétel l nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság minimális és maximális összegének meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. Beszámolóval még nem rendelkező, újonnan alapított vállalkozás esetében az eljárás megindításának évére vonatkozó üzleti tervet, ennek hiányában a vállalkozás által a hatóság felhívására közölt, az Szt.-nek a közbenső mérleg készítésére vonatkozó szabályai szerint az eljárás megindításának napjával mint fordulónappal kiszámított nettó árbevételt kell figyelembe venni.

(3)<sup>294</sup> Az (1) bekezdés alkalmazásában a nettó árbevétel meghatározása során

a) pénzforgalmi intézmény esetén a pénzforgalmi szolgáltatási tevékenységből adódó

aa) nettó árbevétel, valamint

pénzügyi műveletek bevételeinek,

b) áruüzemi szolgáltató esetén az áruüzemi szolgáltató tevékenységből adódó

ba) nettó árbevétel, valamint

bb) pénzügyi műveletek bevételeinek

összegét nem lehet figyelembe venni.

(4) Ha a vállalkozás a beszámolóban az adatokat devizában adja meg, a forintba történő átszámításkor a Magyar Nemzeti Bank által megállapított, a vállalkozás üzleti évének lezárásakor - újonnan alapított vállalkozás

esetén a tárgyévet megelőző év utolsó napján - érvényes hivatalos devizaárfolyamot kell alkalmazni.

(5)<sup>295</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki, ha

a) a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jogsértést megállapító véglegessé vált határozatában a vállalkozás számára elírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a vállalkozás - amennyiben a jogsértést telephelyen követték el, ugyanazon a telephelyen - ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételtelen megsértette,

b) a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti, vagy

c) a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét.

(6)<sup>296</sup> Az (5) bekezdésben foglaltak esetén közigazgatási szankcióként figyelmeztetés alkalmazásának nincs helye.

48. § (1)<sup>297</sup>

(2)<sup>298</sup>

(3)<sup>299</sup> A bírságot a fogyasztóvédelmi hatóság kincstárnál vezetett számlájára kell befizetni.

(4)<sup>300</sup>

(5)<sup>301</sup>

(6)<sup>302</sup> A véglegesen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része.

(7)<sup>303</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során kiszabott eljárásbírság adók módjára behajtandó köztartozás.

48/A. §<sup>304</sup>

49. §<sup>305</sup> (1)<sup>306</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság az ügydöntő határozatának meghozataláig terjedő időtartamra azonnal végrehajtható végzésében elrendelheti a 47. § (1) bekezdésének a), b), illetve g) pontjában foglaltakat, ha arra a (2) bekezdésben meghatározott feltételek fennállásának valószínűsíthető sége miatt halaszthatatlanul szükség van. E végzését a fogyasztóvédelmi hatóság soron kívül hozza meg.

(2)<sup>307</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság határozatát az alábbi esetekben, illetve okokból is azonnal végrehajthatónak nyilváníthatja<sup>308</sup>

a) a 47. § (1) bekezdésének h) pontja szerinti jogkövetkezmény megállapítása esetén,

Lábjegyzetek:

[293] Beiktatta a 2020. évi CXXXVI. törvény 3. §-a. Hatályos 2022.05.28.

[294] Megállapította a 2009. évi CXLVIII. törvény 35. § - a. Hatályos 2010.01.01.

[295] Megállapította a 2020. évi CLXVIII. törvény 51. § (2) bekezdése. Hatályos 2021.01.01.

[296] Beiktatta a 2020. évi CLXVIII. törvény 51. § (3) bekezdése. Hatályos 2021.01.01.

[297] Hatályon kívül helyezte a 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) bekezdése n) pontja. Hatálytalan 2008.09.01.

[298] Hatályon kívül helyezte a 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) bekezdése n) pontja. Hatálytalan 2008.09.01.

[299] Megállapította a 2011. évi CLXVI. törvény 9. § (1) bekezdése. Hatályos 2012.01.01.

[300] Hatályon kívül helyezte a 2011. évi CLXVI. törvény 84. § 23. pontja. Hatálytalan 2012.01.01.

[301] Hatályon kívül helyezte a 2011. évi CLXVI. törvény 84. § 23. pontja. Hatálytalan 2012.01.01.

[302] Módosította a 2017. évi L. törvény 153. § a) pontja. Hatályos 2018.01.01.

[303] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 31. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[304] Hatályon kívül helyezte a 2017. évi L. törvény 154. § b) pontja. Hatálytalan 2018.01.01.

[305] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 52. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[306] Módosította a 2017. évi L. törvény 153. § c) pontja. Hatályos 2018.01.01.

[307] Módosította a 2009. évi LVI. törvény 194. és 195. §-a. Hatályos 2009.10.01.

