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 fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetek alcímben foglaltak kivételével – a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek MNB által felügyelt tevékenységére.

(3) [5] E törvény hatálya kiterjed a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2020. november 25-i (EU) 2020/1828 európai parlamenti és tanácsi irányelv [a továbbiakban: (EU) 2020/1828 irányelv] I. mellékletében szereplő uniós jogi rendelkezéseknek – ideértve az ezek átültetését megvalósító jogszabályi rendelkezéseket is – a fogyasztók kollektív érdekeit hátrányosan vagy feltételezhetően hátrányosan érintő, vállalkozás általi megsértése miatt indított képviseleti keresetekre.

Értelmező rendelkezések

---

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: 2022. évi LXI. törvény 2. § (1). Hatályos: 2023. VI. 25-től.
5 Beiktatta: 2022. évi LXI. törvény 2. § (2). Hatályos: 2023. VI. 25-től.

2. §[1] E törvény alkalmazásában:

1. *adásvételi szerződés:* a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szerinti adásvételi szerződés, valamint minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt tárgyát képezik,

2. *áru:* a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás,

3. *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,

4. *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 vagy fiókteleppel,

5. *belföldi képviseleti kereset:* olyan képviseleti kereset, amelyet valamely feljogosított szervezet abban a tagállamban indít, amelyben a feljogosított szervezet kijelölésre került,

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

7. *egységár:* a termék e törvény végrehajtására kiadott jogszabályban meghatározott mértékegységére vonatkozó ár,

8. *eladási ár:* a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár,

9. *ellátási lánc:* az e törvény hatálya alá tartozó azon folyamatok összessége, amelyek szereplői közvetlen vagy közvetett hatással vannak a fogyasztóknak értékesítésre szánt termék előállítására, tárolására, forgalomba hozatalára és felhasználására,

10.[2] *fogyasztó:*

a) 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;

b) 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 – az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje; továbbá a mikro-, kis- és középvállalkozás (a továbbiakban együtt: KKV), amely közszolgáltatást vesz igénybe, vagy a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárol, használ, igénybe vesz vagy a termékkel kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje;

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

11. *feljogosított szervezet:* a fogyasztók érdekeit képviselő olyan közjogi vagy egyéb szervezet, amelyet valamely tagállam képviseleti keresetek indítására feljogosítottként kijelölt,

---

1 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 3. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.

2 Megállapította: 2025. évi XCIV. törvény 1. § (1). Hatályos: 2026. I. 1-től.

12. *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,

13. *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,

14. *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,

15. *fogyasztók kollektív érdekei:* a fogyasztók általános érdeke, valamint – különösen a jogsérelem orvoslására irányuló intézkedések esetében – a fogyasztók egy csoportjának érdekei,

16. *forgalmazás:* valamely termék vállalkozás által – értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen – történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is,

17. *forgalmazó:* az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza,

18. *gazdálkodó szervezet:* a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 7. § (1) bekezdés 6. pontjában meghatározott szervezet, ide nem értve azt a szervezetet, amelyet a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró MNB felügyel,

19. *gyártó:* 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 a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló,

20. *gyakorlat:* a vállalkozás bármely cselekménye vagy mulasztása,

21. *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,

22. *határokon átnyúló képviseleti kereset:* olyan képviseleti kereset, amelyet valamely feljogosított szervezet attól eltérő tagállamban indít, mint amelyben a feljogosított szervezet kijelölésre került,

23. *jogsérelem orvoslása:* olyan intézkedés, amely arra kötelezi a vállalkozást, hogy a rendelkezésre álló jogkövetkezmények alkalmazásával orvosolja az érintett fogyasztók sérelmét, így különösen kártérítés fizetése, kijavítás, kicserélés, árleszállítás, a szerződés megszüntetése vagy a kifizetett vételár visszatérítése, sérelmes helyzet megszüntetése, a jogsértést megelőző állapot helyreállítása,

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

25. *képviseleti kereset:* a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló kereset, amelyet valamely feljogosított szervezet a fogyasztók nevében felperesként eljárva indít jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedés, jogsérelem orvoslása vagy mindkettő meghozatala céljából,

26.[1] *közszolgáltatás:* törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, egyetemes 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,

27. *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,

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

28a.[2] *panasz:* a fogyasztó vállalkozással szemben előterjesztett, a vállalkozásnak, vagy a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó, egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kifogása, a kellékszavatossági, termékszavatossági vagy jótállási igény kivételével,

29. *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,

30. *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,

31. *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,

32. *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,

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

34. *végleges határozat:* valamely tagállam bírósága vagy közigazgatási hatósága által hozott olyan döntés, amelyet rendes jogorvoslati eszközök útján nem – vagy már nem – lehet megtámadni.

II. Fejezet[3]

1 Módosította: 2023. évi XLV. törvény 5. § a).
2 Beiktatta: 2023. évi XCVI. törvény 34. §. Hatályos: 2024. III. 1-től.
3 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § b). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.

3–5. § [1]

III. Fejezet

6. § [2]
7–7/A. § [3]

IV. Fejezet

A forgalmazással, illetve a szolgáltatásnyújtással összefüggő különös követelmények [4]

8. § [5] 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. § [6] (1) Az online szolgáltatási szerződések, a határon átnyúló online adásvételi szerződések, valamint az automatizált üzletben történő értékesítés kivételével a vállalkozás a természetes személy fogyasztó részére biztosítja az áru ellenértékének készpénzzel történő kiegyenlítési lehetőségét.

(2) Az (1) bekezdés szerinti kötelezettséget a vállalkozás úgy is teljesítheti, hogy az áru ellenértékének készpénzzel történő kiegyenlítési lehetőségét

a) a fogyasztó részére elérhető legalább egy értékesítési helyen biztosítja,

b) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 6. § (4) bekezdés *k)* pontja szerinti specifikus készpénz-helyettesítő eszköz útján biztosítja, feltéve, hogy a természetes személy fogyasztó a fizetés céljára elérhető specifikus készpénz-helyettesítő eszközre készpénzt helyezhet el, valamint azt készpénzre visszaválthatja,

c) utánvétel útján biztosítja,

d) belföldi pénzforgalmi szolgáltatónál vezetett pénzforgalmi számlára történő készpénzbefizetés útján biztosítja, vagy

e) készpénzátutalási megbízás útján biztosítja.

(3) E § alkalmazásában értékesítési hely: ingó vagy ingatlan üzlethelyiség vagy online értékesítési csatorna, ideértve azt is, amikor a fogyasztó számára egyetlen közös online felületen jelenik meg több online értékesítési csatorna.

10–11. § [7]
12. § [8]
13. § [9]

Az ár feltüntetése

1 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § b). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.
2 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.
3 Hatályon kívül helyezte: 2009. évi CLXII. törvény 31. § (5) b). Hatálytalan: 2010. VI. 11-től.
4 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 9. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
5 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 3. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
6 Megállapította: 2025. évi LXII. törvény 1. §. Hatályos: 2025. VII. 1-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.

14. §[1] (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)[2] 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.

(6)[3] 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)[4] 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)[5] A termék csomagolására jogszabály további előírásokat határozhat meg.

Különös felelősségi szabályok[6]

16. §[7] (1)[8] 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)[9] Az eljáró hatóság felhívására a vállalkozás köteles igazolni, hogy a csomagolásra, illetve az árfeltüntetésre vonatkozó kötelezettségeinek eleget tett.

(4)[10] A (2) bekezdésben foglalt rendelkezések nem érintik a forgalmazónak a gyártóval szemben érvényesíthető igényeit.

(5)[11] A körforgásos gazdaságra történő átállás érdekében

a) a termék gyártója, forgalmazója a terméktervezéstől a gyártáson, a kereskedelmen át a termékből képződő hulladék kezeléséig tartó tevékenysége során,

b) a fogyasztó

törekszik a hulladékképződés megelőzésére.

---

1 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 12. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
2 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 5. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
3 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 5. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
4 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 13. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
5 Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) f).
6 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 14. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
7 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 14. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
8 Megállapította: 2012. évi LXXXVIII. törvény 35. § (1). Hatályos: 2012. IX. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
9 Megállapította: 2012. évi LXXXVIII. törvény 35. § (2). Hatályos: 2012. IX. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
10 Megállapította: 2012. évi LXXXVIII. törvény 35. § (3). Hatályos: 2012. IX. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
11 Megállapította: 2021. évi II. törvény 5. § (1). Hatályos: 2021. III. 1-től.

(6)[1] A termék gyártója, forgalmazója a körforgásos gazdaságra történő átállás érdekében az e törvény végrehajtására kiadott kormányrendelet szerint törekszik továbbá

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

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

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

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

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

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

IV/A. Fejezet[2]

A gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló különös rendelkezések[3]

16/A. §[4] (1) Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére – a kizárólag orvosi rendelvényre kiadható gyógyszer kivételével – alkoholtartalmú italt értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(1a)[5] Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére a kormány rendeletében meghatározott összetételű energiaitalt (a továbbiakban: energiaital) értékesíteni, illetve kiszolgálni.

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

(3)[6] Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére dohányterméket, valamint vízipipát értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(4)[7] 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.

(5)[8] 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.

