1997. évi CLV. törvény

a fogyasztóvédelemről[1]

Az Országgyűlés annak érdekében, hogy olyan szabályozás jöjjön létre, amely biztosítja a fogyasztói érdekek – különösen a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, a hatékony jogorvoslathoz, továbbá az egyesületeken keresztül történő fogyasztói érdekképviselethez fűződő érdekek – védelmét, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését, a következő törvényt alkotja:[2]

ELSŐ RÉSZ

ÁLTALÁNOS ÉS A FOGYASZTÓI ÉRDEKVÉDELMET BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK

I. Fejezet

Általános rendelkezések

A törvény hatálya

1. §[3] (1) E törvény hatálya – a (2) bekezdésben meghatározott eltéréssel – a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.

(2)[4] E törvény hatálya nem terjed ki a pénzügyi közvetítőrendszer 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. §[5] E törvény alkalmazásában:

1 Kihirdetve: 1997. XII. 23. A veszélyhelyzet ideje alatt eltérő rendelkezéseket kell alkalmazni. Lásd: 1/2024. (I. 9.) Korm. rendelet 1. §, 4. § (3).
2 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § a).
3 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 22. §. Hatályos: 2010. I. 1-től. Lásd: 2009. évi CXLVIII. törvény 85. § (1) a).
4 Megállapította: 2013. évi CXLIII. törvény 40. §. Hatályos: 2013. X. 1-től. Módosította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (4).
5 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 2. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.

a)[1] *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 fentieken 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,

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 előállítója, 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)[2] *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 éve 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 értékű jog értékesítésén 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)[3] *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, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás,

i)[4] *fogyasztói csoport:* a szervezők – díjazás ellenében történő – közreműködésével a csoport tagjai pénzének összegyűjtésén alapuló minden olyan csoport, amelynek célja, hogy minden tagja az általa előre meghatározott dolog tulajdonjogát a tagok befizetéseiből, előre meghatározott időtartamon belül – véletlenszerű vagy többletfeltételek vállalásától függő kiválasztás útján – a csoport segítségével megszerezze,

---

1 Megállapította: 2015. évi CCXXV. törvény 27. §. Hatályos: 2015. XII. 31-től.
2 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § b), c), 197. §.
3 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 1. § (2). Módosította: 2015. évi CCXI. törvény 12. § (2) a).
4 Megállapította: 2011. évi CXCIII. törvény 162. § (5). Hatályos: 2012. I. 1-től.

j)[1] *adásvételi szerződés:* a Polgári Törvénykönyv szerinti adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik,

k)[2] *szolgáltatási szerződés:* az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás díját,

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

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

n)[3] *egységár:* a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár,

o)[4] *békéltető testület:* tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett,

p)[5] *online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződés:* olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a vállalkozás vagy annak közvetítője egy honlapon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy 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 – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is,

s)[6] *fogyasztói jogvita:* a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy,

t)[7] *belföldi fogyasztói jogvita:* adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában Magyarországon rendelkezik lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel, és a vállalkozás rendelkezik Magyarországon székhellyel, telephellyel, fióktelepppel,

u)[8] *határon átnyúló fogyasztói jogvita:* adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a vállalkozás székhelye, telephelye, letelepedési helye ettől eltérő 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 elsődleges célja a szexuális ingerkeltés, különösen amely nemi aktust vagy egyéb szexuális cselekményt nyíltan 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,

---

1 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
2 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
3 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 1. § (3). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
4 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
5 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
6 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (3). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
7 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (3). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
8 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 1. § (3). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

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

II. Fejezet [1]

3–5. § [2]

III. Fejezet

6. § [3]
7–7/A. § [4]

IV. Fejezet

A forgalmazással, illetve a szolgáltatásnyújtással összefüggő különös követelmények [5]

8. § [6] A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás a számla Posta Elszámoló Központon keresztüli készpénzbefizetéssel történő kiegyenlítését, valamint – ha jogszabály eltérően nem rendelkezik – a számla nyomtatott példányának egyszeri kiadását külön díj fizetéséhez nem kötheti.
9–11. § [7]
12. § [8]
13. § [9]

Az ár feltüntetése

14. § [10] (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) [11] Az eladási árat és az egységárat, illetve – határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével – a szolgáltatás díját Magyarország törvényes fizetőeszközében kifejezve, a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni.
(5) A termék eladási áraként és egységáraként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.

---

1 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § b). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.
2 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § b). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.
3 A korábbi alcímmel együtt hatályon kívül helyezte: 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) a). A korábbi fejezetcímet hatályon kívül helyezte: 2009. évi CLXII. törvény 31. § (5) b). Hatálytalan: 2010. VI. 11-től.
4 Hatályon kívül helyezte: 2009. évi CLXII. törvény 31. § (5) b). Hatálytalan: 2010. VI. 11-től.
5 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 9. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
6 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 3. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
7 A korábbi alcímmel együtt hatályon kívül helyezte: 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) d). Hatálytalan: 2008. IX. 1-től.
8 A korábbi alcímmel együtt hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § c). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.
9 A korábbi alcímmel együtt hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § d). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.
10 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 12. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
11 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 5. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

(6)[1] 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)[2] 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)[3] A termék csomagolására jogszabály további előírásokat határozhat meg.

Különös felelősségi szabályok[4]

16. §[5] (1)[6] 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)[7] Az eljáró hatóság felhívására a vállalkozás köteles igazolni, hogy a csomagolásra, illetve az árfeltüntetésre vonatkozó kötelezettségeinek eleget tett.

(4)[8] A (2) bekezdésben foglalt rendelkezések nem érintik a forgalmazónak a gyártóval szemben érvényesíthető igényeit.

(5)[9]

IV/A. Fejezet[10]

A gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló különös rendelkezések[11]

16/A. §[12] (1) Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére – a kizárólag orvosi rendelvényre kiadható gyógyszer kivételével – alkoholtartalmú italt értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(2) Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére szexuális terméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(3) Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére dohánytermékét értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(4)[13] Az (1)–(3) bekezdésben meghatározott korlátozás érvényesítése érdekében a vállalkozás vagy annak képviselője kétség esetén felhívja a fogyasztót életkorának hitelt érdemlő igazolására. Az életkor megfelelő igazolásának hiányában a termék értékesítését, illetve kiszolgálását meg kell tagadni.

---

1 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 5. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
2 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 13. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
3 Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) f).
4 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 14. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
5 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 14. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
6 Megállapította: 2012. évi LXXXVIII. törvény 35. § (1). Hatályos: 2012. IX. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
7 Megállapította: 2012. évi LXXXVIII. törvény 35. § (2). Hatályos: 2012. IX. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
8 Megállapította: 2012. évi LXXXVIII. törvény 35. § (3). Hatályos: 2012. IX. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
9 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § e). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.
10 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 15. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
11 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 15. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
12 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 15. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
13 Megállapította: 2013. évi CCXLV. törvény 21. §. Hatályos: 2014. I. 1-től.

(5)[1] 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, naturális ábrázolása, köteles a „Tizennyolc éven aluliak számára nem ajánlott!” szöveget a játékszoftver csomagolásán jól észlelhető módon feltüntetni. A kötelezettséget az internetes lehívásra közzététel útján forgalmazott játékszoftver esetén a technikai sajátosságoknak megfelelő eltéréssel, a játékszoftver lehívása előtt kell teljesíteni.

(6)[2] A játékszoftver gyártója abban az esetben köteles az (5) bekezdésben foglalt kötelezettségnek eleget tenni, ha előzőleg nem csatlakozott az Egységes Európai Játékinformációs Rendszerhez (Pan European Game Information – PEGI) és nem alkalmazza a PEGI által megállapított, korhatár-besorolásra vonatkozó előírásokat. 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[3]

Fogyasztói csoport szervezésének tilalma[4]

16/B. §[5] (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 vehető 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 elsősorban állami feladat.

(3)[6] Az iskolai fogyasztóvédelmi oktatás a Nemzeti Alaptanterv részét képezi. A Nemzeti Alaptanterv fogyasztóvédelemmel kapcsolatos követelményeinek a Kormány részére történő benyújtása előtt be kell szerezni a fogyasztói érdekek országos képviseletét ellátó egyesületek véleményét is.

(4)[7] A Nemzeti Alaptanterv elvei és követelményei szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter közreműködik a közoktatás intézményei számára készülő fogyasztóvédelmi tantervi követelmények meghatározásában.

(5)[8] Az állam a fogyasztóvédelmi oktatással kapcsolatos feladatait az oktatási intézményekkel, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületekkel együttműködve látja el.

---

1 Beiktatta: 2013. évi CCXLV. törvény 21. §. Hatályos: 2014. I. 1-től. Módosította: 2014. évi XI. törvény 3. § a).
2 Beiktatta: 2013. évi CCXLV. törvény 21. §. Hatályos: 2014. I. 1-től.
3 Beiktatta: 2011. évi CXCIII. törvény 162. § (6). Hatályos: 2012. I. 1-től.
4 Beiktatta: 2011. évi CXCIII. törvény 162. § (6). Hatályos: 2012. I. 1-től.
5 Megállapította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 2. §. Hatályos: 2014. I. 1-től.
6 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c).
7 Megállapította: 2004. évi CXX. törvény 12. §. Módosította: 2006. évi CIX. törvény 170. § (4) e), 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) e).
8 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 6. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.

VI. Fejezet

A fogyasztói jogok érvényesítése

Panaszkezelés, ügyfélszolgálat [1]

17/A. § [2] (1) [3] A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

a) a székhelyéről,

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

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

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

(1a) [4] A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, 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 válasszal 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 előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

---

1 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 16. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Lásd még: ugyane törvény 64. § (1).

2 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 7. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.