[308] A nyitó szövegrészt módosította a 2019. évi CX. törvény 36. § (2) bekezdés a) pontja. Hatályos 2020.03.01.

b) környezetvédelmi okból,

c)<sup>309</sup>

d)<sup>310</sup>

e)<sup>311</sup> a fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének védelme érdekében, továbbá

f)<sup>312</sup> jogsértő tartalmú kereskedelmi kommunikáció vagy internetes honlap esetén.

(3)<sup>313</sup>

50. §<sup>314</sup>

51. §<sup>315</sup> (1) A fogyasztóvédelmi hatóság határozatát - jogorvoslatra tekintet nélkül - közzéteszi, ha

a)<sup>316</sup> a határozat azonnali végrehajtását rendelte el a 49. § (2) bekezdése alapján,

b)<sup>317</sup>

c)<sup>318</sup>

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság közzéteszi a 49. § (1) bekezdése szerinti végzését.

(3)<sup>319</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság véglegessé vált határozatát közzéteszi, ide nem értve az 51/B. §-ban meghatározott közzétételi kötelezettséggel érintett határozatokat.

(4)<sup>320</sup> A döntés közzététele a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján, továbbá - amennyiben szükséges - a fogyasztóvédelmi hatóság által célszerűnek tartott egyéb módon történik. A közzétett döntésről a fogyasztóvédelmi hatóság a nemzeti hírügynökséget is tájékoztathatja.

(5) A közzétett dokumentumnak tartalmaznia kell:

a) a közzététel napját,

b) a közzététel e törvény szerinti jogcímét,

c)<sup>321</sup> a véglegessé válásra vagy annak hiányára történő utalást,

d) az eljáró hatóság megnevezését,

e) az ügy számát és tárgyát,

f) a jogsértő vállalkozás nevét és székhelyét,

g) a megállapított tényállást,

h) a megsértett jogszabályi rendelkezések megjelölését,

i)<sup>322</sup> a döntés rendelkezésének részét, ide nem értve véglegessé vált döntés esetén a jogorvoslatról szóló rendelkezést, valamint

j)<sup>323</sup> a döntéssel szembeni jogorvoslati eljárás tényét.

(6) A fogyasztóvédelmi hatóság a jogorvoslat során hozott és a közzétett döntés eredményében változást eredményező bírósági határozat tudomására jutásakor - a döntés közzétételével megegyező módon - közzéteszi:<sup>324</sup>

a)<sup>325</sup> a jogorvoslattal érintett döntésre vonatkozó (5) bekezdés szerinti információkat,

b)<sup>326</sup> a jogorvoslat során hozott bírósági határozatot, annak rövid indokolását, valamint

c) a közzététel napját.

(7) A fogyasztóvédelmi hatóság a (4), illetve (6) bekezdés alapján közzétett információkat a közzétételtől számított hat hónap elteltével honlapjáról eltávolítja.

(8)<sup>327</sup> A hatóság biztosítja, hogy a honlapon közzétett hatósági döntések és bírósági határozatok között a dokumentumok szövegére, a jogorvoslati eljárás tényére és a megsértettként megjelölt jogszabályi rendelkezésre keresni lehessen.

51/A. §<sup>328</sup> (1)<sup>329</sup> A fogyasztóvédelmi hatóság az általa az (EU) 2017/2394 rendelet végrehajtása keretében kötött hatósági szerződésről közleményt tesz közzé honlapján, továbbá - amennyiben szükséges -, az általa célszerűnek tartott egyéb módon.

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

a)<sup>330</sup> az 51. § (5) 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.

51/B. §<sup>331</sup> (1)<sup>332</sup> A fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzé kell tenni az e

Lábjegyzetek:

[309] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § j) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[310] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § j) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[311] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 32. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[312] Beiktatta a 2012. évi LV. törvény 32. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[313] Hatályon kívül helyezte a 2017. évi L. törvény 154. § c) pontja. Hatálytalan 2018.01.01.

[314] Hatályon kívül helyezte a 2017. évi L. törvény 154. § d) pontja. Hatálytalan 2018.01.01.

[315] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 53. §-a. Hatályos 2008.09.01.

[316] Módosította a 2017. évi L. törvény 153. § d) pontja. Hatályos 2018.01.01.

[317] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § k) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[318] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § k) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[319] Módosította a 2017. évi L. törvény 153. § b) pontja. Hatályos 2018.01.01.

[320] Módosította a 2009. évi LVI. törvény 194. §-a. Hatályos 2009.10.01.

[321] Módosította a 2017. évi L. törvény 153. § e) pontja. Hatályos 2018.01.01.

[322] Módosította a 2017. évi L. törvény 153. § b) pontja. Hatályos 2018.01.01.