---

1 Beiktatta: 2021. évi II. törvény 5. § (1). Hatályos: 2021. III. 1-től.
2 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 15. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
3 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 15. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
4 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 15. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
5 Beiktatta: 2025. évi XVII. törvény 1. §. Hatályos: 2025. VI. 11-től.
6 Megállapította: 2023. évi XIX. törvény 40. §. Hatályos: 2023. IX. 1-től.
7 Megállapította: 2013. évi CCXLV. törvény 21. §. Hatályos: 2014. I. 1-től.
8 Beiktatta: 2013. évi CCXLV. törvény 21. §. Hatályos: 2014. I. 1-től. Módosította: 2014. évi XI. törvény 3. § a).

(6)[1] 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.

(7)[2] A zajszint kibocsátására alkalmas, szórakoztató célú elektronikus eszközhöz csatlakoztatható fej- vagy fülhallgató értékesítése során, a forgalmazó köteles a fej- vagy fülhallgató átadásával egyidejűleg az e törvény felhatalmazása alapján kiadott miniszteri rendeletben meghatározott hallásvédelmi tájékoztatót mellékelni.

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.

VI. Fejezet

1 Beiktatta: 2013. évi CCXLV. törvény 21. §. Hatályos: 2014. I. 1-től.
2 Beiktatta: 2024. évi XXX. törvény 41. §. Hatályos: 2024. IX. 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.

A fogyasztói jogok érvényesítése

Panaszkezelés, ügyfélszolgálat [1]

17/A. § [2] (1) [3] A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni
a) a nevéről
b) a székhelyéről,
c) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,
d) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint
e) a panaszok 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, tartózkodási helye vagy székhelye 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) [5] A fogyasztó szóban vagy írásban közölheti panaszát a vállalkozással.

(3) [6] A vállalkozás a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja.

(3a) [7] 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 jegyzőkönyvet vesz fel, és a (6) bekezdésben foglaltak szerint jár el.

(3b) [8] A vállalkozás a (3a) bekezdés szerinti jegyzőkönyv egy másolati példányát a fogyasztónak
a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja,
b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén – az (5a) bekezdésben foglalt kivétellel – legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

(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) [9] a fogyasztó neve, lakcíme vagy elektronikus levelezési címe,
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: 2022. évi LXI. törvény 4. § (1). Hatályos: 2022. XII. 27-től.
4 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 2. § (2). Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 1.
5 Megállapította: 2023. évi XCVI. törvény 35. §. Hatályos: 2024. III. 1-től.
6 Megállapította: 2025. évi LXVII. törvény 33. § (1). Hatályos: 2025. VII. 23-tól.
7 Beiktatta: 2025. évi LXVII. törvény 33. § (1). Hatályos: 2025. VII. 23-tól.
8 Beiktatta: 2025. évi LXVII. törvény 33. § (1). Hatályos: 2025. VII. 23-tól.
9 Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 2.

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)[1] telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma, és

h)[2] az (5a) bekezdésben foglaltakra vonatkozó figyelmeztetés.

(5a)[3] Ha a fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során az (5) bekezdés *a)* és *c)* pontjában foglalt adatokat nem adja meg, vagy a jegyzőkönyv (5) bekezdés *e)* pontja szerinti aláírását megtagadja, a vállalkozás a szóbeli panasz elintézése során a (6) bekezdésben foglaltak alkalmazását mellőzi.

(6)[4] Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben igazolható módon megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

(6a)[5] Ha a vállalkozás az írásbeli panasz bejelentésére elektronikus felületet, űrlapot biztosít, köteles a fogyasztó által megadott elektronikus levelezési címen az írásbeli panasz beérkezését haladéktalanul visszaigazolni.

(7)[6] A vállalkozás a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásbeli panaszt, továbbá a panaszra adott érdemi válaszának másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság felhívására bemutatni.

(8)[7] 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, tartózkodási helye vagy székhelye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.

(9)[8] A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

17/B. §[9] (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

---

1 Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 3.
2 Beiktatta: 2025. évi LXVII. törvény 33. § (2). Hatályos: 2025. VII. 23-tól.
3 Beiktatta: 2025. évi LXVII. törvény 33. § (3). Hatályos: 2025. VII. 23-tól.
4 Módosította: 2022. évi LXI. törvény 14. § a), 2023. évi XX. törvény 18. § a).
5 Beiktatta: 2025. évi LXVII. törvény 33. § (4). Hatályos: 2025. VII. 23-tól.
6 Megállapította: 2025. évi LXVII. törvény 33. § (5). Hatályos: 2025. VII. 23-tól.
7 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 4. § (2). Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 4.
8 Beiktatta: 2022. évi LXI. törvény 4. § (3). Hatályos: 2022. XII. 27-től.
9 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 8. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.

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)[1] amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden vármegyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtessen.

(3)[2] 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)[3] 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)[4] 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.

---

1 Módosította: 2022. évi XXII. törvény 74. § 1.
2 Megállapította: 2016. évi CLXVIII. törvény 2. § (1). Hatályos: 2017. IX. 1-től.
3 Beiktatta: 2016. évi CLXVIII. törvény 2. § (2). Hatályos: 2017. IX. 1-től.
4 Beiktatta: 2016. évi CLXVIII. törvény 2. § (2). Hatályos: 2017. IX. 1-től.

(5)[1] 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.

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

(9)[2] 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)[3] az üzletszabályzatát és az egyéb általános szerződési feltételeit;

j)[4] az üzletszabályzat, egyéb általános szerződési feltétel módosításáról szóló közérthető tájékoztatót.

(10)[5] A (9) bekezdés *d)* pontja szerinti alkalmazandó díj mértékét felhasználói kategóriánként és településenkénti bontásban kell hozzáférhetővé tenni.

(11)[6] 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.

---

1 Az utolsó mondatot beiktatta: 2016. évi XLII. törvény 1. § (1). Hatályos: 2016. VII. 4-től.
2 Beiktatta: 2014. évi XLI. törvény 1. § (1). Hatályos: 2015. II. 1-től.
3 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 5. § (1). Hatályos: 2022. XII. 27-től.
4 Beiktatta: 2022. évi LXI. törvény 5. § (2). Hatályos: 2022. XII. 27-től.
5 Beiktatta: 2014. évi XLI. törvény 1. § (1). Hatályos: 2015. II. 1-től.
6 Beiktatta: 2014. évi XLI. törvény 1. § (1). Hatályos: 2015. II. 1-től.

(12)[1] A (9) bekezdés *j)* pontja szerinti, az üzletszabályzat és az általános szerződési feltétel módosításáról szóló közérthető tájékoztatót a vállalkozás az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé teszi, továbbá – amennyiben a vállalkozás a fogyasztóval történő kapcsolattartás keretében azzal rendelkezik – a fogyasztó elektronikus levélcímére is megküldi.

17/C. §[2] 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[3]

17/D. §[4] (1)[5] Köteles fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni 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, ha az éves nettó (konszolidált) árbevétele meghaladja az 5 milliárd forintot.

(2)[6] 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.

(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)[7] 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)[8] Az (1) bekezdésben meghatározott vállalkozás legalább egy fogyasztóvédelmi referenst köteles foglalkoztatni minden olyan vármegyében és a fővárosban, ahol[9]

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.

---

1 Beiktatta: 2022. évi LXI. törvény 5. § (3). Hatályos: 2022. XII. 27-től.
2 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 16. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től. Lásd még: ugyane törvény 64. § (1).
3 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 4. §. Hatályos: 2014. II. 1-től.
4 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 4. §. Hatályos: 2014. II. 1-től.
5 Megállapította: 2024. évi L. törvény 1. § (1). Hatályos: 2025. I. 1-től.
6 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (1). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
7 Beiktatta: 2014. évi XLI. törvény 1. § (2). Hatályos: 2014. X. 7-től.
8 Megállapította: 2014. évi XI. törvény 1. §. Hatályos: 2014. II. 18-tól.
9 Módosította: 2022. évi XXII. törvény 74. § 2.

(6) [1]
(6a) [2]
(7) [3]
(8) [4] 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) [5]
(10) [6] 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,
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) [7] a szervező nyilatkozatát arról, hogy szerepel a köztartozásmentes adózói adatbázisban.
(10a)–(12) [8]
(12a) [9] A szervező a képzés folytatása során folyamatosan meg kell feleljen az e törvényben meghatározott feltételeknek.
(13) [10]
(14) [11] 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) [12] a képzésre a meghatározott formában jelentkezzen, és
b) a képzés díját megfizesse.
(16) [13]

---

1 Hatályon kívül helyezte: 2025. évi LXVII. törvény 39. § 1. Hatálytalan: 2025. VII. 23-tól.
2 Hatályon kívül helyezte: 2020. évi CLXIV. törvény 19. § (2). Hatálytalan: 2021. I. 1-től.
3 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
4 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (3). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
5 Hatályon kívül helyezte: 2024. évi L. törvény 3. §. Hatálytalan: 2025. I. 1-től.
6 Megállapította: 2014. évi XLI. törvény 1. § (3). Módosította: 2016. évi XLII. törvény 1. § (2) 1.
7 Megállapította: 2024. évi L. törvény 1. § (2). Hatályos: 2025. I. 1-től.
8 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
9 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (5). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
10 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
11 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (6). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
12 Módosította: 2014. évi XI. törvény 3. § f).
13 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § a). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.