3 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 2. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

4 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 2. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

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) 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 megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(7) A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(8)[1] A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető 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 a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

17/B. §[2] (1) A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

(2) Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének 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 működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,

b) a telefonos eléréssel működtetett 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 működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes 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 működtetett ügyfélszolgálat – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan elérhető legyen, illetve

e) amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtessen.

---

1 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 2. § (3). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

2 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 8. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.

(3)[1] Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes 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 élőhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon – reklám továbbítása nélkül – a telefonos eléréssel működtetett 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 előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

(3a)[2] A fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

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

b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot kell biztosítani.

(3b)[3] Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételről készült másolatot elektronikus úton kell 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 kötheti. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, 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 ügyfélszolgálat működésére 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 elő, ha a hét egy munkanapján a meghosszabbított nyitva tartás 20 óráig, vagy külön törvényben meghatározott ügyfélszolgálati fiókiroda esetében 18 óráig biztosított.

(5)[4] 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 követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. 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.

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

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

---

1 Megállapította: 2016. évi CLXVIII. törvény 2. § (1). Hatályos: 2017. IX. 1-től.
2 Beiktatta: 2016. évi CLXVIII. törvény 2. § (2). Hatályos: 2017. IX. 1-től.
3 Beiktatta: 2016. évi CLXVIII. törvény 2. § (2). Hatályos: 2017. IX. 1-től.
4 Az utolsó mondatot beiktatta: 2016. évi XLII. törvény 1. § (1). Hatályos: 2016. VII. 4-től.

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

(9)[1] A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás – a külön jogszabályban foglaltakat figyelembe véve – köteles saját, önálló, kizárólag a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot működtetni 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 tevékenységét 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 képviseletét ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását;

h) az ügyfélszolgálata elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat;

i) az üzletszabályzatát, egyéb általános szerződési feltételeit.

(10)[2] A (9) bekezdés *d)* pontja szerinti alkalmazandó díj mértékét felhasználói kategóriánként és településenkénti bontásban kell hozzáférhetővé tenni.

(11)[3] A (9) bekezdés *d)* és *e)* pontja szerinti rendeleteket, továbbá *i)* pontja szerinti üzletszabályzatokat és általános szerződési feltételeket a szövegben való kereshetőség biztosításával, a hatályos időállapotok elhatárolásával kell hozzáférhetővé tenni 5 évre visszamenőleg.

17/C. §[4] A 17/A. § és a 17/B. § alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Fogyasztóvédelmi referens[5]

17/D. §[6] (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)[7] A fogyasztóvédelmi referens feladata a vállalkozás fogyasztókat érintő tevékenységének figyelemmel kísérése, a vállalkozás alkalmazottai részére a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, 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.

---

1 Beiktatta: 2014. évi XLI. törvény 1. § (1). Hatályos: 2015. II. 1-től.
2 Beiktatta: 2014. évi XLI. törvény 1. § (1). Hatályos: 2015. II. 1-től.
3 Beiktatta: 2014. évi XLI. törvény 1. § (1). Hatályos: 2015. II. 1-től.
4 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 16. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Lásd még: ugyane törvény 64. § (1).
5 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 4. §. Hatályos: 2014. II. 1-től.
6 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 4. §. Hatályos: 2014. II. 1-től.
7 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (1). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.

(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)[1] A vállalkozás olyan fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására köteles, akinek az államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképesítése, szakképzettsége vagy az iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzés során kiadott képesítési bizonyítványában szereplő szakiránya illeszkedik a foglalkoztató vállalkozás cégjegyzékben szereplő főtevékenységi köréhez.

(4)[2] Az (1) bekezdésben meghatározott vállalkozás legalább egy fogyasztóvédelmi referenst köteles foglalkoztatni minden olyan megyében és a fővárosban, ahol

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)[3] A fogyasztóvédelmi referens köteles tájékoztatni a fogyasztóvédelmi hatóságot a foglalkoztatásával kapcsolatos adatokról (név, a képesítési bizonyítvány kiállításának dátuma és sorszáma, a foglalkoztatás kezdő időpontja), valamint az adatokban beállt változásról, 8 napon belül.

(7)[4]

(8)[5] A (3) bekezdés *b)* pontja szerinti képzést olyan gazdasági társaság vagy egyéni cég szervezhet (a továbbiakban: szervező), 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)[6] Fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatására köteles vállalkozás a (3) bekezdés *b)* pontja szerinti képzést nem szervezhet.

(10)[7] A (8) bekezdés szerinti bejelentésnek tartalmaznia kell:

a) annak igazolását, hogy a képzéshez szükséges infrastruktúra a szervező rendelkezésre áll,

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

c) a képzés tárgyköreinek megfelelő tantervet és felkészítő anyagot,

d) a tanulmányi és vizsgaszabályzatot,

---

1 Beiktatta: 2014. évi XLI. törvény 1. § (2). Hatályos: 2014. X. 7-től.
2 Megállapította: 2014. évi XI. törvény 1. §. Hatályos: 2014. II. 18-tól.
3 Beiktatta: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (2). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
4 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
5 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (3). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
6 Megállapította: 2014. évi XLI. törvény 1. § (3). Módosítva: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § b) alapján.
7 Megállapította: 2014. évi XLI. törvény 1. § (3). Módosította: 2016. évi XLII. törvény 1. § (2) 1.

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 szervező mind a négy szakirány oktatásához szükséges feltételekkel rendelkezik,

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

h)[1] annak igazolását, hogy a szervező szerepel a köztartozásmentes adózói adatbázisban.

(10a)–(12)[2]

(12a)[3] A szervező a képzés folytatása során folyamatosan meg kell feleljen az e törvényben meghatározott feltételeknek.

(13)[4]

(14)[5] A vizsga eredményes teljesítéséről a szervező képesítési bizonyítványt állít ki, amely tartalmazza a képzésben részt vevő által elvégzett szakirányt. A szervező a képesítési bizonyítványokról nyilvántartást vezet.

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

a)[6] a képzésre a meghatározott formában jelentkezzen, és

b) a képzés díját megfizesse.

(16)[7]

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

Békéltető testület

18. §[8] (1)[9] 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) A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

(3)[10] Az állam – a költségvetési törvényben meghatározott mértékben – gondoskodik a békéltető testületek működésének ügyszámarányos támogatásáról, ide nem értve a Pénzügyi Békéltető Testületet.

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

---

1 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (4). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
2 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
3 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (5). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
4 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
5 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (6). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
6 Módosította: 2014. évi XI. törvény 3. § f).
7 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
8 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 17. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
9 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 3. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
10 Megállapította: 2010. évi CLVIII. törvény 127. § (2). Hatályos: 2011. VII. 1-től. Lásd: 2010. évi CLVIII. törvény 119. § (5)–(6).

(5)[1] Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

(6)[2] A békéltető testület köteles a tagjai számára rendszeresen képzést szervezni.

(7)[3] 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)[4] 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 előírt online vitarendezési platform feladatai ellátásának módjáról és a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésének módjáról, és az online vitarendezési kapcsolattartó pontok közötti együttműködés módjáról szóló, a Bizottság 2015/1051 számú végrehajtási rendeletében foglaltak figyelembe vételével köteles eljárni.

19. §[5] A fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület 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. §[6] (1) Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.[7]

(2) A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviseletére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.[8]

(3)[9] 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 elő kérelmet, bármelyik kérelmezőre illetékes testület valamennyi kérelmezőre nézve illetékes.[10]

(5)[11] A békéltető testület illetékességi területe a testületet működtető kamara szerinti megyére (fővárosra) terjed ki.

(6)[12] A békéltető testületi eljárás hivatalos nyelve a magyar.

21. § (1)[13] A békéltető testület elnökből, – szükség szerint – elnökhelyettesből és tagokból (a továbbiakban együtt: békéltető testületi tagok) áll.

---

1 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 3. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
2 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 3. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
3 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 3. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
4 Beiktatta: 2015. évi CCXXV. törvény 28. §. Hatályos: 2015. XII. 31-től.
5 Megállapította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 5. §. Hatályos: 2014. I. 13-tól.
6 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 18. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
7 A 2008. szeptember 1-jét követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
8 A 2008. szeptember 1-jét követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
9 Megállapította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 6. §. Hatályos: 2014. I. 13-tól.
10 A 2008. szeptember 1-jét követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
11 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 25. §. Hatályos: 2010. I. 1-től. Lásd: 2009. évi CXLVIII. törvény 85. § (1) a).
12 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 4. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.
13 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 19. § (1). Hatályos: 2008. IX. 1-től.

(2)[1] A békéltető testületi tagokat – a Kormány rendeletében meghatározottak szerint – egyrészről a kamara és a megyei (fővárosi) agrárkamarák, másrészről a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek egyenlő arányban jelölik ki.

(3)[2] A testületi tagok száma testületenként legalább tíz fő. A békéltető testület megalakulásakor legfeljebb a testületi tagok fele lehet olyan személy, aki az általános öregségi nyugdíjkorhatárt betöltötte.

(4)[3] A kijelölés során biztosítani kell, hogy a testületnek mind a kamara, megyei (fővárosi) agrárkamarák, mind a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek által jelölt személyek között legyen olyan tagja, aki megfelel a 25. § (3) és (5) bekezdésében meghatározott követelményeknek.

(5)[4] A békéltető testületi tagok kijelölését követően a tagok összehívásával megalakul a békéltető testület.

(6)[5] A békéltető testület megbízatása négy évre szól. A békéltető testületi tagok újra kijelölhetőek.

(7)[6] A békéltető testület tagjai tevékenységüket külön jogszabályban meghatározott díjazás ellenében végzik.

22. § (1)[7] Békéltető testületi tag az lehet, aki felsőfokú iskolai végzettséggel és annak megfelelő szakterületen legalább kétéves igazolt szakmai gyakorlattal rendelkezik.