[323] Módosította a 2009. évi LVI. törvény 194. §-a. Hatályos 2009.10.01.

[324] A nyitó szövegrészt módosította a 2019. évi CX. törvény 36. § (2) bekezdés b) pontja. Hatályos 2020.03.01.

[325] Módosította a 2009. évi LVI. törvény 194. §-a. Hatályos 2009.10.01.

[326] Módosította a 2019. évi CX. törvény 36. § (2) bekezdés c) pontja. Hatályos 2020.03.01.

[327] Módosította a 2009. évi LVI. törvény 194. §-a. Hatályos 2009.10.01.

[328] Beiktatta a 2007. évi XXII. törvény 14. §-a. Hatályos 2007.06.01.

[329] Módosította a 2019. évi LXVII. törvény 72. § c) pontja. Hatályos 2020.01.17.

[330] Módosította a 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) bekezdése m) pontja. Hatályos 2008.09.01.

[331] Beiktatta a 2016. évi CLXVIII. törvény 5. §-a. Hatályos 2017.01.01.

[332] Megállapította a 2017. évi L. törvény 152. § (4) bekezdése. Hatályos 2018.01.01.

törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal által hozott véglegessé vált döntést vagy a bíróság által hozott jogerős döntést, valamint az azzal kapcsolatos alábbi adatokat:

- a) a közzététel e § szerinti jogcímét,
- b) a véglegessé válásra vagy jogerősre történő utalást,
- c) az eljáró hatóság vagy bíróság megnevezését,
- d) az ügy számát és tárgyát,
- e) a jogsértő vállalkozás nevét, székhelyét, a nyilvántartási számát vagy cégjegyzékszámát és adószámát,
- f) a vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása során használt, a fogyasztók számára beazonosítható elnevezését, honlapjának címét,
- g) a döntéssel szembeni jogorvoslati eljárás tényére történő utalást,
- h) a megsértett jogszabályi rendelkezés megjelölését, valamint
- i) a közzététel napját és a honlapról történő törlés (7) bekezdés szerinti várható időpontját.

(2) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter a jogorvoslat során hozott és a közzétett döntés érdemében változást eredményező közigazgatási vagy bírósági döntés tudomására jutásakor az (1) bekezdés szerinti módon közzéteszi:

- a) a jogorvoslattal érintett döntésre vonatkozó, (1) bekezdés szerinti információkat, ha azok törlésre kerültek a honlapról,
- b) a jogorvoslat során hozott közigazgatási vagy bírósági döntést.

(3) A bíróság, a fogyasztóvédelmi hatóság és a Gazdasági Versenyhivatal az (1) és (2) bekezdés hatálya alá tartozó döntését, valamint az (1) bekezdés b) és g) pontjában meghatározott adatokat a döntés kézbesítését követően 30 napon belül, elektronikus úton megküldi közzététel céljából a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére. A bíróságnak nem kell külön értesítenie a fogyasztóvédelemért felelős minisztert, ha a fogyasztóvédelmi hatóság a perben félként vesz részt.

(4) A (3) bekezdés szerint megküldendő közigazgatási döntésben

a)<sup>333</sup> a fogyasztóvédelmi hatóság döntése esetében az Ákr. 27. § (2) bekezdése alapján a személyes adatot és védett adatot,

b) a Gazdasági Versenyhivatal döntése esetében a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 55/C. § (2)

bekezdése alapján a korlátozottan megismerhető adatot törölni kell.

(5) A (3) bekezdés szerint megküldött bírósági döntések közzétételére a bíróságok szervezetéről és igazgatásáról szóló 2011. évi CLXI. törvény (a továbbiakban: Bszi.) 166. §-át azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy

a) a bírósági döntésben szereplő személyek azonosítását lehetővé tevő adatok törlésére a fogyasztóvédelemért felelős miniszter köteles, ha azt a bíróság saját hatáskörében nem végezte el,

b) a bírósági határozatból a jogsértő vállalkozás (1) bekezdésben meghatározott adatait nem kell törölni,

c) a Bszi. 166. § (4) bekezdését nem kell alkalmazni.

(6) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) és (2) bekezdés szerinti közzétételt a közigazgatási vagy bírósági döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles elvégezni.

(7)<sup>334</sup> A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) és (2) bekezdés alapján közzétett adatokat - feltéve, hogy a vállalkozás felelősségét az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott újabb súlyos jogsértésért a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal véglegesen vagy a bíróság jogerősen meg nem állapította - a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról.