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

Békéltető testület

18. §[1] (1)[2] 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)[3] A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) által működtetett szakmailag független testület.

(2a)[4] A békéltető testületek szakmai irányítását a fogyasztóvédelemért felelős miniszter látja el.

(3)[5] Az állam – a költségvetési törvényben meghatározott mértékben – gondoskodik a békéltető testületek működésének támogatásáról, ide nem értve a Pénzügyi Békéltető Testületet. A tárgyévi támogatási összeg a tárgyévet megelőző évben a békéltető testületek által meghozott, kötelezést tartalmazó határozatokban megállapított és befolyt eljárási költséggel csökkentett összegben kerül folyósításra azzal, hogy a különbözetet az állam a fogyasztói tudatosság növelését szolgáló intézkedésekre, a békéltető testületi elnökök és tagok képzésére, valamint a békéltető testületeknél az online meghallgatásokkal összefüggésben szükséges informatikai fejlesztésre fordítja.

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

(5)[6] Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes.

(6)[7] A békéltető testület köteles a tagjai számára rendszeresen képzést szervezni.

(6a)[8] A békéltető testület elnöke és tagja köteles a jogszabályban meghatározott szervezet képzésein és továbbképzésein részt venni és az alkalmazásától vagy a megbízásától számított egy éven belül békéltető testületi alapvizsgát tenni.

(6b)[9] A békéltető testületi alapvizsga letételére előírt határidőbe nem számít be a harminc napot meghaladó fizetés nélküli szabadság, a keresőképtelenség, továbbá a harminc napot meghaladó hivatalos kiküldetés, valamint a tartós külszolgálat időtartama.

(6c)[10] A (6a) bekezdés szerinti képzés és továbbképzés, valamint a békéltető testületi alapvizsga szabályait a fogyasztóvédelemért felelős miniszter rendeletben állapítja meg.

(7)[11] 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.

---

1 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 17. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
2 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 3. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
3 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 55. § (1). Módosította: 2022. évi XXII. törvény 74. § 3.
4 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 1. § (1). Hatályos: 2024. I. 1-től.
5 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 1. § (2). Hatályos: 2024. I. 1-től.
6 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 55. § (2). Hatályos: 2019. IX. 1-től.
7 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 3. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
8 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 1. § (3). Hatályos: 2024. I. 1-től.
9 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 1. § (3). Hatályos: 2024. I. 1-től.
10 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 1. § (3). Hatályos: 2024. I. 1-től.
11 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 3. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

(8)[1] 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.

(9)[2] A békéltető testület tagja e tevékenység ellátásáért a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben meghatározott díjazásra és szükség esetén költségtérítésre jogosult.

19. §[3] A fogyasztóvédelmi hatóság 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. §[4] (1)[5] Az eljárásra

a) a természetes személy fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye,

b) a nem természetes személy fogyasztó székhelye

szerinti békéltető testület illetékes.

(2)[6] A fogyasztó belföldi lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviseletére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.[7]

(3)[8] 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.[9]

(5)[10] A békéltető testületek székhelyét és illetékességi területét a 2. melléklet határozza meg.

(5a)[11] A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére.

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

21. §[13] (1) A békéltető testület elnökből, – a munkateherre és az ügyek számára tekintettel szükség szerint – elnökhelyettesből és tagokból áll.

---

1 Beiktatta: 2015. évi CCXXV. törvény 28. §. Hatályos: 2015. XII. 31-től.
2 Beiktatta: 2019. évi LXVII. törvény 55. § (3). Hatályos: 2019. IX. 1-től.
3 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 56. §. Módosította: 2024. évi L. törvény 2. § a).
4 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 18. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
5 Megállapította: 2025. évi LXVII. törvény 34. §. Hatályos: 2025. VII. 23-tól.
6 Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 5.
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: 2013. évi CLXXXIII. törvény 6. §. Hatályos: 2014. I. 13-tól.
9 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.
10 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 2. § (1). Hatályos: 2024. I. 1-től.
11 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 2. § (2). Hatályos: 2024. I. 1-től.
12 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 4. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.
13 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 3. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.

(2) A békéltető testületi elnökök a területileg illetékes kamara által lefolytatott pályázat alapján kerülnek kiválasztásra. Ha a területileg illetékes kamara a békéltető testületi elnöki és tagsági feladat ellátására vonatkozó kiválasztási eljárás szabályairól és a békéltető testületi elnökök és tagok díjazásáról, képzéséről és a békéltető testületi alapvizsgáról, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott időpontban nem indítja meg a pályázati eljárást, akkor helyette azt a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (a továbbiakban: MKIK) bonyolítja le.

(3) A pályázat érvényes lezárását követően az illetékes kamara a pályázatokat, azok előzetes értékelését követően megküldi az MKIK részére, aki azt véleményezve továbbítja a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére.

(4) A békéltető testületi elnököt a jelöltek közül a fogyasztóvédelemért felelős miniszter választja ki. A kiválasztást követően az elnököt természetes személyként az MKIK bízza meg vagy alkalmazza négy évre. A békéltető testület elnöke a békéltető testületi eljárásban semleges fél. Az elnöki és elnökhelyettesi tisztség egyidejű betöltetlensége esetén a kamara javaslatára az MKIK által kijelölt testületi tag látja el az új elnök kiválasztásáig az elnöki feladatokat. Az elnök teljes jogkörrel képviseli a testületet.

(5) Ha a testület munkaterhe és az ügyek száma indokolja, a kamara javaslatot tehet elnökhelyettes jelölésére a testületi tagok közül az MKIK részére, aki a javaslatot véleményezve továbbítja a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére. Az elnökhelyettest a jelöltek közül a fogyasztóvédelemért felelős miniszter választja ki. A kiválasztást követően az elnökhelyettest természetes személyként az MKIK bízza meg vagy alkalmazza a békéltető testület megbízatásának időtartamára. Az elnököt akadályoztatása esetén az elnökhelyettes teljes jogkörrel helyettesíti. Elnökhelyettes hiányában az elnököt szükség esetén az általa az adott alkalommal történő helyettesítésre kijelölt tag a kijelölésben meghatározott körben helyettesítheti.

(6) A békéltető testületi tagok az illetékes kamara által lefolytatott eljárás alapján kerülnek kiválasztásra. A tagok egyharmadára a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesület tehet javaslatot. A fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesület által békéltető testületi tagnak jelölt személynek meg kell felelnie a 22. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott feltételeknek. A fennmaradó helyekre a békéltető testületi tagok a területileg illetékes kamara által lefolytatott pályázat alapján kerülnek kiválasztásra. Ha a békéltető testület illetékességi területén a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesület nem vagy nem a szükséges arányban tesz javaslatot békéltető testületi tagokra, akkor a békéltető testületi tagok pályázat alapján kerülnek kiválasztásra. Ha a területileg illetékes kamara a békéltető testületi elnöki és tagsági feladat ellátására vonatkozó kiválasztási eljárás szabályairól és a békéltető testületi elnökök és tagok díjazásáról, képzéséről és a békéltető testületi alapvizsgáról, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről szóló miniszteri rendeletben meghatározott időpontban nem indítja meg az eljárását, akkor helyette azt az MKIK folytatja le.

(7) Az eljárás érvényes lezárását követően az illetékes kamara a pályázatokat előzetesen értékeli, majd megküldi az MKIK részére, aki azokat véleményezve továbbítja a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére. A békéltető testületi tagokat a pályázók közül a fogyasztóvédelemért felelős miniszter választja ki, a kiválasztást követően természetes személyként a megbízásukat a területileg illetékes kamarától kapják meg. A fogyasztóvédelemért felelős miniszter döntése során figyelembe veszi, hogy a békéltető testületekbe a fogyasztók és a vállalkozások képviselői azonos számban kerüljenek be.

(8) A testületi tagok száma testületenként legalább tizenkettő fő, legfeljebb huszonhét fő. Az eljárás érvényes lezárását követően a békéltető testületi tagok számát a területileg illetékes kamara megküldi az MKIK és a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére.

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

(10) A békéltető testületi tagok (7) bekezdés szerinti megbízásával megalakul a békéltető testület.

(11) A békéltető testület megbízatása négy évre szól. A békéltető testületi tagok megbízatási idejük lejártát követően újra jelölhetők vagy újra pályázhatnak.

(12) A békéltető testület tagjai tevékenységüket megbízási szerződés keretében látják el.

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

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

a)[3] 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,

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)[4] az (1) bekezdés szerinti, a békéltető testületi tagságra benyújtott pályázat alapjául szolgáló foglalkoztatástól való eltiltás hatálya alatt áll.

(3)[5] Az (1) bekezdés szerinti alkalmassági feltétel teljesülését az érintett igazolja a békéltető testületi tagságra benyújtott pályázat feltételeként.