(2)[8] Nem lehet békéltető testületi tag, aki

a)[9] a polgári jog szabályai szerint cselekvőképtelen vagy cselekvőképességében bármely ügycsoportban korlátozott,

b) büntetett előéletű,

c) büntetlen előéletű, de akinek a büntetőjogi 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 minősítésű adattal, visszaélés bizalmas minősítésű adattal, visszaélés korlátozott terjesztésű minősítésű 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, bűnszervezetben 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, bűnszervezetben részvétel, XXXIII. Fejezetében meghatározott közbizalom elleni bűncselekmény, XXXV–XXXVII. Fejezetében meghatározott szándékos bűncselekmény, XXXVIII–XLIII. Fejezetében meghatározott bűncselekmény, vagy olyan bűntett miatt, amelyet bűnszervezet keretében követett el

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

---

1 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 26. §. Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c), 2009. évi CXLVIII. törvény 84. § (3) a), 2012. évi LV. törvény 37. § (1) a).

2 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 26. §. Az utolsó mondatot beiktatta: 2012. évi LV. törvény 10. § (1). Hatályos: 2016. I. 1-től.

3 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 10. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

4 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 10. § (3). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

5 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 10. § (4). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

6 Számozását módosította: 2002. évi XXXVI. törvény 15. §.

7 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 27. §. Hatályos: 2010. I. 1-től. Lásd: 2009. évi CXLVIII. törvény 85. § (1) a).

8 Megállapította: 2012. évi CCXXIII. törvény 275. §. Hatályos: 2013. VII. 1-től.

9 Módosította: 2013. évi CCLII. törvény 149. § (2) a).

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) az (1) bekezdés szerinti, a kijelölés alapjául szolgáló végzettségnek és szakmai gyakorlatnak megfelelő foglalkozástól eltiltás hatálya alatt áll.

(3)[1] Az (1) bekezdés szerinti alkalmassági feltétel teljesülését az érintett igazolja a békéltető testületi tagsági kijelölés feltételeként.

(4)[2] Azt a tényt, hogy a (2) bekezdés *b)–d)* pontjában meghatározott kizáró okok vele szemben nem állnak fenn, az érintett hatósági bizonyítvánnyal igazolja

a)[3] a békéltető testületi tagsági kijelölés feltételeként,

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 e határidőn belül az érintetten kívül álló ok miatt nem lehetséges, az ok megszűnését követően haladéktalanul.

(5)[4] A 21. § (3) bekezdésében foglalt feltétel teljesülésének vizsgálata érdekében a békéltető testületi tagok kijelölése során a tagnak jelölt személy életkorát hatósági igazolvánnyal igazolja.

22/A. §[5] (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 ok.

(2)[6] 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 ok, az igazolás céljából a bűnügyi 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. §[7] (1)[8] 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

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 okok 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,

---

1 Beiktatta: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (2). Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) b).
2 Beiktatta: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (2). Hatályos: 2010. I. 1-től.
3 Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) b).
4 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 11. §. Hatályos: 2016. I. 1-től.
5 Beiktatta: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (3). Hatályos: 2010. I. 1-től.
6 Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) b).
7 Beiktatta: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (3). Hatályos: 2010. I. 1-től.
8 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 12. §. Hatályos: 2016. I. 1-től.

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

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

kezeli.

23. §[1] (1) Az elnököt – a testületi tagok közül – a békéltető testület választja meg. A választás eredményéről a békéltető testület értesíti a fogyasztóvédelemért felelős minisztert. Ha az elnök testületi tagsági megbízatásának megszűnését követő hatvan napon belül a békéltető testület nem választ elnököt, az új elnököt a fogyasztóvédelemért felelős miniszter bízza meg a testületi tagok közül. Az elnök teljes jogkörrel képviseli a testületet.

(2) A békéltető testület elnöke – ha a testület munkaterhe azt indokolja – elnökhelyettest jelölhet ki a testületi tagok közül. 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. §[2] A tagokról a testület elnöke listát vezet. A lista tartalmazza a tagok nevét, felsőfokú végzettségük oklevél szerinti megnevezését, szakterületük és a tagot jelölő szervezet megjelölését. Ezek az adatok közérdekből nyilvános adatok. Az elnök a testületi tagok listáját megküldi a békéltető testület működési feltételeit biztosító kamarának, valamint a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek.

24. § (1) A békéltető testületi tag megbízatása megszűnik[3]

a)[4] a békéltető testület megbízatása időtartamának lejártával,

b)[5] ha vele szemben a 22. § (2) bekezdés *a)* pontja szerinti kizáró ok áll fenn,

c)[6] 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)[7] lemondással,

e)[8] alkalmatlanná válása esetén,

f)[9] halálával.

(2)[10] Az (1) bekezdés *e)* pontja szerinti esetben a megbízatás megszűnését az érintett testületi tag meghallgatása után és a tagot jelölő szervezet véleményének figyelembevételével a békéltető testület elnöke, illetve – az elnök tekintetében – a békéltető testület tagjai közül választott, a kamara, megyei (fővárosi) agrárkamarák és a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek által jelölt tagokból álló háromfős testület állapítja meg.

(3)[11] Ha a békéltető testületi tag megbízatása e törvényben szabályozott bármely okból megszűnik, helyette a békéltető testületi tag jelölésére vonatkozó rendelkezések megfelelő alkalmazásával új testületi tagot kell kijelölni. Ha a békéltető testületi tag megbízatása az (1) bekezdés *b)–f)* pontja alapján szűnik meg, a folyamatban lévő ügyekben a békéltető testület elnöke jelöli ki a megszűnt megbízatású tag helyett eljáró tagot.

---

1 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 20. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
2 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 13. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
3 Lásd: 2008. évi XLII. törvény 64. § (2).
4 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 14. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
5 Megállapította: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4). Hatályos: 2010. I. 1-től.
6 Beiktatta: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4). Hatályos: 2010. I. 1-től.
7 Jelölését módosította: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4).
8 Jelölését módosította: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4).
9 Jelölését módosította: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4).
10 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 22. §. Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (2) b), 2009. évi CXLIX. törvény 65. §, 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c), 2012. évi LV. törvény 37. § (1) c).
11 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 14. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

(4)[1] Ha az (1) bekezdés *b)–f)* pontja szerinti okból a békéltető testület elnökének megbízatása szűnik meg, a békéltető testületi elnök megválasztására vonatkozó rendelkezések megfelelő alkalmazásával új elnököt kell választani, illetve megbízni.

24/A. §[2] 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 kijelölésük elfogadásakor írásbeli nyilatkozatot kötelesek tenni.

25. §[3] (1)[4] A békéltető testület – a (4) bekezdésben foglalt kivétellel – háromtagú tanácsban jár el.

(2)[5] Az eljáró tanács egyik tagját az eljárást megindító fogyasztó, egy másik tagját pedig az eljárással érintett vállalkozás jelöli ki a testületi tagok 23/A. §-ban meghatározott listájáról. Az eljáró tanács elnökét, továbbá ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy ha más okból szükséges, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki, figyelemmel a (3) bekezdés szerinti követelményekre, továbbá arra, hogy legalább egy tag a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek által jelölt, egy másik tag pedig a kamara vagy a megyei (fővárosi) agrárkamarák által kijelölt testületi tagok közül kerüljön ki, valamint minden olyan szempontra, amely nagy valószínűséggel biztosítja független és pártatlan testületi tag kijelölését. Nem jelölhető ki az eljáró tanács tagjának az a békéltető testületi tag, aki az üggyel kapcsolatban a fogyasztónak vagy a vállalkozásnak tanácsot adott. E követelmény érvényesüléséről a békéltető testület elnöke az eljáró tanács tagjainak 29. § (5) bekezdése szerinti jelölése során is gondoskodik.

(3)[6] Az eljáró tanács legalább egy tagja jogi végzettséggel kell, hogy rendelkezzen.

(4)[7] Ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, az eljárás lefolytatására egyedül eljáró testületi tagot jelöl ki. Ha azonban mindkét fél – az általa az (1) bekezdés szerint jelölhető testületi tag megjelölésével – azt kéri, a békéltető testület ebben az esetben is háromtagú tanácsban jár el.

(5)[8] A (4) bekezdésben meghatározott esetben egyedül eljáró testületi tagként csak az jelölhető ki, aki jogi végzettséggel rendelkezik, és a megelőző három évben nem állt az őt jelölő kamarával, megyei (fővárosi) agrárkamarával, illetve fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesülettel, vagy ezek tagjával munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban.

(6)[9] Ahol a törvény a továbbiakban eljáró tanácsot, illetve az eljáró tanács elnökét említ, azon az egyedül eljáró testületi tagot is érteni kell.

26. § (1)[10] A békéltető testületi tag az eljárásból ki van zárva, ha neki vagy a Polgári Törvénykönyv szerinti hozzátartozójának a vitás ügyhöz személyi vagy vagyoni érdekeltsége fűződik, illetve egyéb ok miatt elfogult, kivéve, ha a feleket erről tájékoztatta, és ennek ismeretében személye ellen egyik fél sem emelt kifogást.

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

---

1 Beiktatta: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (5). Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) b).
2 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 23. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
3 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 24. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
4 Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (2) c).
5 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c), 2008. évi XLII. törvény 68. § (2) b), d). Az utolsó két mondatot beiktatta: 2012. évi LV. törvény 15. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től. Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) d).
6 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 25. §. Hatályos: 2012. I. 1-től.
7 Számozását módosította: 2008. évi XLII. törvény 25. §.
8 Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) e).
9 Számozását módosította: 2008. évi XLII. törvény 25. §.
10 Módosította: 2013. évi CCLII. törvény 149. § (2) b).

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

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

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

(6)[1] 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. §[2] (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 határozat, 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 tanácsadásról nyilvántartást vezet, amely tartalmazza:

a) a fogyasztó, illetve a vállalkozás nevét,

b) a tanácsot adó személy nevét,

c) a tanácsadás időpontját és

d) a tanácsadással érintett ügy rövid tartalmi összefoglalását.