(8)<sup>335</sup> A fogyasztóvédelemért felelős miniszter biztosítja, hogy a honlapon az (1) bekezdés alapján közzétett közigazgatási vagy bírósági döntés, valamint az azzal kapcsolatos adatok szövegében a vállalkozás nevére, annak az elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása során használt, a fogyasztók számára beazonosítható elnevezésére, honlapjának címére, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal végleges döntésére, valamint a bíróság jogerős határozatára, a jogorvoslati eljárás tényére és a megsértettként megjelölt jogszabályi rendelkezésre keresni lehessen.

## 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. §<sup>336</sup>

54. §<sup>337</sup>

#### Felhatalmazás

55. § (1)<sup>338</sup> Felhatalmazást kap a Kormány, hogy  
a)<sup>339</sup> a fogyasztóvédelmi hatóság által - közigazgatási hatósági hatáskörben eljárva - alkalmazandó kiegészít

#### Lábjegyzetek:

[333] Módosította a 2017. évi L. törvény 153. § f) pontja. Hatályos 2018.01.01.

[334] Megállapította a 2017. évi L. törvény 152. § (5) bekezdése. Hatályos 2018.01.01.

[335] Megállapította a 2017. évi L. törvény 152. § (5) bekezdése. Hatályos 2018.01.01.

[336] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LV. törvény 38. § (2) bekezdése. Hatálytalan 2016.01.01.

[337] Hatályon kívül helyezte a 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § e) pontja. Hatálytalan 2016.01.01.

[338] Szerkezetét módosította a 2002. évi XXXVI. törvény 23. § (2) bekezdése. Hatályos a Magyar Köztársaságnak az Európai Unióhoz való csatlakozásáról szóló nemzetközi szerződést kihirdető törvény hatálybalépésének napjától.

[339] Beiktatta a 2017. évi CLXXIX. törvény 10. §-a. Hatályos 2018.01.01.

## eljárási szabályokra

**b)**<sup>340</sup> a mintavételi költség, továbbá a laboratóriumi, illetve az egyéb vizsgálatok költségének mértékére és megfizetésére,

**c)**<sup>341</sup> az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, az 51/B. § (1) bekezdésében elírt közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértések eseteire,

**d)**<sup>342</sup>

**e)**<sup>343</sup>

**f)**<sup>344, 345</sup> a fogyasztóvédelmi hatóság által kiszabott bírságok befizetésére és a jogszabály alapján az eljáró hatóságot megillető eljárási költség felhasználására,

**g)**<sup>346</sup>

**h)**<sup>347</sup> a fogyasztóvédelmi hatóság vagy hatóságok kijelölésére, feladat- és hatáskörére,

**i)**<sup>348</sup>

**j)**<sup>349</sup> a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikk (2) bekezdésének végrehajtása céljából a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületeknek az irányelv 4. cikk (3) bekezdésében meghatározott jegyzékre való felkerülése céljából lefolytatandó eljárásra,

**k)**<sup>350</sup> az Európai Fogyasztói Központok Hálózatában való részvételre

**l)**<sup>351</sup> a 2012. január 1-je előtt létrehozott fogyasztói csoportok bejelentésére, módosítására, a fogyasztói csoportot m ködtet vállalkozás által ellátandó feladatokra, az általa teljesítendő adatszolgáltatásra, a fogyasztók befizetéseinek kezelésére, a fogyasztókkal való elszámolásra és a szerződés megszüntetésére

vonatkozó részletes szabályokat rendelettel meghatározza.

**(2)**<sup>352</sup> Felhatalmazást kap a Kormány, hogy a polgári célú pirotechnikai termékek forgalmazására alkalmazandó követelményeket, biztonságossági elírásokat, címkézésre vonatkozó külön elírásokat, az egyes termékek megfelelő ség-értékelésének módját, valamint a megfelelő ségi tanúsítványokat kiadó szervezetek körét vagy az ilyen szervezetek köre meghatározásának szabályait rendelettel meghatározza.

**(3)**<sup>353</sup> Felhatalmazást kap a Kormány, hogy meghatározza

a pótalkatrészek kötelező forgalmazására alkalmazandó követelményeket, a gyártók által jogellenesen tervezett avulással kapcsolatos jogkövetkezményeket, a pótalkatrészek és a javítóhálózat biztosításával, a tájékoztatással kapcsolatos kötelezettségeket, a digitális és csatlakoztatott eszközök élettartamával, a szoftverek elavulásával kapcsolatos kötelezettségeket, valamint az áru megvásárlásával egyidejűleg szállított operációs rendszer és a szoftver frissítéseihez kapcsolódó szoftverek elavulása miatti kockázatok csökkentésének lehetséges módjait.