(4)[6] Azt a tényt, hogy a (2) bekezdés *b)–d)* pontjában meghatározott kizáró okok vele szemben nem állnak fenn, az érintett hatósági bizonyítvánnyal igazolja

a)[7] a békéltető testületi tagságra benyújtott pályázat részeként,

---

1 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 58. § (1). Hatályos: 2019. IX. 1-től.
2 Megállapította: 2012. évi CCXXIII. törvény 275. §. Hatályos: 2013. VII. 1-től.
3 Módosította: 2013. évi CCLII. törvény 149. § (2) a).
4 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 58. § (2). Hatályos: 2019. IX. 1-től.
5 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 58. § (3). Hatályos: 2019. IX. 1-től.
6 Beiktatta: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (2). Hatályos: 2010. I. 1-től.
7 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 58. § (4). Hatályos: 2019. IX. 1-től.

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)[1] Az általános öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött testületi tagok arányára vonatkozó feltétel teljesülésének vizsgálata érdekében a békéltető testületi tagok kiválasztására irányuló pályázat során a tagnak jelölt személy az életkorát hatósági igazolvánnyal igazolja.

22/A. §[2] (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)[3] 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. §[4] (1)[5] 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,

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

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

23. §[6]

23/A. §[7] A tagokról a testület elnöke nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza a tagok nevét, felsőfokú végzettségük oklevél szerinti megnevezését és szakterületük megjelölését. Ezek az adatok közérdekből nyilvános adatok. Az elnök a testületi tagok listáját megküldi a békéltető testületet működtető kamarának, az MKIK-nak és a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek.

24. § (1) A békéltető testületi tag megbízatása megszűnik[8]

---

1 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 58. § (5). Módosította: 2022. évi LXI. törvény 14. § b), 2023. évi XCVI. törvény 42. § a).
2 Beiktatta: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (3). Hatályos: 2010. I. 1-től.
3 Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) b).
4 Beiktatta: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (3). Hatályos: 2010. I. 1-től.
5 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 12. §. Hatályos: 2016. I. 1-től.
6 Hatályon kívül helyezte: 2023. évi XX. törvény 19. § b). Hatálytalan: 2023. VI. 25-től.
7 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 60. §. Hatályos: 2019. IX. 1-től.
8 Lásd: 2008. évi XLII. törvény 64. § (2).

a)[1] a békéltető testület megbízatása időtartamának lejártával,
b)[2] ha vele szemben a 22. § (2) bekezdés *a)* pontja szerinti kizáró ok áll fenn,
c)[3] 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)[4] lemondással,
e)[5] alkalmatlanná válása esetén,
f)[6] halálával,
g)[7] felmondással vagy
h)[8] ha a 18. § (6a) bekezdésében meghatározott idő alatt a békéltető testületi alapvizsgát nem tette le.

(2)[9] Az (1) bekezdés *e)* pontja szerinti esetben a megbízatás megszűnését az érintett testületi tag meghallgatása után és a kamara véleményének figyelembevételével a békéltető testület elnöke, illetve – az elnök tekintetében – a területileg illetékes kamara, az MKIK és a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által jelölt tagokból álló háromfős testület állapítja meg.

(3)[10] Ha a békéltető testületi tag megbízatása e törvényben szabályozott bármely okból megszűnik, helyette a békéltető testületi tag kiválasztására irányuló rendelkezéseknek megfelelően kiírt pályázat alapján új testületi tagot kell kiválasztani. Ha a békéltető testületi tag megbízatása az (1) bekezdés *b)–g)* pontja alapján szűnik meg, a folyamatban lévő ügyekben a békéltető testület elnöke jelöli ki a megszűnt megbízatású tag helyett eljáró tagot.

(4)[11] Ha az (1) bekezdés *b)–g)* pontja szerinti okból a békéltető testület elnökének megbízatása szűnik meg, a békéltető testületi elnök megválasztására vonatkozó rendelkezések megfelelő alkalmazásával új elnököt kell javasolni, illetve kinevezni.

(5)[12] A békéltető testületi tagság felmondással való megszüntetésére a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény, amennyiben a békéltető testület elnöke e tevékenységét munkaviszony keretében látja el, akkor a munka törvénykönyvéről szóló törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

24/A. §[13] 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. §[14] (1)[15] A békéltető testület tagja – a (2) bekezdésben foglalt feltétel megléte esetén, a (3) bekezdésben foglalt kivétellel – egyedül jár el.

(2)[16] Az egyedül eljáró testületi tagnak jogi felsőfokú végzettséggel kell rendelkeznie.

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

---

1 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 14. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
2 Megállapította: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4). Hatályos: 2010. I. 1-től.
3 Beiktatta: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4). Hatályos: 2010. I. 1-től.
4 Jelölését módosította: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4).
5 Jelölését módosította: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4).
6 Jelölését módosította: 2009. évi CXLIX. törvény 64. § (4).
7 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 4. § (1). Hatályos: 2024. I. 1-től.
8 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 4. § (2). Hatályos: 2024. I. 1-től.
9 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 61. § (2). Hatályos: 2019. IX. 1-től.
10 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 61. § (2). Hatályos: 2019. IX. 1-től.
11 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 61. § (2). Hatályos: 2019. IX. 1-től.
12 Beiktatta: 2019. évi LXVII. törvény 61. § (3). Hatályos: 2019. IX. 1-től.
13 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 23. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
14 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 62. §. Hatályos: 2019. IX. 1-től.
15 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 5. § (1). Hatályos: 2024. I. 1-től.
16 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 5. § (1). Hatályos: 2024. I. 1-től.

(4)[1] A békéltető testület – a (4a) bekezdésben foglalt kivétellel – a meghallgatást személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg (a továbbiakban: online meghallgatás).

(4a)[2] Ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.

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

(6)[3] Nem vehet részt az eljárásban az a békéltető testületi tag, aki

a) az üggyel kapcsolatban a fogyasztónak vagy a vállalkozásnak tanácsot adott, vagy

b) a megelőző három évben a fogyasztóval vagy az eljárásban részt vevő vállalkozással foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban állt.

26. § (1)[4] 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.

(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)[5]

(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)[6] A kizárási kérelemről a békéltető testület elnöke dönt, az érintett testületi tag meghallgatása után. E döntés meghozataláig az eljáró tanács – a kizárással érintett testületi tagot is beleértve – folytathatja az eljárást, de kötelezést tartalmazó határozatot, illetve ajánlást nem hozhat.

26/A. §[7] (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. §[8] A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

28. §[9] (1) A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

---

1 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 5. § (2). Hatályos: 2024. I. 1-től.
2 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 5. § (3). Hatályos: 2024. I. 1-től.
3 Megállapította: 2025. évi LXVII. törvény 35. §. Hatályos: 2025. VII. 23-tól.
4 Módosította: 2013. évi CCLII. törvény 149. § (2) b).
5 Hatályon kívül helyezte: 2019. évi LXVII. törvény 73. § a). Hatálytalan: 2019. IX. 1-től.
6 Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) h).
7 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 16. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
8 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 27. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
9 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 28. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.

(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)[1] a fogyasztó nevét, a nem természetes személy fogyasztó törvényes képviselőjének a nevét, a természetes személy fogyasztó lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, a nem természetes személy fogyasztó székhelyét, továbbá a fogyasztó elektronikus elérhetőségét, amennyiben azzal rendelkezik,

b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,

c)[2] – 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)[3] a fogyasztó arra vonatkozó nyilatkozatát, 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)[4] a fogyasztó aláírását, kivéve, ha a fogyasztó kérelmét és annak mellékleteit a 37/A. § (3) bekezdése szerinti online úton nyújtja be.

(3)[5] A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát vagy 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)[6] 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 – hiánypótlásra hívja fel a kérelmezőt.

28/A. §[7] Az eljárás megindítása esetén a Polgári Törvénykönyv elévülés nyugvására vonatkozó rendelkezései irányadók.

29. §[8] (1)[9] 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.[10]

(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.[11]

---

1 Megállapította: 2025. évi LXVII. törvény 36. §. Hatályos: 2025. VII. 23-tól.
2 Megállapította: 2014. évi XI. törvény 2. §. Hatályos: 2014. II. 18-tól.
3 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 17. § (1). Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 6.
4 Megállapította: 2024. évi L. törvény 1. § (4). Hatályos: 2025. I. 1-től.
5 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 28. §. Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 7.
6 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 17. § (3). Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 8.
7 Megállapította: 2013. évi CCLII. törvény 149. § (1). Hatályos: 2014. III. 15-től.
8 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 29. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
9 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 18. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
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 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.

(4)[1] 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,

ad)[2] büntetőeljárásban a bíróság polgári jogi igény érdemében jogerős ítélettel határozott,

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)[3] a kérelem alapján az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának vagy 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)[4] Az elnök az eljárás meghallgatás kitűzése nélküli megszüntetése esetén ennek tényéről, valamint indokáról a feleket a kérelem kézhezvételétől számított huszonegy napon belül értesíti.

(5)[5] Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket a kérelem másolatának megküldésével kellő időben előzetesen értesíti.

(5a)[6] 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)[7] 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)[8] A 25. § (4) bekezdése szerinti esetben az elnök az értesítésben közli a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét.

(7)[9] 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.

---

1 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
2 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 6. § (1). Hatályos: 2024. I. 1-től.
3 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 6. § (2). Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 9.
4 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (1). Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 10.
5 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 63. §. Hatályos: 2019. IX. 1-től.
6 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
7 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
8 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 6. § (3). Hatályos: 2024. I. 1-től.
9 Az utolsó mondatot beiktatta: 2012. évi LV. törvény 18. § (3). Hatályos: 2012. VII. 29-től.