27. §[3] A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

28. §[4] (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)[5] – 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 előírt feltétel teljesítéséről,

f)[6] a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,

g) a testület döntésére irányuló indítvány,

h)[7] a fogyasztó aláírását.

---

1 Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) h).
2 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 16. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
3 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 27. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
4 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 28. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
5 Megállapította: 2014. évi XI. törvény 2. §. Hatályos: 2014. II. 18-tól.
6 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 17. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
7 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 17. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

(3)[1] 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 előírt egyeztetés megkísérléséről.

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

(5)[2] Ha a kérelem nem felel meg a (2)–(4) bekezdésben foglaltaknak, a békéltető testület elnöke a hiány megjelölésével – a kérelem beérkezésétől számított tizenöt napon belül – pótlásra hívja fel a kérelmezőt.

28/A. §[3] Az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók.

29. §[4] (1)[5] Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának napja az a nap, amelyen a kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik, hiánypótlásra történő felhívás esetén az a nap, amelyen a kérelmező a hiánypótlásnak eleget tett.

(2) A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. A testület hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén az ügyet – a kérelmező egyidejű értesítésével – a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.[6]

(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 tűz ki a felek számára.[7]

(4)[8] Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

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

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,

ab) közvetítői eljárást indítottak,

ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős 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 jellegű,

d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást – az erre nyitva álló határidőben – nem teljesítette.

(4a)[9] Az elnök a kérelem meghallgatás kitűzése nélküli elutasítása esetén ennek tényéről, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti.

---

1 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 28. §. Hatályos: 2010. I. 1-től. Lásd: 2009. évi CXLVIII. törvény 85. § (1) a).
2 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 17. § (3). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
3 Megállapította: 2013. évi CCLII. törvény 149. § (1). Hatályos: 2014. III. 15-től.
4 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 29. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
5 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 18. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
6 A 2008. szeptember 1-jét követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
7 A 2008. szeptember 1-jét követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
8 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
9 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

(5) Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket a kérelem másolatának és a 23/A. § szerinti lista egyidejű megküldésével kellő időben előzetesen értesíti, azzal a felhívással, hogy az eljáró tanács általuk jelölhető tagjára vonatkozó javaslatukat legkésőbb az értesítés részükre történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül tegyék meg, ellenkező esetben a kijelölésről a békéltető testület elnöke hivatalból gondoskodik.[1]

(5a)[2] Az (5) bekezdés szerinti értesítésnek arra is ki kell terjednie, hogy

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

b) az eljárásban 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 alávetési nyilatkozatot tett-e.

(5b)[3] Az (5) bekezdés szerinti értesítés magában foglalja a békéltető testület eljárásában meghozatalra kerülő döntések joghatására történő figyelemfelhívást, valamint az arra történő kioktatást is, hogy a felek nem kötelesek az eljárás során jogi képviselőt igénybe venni, azonban az eljárás bármely szakában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti vagy segítheti őket harmadik fél. Az értesítés kiterjed az eljárás várható időtartamára, valamint az eljárás időtartama meghosszabbításának lehetőségére is.

(6)[4] 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)[5] Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie. A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha a fél – az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított – tizenöt napon belül nem nyilatkozik.

(8)[6] Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzon (a továbbiakban: válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezésként 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 kötelezettségről 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 elő, a tanács köteles az eljárást folytatni, anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításai elismerésének tekintené.

---

1 A 2008. szeptember 1-jét követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
2 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
3 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
4 Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (2) f).
5 Az utolsó mondatot beiktatta: 2012. évi LV. törvény 18. § (3). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
6 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (3). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

(11)[1] 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 működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

(12)[2] A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.

29/A. §[3] (1) A békéltető testület eljárása során az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó rendelkezések szerint kell kézbesíteni.

(2) 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.

29/B. §[4] A felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

29/C. §[5] A békéltető testület eljárása során az eljáró tanács vagy annak tagja nem adhat tanácsot a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

30. §[6] (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 elbánásban részesíteni. Köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

(3) Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.[7]

31. §[8] (1)[9] A kérelem, illetve a válaszirat az eljárás során szabadon módosítható vagy kiegészíthető, kivéve, ha az eljáró tanács ennek lehetőségét az ezzel okozott késedelemre tekintettel kizárja, vagy a vállalkozás az eseti alávetésre hivatkozva a kérelem módosítása, illetőleg kiegészítése ellen tiltakozik.

(2) Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.[10]

---

1 Megállapította: 2015. évi CCXXV. törvény 29. §. Módosította: 2016. évi XLII. törvény 1. § (2) 2.
2 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (4). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
3 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 19. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
4 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 30. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Az ezt követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
5 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 20. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
6 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 31. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
7 A 2008. szeptember 1-jét követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
8 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 32. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
9 Módosította: 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § a).
10 A 2008. szeptember 1-jét követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.

(3) A tanács az eljárást megszünteti, ha [1]
a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
c) az eljárás folytatása lehetetlen,
d) [2] 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) [3] 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 követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.
32. § [4] Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében
a) [5] kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás – a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt – a 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként 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 elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.
32/A. § [6] A tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.
33. § [7] (1) A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.
(2) [8] Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, ami a felek oldalán a békéltető testület eljárása igénybevételével összefüggésben – a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel – igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.). A jogi képviselettel összefüggésben felmerülő költség nem tekinthető 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 követő naptól számított – tizenöt napos határidőt kell szabni.
(5) [9] A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb harminc napon belül meg kell küldeni a feleknek.

---

1 A 2008. szeptember 1-jét követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
2 Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) f).
3 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 6. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.
4 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 33. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Az ezt követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
5 Módosította: 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § b).
6 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 21. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
7 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 34. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Az ezt követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
8 Az utolsó mondatot beiktatta: 2012. évi LV. törvény 22. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
9 Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) g).

(6)[1] A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás kézbesítése esetén a békéltető testület elnöke a 29/A. § (2) bekezdés szerinti kézbesítési vélelem beálltáról a vélelem beálltát követő nyolc napon belül – a kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás egyidejű csatolásával – értesíti a felet, és gondoskodik a kézbesítési vélelem beállta tényének, valamint a vállalkozás nevének, székhelyének a békéltető testületek honlapján – az ügyszám megjelölésével – történő közzétételéről.

(7)[2] A kötelezést tartalmazó határozat vagy az ajánlás kézbesítése esetén kézbesítési vélelem megdöntése iránti kérelmet

a) a címzett a kézbesítés szabálytalansága esetén, vagy

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

(8)[3] A kérelemben elő kell adni azokat a tényeket, körülményeket, amelyek a kézbesítés szabálytalanságát igazolják vagy az önhiba hiányát valószínűsítik.

(9)[4] A kérelmet tizenöt napon belül annak a békéltető testületnek az elnöke bírálja el, amelynek tagja, tanácsa a kötelezést tartalmazó határozatot vagy az ajánlást hozta. Ha a békéltető testület elnöke a kérelemnek helyt ad, a vélelmezett kézbesítéshez fűződő jogkövetkezmények hatálytalanok, és a kötelezést tartalmazó határozatot vagy ajánlást öt napon belül meg kell küldeni a feleknek.

34. §[5] (1) A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági 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)[6] A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha

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

b) 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)[7] A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

(5) A pert a békéltető testülettel szemben kell megindítani. A testület e perben perbeli jogképességgel és cselekvőképességgel 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) A bíróság eljárására egyebekben a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény I–XIV. fejezetének rendelkezései irányadók.

---

1 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 22. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
2 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 22. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
3 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 22. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
4 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 22. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
5 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 35. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Az ezt követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
6 Módosította: 2011. évi CCI. törvény 157. § b).
7 Módosította: 2011. évi CCI. törvény 157. § b).

35. §[1] (1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást 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 kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

36. §[2] (1)[3] Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével – nyilvánosságra hozza. A kézbesítési vélelemre tekintettel nyilvánosságra hozott ajánlások esetén, ha a kézbesítési vélelmet megdöntik, a békéltető testület haladéktalanul intézkedik a nyilvánosságra hozatal megszüntetéséről.

(2) Az (1) bekezdéstől 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)[4] 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 foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

(6)[5] Ha a kézbesítési vélelemre tekintettel végrehajtási záradékkal ellátott kötelezést tartalmazó határozat alapján végrehajtási eljárás indult, és a címzett a kézbesítési vélelem megdöntése iránti kérelmet terjeszt elő, a kérelemnek a végrehajtásra nincs halasztó hatálya. Ha azonban a kérelemben foglalt tények fennállása valószínűnek mutatkozik, erről a kérelmet elbíráló békéltető testület elnöke – a valószínűségre 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. §[6] (1)[7] A békéltető testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévet 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 ügytípus szerinti megoszlását,

---

1 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 36. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Az ezt követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.

2 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 37. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Az ezt követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.

3 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 23. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

4 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 23. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

5 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 23. § (3). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

6 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 7. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.

7 Módosította: 2016. évi CLXVIII. törvény 7. §.

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

c) azon békéltető testületi eljárások számára vonatkozó adatokat, amelyekben a kérelem meghallgatás kitűzése 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 megszüntető döntésekre és ez utóbbiak okaira, amennyiben ismertek,

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

f) a fogyasztói jogviták lezárásához szükséges átlagos időtartamot,

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

h) annak tényét, hogy a békéltető testület tagja-e valamely határon átnyúló alternatív vitarendezést elősegítő hálózatnak,

i) tájékoztatást a békéltető testület tagjai számára rendszeresen nyújtott képzésekről,

j) a békéltető testület értékelését az általa lefolytatott eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól.

36/B. §[1] A békéltető 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 kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a vállalkozás figyelmét fel kell hívni.