**56. §**<sup>354</sup> Felhatalmazást kap a fogyasztóvédelemért felelős miniszter, hogy a békéltető testületi tagsági feladat ellátására vonatkozó pályázat szabályairól, a pályázatok elzets értékeléséről, a békéltető testületi tagok számának növeléséről, a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló részletes szabályokat és az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kijelölt kamarák által m ködtetett békéltető testületek kijelölését rendeletben állapítsa meg.

**56/A. §**<sup>355</sup> **(1)**<sup>356</sup>

**(2)**<sup>357</sup>

**(3)**<sup>358</sup>

**(4)**<sup>359</sup>

**(5)**<sup>360</sup> Felhatalmazást kap a kereskedelemért felelős miniszter, hogy a fogyasztóvédelemért felelős miniszter egyetértésével kiadott rendeletben állapítsa meg a fogyasztóknak megvételre kínált termékek ára és egységára, illetve szolgáltatások díja feltüntetésére, valamint az egységár meghatározásának alapjául szolgáló mértékegységre vonatkozó részletes szabályokat.

**56/B. §**<sup>361</sup> Az igazságügyért felelős miniszter az általa vezetett minisztérium honlapján tájékoztató jelleggel közli a 39. § (2) bekezdésében említett irányelv mellékletében felsorolt, valamint a 43/A. § (1) bekezdésében, illetve a 46. § (2) bekezdésének b) pontjában meghatározott uniós jogi rendelkezéseket átültető jogszabályi rendelkezések felsorolását.

**56/C. §**<sup>362</sup> E törvénynek az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvény és a közigazgatási perrendtartásról szóló törvény hatálybalépésével összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2017. évi L. törvénnyel (a továbbiakban: Ákr.-Kp. Módtv.)

### Lábjegyzetek:

[340] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 55. § (1) bekezdése. Hatályos 2008.09.01.

[341] Beiktatta a 2016. évi CLXVIII. törvény 6. §-a. Hatályos 2017.01.01.

[342] Hatályon kívül helyezte a 2013. évi CCLII. törvény 149. § (3) bekezdése. Hatálytalan 2014.03.15.

[343] Hatályon kívül helyezte a 2013. évi CCLII. törvény 149. § (3) bekezdése. Hatálytalan 2014.03.15.

[344] Módosította a 2011. évi CLXXV. törvény 126. § g) pontja. Hatályos 2011.12.22.

[345] Megállapította a 2011. évi CLXVI. törvény 9. § (3) bekezdése. Hatályos 2012.01.01.

[346] Hatályon kívül helyezte a 2019. évi LXVII. törvény 73. § b) pontja. Hatálytalan 2019.09.01.

[347] Módosította a 2006. évi CIX. törvény 102. § (5) bekezdése g) pontja. Hatályos 2007.01.01.

[348] Hatályon kívül helyezte a 2019. évi LXVII. törvény 73. § b) pontja. Hatálytalan 2019.09.01.

[349] Módosította a 2011. évi CLXXV. törvény 126. § g) pontja. Hatályos 2011.12.22.

[350] Megállapította a 2009. évi CXLVIII. törvény 36. § - a. Hatályos 2010.01.01.

[351] Megállapította a 2013. évi CLXXXIII. törvény 13. §-a. Hatályos 2013.11.19.

[352] Beiktatta a 2011. évi XXIV. törvény 39. §-a. Hatályos 2012.01.01.

[353] Beiktatta a 2021. évi II. törvény 5. § (2) bekezdése. Hatályos 2021.03.01.

[354] Megállapította a 2020. évi CXXXVI. törvény 4. §-a. Hatályos 2021.01.01.

[355] Megállapította a 2004. évi CXX. törvény 13. § - a. Hatályos 2004.12.10.

[356] Hatályon kívül helyezte a 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) bekezdése p) pontja. Hatálytalan 2008.09.01.

[357] Hatályon kívül helyezte a 2011. évi XLI. törvény 18. § (2) bekezdése. Hatálytalan 2012.01.01.

[358] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § n) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[359] Hatályon kívül helyezte a 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § n) pontja. Hatálytalan 2012.09.01.

[360] Megállapította a 2012. évi LV. törvény 35. § - a. Hatályos 2012.07.29.

[361] Módosította a 2012. évi LV. törvény 37. § (1) bekezdése j) pontja. Hatályos 2012.07.29.

[362] Beiktatta a 2017. évi L. törvény 152. § (6) bekezdése. Hatályos 2018.01.01.

megállapított rendelkezéseit az Ákr.-Kp. Módtv. hatálybalépését követően indult és a megismételt eljárásokban kell alkalmazni.

**56/D. §<sup>363</sup>** A 21. § (6) bekezdését 1, illetve a 23. §-tól eltérően, a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvény hatálybalépésekor a köd békéltető testület tagjainak és elnökének megbízatási ideje 2023. december 31-éig meghosszabbodik.