(8)[1] Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított tizenöt 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.

(11)[2] 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. Az online meghallgatáson a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles online részt venni. Ha a fogyasztó személyes meghallgatást kér, a vállalkozás egyezség létrehozására feljogosított képviselője köteles legalább online részt venni a meghallgatáson.

(12)[3] A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét, valamint a 36. § (5a) bekezdésében meghatározott tájékoztatási kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület értesíti a békéltető testület székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot. A Pest vármegye területén illetékes békéltető testület vonatkozásában a Pest vármegye területén illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot kell értesíteni.

29/A. §[4] (1)[5] A békéltető testület eljárása során az iratokat a természetes személynek, valamint a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: Dáptv.) szerint gazdálkodó szervezetnek nem minősülő fogyasztónak – a (2) és (3) bekezdésben foglalt kivétellel – postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó rendelkezések szerint kell kézbesíteni.

(2)[6] Elektronikus kapcsolattartásra kötelezett gazdálkodó szervezetek, és a Dáptv. szerinti elektronikus ügyintézésre köteles, a 2. § 10. pontja szerint fogyasztónak minősülő szervezetek részére az iratokat a Dáptv.-ben meghatározott elektronikus úton kell kézbesíteni.

(3)[7] Az elektronikus kapcsolattartásra nem kötelezett természetes személyt, valamint a Dáptv. szerint gazdálkodó szervezetnek nem minősülő fogyasztót megilleti az elektronikus kapcsolattartás választásának joga. Erre irányuló kérelmét az eljárás során bármikor előterjesztheti.

---

1 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 5. § (3). Módosította: 2025. évi XCIV. törvény 7. § 1.
2 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 6. § (4). Hatályos: 2024. I. 1-től.
3 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 6. § (4). Hatályos: 2024. I. 1-től.
4 Megállapította: 2020. évi CXXXVI. törvény 1. §. Hatályos: 2021. I. 1-től.
5 Módosította: 2024. évi XII. törvény 55. § a).
6 Módosította: 2022. évi LXI. törvény 14. § c), 2024. évi XII. törvény 55. § b).
7 Módosította: 2024. évi XII. törvény 55. § c).

(4) A postai szolgáltató útján megküldött iratokat a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha az irat a békéltető testülethez „nem kereste” jelzéssel érkezett vissza, az iratot a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.

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

29/B. §[1] A felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

29/C. §[2]

30. §[3] (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.[4]

30/A. §[5] (1) Az online meghallgatás esetén a meghallgatásra kerülő személy személyazonosságát az eljáró tanács elnöke állapítja meg. Az online meghallgatás útján meghallgatásra kerülő személy személyazonosságának igazolása

a) az általa a személyazonosságának és lakcímének igazolása érdekében rendelkezésre bocsátott adatai alapján és

b) a személyazonosságának igazolására alkalmas hatósági igazolványának bemutatásával történik.

(2)[6]

31. §[7] (1)[8] 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.[9]

(3) A tanács az eljárást megszünteti, ha[10]

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,

c) az eljárás folytatása lehetetlen,

---

1 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.

2 Hatályon kívül helyezte: 2025. évi LXVII. törvény 39. § 2. Hatálytalan: 2025. VII. 23-tól.

3 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 31. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.

4 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.

5 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 7. §. Hatályos: 2024. I. 1-től.

6 Hatályon kívül helyezte: 2024. évi L. törvény 3. §. Hatálytalan: 2025. I. 1-től.

7 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 32. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.

8 Módosította: 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § a).

9 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.

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.

d)[1] 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)[2] 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. §[3] Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

a)[4] kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha

aa) 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

ab)[5] a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg a kétszázötvenezer forintot, 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)[8] 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 a békéltető testület működése körében felmerült eljárási költség összegéről és annak viseléséről.

(2)[9] 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)[10] Az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. A fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek viselik a saját költségüket.

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

(5)[11] 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 Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) f).
2 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 6. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.
3 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.
4 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 8. §. Hatályos: 2024. I. 1-től.
5 Megállapította: 2024. évi L. törvény 1. § (5). Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 11.
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 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 9. § (1). Hatályos: 2024. I. 1-től.
9 Az utolsó mondatot beiktatta: 2012. évi LV. törvény 22. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
10 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 9. § (2). Hatályos: 2024. I. 1-től.
11 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 vagy a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl – az ajánlás vagy a kötelezést tartalmazó határozat részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás vagy a kötelezést tartalmazó határozat 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)[8] A bíróság eljárására egyebekben a Pp. I–XXX. 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 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 10. §. Hatályos: 2024. I. 1-től.
8 Módosította: 2017. évi CXXX. törvény 41. §, 2020. évi LXVII. törvény 4. §.

35. §[1] (1)[2] A határozat vagy az ajánlás, valamint a békéltető testület által hozott egyéb döntés részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban vagy az ajánlásban, valamint a békéltető testület által hozott egyéb döntésben előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat vagy 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)[3] A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat vagy az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül, valamint a békéltető testület által hozott egyéb döntés közlésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

(4)[4] Ha a tanács megállapítja, hogy a bíróság által el nem bírált döntése jogszabályt sért, a döntését annak közlésétől számított egy éven belül, legfeljebb egy ízben módosítja vagy visszavonja.

(5)[5] A döntést nem lehet módosítani vagy visszavonni, ha az jóhiszeműen szerzett vagy gyakorolt jogot sértene.

36. §[6] (1)[7] 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)[8] 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)[9] A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának vagy az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül.

(5a)[10] A vállalkozás a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról vagy az ajánlásban foglaltak követésének teljesítéséről értesíti a békéltető testületet a határozatban vagy ajánlásban foglalt határidő lejártát követő tizenöt napon belül.

---

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: 2023. évi XX. törvény 11. § (1). Hatályos: 2024. I. 1-től.
3 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 11. § (2). Hatályos: 2024. I. 1-től.
4 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 11. § (3). Hatályos: 2024. I. 1-től.
5 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 11. § (4). Hatályos: 2024. I. 1-től.
6 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.
7 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 23. § (1). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
8 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 23. § (2). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
9 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 12. § (1). Hatályos: 2024. I. 1-től.
10 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 12. § (2). Hatályos: 2024. I. 1-től.

(6)[1] 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. §[2] (1)[3] 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,

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. §[4] 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.

---

1 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 23. § (3). Hatályos: 2012. VII. 29-től.
2 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 7. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.
3 Módosította: 2016. évi CLXVIII. törvény 7. §.
4 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 39. §. Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) h).

36/C. §[1] (1)[2] A vállalkozás a székhelye szerinti békéltető testületnél vagy – valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal – az MKIK-nál 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)[3] A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara a nála megtett általános alávetési nyilatkozatokról nyilvántartást vezet.

(3)[4] 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.

37. §[5] (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)[6] A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az MKIK-val együttműködve a békéltető testületek egységes gyakorlatának kialakítása érdekében országos eljárási szabályzatot készít, amelynek alkalmazása kötelező a békéltető testület eljárásában.

37/A. §[7] (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,

---

1 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.

2 Módosította: 2015. évi CXXXVII. törvény 12. § c), 2019. évi LXVII. törvény 72. § a).

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

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

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

6 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 64. §. Hatályos: 2019. IX. 1-től.

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

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)[1] 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)[2] a békéltető testület elérhetőségeit, így különösen székhelyét, postacímét, elektronikus levelezési címét, telefonszámát, valamint faxszámát,

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

c)[3] a békéltető testületi tagok nevét, megbízatásuk időtartamát, felsőfokú végzettségük oklevél szerinti megnevezését, szakterületüket,

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)[4] 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)[5] A békéltető testületekről a fogyasztóvédelemért felelős miniszter nyilvántartást vezet, amely a (6) bekezdés *a)*, *d)* és *e)* pontjaiban meghatározott adatokat tartalmazza.

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

a) név, elérhetőség és honlapcím,

---

1 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (1). Hatályos: 2015. IX. 11-től.
2 Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 12.
3 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 65. §. Hatályos: 2019. IX. 1-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.
6 Beiktatta: 2015. évi CXXXVII. törvény 8. § (2). Hatályos: 2015. IX. 11-től.

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)[1] 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)[2] Az (5) bekezdés szerinti adatok megváltozása esetén a békéltető testület haladéktalanul értesíti a fogyasztóvédelemért felelős minisztert.

(9)[3] A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (5) bekezdés szerinti nyilvántartást megküldi az Európai Bizottság részére.

(10)[4] A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (5) bekezdés szerinti nyilvántartásban bekövetkezett változásról értesíti az Európai Bizottságot.

Fogyasztóvédelmi rezsipont[5]

37/B. §[6] (1) A fogyasztóvédelmi hatóság szervezetében fogyasztóvédelmi rezsipont működik.

(2)[7] A fogyasztóvédelmi rezsipont feladata a villamosenergia-, földgáz-, távhő-, víziközmű-, hulladékról szóló törvény szerinti hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet, 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.

A fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetek[8]

38. §[9] (1) Belföldi képviseleti keresetet és határon átnyúló képviseleti keresetet azok a feljogosított szervezetek indíthatnak, amelyek megfelelnek a következő feltételek mindegyikének:

a) magyarországi székhelyű jogi személy, és igazolni tud tizenkét hónapnyi, a fogyasztók érdekeinek védelme céljából a kijelölés iránti kérelem benyújtását megelőzően kifejtett tényleges nyilvános tevékenységet;

---

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: 2013. évi CLXXXIII. törvény 7. §. Hatályos: 2014. I. 13-tól.
6 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 7. §. Hatályos: 2014. I. 13-tól.
7 Megállapította: 2014. évi XLI. törvény 1. § (8). Módosította: 2015. évi CCXI. törvény 12. § (2) b), 2023. évi XLV. törvény 5. § b).
8 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 6. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.
9 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 7. § (1). Hatályos: 2023. VI. 25-től.

b) a létesítő okiratban meghatározott célja igazolja, hogy jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy védje a fogyasztóknak az (EU) 2020/1828 irányelv I. mellékletében meghatározott uniós jogi rendelkezések szerinti érdekeit;

c) a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló törvény vagy az egyesülési jogról, a közhasznú jogállásról, valamint a civil szervezetek működéséről és támogatásáról szóló törvény alapján nonprofit jellegű;

d) nem áll csőd- vagy felszámolási eljárás, végelszámolás vagy kényszertörlés alatt;

e) független és nem áll a fogyasztóktól eltérő más olyan személyek – különösen vállalkozások – befolyása alatt, akiknek gazdasági érdeke fűződik képviseleti keresetek indításához, még abban az esetben sem, ha a szervezetnek harmadik felek nyújtanak finanszírozást, és e célból az ilyen befolyás megelőzése, továbbá a saját maga és a finanszírozói, valamint a fogyasztók érdekei közötti összeférhetetlenség megelőzésére irányuló eljárásokat alakított ki; valamint

f) bármely megfelelő eszköz segítségével – így különösen a honlapján – világos és közérthető megfogalmazásban nyilvánosságra hozza a szervezetnek az *a)–e)* pontban felsorolt feltételeknek való megfelelését igazoló információkat, továbbá információkat a finanszírozási forrásairól a pénzbeli vagy egyéb vagyoni jellegű juttatásról arról, hogy milyen a szervezeti, irányítási és tagsági struktúrája, valamint mi a létesítő okiratban meghatározott célja és mik a tevékenységei.

(2)[1] Az adott szervezet kérelme alapján eseti alapon feljogosított szervezetként nyilvántartásba vehető a szervezet egy konkrét belföldi képviseleti kereset megindítására, amennyiben a szervezet megfelel az e törvényben előírt, feljogosított szervezetként való nyilvántartásba vételre vonatkozó feltételeknek.

(3)[2] A fogyasztóvédelemért felelős miniszter a feljogosított szervezetekről nyilvántartást vezet, amely tartalmazza

a) a feljogosított szervezet

aa) nevét,

ab) székhelyét,

ac) cégjegyzékszámát vagy nyilvántartási számát,

b) annak megjelölését, hogy a feljogosított szervezet

ba) belföldi képviseleti kereset indítására jogosult,

bb) határon átnyúló képviseleti kereset indítására jogosult, vagy

bc) belföldi és határon átnyúló képviseleti kereset indítására jogosult, valamint

c) a (2) bekezdés szerinti esetben annak megjelölését, hogy a feljogosított szervezet nyilvántartásba vételére eseti alapon került sor.

(3a)[3] A (3) bekezdés szerinti nyilvántartás a (3) bekezdés *b)* pontjában meghatározott adatok tekintetében közhiteles hatósági nyilvántartásnak minősül.

(4) Feljogosított szervezetként való kijelölési eljárás lefolytatása nélkül e törvény alapján jogosult belföldi képviseleti kereset indítására:

a) a fogyasztóvédelmi hatóság,

b) az ügyész,

c) Magyar Nemzeti Bank, valamint

d) minden olyan központi kormányzati igazgatási szerv, autonóm államigazgatási szerv és önálló szabályozó szerv, amelynek a feladatai közé tartozik az (EU) 2020/1828 irányelv I. mellékletében meghatározott uniós jogi rendelkezéseken vagy más jogszabályi rendelkezéseken alapuló fogyasztói jogok védelme.

(5) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter megküldi az Európai Bizottság részére a határon átnyúló képviseleti keresetek indítására az előzetesen kijelölt feljogosított szervezetek jegyzékét, beleértve a feljogosított szervezetek nevét és alapszabályban meghatározott célját. A fogyasztóvédelemért felelős miniszter tájékoztatást ad az Európai Bizottság részére az említett jegyzékben szereplő adatok módosulása esetén is.

---

1 Módosította: 2025. évi LXXX. törvény 68. §.
2 Megállapította: 2025. évi LXXX. törvény 67. § (1). Hatályos: 2026. I. 1-től.
3 Beiktatta: 2025. évi LXXX. törvény 67. § (2). Hatályos: 2026. I. 1-től.

(6)[1] A fogyasztóvédelmi hatóság – a fogyasztóvédelemért felelős miniszter feljogosított szervezetként történő kijelölésről szóló döntéséről szóló közlemény közhírré tételével egyidejűleg – honlapján közzéteszi a képviseleti keresetek indítására jogosult feljogosított szervezetek jegyzékét.

(7) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter szükség esetén soron kívül, de legalább ötévente felülvizsgálja, hogy a feljogosított szervezetek megfelelnek-e az (1) bekezdésben felsorolt feltételeknek. Ha a feljogosított szervezet nem felel meg az (1) bekezdésben felsorolt feltételek közül legalább egynek, akkor a fogyasztóvédelemért felelős miniszter a feljogosított szervezetet törli a nyilvántartásból.

(8) Ha egy tagállam vagy az Európai Bizottság aggályokat fogalmaz meg azzal kapcsolatban, hogy egy feljogosított szervezet megfelel-e az (1) bekezdésben felsorolt feltételeknek, akkor a fogyasztóvédelemért felelős miniszter kivizsgálja az aggályokat. Amennyiben a feljogosított szervezet egy vagy több feltételnek már nem felel meg, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter a feljogosított szervezetet törli a nyilvántartásból.

(9) A képviseleti kereset alapján indult eljárásban a vállalkozás a bíróság tudomására hozhatja azokat az indokokat, amelyek miatt aggályosnak látja a feljogosított szervezet megfelelőségét. Ha az eljárást lefolytató bíróság a feljogosított szervezeti jogállás feltételeinek fennállásával kapcsolatos aggályok kivizsgálásának szükségességét – a rendelkezésre álló adatok alapján – megalapozottnak tartja, a (7) bekezdés szerinti vizsgálat lefolytatása érdekében megkeresi a fogyasztóvédelemért felelős minisztert. A bíróság megkeresésére a fogyasztóvédelemért felelős miniszter a vizsgálatot soron kívül lefolytatja, és annak eredményéről haladéktalanul tájékoztatja a bíróságot. Amennyiben a feljogosított szervezet egy vagy több feltételnek már nem felel meg, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter a feljogosított szervezetet törli a nyilvántartásból.

(10)[2] A fogyasztóvédelemért felelős miniszter látja el a (8) bekezdés alkalmazása céljából a nemzeti kapcsolattartó pont feladatait.

38/A. §[3] (1) A valamely másik tagállamban előzetesen kijelölt feljogosított szervezetek határon átnyúló képviseleti keresetet indíthatnak a magyar bíróságok előtt.

(2) Ha az (EU) 2020/1828 irányelv I. mellékletében szereplő uniós jogi rendelkezéseknek – ideértve ezen rendelkezések nemzeti jogba átültetett megfelelőit is – a fogyasztók kollektív érdekeit hátrányosan vagy feltételezhetően hátrányosan érintő, vállalkozás általi megsértése ténylegesen vagy valószínűleg különböző tagállamokbeli fogyasztókat érint, a különböző tagállamokbeli fogyasztók kollektív érdekeinek védelme érdekében több, különböző tagállamokból származó feljogosított szervezet is indíthat együttesen képviseleti keresetet magyar bíróság előtt.

(3) A bíróságoknak az (EU) 2020/1828 irányelv 5. cikk (1) bekezdése szerinti jegyzéket el kell fogadniuk annak igazolásaként, hogy a feljogosított szervezet jogosult határokon átnyúló képviseleti keresetek indítására, de ez nem érinti az eljáró bíróság annak megvizsgálására vonatkozó jogát, hogy az adott feljogosított szervezet alapszabályban vagy létesítő okiratában meghatározott célja indokolja-e az adott ügyben az általa történő keresetindítást.

38/B. §[4] (1) A 38. § (1)–(4) bekezdése alapján feljogosított szervezetek a bíróság előtt az e törvény szerinti képviseleti keresetet indíthatnak a fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítése érdekében.

(2) A feljogosított szervezetek jogosultak arra, hogy legalább a következő intézkedéseket kezdeményezzék:

a) jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedések; valamint

b) jogsérelem orvoslására irányuló intézkedések.

---

1 Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 13.
2 Beiktatta: 2022. évi LXI. törvény 7. § (2). Hatályos: 2023. VI. 25-től.
3 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 8. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.
4 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 8. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.