36/C. §[2] (1)[3] A vállalkozás a székhelye szerinti békéltető testületnél vagy – valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal – a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaránál írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot tehet, amelyben vállalja, hogy a békéltető 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)[4] A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara a nála megtett általános alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet.

(3)[5] A békéltető 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 szerződést arra tekintettel kötötte, hogy a vállalkozás kereskedelmi kommunikációjában vállalta, hogy a békéltető 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 kötőereje alól, ha bizonyítja, hogy azt a szerződéskötésig a vállalással azonos módon visszavonta.

---

1 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 39. §. Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) h).

2 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 39. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Az ezt követően indított békéltető testületi eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.

3 A második mondat szövegét módosította: 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § c).

4 Módosította: 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § d).

5 Módosította: 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § d).

37. §[1] (1) A békéltető testület az eljárására vonatkozó részletes szabályokat a törvény keretei között szabadon állapíthatja meg. A békéltető testület eljárási szabályzata nem lehet ellentétes a (2) bekezdés szerinti országos eljárási szabályzat rendelkezéseivel.

(2) A békéltető testületek az egységes gyakorlat kialakítása érdekében valamennyi békéltető testület képviselőjének részvételével az eljárás egészére vagy egyes eljárási kérdésekre vonatkozóan országos eljárási szabályzatot készíthetnek, melyet az igazságügyért felelős miniszter hagy jóvá.

37/A. §[2] (1) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter – a békéltető testületek által megküldött adatok alapján – az általa vezetett minisztérium honlapján gondoskodik a következők közzétételéről:

a) a békéltető testületek címe, telefonszáma, elektronikus levélcíme, valamint hivatkozás a honlapjaik elérhetőségére,

b) hivatkozás a békéltető testületek tagjai a 23/A. §-ban meghatározott, a (3) bekezdés *b)* pontja szerint közzétett listáinak elérhetőségére,

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

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

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

f) hivatkozás az egyes békéltető 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 elérhetőségére, továbbá

g) a 37. § szerinti eljárási szabályzatok.

(2) A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara honlapján közzé kell tenni a következőket:

a) a békéltető testületek címe, telefonszáma, elektronikus levélcíme, valamint hivatkozás a honlapjaik elérhetőségére,

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

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

d) hivatkozás a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzétett, az (1) bekezdés *c)* pontja szerinti tájékoztatás elérhetőségére, továbbá

e) a 37. § szerinti eljárási szabályzatok.

(3)[3] A békéltető testület naprakész, az eljárására vonatkozó és könnyen hozzáférhető információkkal ellátott internetes honlapot működtet, 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 következő információkat:

a) a békéltető testület elérhetőségeit, így különösen székhelyét, postacímét, e-mail címét, telefonszámát, valamint faxszámát,

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

c) a békéltető testületi tagok nevét, az őket jelölő fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesület vagy gazdasági kamara megnevezését, valamint megbízatásuk időtartamát, felsőfokú végzettségük oklevél szerinti megnevezését, szakterületüket,

---

1 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 40. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.

2 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 31. §. Hatályos: 2010. I. 1-től. Lásd: 2009. évi CXLVIII. törvény 85. § (1) a).

3 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

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

e) a békéltető testületi tagok esetleges tagságát az alternatív vitarendezési fórumok határokon átnyúló vitarendezést elősegítő hálózatában,

f) a békéltető testület hatáskörére vonatkozó információkat,

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

h) azt a tájékoztatást, hogy a békéltető testületi eljárást kizárólag fogyasztónak minősülő személy kezdeményezheti a békéltető testület hatáskörébe tartozó ügyekben akkor, ha már előzetesen megkísérelte a fogyasztói jogvita rendezését és a vita megkísérlésének tényére vonatkozóan bizonyítékkal rendelkezik,

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

j) a fogyasztói jogvitával érintett felek költségviselésére vonatkozó tájékoztatást,

k) a békéltető testületi eljárás átlagos időtartamát,

l) a békéltető testületi eljárás során meghozatalra kerülő lehetséges döntésekre, azok joghatására és kikényszeríthetőségére, valamint ennek módjára vonatkozó tájékoztatást,

m) a békéltető testület tevékenységére vonatkozó éves beszámolót.

(4)[1] A békéltető testületek, valamint az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának Magyarországon működő központja, továbbá a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek, valamint a kereskedelmi és iparkamarák internetes honlapjukon közzéteszik az Európai Bizottságnak a békéltető testületekről vezetett jegyzékét.

(5)[2] A békéltető testületekről a fogyasztóvédelemért felelős miniszter nyilvántartást vezet, amely a (6) bekezdés *a)*, *d)* és *e)* pontjaiban meghatározott adatokat tartalmazza.

(6)[3] A békéltető testületek a nyilvántartásba vételük érdekében a következőkről tájékoztatják a fogyasztóvédelemért felelős minisztert:

a) név, elérhetőség és honlapcím,

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

c) a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama a 36/A. § (1) bekezdés szerinti tájékoztató benyújtását követően,

d) a békéltető testületek hatáskörébe tartozó ügyek,

e) nyilatkozat arról, hogy a békéltető 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 minőségi követelményeknek.

(7)[4] Ha a békéltető testület nem teljesíti a (6) bekezdés *e)* pontjában meghatározott követelményeket vagy elmulasztja a 36/A. § (1) bekezdésében meghatározott tájékoztatási kötelezettségét, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter felszólítja a békéltető testületet a követelmények és a tájékoztatás haladéktalan teljesítésére. Ha a békéltető testület a felszólítást követő kilencven nap elteltével sem felel meg a követelményeknek vagy nem adja meg a szükséges tájékoztatást, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter törli a békéltető testületet a nyilvántartásból, és az erről szóló döntését megküldi a békéltető testület részére.

(8)[5] Az (5) bekezdés szerinti adatok megváltozása esetén a békéltető testület haladéktalanul értesíti a fogyasztóvédelemért felelős minisztert.

---

1 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
2 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
3 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
4 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
5 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

(9)[1] A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (5) bekezdés szerinti nyilvántartást megküldi az Európai Bizottság részére.

(10)[2] A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (5) bekezdés szerinti nyilvántartásban bekövetkezett változásról értesíti az Európai Bizottságot.

Fogyasztóvédelmi rezsipont[3]

37/B. §[4] (1) A fogyasztóvédelmi hatóság szervezetében fogyasztóvédelmi rezsipont működik.

(2)[5] A fogyasztóvédelmi rezsipont feladata a villamosenergia-, földgáz-, távhő-, víziközmű-, hulladékgazdálkodási közszolgáltatást, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-közszolgáltatást, valamint a vezetékes PB-gáz szolgáltatást és a PB-gáz tartályban vagy palackban történő forgalmazását érintő területen a fogyasztók tájékoztatása a vonatkozó jogszabályi előírásokról, a fogyasztók által kezdeményezhető hatósági eljárásokról, továbbá az igénybe vehető igényérvényesítési eszközökről.

Közérdekű igényérvényesítés[6]

38. §[7] (1) A fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesület pert indíthat a fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítése iránt az ellen, akinek a 45/A. § (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezésekbe ütköző tevékenységét a fogyasztóvédelmi hatóság jogerősen megállapította, ha a jogsértő tevékenység a fogyasztók széles, személyében nem ismert, de a jogsértés körülményei alapján meghatározható körét érinti.

(2) A jogsértés bekövetkezésétől számított három év – vagy ha külön törvény a fogyasztók polgári jogi igényeinek elévülésére rövidebb időtartamot állapít meg, akkor annak – eltelte után perindításnak nincs helye. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő 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. Az igény érvényesítésére nyitva álló határidőbe nem számít bele a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának időtartama.

(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 – egyértelműen megállapítható, a fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesület kérheti, hogy a bíróság ítéletében kötelezze a vállalkozást a követelés teljesítésére, ellenkező esetben kérheti, hogy a bíróság állapítsa meg a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal. Ha a bíróság a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal állapította meg, a jogsértéssel érintett fogyasztó az általa a jogsértő 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.

---

1 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
2 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
3 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 7. §. Hatályos: 2014. I. 13-tól.
4 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 7. §. Hatályos: 2014. I. 13-tól.
5 Megállapította: 2014. évi XLI. törvény 1. § (8). Módosította: 2015. évi CCXI. törvény 12. § (2) b).
6 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 24. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
7 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 24. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.

(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 megfelelően 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 érvényesítőjének kérelmére ítéletében elrendelheti, hogy a vállalkozás saját költségére közlemény közzétételéről gondoskodjon. A közlemény szövegéről és a közzététel módjáról a bíróság dönt. Közzététel alatt érteni kell különösen az országos napilapban és az Internet útján történő nyilvánosságra hozatalt.

(7) A fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesület általi igényérvényesítés nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértővel 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 átültető olyan jogszabályi rendelkezések megsértésén alapul, amelyek miatti eljárás a 45/A. § (1)–(3) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörébe tartozik.

38/A. §[1]

38/B. §[2]

38/C. §[3]

Közérdekű keresetindítás[4]

39. §[5] (1) Ha a vállalkozás jogszabálysértő 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 ügyészt vagy a fogyasztói érdekek képviseletét 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)[6] 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:

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

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

---

1 Hatályon kívül helyezte: 2010. évi CLVIII. törvény 137. § (2). Hatálytalan: 2011. VII. 1-től.
2 Hatályon kívül helyezte: 2010. évi CLVIII. törvény 137. § (2). Hatálytalan: 2011. VII. 1-től.
3 Hatályon kívül helyezte: 2010. évi CLVIII. törvény 137. § (2). Hatálytalan: 2011. VII. 1-től.
4 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 25. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
5 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 25. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
6 Módosította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 22. § (1) b).