### Az Európai Unió jogának való megfelelés<sup>364</sup>

**57. §<sup>365</sup> (1)<sup>366</sup>** Ez a törvény a következő uniós jogi aktusoknak való megfelelést szolgálja:

**a)**<sup>367</sup> a hulladékokról szóló 2008/98/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. május 30-i (EU) 2018/851 európai parlamenti és tanácsi irányelv;

**b)** az Európai Parlament és a Tanács 98/6/EK irányelve (1998. február 16.) a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről [a 2. § m) és n) pontja, a 14. § (1)-(3), (5) és (6) bek., az 56/A. § (5) bekezdésében adott felhatalmazás alapján megalkotott miniszteri rendelettel együtt];

**c)**<sup>368</sup> az Európai Parlament és a Tanács 2009/22/EK irányelve (2009. április 23.) a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról [a 38. § (6) és (8) bekezdése, a 39. § (2) és (3) bekezdése, a 46. § (2) bekezdés b) pontja, a 47. § (1) bekezdés a) és b) pontja, a 49. § (1) bekezdése, az 51. § (2)-(4) bekezdése, a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásában];

**d)**<sup>369</sup> az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 2013/11/EU irányelve a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) [2. § j), k), o), p), s) pontja, 17/A. § (1) és (1a) bekezdése, 18. § (1), (6) és (7) bekezdése, 29. § (4), (5a), (5b), (8), (11) és (12) bekezdése, 36/A. § (1) és (2) bekezdése, 37/A. § (3)-(9) bekezdése, 45/A. § (1) bekezdés e) pontja, 47/C. § (5) bekezdés e) pontja];

**e)** a Bizottság 98/257/EK ajánlása (1998. március 30.) a fogyasztói jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről [a 18-37/A. §].

**f)**<sup>370</sup> az Európai Parlament és a Tanács 2006/123/EK irányelve (2006. december 12.) a belső piaci szolgáltatásokról [a 2. § i) pontja, a 16/B. § (1) és (3)

bekezdése, a 17/D. § (4) bekezdése].

**g)**<sup>371</sup> a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2012/27/EU irányelv módosításáról szóló, 2019. június 5-i (EU) 2019/944 európai parlamenti és tanácsi irányelv [a 37/B. § (1)-(2) bekezdése],

**h)**<sup>372</sup> a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról szóló, 2019. november 27-i (EU) 2019/2161 európai parlamenti és tanácsi irányelv [47. § (5) bekezdése, 47/C. § (1b) bekezdése].

**i)**<sup>373</sup> a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződéses egyes vonatkozásairól szóló, 2019. május 20-i (EU) 2019/770 európai parlamenti és tanácsi irányelv [18. §, 38. §, 39. §, 45. §, 45/A. §, 45/B. §];

**j)**<sup>374</sup> az áruk adásvételére irányuló szerződéses egyes vonatkozásairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az 1999/44/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2019. május 20-i (EU) 2019/771 európai parlamenti és tanácsi irányelv [18. §, 38. §, 39. §, 45. §, 45/A. §, 45/B. §].

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

**a)**<sup>375</sup> az (EU) 2017/2394 rendelet 5. cikk (1) bekezdés, 8. cikk (1) bekezdés, 9. cikk (4) bekezdés g) pont, 17. cikk, 26. cikk, 29-30. cikk, 37. cikk (1) és (3) bekezdés és 39. cikk [a 43/A.§, a 43/B.§, a 47. § (1a) és (6) bek., a 47. § (14) bek., valamint az 51. § (2)-(4) bek.];

**b)**<sup>376</sup>

**c)**<sup>377</sup>

**d)**<sup>378</sup> az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) [2. § a), 18. § (8) bekezdés, 29. § (11) bekezdés];

**e)**<sup>379</sup> a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet,

#### Lábjegyzetek:

[363] Beiktatta a 2022. évi XXII. törvény 73. §-a. Hatályos 2022.07.26.

[364] Beiktatta a 2007. évi XXII. törvény 15. §-a. Hatályos 2007.06.01.

[365] Megállapította a 2007. évi XXII. törvény 15. §-a. Hatályos 2007.06.01.

[366] Megállapította a 2008. évi XLII. törvény 59. § (1) bekezdése. Hatályos 2008.09.01.

[367] Beiktatta a 2021. évi II. törvény 5. § (3) bekezdése. Hatályos 2021.03.01.

[368] Módosította a 2013. évi CLXXXIII. törvény 22. § (1) bekezdése d) pontja. Hatályos 2013.11.19.

[369] Beiktatta a 2015. évi CXXXVII. törvény 11. §-a. Hatályos 2015.09.11.