(3) A feljogosított szervezet azt is kezdeményezheti, hogy a bíróság érdemi döntésének megfelelő nyilvánosságáról a vállalkozás – saját költségére – közlemény közzétételével gondoskodjon. A közlemény szövegéről és a közzététel módjáról a bíróság dönt. Közzététel alatt érteni kell az országos napilapban és az internet útján történő nyilvánosságra hozatalt.

(4) A képviseleti keresettel érintett fogyasztók nem képviselhetők más olyan képviseleti kereset tekintetében, amely ugyanazon jogsértőnek tekintett tevékenységgel kapcsolatban ugyanazon vállalkozás ellen irányul. Ha az egyik képviseleti kereset tekintetében a perindítás joghatása már korábban beállt vagy annak tárgyát már jogerősen elbírálták, a bíróság a másik keresetlevelet visszautasítja, vagy ha arra már nincs mód, az eljárást hivatalból megszünteti. Ha a fogyasztó olyan egyéni keresetet indít, amellyel kapcsolatban már képviseleti kereset benyújtására került sor ugyanazon jogsértőnek tekintett tevékenységgel kapcsolatban ugyanazon vállalkozás ellen, a bíróság a fogyasztó keresetlevelét visszautasítja, vagy ha arra már nincs mód, az eljárást hivatalból megszünteti.

(5) A képviseleti kereset alapján indult pert a Pp. közérdekből indított perre vonatkozó szabályai alapján kell lefolytatni, az e törvény szerinti eltérésekkel.

(6) A jogsértés bekövetkezésétől számított három év – vagy ha törvény a fogyasztók polgári jogi igényeinek elévülésére rövidebb időtartamot állapít meg annak – eltelte után keresetindításnak nincs helye. E határidő elmulasztása jogvesztő. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, az igényérvényesítési határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntet meg a vállalkozás, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. Az igény érvényesítésére nyitva álló határidőbe nem számít bele a korábban megindult hatósági eljárás időtartama.

(7) A képviseleti keresettel érintett fogyasztó jogsérelem orvoslására irányuló egyéni keresetindítási jogának elévülése a képviseleti kereset megindításától a bírósági eljárást befejező jogerős határozat meghozataláig, vagy felülvizsgálat kezdeményezése esetén a felülvizsgálati eljárást befejező ítélet meghozataláig nyugszik.

(8) Ha a bíróság a jogsértés tényét – meghatározott fogyasztói körre kiterjedő hatállyal – megállapította, e jogsértést megállapító rendelkezés köti azt a bíróságot vagy hatóságot, amely előtt az érintett fogyasztó a jogsértéssel összefüggő igény érvényesítésére irányuló eljárást indít.

38/C. §[1] (1) A feljogosított szervezetek keresetükben a következőket is kérhetik a jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedésként:

a) a jogsértés megtörténtének bírósági megállapítását, valamint

b) a jogsértő gyakorlat abbahagyását és a jogsértő eltiltását a további jogsértéstől.

(2) A feljogosított szervezet nem kötelezhető arra, hogy a jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedés iránti kereseti kérelem alátámasztása érdekében bizonyítsa:

a) a jogsértéssel érintett egyéni fogyasztók által elszenvedett tényleges hátrányt vagy kárt; illetve

b) a vállalkozás által tanúsított magatartás felróhatóságát.

(3) A feljogosított szervezet kizárólag akkor indíthat jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedés iránti képviseleti keresetet, ha azt megelőzően az érintett vállalkozással egyeztetett a jogsértés vállalkozás általi megszüntetése céljából. Ha a vállalkozás az egyeztetésre irányuló kérelem kézhezvételétől számított tizennégy napon belül nem szünteti meg a jogsértést, a feljogosított szervezet képviseleti keresetet indíthat a jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedés meghozatala céljából. Ha az egyeztetés nem jár eredménnyel és a feljogosított szervezet képviseleti keresetet indít, a keresetlevélhez csatolnia kell azt az egyeztetés megkísérléséről és annak kézbesítésről szóló iratot, amellyel igazolja, hogy az egyeztetést megkísérelte.

1 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 8. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.

38/D. §[1] (1) A képviseleti kereset indítására feljogosított szervezetek a jogsérelem orvoslására irányuló intézkedések meghozatala iránti képviseleti keresetükben kérhetik a jogsérelem orvoslását.

(2) Ha a fogyasztó nem rendelkezik magyarországi szokásos tartózkodási hellyel, a közérdekből indított perben hozott ítélet anyagi jogerőhatása csak akkor terjed ki e fogyasztóra, ha erről az adott képviseleti kereset tekintetében kifejezetten nyilatkozik.

(3) A feljogosított szervezetek anélkül indíthatnak jogsérelem orvoslására irányuló intézkedés meghozatala iránti képviseleti keresetet, hogy valamely bíróságnak vagy hatóságnak előzetesen külön eljárásban meg kellene állapítania a jogsértés tényét.

(4) A képviseleti kereset alapján elbírált igényhez fűződő anyagi jogerőhatás nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy az egyéb jogalapon őt megillető, de az elbírált képviseleti kereset tárgyát nem képező igényét érvényesítse.

(5) Ha a bíróság ítéletében a jogsértés tényének megállapításán túl a vállalkozást meghatározott követelés teljesítésére is kötelezte, a vállalkozás köteles az ítélet szerinti, érintett jogosulti körhöz tartozó 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.

38/E. §[2] (1) Amennyiben a jogsérelem orvoslása iránti intézkedések meghozatala iránti képviseleti keresetet harmadik fél finanszírozza, biztosítani kell azt, hogy a jogsérelem orvoslását szolgáló intézkedések meghozatala iránti képviseleti kereset megindításában vagy az adott képviseleti keresettel megindított eljárás kimenetelében gazdaságilag érdekelt harmadik fél általi finanszírozás ne befolyásolja az eljárást a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmétől eltérően.

(2) Az (1) bekezdés alkalmazásában:

a) a feljogosított szervezetek által a képviseleti keresettel megindított eljárás keretében hozott döntéseket – ideértve az egyezségekről szóló döntéseket is – harmadik fél a képviseleti kereset által érintett fogyasztók kollektív érdekeire sérelmes módon jogosulatlanul nem befolyásolja;

b) képviseleti kereset nem indítható olyan vállalkozással szemben, aki a finanszírozást nyújtó versenytársa, vagy olyan vállalkozással szemben, akivel a finanszírozó függő viszonyban van.

(3) A feljogosított szervezeteknek pénzügyi áttekintést kell benyújtania a fogyasztóvédelemért felelős miniszter számára, amelyben felsorolják a képviseleti kereset támogatására felhasznált pénzforrásokat.

(4) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter vizsgálja az (1)–(3) bekezdésben foglaltak betartását. A fogyasztóvédelemért felelős miniszter a vizsgálata alapján kötelezheti az érintett feljogosított szervezetet az adott ügyben a finanszírozás visszautasítására vagy megváltoztatására, vagy megvonhatja a feljogosított szervezettől a keresetindítási jogosultságot az adott képviseleti kereset tekintetében.

(5) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter a (4) bekezdés szerinti döntését közli a bírósággal.

(6) A feljogosított szervezet keresetindítási jogosultságának a konkrét képviseleti kereset vonatkozásában történő megtagadása nem érinti a fogyasztó egyéni igényérvényesítési jogát.

38/F. §[3] (1) A feljogosított szervezetek a honlapjukon tájékoztatást nyújtanak:

a)[4] azokról a képviseleti keresetekről és közérdekű keresetekről, amelyeknek bíróság elé terjesztése mellett döntöttek;

---

1 Beiktatta: 2022. évi LXI. törvény 8. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.
2 Beiktatta: 2022. évi LXI. törvény 8. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.
3 Beiktatta: 2022. évi LXI. törvény 8. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.
4 Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 14.

b)[1] az általuk bíróság előtt képviseleti keresettel és közérdekű keresettel megindított eljárások állásáról; valamint

c)[2] az *a)* és a *b)* pontban említett képviseleti keresetekkel és közérdekű keresetekkel megindított eljárások kimeneteléről.

(2) A feljogosított szervezet az (1) bekezdésben előírt tájékoztatást az általa történő közzététellel egyidejűleg megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére is.

(3) A fél felszámíthatja a képviseleti keresettel megindított eljárásban a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatással kapcsolatos költségei megtérítését.

38/G. §[3] (1)[4] A fogyasztóvédelemért felelős miniszter a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján általános tájékoztatást nyújt a folyamatban lévő és elbírált képviseleti keresetekről és közérdekű keresetekről.

(2) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter közli az Európai Bizottsággal a feljogosított szervezetek jegyzékének elérhetőségét.