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

MÁSODIK RÉSZ

A FOGYASZTÓVÉDELEM ÁLLAMI, ÖNKORMÁNYZATI ÉS ÉRDEK-KÉPVISELETI INTÉZMÉNYRENDSZERE

VII. Fejezet

A fogyasztóvédelem állami intézményrendszere

39/A. § [1]

40. § (1) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter [2]

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

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

(2) A koncepciónak tartalmaznia kell:

a) az elérni kívánt fogyasztóvédelmi célokat,

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

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

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

41–43. § [3]

Együttműködés az Európai Gazdasági Térség államainak fogyasztóvédelmi hatóságaival [4]

43/A. § [5] (1) A fogyasztóvédelmi hatóság látja el a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtását a következő irányelveket átültető tagállami jogszabályokba ütköző Európai Közösségen belüli jogsértések tekintetében:

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

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

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

d) a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK tanácsi irányelv,

e) az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések egyes szempontjai vonatkozásában a fogyasztók védelméről szóló 94/47/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,

---

1 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LV. törvény 38. § (1). Hatálytalan: 2012. VII. 29-től.
2 Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) j).
3 Hatályon kívül helyezte: 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (5). Hatálytalan: 2013. XI. 19-től.
4 Beiktatta: 2007. évi XXII. törvény 9. §. Hatályos: 2007. VI. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
5 Beiktatta: 2007. évi XXII. törvény 9. §. Hatályos: 2007. VI. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.

f) a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló – a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel módosított – 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,

g) a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről szóló 98/6/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,

h) a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,

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

j) az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek közösségi kódexéről szóló 2001/83/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv – 2004/27/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel módosított – 86–100. cikke,

k)[1] a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv.

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

(3)[2] A fogyasztóvédelmi hatóság végzi Magyarországon – összekötő hivatalként – a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtásának összehangolását.

(4)[3] A kölcsönös jogsegély során a fogyasztóvédelmi hatóság a – 2008/282/EK bizottsági határozattal módosított – 2007/76/EK bizottsági határozatnak megfelelően jár el.

43/B. §[4] A 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 5. cikkének (1) bekezdése, 16. cikkének (1) bekezdése, valamint 17. cikkének (1) bekezdése szerinti értesítési kötelezettségek, továbbá a 21. cikkének (2) bekezdése szerinti jelentéstételi kötelezettség végrehajtásáról a fogyasztóvédelemért felelős miniszter gondoskodik.

VIII. Fejezet

A helyi önkormányzatok szerepe

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

a)[5] segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi egyesületek helyi érdekérvényesítő tevékenységét,

b)[6]

c) a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek.

(2)[7]

IX. Fejezet

1 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 44. § (1). Hatályos: 2008. IX. 1-től.
2 Módosította: 2011. évi CCI. törvény 157. § c).
3 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 44. § (2). Hatályos: 2008. IX. 1-től.
4 Beiktatta: 2007. évi XXII. törvény 9. §. Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) j).
5 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c).
6 Hatályon kívül helyezte: 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) j). Hatálytalan: 2008. IX. 1-től.
7 Hatályon kívül helyezte: 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) j). Hatálytalan: 2008. IX. 1-től.

A fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek [1]

45. § (1) Az állam és a helyi önkormányzatok előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek arra irányuló tevékenységét, hogy [2]

a) érdekfeltáró munkájukkal segítsék a fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak érvényesítését, ennek keretében feltárják a fogyasztói problémákat, értékeljék a fogyasztói jogok érvényesülését,

b) figyelemmel kísérjék a fogyasztókkal szemben alkalmazott általános szerződési feltételeket,

c) képviseljék a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben,

d) [3] közérdekű keresetet indítsanak, eljárást, vizsgálatot, intézkedést kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében,

e) véleményezzék a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek érvényesítése vagy védelme érdekében,

f) közreműködjenek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában és figyelemmel kísérjék annak érvényesülését,

g) a fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítésüket elősegítő tanácsadó irodákat és a fogyasztók tájékoztatását szolgáló információs rendszert működtessenek,

h) [4] a tudatos fogyasztói magatartás elősegítése és a fogyasztók tájékozottságának javítása érdekében fogyasztóvédelmi oktatást és tájékoztatást szervezzenek, illetve végezzenek,

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

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

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

(2) [5]

(3) [6] Az állam a mindenkori éves költségvetésről szóló törvényben gondoskodik a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek támogatásáról.

X. Fejezet

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása [7]

45/A. § [8] (1) [9] A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d) a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint

---

1 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c).
2 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c).
3 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 26. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
4 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 46. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
5 Hatályon kívül helyezte: 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) l). Hatálytalan: 2008. IX. 1-től.
6 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c).
7 Megállapította: 2006. évi CIX. törvény 102. § (2). Hatályos: 2007. I. 1-től.
8 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 47. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
9 Megállapította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 8. §. Hatályos: 2014. I. 13-tól.

e)[1] 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 azok megsértése esetén.

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

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

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b)[2] a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,

c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,

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 azok megsértése esetén.

45/B. §[3] A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi 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.

46. §[4] (1)[5]

(2)[6] A fogyasztóvédelmi hatóság eljárásában az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében az ügyfél jogai illetik meg

a)[7] a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületeket, illetve

b)[8] 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 a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikk (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek.

(2a)[9] A (2) bekezdés *a)* pontjától eltérően a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületeket a más által kezdeményezett eljárásban az ügyfél jogai csak akkor illetik meg, ha az eljárásban vizsgált jogsértés a fogyasztók széles körét érinti.

---

1 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 9. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.
2 Módosította: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § f).
3 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 47. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
4 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 48. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
5 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § c). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
6 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
7 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § f).
8 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 34. §. Hatályos: 2010. I. 1-től. Lásd: 2009. évi CXLVIII. törvény 85. § (1) a).
9 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 27. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.

(2b)[1] A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló törvény (a továbbiakban: Ket.) 93. § (2) bekezdésében foglalt rendelkezések alkalmazása során az ügyfél részéről a helyszínen eljáró személyt, akivel a hatóság a döntését a helyszínen közli, – az ellenkező bizonyításáig – az ügyfél képviseletére jogosultnak kell tekinteni, amennyiben erre irányuló nyilatkozatot tesz, illetve egyéb, ezt igazoló iratot csatol.

(2c)[2] A (2b) bekezdésben foglalt vélelem megdöntése iránti kérelmet a döntéssel szembeni fellebbezéssel egyidejűleg terjeszthet elő az ügyfél. A kérelemben elő kell adni azokat a tényeket, illetve körülményeket, amelyek a képviseleti jogosultság hiányát valószínűsítik.

(3) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő 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)[3] 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)[4] A fogyasztóvédelmi hatóság közszolgáltatással kapcsolatos eljárásában az ügyintézési határidő 60 nap.

(6)[5] A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megvizsgálhatja a Ket. 94. § (1) bekezdés *a)* és *b)* pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét e törvény 14. § (1) bekezdése és a 14. § (5) bekezdése esetében a termék eladási ára és egységára vonatkozásában, továbbá a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 5. § (4) bekezdésének első mondata és a 6. § (2) bekezdés *b)* pontja esetében. Ezen esetek kivételével a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során nem vizsgálhatja a Ket. 94. §-ában szabályozott eljárások alkalmazásának lehetőségét, kivéve, ha a hatósági ellenőrzés alá vont ügyfél a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerint kis- és középvállalkozásnak minősül.

46/A. §[6] A fogyasztó fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelmének – a Ket.-ben előírtakon túl – tartalmaznia kell

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

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

c) a beadvány tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot, továbbá

d)[7]

---

1 Beiktatta: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (7). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
2 Beiktatta: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (7). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
3 Beiktatta: 2012. évi LXXXVIII. törvény 35. § (4). Hatályos: 2012. IX. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
4 Beiktatta: 2013. évi CLXXXVIII. törvény 17. §. Módosította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 59. § a).
5 Beiktatta: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (8). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
6 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 9. §. Módosította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 59. § b).
7 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § d). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.

47. §[1] (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 jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny – figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:[2]

a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,

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

e)–f)[3]

g) a jogszerű 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.

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

(3)[4] Jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg.

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

(5) Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

(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)[5] 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.

---

1 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 28. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
2 A veszélyhelyzet ideje alatt eltérő rendelkezéseket kell alkalmazni. Lásd: 162/2023. (V. 5.) Korm. rendelet 5. § (2), 163/2023. (V. 8.) Korm. rendelet 18. § (4), 42/2025. (III. 11.) Korm. rendelet 4. § (2), 93/2025. (V. 8.) Korm. rendelet 4. § (2).
3 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § g). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.
4 Megállapította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 10. § (1). Hatályos: 2013. XI. 19-től.
5 Módosította: 2016. évi CXXVII. törvény 32. §.

(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 Közjegyzői 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) [1] Az ügyfélszolgálati ügyintéző élőhangos bejelentkezésére 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 kezdő időpontjára és időtartamára vonatkozó, általa kezelt adatokat.

(10) [2] 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.

(12) A (10) bekezdésben foglalt laboratóriumi és kockázatértékelési vizsgálatok elvégzésének időtartama az ügyintézési határidőbe nem számít be.

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

(14) A fogyasztóvédelmi hatóság a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletből eredő feladatainak teljesítése során, az Fgytv. 45/A. (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértésének alapos gyanúja esetén jogosult a hatósági eljárás megindítása előtt a jogsértő vállalkozást előzetesen, határidő tűzésével 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. § [3] (1) [4] A próbavásárláshoz a fogyasztóvédelmi hatóság közreműködő személyt vehet igénybe. A közreműködő személlyel megbízási szerződés köthető, 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 ügyintézőre vonatkozó kizárási szabályokat kell alkalmazni. [5]

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

(5) Termék próbavásárlását követően az ellenőrzési jogosultság igazolásakor a vállalkozás képviseletében 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. § [6]

---

1 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 10. § (2). Hatályos: 2014. I. 13-tól.
2 Módosította: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § h).
3 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 50. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
4 Az utolsó mondatot beiktatta: 2012. évi LV. törvény 29. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
5 A 2008. szeptember 1-jét követően indított hatósági eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
6 Hatályon kívül helyezte: 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) m). Hatálytalan: 2008. IX. 1-től.