[370] Beiktatta a 2013. évi CLXXXIII. törvény 14. § (1) bekezdése. Hatályos 2014.01.01.

[371] Beiktatta a 2020. évi CXXXVI. törvény 5. §-a. Hatályos 2020.12.12.

[372] Beiktatta a 2020. évi CXXXVI. törvény 5. §-a. Hatályos 2020.12.12.

[373] Beiktatta a 2021. évi LI. törvény 26. §-a. Hatályos 2022.01.01.

[374] Beiktatta a 2021. évi LI. törvény 26. §-a. Hatályos 2022.01.01.

[375] Megállapította a 2019. évi LXVII. törvény 71. §-a. Hatályos 2020.01.17.

[376] Hatályon kívül helyezte a 2019. évi LXVII. törvény 73. § c) pontja. Hatálytalan 2020.01.17.

[377] Hatályon kívül helyezte a 2019. évi LXVII. törvény 73. § c) pontja. Hatálytalan 2020.01.17.

[378] Beiktatta a 2015. évi CCXXV. törvény 30. §-a. Hatályos 2015.12.31.

[379] Beiktatta a 2018. évi LXXXVI. törvény 3. §-a. Hatályos 2018.12.03.

továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet.

(3)<sup>380</sup>

(4)<sup>381</sup> A 19. § a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet 7. cikk (1) bekezdésének végrehajtásához szükséges rendelkezést állapítja meg.

58. §<sup>382</sup> A 16/B. § tervezetének a belső piaci szolgáltatásokról szóló, 2006. december 12-i 2006/123/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 39. cikk (5) bekezdése szerinti elzárás bejelentése megtörtént.

## 1. melléklet az 1997. évi CLV. törvényhez<sup>383</sup>

### A fogyasztóvédelmi referens hatósági jelleg képzés szakmai követelményei

A képzés célja, hogy a vizsgázó birtokában legyen az alapvető és a területspecifikus fogyasztóvédelmi ismereteknek, valamint alkalmassá váljon az e törvény 17/D. §-ában meghatározott fogyasztóvédelmi referens feladatok ellátására, amellyel elősegíti a vállalkozás fogyasztóvédelmi szemléletének erősítését, illetve segíteni tudja az alkalmazottak fogyasztóvédelmi szabályokra vonatkozó ismereteinek elmélyítését.<sup>384</sup>

#### 1. A képzés témakörei

##### 1.1. A képzés tárgykörei:

###### 1.1.1. Fogyasztóvédelmi alapismeretek:

a) a fogyasztóvédelem intézmény- és szabályozási rendszere,

b) a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának szabályai,

c) a tisztességes kereskedelmi gyakorlatok,

d) az általános reklámtilalmak és reklámkorlátozások,

e) a szavatossággal, illetve jótállással kapcsolatos minőségi kifogások intézése, a fogyasztót megillető jogok,

f) a tisztességes szerződési feltételek kialakítása,

g) a speciális értékesítési formákra (távolléválások között kötött szerződések, üzlethelyiségen kívül kötött szerződések) vonatkozó szabályok,

h) a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által megkövetelt testület eljárásának szabályai, valamint<sup>385</sup>

i) a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek szerepe.

##### 1.1.2. Szabadon választható szakirányok:

###### 1.1.2.1. Elektronikus hírközlés szakirány:

a) elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó ismeretek,

b) panaszkezelési és ügyfélszolgálati szabályok.

###### 1.1.2.2. Idegenforgalmi szakirány:

a) utasjogok,

b) panaszkezelési szabályok,

c) utazási szerződésre, utazásközvetítésre vonatkozó szabályok.

###### 1.1.2.3. Közszolgáltatások szakirány:

a) közszolgáltatók panaszkezelése és ügyfélszolgálati,

b) a közszolgáltatók hatósági ellenőrzésének rendszere,

c) számlázás, elszámolás, mérés, kikapcsolás (korlátozás) és visszakapcsolás közszolgáltatókra vonatkozó szabályai, valamint a számlaképzés.

###### 1.1.2.4. Kereskedelmi szakirány:

a) általános fogyasztóvédelmi kereskedelmi alapismeretek,

b) panaszkezelési és ügyfélszolgálati szabályok,

c) általános termék-biztonságossági ismeretek,

d) villamos és más szaki termékek biztonságossága és címkézése,

e) vegyipari termékek biztonságossága és címkézése,

f) játékok biztonságossága és címkézése,

g) általános élelmiszerjogi ismeretek,

h) termékspecifikus reklámtilalmak és reklámkorlátozások.

1.2. A képzés során a fogyasztóvédelmi alapismeretek témaköreinek felvétele kötelező, mely mellé kötelezően választandó legalább egy szakirány.