47/C. §[1] (1) A bírság összege 15 ezer forinttól

a)[2] 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 veszélyeztető, 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 veszélyeztető, 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)[3] 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 ismételten 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 veszélyeztető, 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 veszélyeztető, 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.

(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 árbevételéről 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)[4] 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) árutőzsdei szolgáltató esetén az árutőzsdei szolgáltatási tevékenységből adódó

ba) nettó árbevétel, valamint

bb) pénzügyi műveletek bevételeinek

---

1 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 51. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Az ezt követően indított hatósági eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.

2 Megállapította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 11. § (1). Hatályos: 2014. I. 13-tól.

3 Beiktatta: 2016. évi CLXVIII. törvény 3. §. Hatályos: 2017. I. 1-től.

4 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 35. §. Hatályos: 2010. I. 1-től. Lásd: 2009. évi CXLVIII. törvény 85. § (1) a).

összegét nem lehet figyelembe venni.

(4) Ha a vállalkozás a beszámolóban az adatokat devizában adja meg, a forintra 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)[1] A fogyasztóvédelmi hatóság – ha a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – minden esetben bírságot szab ki, ha

a) a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jogsértést megállapító jogerős határozatában a vállalkozás számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő hat hónapon belül a vállalkozás – amennyiben a jogsértést telephelyen követték el, ugyanazon telephelyen – ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette,

b)[2] a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti,

c)[3] a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek védelmét célzó jogszabályi rendelkezés megsértésére került sor, továbbá

d)[4] a 45/A. § (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértésére a fogyasztóknak koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjához tartozó fogyasztóval szemben került sor,

e)[5] a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét.

48. § (1)–(2)[6]

(3)[7] A bírságot a fogyasztóvédelmi hatóság kincstárnál vezetett számlájára kell befizetni.

(4)–(5)[8]

(6)[9] A jogerősen 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)[10] A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során kiszabott eljárási bírság adók módjára behajtandó köztartozás.

48/A. §[11] A fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag közvetlenül összefüggő okból, illetve csak a döntésből közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezésben részletesen elő kell adni annak indokait.

49. §[12] (1)[13] A fogyasztóvédelmi hatóság az ügydöntő határozatának meghozataláig terjedő időtartamra fellebbezésre tekintet nélkül végrehajtható végzésében elrendelheti a 47. § (1) bekezdésének *a), b),* illetve *g)* pontjában foglaltakat, ha arra a (2) bekezdésben meghatározott feltételek fennállásának valószínűsíthetősége miatt halaszthatatlanul szükség van. E végzését a fogyasztóvédelmi hatóság soron kívül hozza meg.

---

1 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 30. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
2 Módosította: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § i), 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (6).
3 Módosította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 22. § (1) c).
4 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 11. § (2). Hatályos: 2014. I. 13-tól.
5 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 10. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.
6 Hatályon kívül helyezte: 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) n). Hatálytalan: 2008. IX. 1-től.
7 Megállapította: 2011. évi CLXVI. törvény 9. § (1). Hatályos: 2012. I. 1-től.
8 Hatályon kívül helyezte: 2011. évi CLXVI. törvény 84. § 23. Hatálytalan: 2012. I. 1-től.
9 Megállapította: 2011. évi CLXVI. törvény 9. § (2). Hatályos: 2012. I. 1-től.
10 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 31. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
11 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 12. §. Hatályos: 2014. I. 13-tól.
12 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 52. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Az ezt követően indított hatósági eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
13 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság első fokú határozatát az alábbi esetekben, illetve okokból is fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatónak nyilváníthatja [1]

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

b) környezetvédelmi okból,

c)–d) [2]

e) [3] a fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének védelme érdekében, továbbá

f) [4] jogsértő tartalmú kereskedelmi kommunikáció vagy internetes honlap esetén.

(3) [5] Az (1) bekezdés szerinti végzés ellen önálló fellebbezésnek van helye.

50. § [6] A bíróság a fogyasztóvédelmi hatóság határozatát megváltoztathatja.

51. § [7] (1) A fogyasztóvédelmi hatóság határozatát – jogorvoslatra tekintet nélkül – közzéteszi, ha

a) a határozat fellebbezésre tekintet nélkül történő végrehajtását rendelte el a 49. § (2) bekezdése alapján,

b)–c) [8]

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság közzéteszi a 49. § (1) bekezdése szerinti végzését.

(3) [9] A fogyasztóvédelmi hatóság jogerős határozatát közzéteszi, ide nem értve az 51/B. §-ban meghatározott közzétételi kötelezettséggel érintett határozatokat.

(4) [10] 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 közétett dokumentumnak tartalmaznia kell:

a) a közzététel napját,

b) a közzététel e törvény szerinti jogcímét,

c) a jogerő beálltára vagy annak hiányára történő utalást,

d) az eljáró hatóság megnevezését,

e) az ügy számát és tárgyát,

f) a jogsértő vállalkozás nevét és székhelyét,

g) a megállapított tényállást,

h) a megsértett jogszabályi rendelkezések megjelölését,

i) [11] a döntés rendelkező részét, ide nem értve jogerős döntés esetén a jogorvoslatról szóló rendelkezést, valamint

j) [12] a döntéssel szembeni jogorvoslati eljárás tényét.

(6) [13] A fogyasztóvédelmi hatóság a jogorvoslat során hozott és a közzétett döntés érdemében változást eredményező hatósági döntés vagy bírósági határozat tudomására jutásakor – a döntés közzétételével megegyező módon – közzéteszi:

a) [14] a jogorvoslattal érintett döntésre vonatkozó (5) bekezdés szerinti információkat,

---

1 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §, 195. §.
2 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § j). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.
3 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 32. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
4 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 32. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
5 Beiktatta: 2009. évi LVI. törvény 193. §. Hatályos: 2009. X. 1-től. Ezt követően indult és megismételt eljárásokban kell alkalmazni.
6 Megállapította: 2006. évi CIX. törvény 102. § (3). Hatályos: 2007. I. 1-től.
7 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 53. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Az ezt követően indított hatósági eljárásokban kell alkalmazni, a folyamatban lévő ügyekben a 2008. augusztus 31-én hatályos rendelkezések szerint kell eljárni.
8 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § k). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.
9 Megállapította: 2016. évi CLXVIII. törvény 4. §. Hatályos: 2017. I. 1-től.
10 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
11 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
12 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
13 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
14 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.

b)[1] a jogorvoslat során hozott hatósági döntést vagy 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)[2] 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. §[3] (1)[4] A fogyasztóvédelmi hatóság az általa a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi 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)[5] 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. §[6] (1) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzé kell tenni az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal vagy a bíróság által hozott jogerős döntést, valamint az azzal kapcsolatos alábbi adatokat:

a) a közzététel e § szerinti jogcímét,

b) a jogerő beálltára 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 követő 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 döntésből

---

1 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
2 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 54. §. Hatályos: 2009. IX. 1-től. Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
3 Beiktatta: 2007. évi XXII. törvény 14. §. Hatályos: 2007. VI. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
4 Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) l).
5 Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) m).
6 Beiktatta: 2016. évi CLXVIII. törvény 5. §. Hatályos: 2017. I. 1-től.

a) a fogyasztóvédelmi hatóság döntése esetében a Ket. 69/A. § (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) 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 vagy a bíróság jogerősen meg nem állapította – a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról.

(8) 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, valamint a bíróság jogerős döntésére, 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. § [1]

54. § [2]

Felhatalmazás

55. § (1) [3] Felhatalmazást kap a Kormány, hogy

a) [4]

1 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LV. törvény 38. § (2). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
2 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § e). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
3 Számozását módosította: 2002. évi XXXVI. törvény 23. § (2).
4 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § l). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.

b) [1] a mintavételi költség, továbbá a laboratóriumi, illetve az egyéb vizsgálatok költségének mértékére és megfizetésére, [2]

c) [3] az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, az 51/B. § (1) bekezdésében előírt közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértések eseteire, [4]

d)–e) [5]

f) [6] a fogyasztóvédelmi hatóság által kiszabott bírságok befizetésére és a jogszabály alapján az eljáró hatóságot megillető eljárási költség felhasználására, [7]

g) a békéltető testületi tagok díjazására, [8]

h) [9] a fogyasztóvédelmi hatóság vagy hatóságok kijelölésére, feladat- és hatáskörére, [10]

i) [11] a békéltető testületi tagok kijelölésére,

j) [12] a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikk (2) bekezdésének végrehajtása céljából a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületeknek az irányelv 4. cikk (3) bekezdésében meghatározott jegyzékre való felkerülése céljából lefolytatandó eljárásra, [13]

k) [14] az Európai Fogyasztói Központok Hálózatában való részvételre,

l) [15] a 2012. január 1-je előtt létrehozott fogyasztói csoportok bejelentésére, működésére, a fogyasztói csoportot működtető vállalkozás által ellátandó feladatokra, az általa teljesítendő adatszolgáltatásra, a fogyasztók befizetéseinek kezelésére, a fogyasztókkal való elszámolásra és a szerződés megszüntetésére [16]

vonatkozó részletes szabályokat rendelettel meghatározza.

(2) [17] Felhatalmazást kap a Kormány, hogy a polgári célú pirotechnikai termékek forgalmazására alkalmazandó követelményeket, biztonságossági előírásokat, címkézésre vonatkozó külön előírásokat, az egyes termékek megfelelőség-értékelésének módját, valamint a megfelelőségi tanúsítványokat kiadó szervezetek körét vagy az ilyen szervezetek köre meghatározásának szabályait rendelettel meghatározza.

56. § [18]

56/A. § [19] (1) [20]

(2) [21]

(3)–(4) [22]

---

1 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 55. § (1). Hatályos: 2008. IX. 1-től.
2 Lásd: 212/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet.
3 Megállapította: 2016. évi CLXVIII. törvény 6. §. Hatályos: 2017. I. 1-től.
4 Lásd: 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet.
5 Hatályon kívül helyezte: 2013. évi CCLII. törvény 149. § (3). Hatálytalan: 2014. III. 15-től.
6 Megállapította: 2011. évi CLXVI. törvény 9. § (3). Hatályos: 2012. I. 1-től.
7 Lásd: 339/2010. (XII. 28.) Korm. rendelet, 307/2012. (X. 29.) Korm. rendelet 1. §, 210/2018. (XI. 20.) Korm. rendelet 6. §, 327/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet.
8 Lásd: 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet, 336/2007. (XII. 13.) Korm. rendelet.
9 Módosította: 2006. évi CIX. törvény 102. § (5) g).
10 Lásd: 89/1998. (V. 8.) Korm. rendelet, 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet, 336/2007. (XII. 13.) Korm. rendelet, 153/2009. (VII. 23.) Korm. rendelet, 442/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet 14. § (2)–(3), 443/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet, 445/2012. (XII. 29.) Korm. rendelet, 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet, 726/2020. (XII. 31.) Korm. rendelet 5. cím, 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet.
11 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 34. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
12 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 36. §. Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § g).
13 Lásd: 329/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet, 530/2022. (XII. 19.) Korm. rendelet.
14 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 36. §. Hatályos: 2010. I. 1-től.
15 Megállapította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 13. §. Hatályos: 2013. XI. 19-től.
16 Lásd: 530/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet.
17 Megállapította: 2011. évi XXIV. törvény 39. §. Hatályos: 2011. IV. 21-től.
18 Hatályon kívül helyezte: 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (5). Hatálytalan: 2013. XI. 19-től.
19 Megállapította: 2004. évi CXX. törvény 13. §. Hatályos: 2004. XII. 10-től.
20 Hatályon kívül helyezte: 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) p). Hatálytalan: 2008. IX. 1-től.
21 Hatályon kívül helyezte: 2011. évi XLI. törvény 18. § (2). Hatálytalan: 2012. I. 1-től.
22 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § n). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.

(5)[1] 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. §[2] 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. §[3]

Az Európai Unió jogának való megfelelés[4]

57. §[5] (1)[6] Ez a törvény a következő uniós jogi aktusoknak való megfelelést szolgálja:

a)[7]

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)[8] 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)[9] 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 eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről (a 18–37/A. §);

f)[10] 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)–h)[11]

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

---

1 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 35. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
2 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 58. §. Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) j).
3 Hatályon kívül helyezte: 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (5). Hatálytalan: 2013. XI. 19-től.
4 Beiktatta: 2007. évi XXII. törvény 15. §. Hatályos: 2007. VI. 1-től.
5 Megállapította: 2007. évi XXII. törvény 15. §. Hatályos: 2007. VI. 1-től.
6 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 59. § (1). Hatályos: 2008. IX. 1-től.
7 Hatályon kívül helyezte: 2009. évi CLXII. törvény 31. § (5) b). Hatálytalan: 2010. VI. 11-től.
8 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 36. §. Végre nem hajtható módosítására lásd: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) k). Módosította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 22. § (1) d).
9 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 11. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.
10 Megállapította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 14. § (1). Hatályos: 2014. I. 1-től.
11 Hatályon kívül helyezte: 2010. évi CLVIII. törvény 137. § (2). Hatálytalan: 2011. VII. 1-től.

a) [1] az Európai Parlament és a Tanács 2006/2004/EK rendelete (2004. október 27.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről, 4. cikk (1) és (6) bekezdés, 5. cikk (1) bekezdés, 16. cikk (1) bekezdés, 17. cikk (1) bekezdés, 21. cikk (2) bekezdés [a 43/A. §, a 43/B. §, a 47. § (6) bek., a 47. § (14) bek., valamint az 51. § (2)–(4) bek.];

b) a Bizottság 2007/76/EK határozata (2006. december 22.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a kölcsönös jogsegély vonatkozásában való végrehajtásáról [a 43/A. § (4) bek.];

c) [2] a Bizottság 2008/282/EK határozata (2008. március 17.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a kölcsönös jogsegély vonatkozásában való végrehajtásáról szóló 2007/76/EK határozat módosításáról [a 43/A. § (4) bek.];

d) [3] az Európai Parlament és 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].

(3) [4]

(4) [5] 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 állapít meg.

58. § [6] 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 előzetes bejelentése megtörtént.

1. melléklet az 1997. évi CLV. törvényhez [7]

A fogyasztóvédelmi referens hatósági jellegű 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 referensi feladatok ellátására, amellyel elősegíti a vállalkozás fogyasztóvédelmi szemléletének erősítését, illetve segíteni tudja az alkalmazottak fogyasztóvédelmi szabályokra vonatkozó ismereteinek elmélyítését. [8]

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,

---

1 Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) p), 2012. évi LV. törvény 37. § (1) l).
2 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 59. § (2). Hatályos: 2008. IX. 1-től.
3 Beiktatta: 2015. évi CCXXV. törvény 30. §. Hatályos: 2015. XII. 31-től.
4 Hatályon kívül helyezte: 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (5). Hatálytalan: 2013. XI. 19-től.
5 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 14. § (2). Hatályos: 2014. I. 13-tól.
6 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 15. §. Hatályos: 2014. I. 1-től.
7 Megállapította: 2014. évi XLI. törvény 1. § (9), 1. melléklet. Hatályos: 2014. X. 7-től.
8 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (9). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.

g) a speciális értékesítési formákra (távollévők között kötött szerződésekre, üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre) vonatkozó szabályok,
h) a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület eljárásának szabályai, valamint
i) a fogyasztói érdekek képviseletét 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 ügyfélszolgálata,
b) a közszolgáltatók hatósági ellenőrzésének rendszere,
c) számlázás, elszámolás, mérés, kikapcsolás (korlátozás) és visszakapcsolás közszolgáltatókra vonatkozó szabályai, valamint a számlakép.
1.1.2.4. Kereskedelmi szakirány:
a) általános fogyasztóvédelmi kereskedelmi alapismeretek,
b) panaszkezelési és ügyfélszolgálati szabályok,
c) általános termék-biztonságossági ismeretek,
d) villamos és műszaki 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 képzés 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
3.1.[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 ellenőrző kérdések összeállításáról és azok közzétételéről, valamint az írásbeli és szóbeli vizsgakérdések összeállításáról.
3.2. A fogyasztóvédelmi referens képzésen oktató, valamint vizsgán vizsgáztató lehet, aki

1 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (10). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.

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 megnevezésű képesítés megszerzésére kerül sor.

3.4.[1] A fogyasztóvédelmi referens vizsgát 3 tagú vizsgabizottság bírálja el. A vizsgabizottságot elnök vezeti. Az elnököt a szervező jelöli ki.

3.5.[2] A vizsga írásbeli és szóbeli részből 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.

3.6.[3] 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.

3.7.[4] 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.

3.8.[5]

---

1 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (11). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.

2 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (11). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.

3 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (11). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.

4 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (11). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.

5 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § f). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.

TARTALOMJEGYZÉK

1997. évi CLV. törvény ---- 1
a fogyasztóvédelemről ---- 1
ELSŐ RÉSZ ---- 1
ÁLTALÁNOS ÉS A FOGYASZTÓI ÉRDEKVÉDELMET BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK ---- 1
I. Fejezet ---- 1
Általános rendelkezések ---- 1
A törvény hatálya ---- 1
Értelmező rendelkezések ---- 1
II. Fejezet ---- 4
III. Fejezet ---- 4
IV. Fejezet ---- 4
A forgalmazással, illetve a szolgáltatásnyújtással összefüggő különös követelmények ---- 4
Az ár feltüntetése ---- 4
A csomagolás ---- 5
Különös felelősségi szabályok ---- 5
IV/A. Fejezet ---- 5
A gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló különös rendelkezések ---- 5
IV/B. Fejezet ---- 6
Fogyasztói csoport szervezésének tilalma ---- 6
V. Fejezet ---- 6
A fogyasztók oktatása ---- 6
VI. Fejezet ---- 7
A fogyasztói jogok érvényesítése ---- 7
Panaszkezelés, ügyfélszolgálat ---- 7
Fogyasztóvédelmi referens ---- 10
Békéltető testület ---- 12
Fogyasztóvédelmi rezsipont ---- 28
Közérdekű igényérvényesítés ---- 28
Közérdekű keresetindítás ---- 29
MÁSODIK RÉSZ ---- 30
A FOGYASZTÓVÉDELEM ÁLLAMI, ÖNKORMÁNYZATI ÉS ÉRDEK-KÉPVISELETI INTÉZMÉNYRENDSZERE ---- 30
VII. Fejezet ---- 30
A fogyasztóvédelem állami intézményrendszere ---- 30
Együttműködés az Európai Gazdasági Térség államainak fogyasztóvédelmi hatóságaival ---- 30
VIII. Fejezet ---- 31
A helyi önkormányzatok szerepe ---- 31
IX. Fejezet ---- 31
A fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek ---- 32
X. Fejezet ---- 32

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása ---- 32
HARMADIK RÉSZ ---- 41
Záró rendelkezések ---- 41
Hatálybalépés ---- 41
Felhatalmazás ---- 41
Az Európai Unió jogának való megfelelés ---- 43
1. melléklet az 1997. évi CLV. törvényhez ---- 44
A fogyasztóvédelmi referens hatósági jellegű képzés szakmai követelményei ---- 44