#### 2. A képzési idő

2.1. A fogyasztóvédelmi alapismeretek képzési időtartama 50 óra, amely 90% elméleti, 10% gyakorlati részből áll.

2.2. Az elektronikus hírközlés szakirány képzésének időtartama 20 óra, amely 90% elméleti, 10% gyakorlati részből áll.

2.3. Az idegenforgalmi szakirány képzésének időtartama 30 óra, amely 90% elméleti, 10% gyakorlati részből áll.

2.4. A közszolgáltatások szakirány képzésének időtartama 50 óra, amely 90% elméleti, 10% gyakorlati részből áll.

2.5. A kereskedelmi szakirány képzésének időtartama 50 óra, amely 90% elméleti, 10% gyakorlati részből áll.

2.6. Az órákon való részvétel kötelező, a teljes óraszám 10%-ánál magasabb arányú hiányzás esetén a képzést meg kell ismételni.

#### 3. A vizsga

#### Lábjegyzetek:

[380] Hatályon kívül helyezte a 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (5) bekezdése. Hatálytalan 2013.11.19.

[381] Beiktatta a 2013. évi CLXXXIII. törvény 14. § (2) bekezdése. Hatályos 2014.01.13.

[382] Beiktatta a 2013. évi CLXXXIII. törvény 15. §-a. Hatályos 2014.01.01.

[383] Megállapította a 2014. évi XLI. törvény 1. § (9) bekezdése. Hatályos 2014.01.07.

[384] A felvezető szövegrészt megállapította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (9) bekezdése. Hatályos 2016.01.01.

[385] Módosította a 2022. évi XXII. törvény 74. § 3. pontja. Hatályos 2023.01.01.

3.1. A képzés és a vizsga részletes szabályait a képzést szervezőnek tanulmányi és vizsgaszabályzatban kell rögzítenie. A képzés kizárólag jelenléti képzés keretében végezhető. A szervező gondoskodik a vizsga követelményeihez igazodó felkészítő anyag elkészítéséről, a vizsga lebonyolítását meghatározó módszertani útmutató készítéséről, az ellenőrzési kérdések összeállításáról és azok közzétételéről, valamint az írásbeli és szóbeli vizsgakérdések összeállításáról.<sup>386</sup>

3.2. A fogyasztóvédelmi referens képzésen oktató, valamint vizsgán vizsgáztató lehet, aki

a) szakirányú felsőfokú végzettséggel, és 3 éves valamely fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező hatóságnál eltöltött gyakorlattal rendelkezik, vagy

b) legalább 5 éves, fogyasztóvédelmi hatóságnál eltöltött gyakorlattal rendelkezik.

3.3. A képzési idő lejártát követően a résztvevő vizsgát köteles tenni. A képzés elvégzését, valamint a vizsga letételét követően fogyasztóvédelmi referens megnevezés képesítés megszerzésére kerül sor.

3.4. A fogyasztóvédelmi referens vizsgát 3 tagú vizsgabizottság bírálja el. A vizsgabizottságot elnököz vezeti. Az elnököt a szervező jelöli ki.<sup>387</sup>

3.5. A vizsga írásbeli és szóbeli részéből áll. A szervező az írásbeli és a szóbeli vizsgakérdéseket bejelenti a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A bejelentett írásbeli vizsgakérdésekből összeállított írásbeli vizsga megoldására 180 perc áll rendelkezésre. A szóbeli vizsgán a vizsgázó a tematikához kapcsolódó, bejelentett szóbeli vizsgakérdésekből ismerteti tudását.<sup>388</sup>

3.6. A vizsga eredményét a pontérték alapján, százalékban kell meghatározni és azt kiválóan megfelelt, megfelelt vagy eredménytelen minősítéssel ellátni. A megfelelt minősítéshez legalább 60%-os, a kiválóan megfelelt minősítéshez legalább 90%-os eredmény szükséges.<sup>389</sup>

3.7. A szervező a vizsgáról jegyzőkönyvet köteles vezetni. A vizsga jegyzőkönyvét és az eredmények összesítését a szervező 5 évig köteles megőrizni és az ellenőrzés során a fogyasztóvédelmi hatóság számára bemutatni.<sup>390</sup>

3.8.<sup>391</sup>

Lábjegyzetek:

[386] Megállapította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (10) bekezdése. Hatályos 2016.01.01.

[387] Megállapította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (11) bekezdése. Hatályos 2016.01.01.

[388] Megállapította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (11) bekezdése. Hatályos 2016.01.01.

[389] Megállapította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (11) bekezdése. Hatályos 2016.01.01.

[390] Megállapította a 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (11) bekezdése. Hatályos 2016.01.01.

[391] Hatályon kívül helyezte a 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § f) pontja. Hatálytalan 2016.01.01.