39. §[5]

MÁSODIK RÉSZ

A FOGYASZTÓVÉDELEM ÁLLAMI, ÖNKORMÁNYZATI ÉS ÉRDEK-KÉPVISELETI INTÉZMÉNYRENDSZERE

VII. Fejezet

A fogyasztóvédelem állami intézményrendszere

39/A. §[6]

40. §[7] A fogyasztóvédelemért felelős miniszter

a)[8] előkészíti a fogyasztóvédelmi politikát,

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

41–43. §[9]

Együttműködés az Európai Gazdasági Térség államainak fogyasztóvédelmi hatóságaival[10]

43/A. §[11] (1) A fogyasztóvédelmi hatóság látja el az (EU) 2017/2394 rendelet végrehajtását a következő irányelveket átültető tagállami jogszabályokba ütköző Európai Unión belüli jogsértések tekintetében:

a) a fogyasztói hitelre vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről szóló – a 90/88/EGK tanácsi irányelvvel, továbbá a 98/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvel módosított – 1986. december 22-i 87/102/EGK tanácsi irányelv,

---

1 Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 15.
2 Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 16.
3 Beiktatta: 2022. évi LXI. törvény 8. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.
4 Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 17., 2025. évi XCIV. törvény 7. § 2.
5 A korábbi alcímmel együtt hatályon kívül helyezte: 2022. évi LXI. törvény 15. §. Hatálytalan: 2023. VI. 25-től.
6 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LV. törvény 38. § (1). Hatálytalan: 2012. VII. 29-től.
7 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 66. §. Hatályos: 2019. IX. 1-től.
8 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 13. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.
9 Hatályon kívül helyezte: 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (5). Hatálytalan: 2013. XI. 19-től.
10 Beiktatta: 2007. évi XXII. törvény 9. §. Hatályos: 2007. VI. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
11 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 67. §. Hatályos: 2020. I. 17-től.

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

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

d)[1] az áruk adásvételére irányuló szerződések egyes vonatkozásairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az 1999/44/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2019. május 20-i (EU) 2019/771 európai parlamenti és tanácsi irányelv,

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

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

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

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

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

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

k)[2] a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól szóló, 2019. május 20-i (EU) 2019/770 európai parlamenti és tanácsi irányelv.

(2)[3] A fogyasztóvédelmi hatóság látja el – szükség szerint a légiközlekedési hatóság megkeresésével – az (EU) 2017/2394 rendelet végrehajtását a 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet rendelkezéseibe ütköző Európai Unión belüli jogsértések tekintetében.

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

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

43/B. §[4] Az (EU) 2017/2394 rendelet 5. cikkének (1) bekezdése, 16. cikkének (1) bekezdése, valamint 8. cikkének (1) bekezdése szerinti tájékoztatási kötelezettségek, a 17. cikk, a 26. cikk, 27. cikk (1) bekezdése, a 29. cikk, a 30. cikk, a 37. cikk (1) és (3) bekezdése szerinti információcsere, továbbá a 39. cikk szerinti értesítési kötelezettség végrehajtásáról a fogyasztóvédelmi hatóság gondoskodik.

VIII. Fejezet

1 Megállapította: 2021. évi LI. törvény 25. § (1). Hatályos: 2022. I. 1-től.
2 Beiktatta: 2021. évi LI. törvény 25. § (2). Hatályos: 2022. I. 1-től.
3 Módosította: 2023. évi XCVI. törvény 43. § a).
4 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 68. §. Módosította: 2024. évi L. törvény 2. § b).

A helyi önkormányzatok szerepe

44. § (1) A helyi önkormányzatok képviselő-testületei
a)[1] segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi egyesületek helyi érdekérvényesítő tevékenységét,
b)[2]
c) a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek.
(2)[3]

IX. Fejezet

A fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek[4]

45. § (1) Az állam és a helyi önkormányzatok előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek arra irányuló tevékenységét, hogy[5]
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)[6] 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)[7] 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)[8] közreműködjenek a nemzeti szabványosításban a Magyar Szabványügyi Testület szervein keresztül, valamint
l)[9] ellássák a jogszabályban meghatározott feladataikat.
(2)[10]

---

1 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c).
2 Hatályon kívül helyezte: 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) j). Hatálytalan: 2008. IX. 1-től.
3 Hatályon kívül helyezte: 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) j). Hatálytalan: 2008. IX. 1-től.
4 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c).
5 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c).
6 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 26. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
7 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 46. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
8 Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 18.
9 Beiktatta: 2025. évi LXVII. törvény 37. §. Hatályos: 2025. VII. 23-tól.
10 Hatályon kívül helyezte: 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) l). Hatálytalan: 2008. IX. 1-től.

(3)[1] Az állam a mindenkori éves költségvetésről szóló törvényben gondoskodik a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek támogatásáról.

X. Fejezet

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása[2]

45/A. §[3] (1)[4] Törvény eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével –[5]

a) a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással,

b) a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,

c) a fogyasztói csoporttal,

d)[6] a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, és

e)[7] 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)[8] 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)[9] a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére,

g)[10] a fogyasztók tájékoztatására, továbbá,

h)[11] a fizetési mód használatához kapcsolódó díj, költség vagy egyéb fizetési kötelezettség felszámításának tilalmára

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

(4)[12] A fogyasztóvédelmi hatóság az (1)–(3) bekezdésben foglaltakat az ellátási láncban szereplő gazdálkodó szervezetek vonatkozásában is ellenőrzi és eljár azok megsértése esetén.

---

1 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § c).
2 Megállapította: 2006. évi CIX. törvény 102. § (2). Hatályos: 2007. I. 1-től.
3 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 47. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
4 Megállapította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 8. §. Hatályos: 2014. I. 13-tól.
5 Módosította: 2022. évi LXI. törvény 14. § d).
6 Módosította: 2024. évi LXXIV. törvény 70. §.
7 Megállapította: 2015. évi CXXXVII. törvény 9. §. Hatályos: 2015. IX. 11-től.
8 Módosította: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § f).
9 Módosította: 2025. évi XCIV. törvény 8. §.
10 Módosította: 2025. évi XCIV. törvény 7. § 3.
11 Beiktatta: 2025. évi XCIV. törvény 2. §. Hatályos: 2026. I. 1-től.
12 Beiktatta: 2020. évi LXVII. törvény 2. §. Hatályos: 2020. VIII. 22-től.

45/B. §[1] 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.

45/C. §[2]

45/D. §[3] (1) A fogyasztói panaszok tekintetében a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben meghatározott, a beszállás visszautasítására, a járat törlésére vagy késésére, a magasabb vagy alacsonyabb osztályon történő elhelyezésre, a csökkent mozgásképességű vagy különleges szükségletekkel rendelkező személyekre, valamint az utasok részére nyújtandó tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság a 47. § (1) bekezdés *c)* pontja szerinti jogkövetkezmény alkalmazásakor a 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet alapján a fogyasztót megillető kártalanítás, visszatérítés, átfoglalás vagy ellátás biztosítására, illetve a vonatkozó rendelkezések megsértése miatt felmerült fogyasztói igények megtérítésére kötelezheti a vállalkozást.

46. §[4] (1)[5] A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

(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 az (EU) 2020/1828 irányelv 5. cikk (1) bekezdés 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.

(2b)[10]

(2c)[11]

(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)[12] 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)[13]

---

1 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 47. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
2 Hatályon kívül helyezte: 2024. évi XV. törvény 12. §. Hatálytalan: 2024. VII. 1-től.
3 Beiktatta: 2023. évi XCVI. törvény 36. §. Hatályos: 2024. III. 1-től.
4 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 48. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
5 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 10. §. Hatályos: 2022. XII. 27-től.
6 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
7 Módosította: 2011. évi CLXXV. törvény 126. § f).
8 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 34. §. Módosította: 2022. évi LXI. törvény 14. § e).
9 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 27. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
10 Hatályon kívül helyezte: 2025. évi LXVII. törvény 39. § 3. Hatálytalan: 2025. VII. 23-tól.
11 Hatályon kívül helyezte: 2025. évi LXVII. törvény 39. § 3. Hatálytalan: 2025. VII. 23-tól.
12 Beiktatta: 2012. évi LXXXVIII. törvény 35. § (4). Hatályos: 2012. IX. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
13 Hatályon kívül helyezte: 2023. évi XCVI. törvény 43. § b). Hatálytalan: 2024. III. 1-től.

(6)–(6c) [1]

46/A. § [2] A fogyasztó fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelmének – az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 36. §-ában 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) [3] a kérelem tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, postai vagy elektronikus úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.

47. § [4] (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: [5]

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) [6] a közigazgatási szabályszegések szankcióiról szóló 2017. évi CXXV. törvényben (a továbbiakban: Szankció tv.) meghatározottak szerinti dolgot jogosult elkobozni, és azt a jogsértést elkövető vállalkozás költségére megsemmisíteni,

f) [7] elrendelheti az (1a) bekezdés szerinti jogkövetkezmény alkalmazását, vagy az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tételét a 48/A–48/C. § szerint,

g) [8] elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását

ga) a jogszerű állapot helyreállításáig, ha az a fogyasztók életének, testi épségének vagy egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges, vagy

gb) legfeljebb 30 napra, ha a jogsértés a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okoz,

h) [9] a 16/A. § (1)–(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, az energiaital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések 3 éven belüli ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,

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

---

1 Hatályon kívül helyezte: 2020. évi CLXVIII. törvény 52. §. Hatálytalan: 2021. I. 1-től.
2 Megállapította: 2017. évi L. törvény 152. § (3). Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 19.
3 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 11. §. Hatályos: 2022. XII. 27-től.
4 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 28. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
5 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).
6 Megállapította: 2020. évi CLXVIII. törvény 51. § (1). Módosította: 2023. évi XCVI. törvény 42. § b).
7 Megállapította: 2023. évi XCVI. törvény 37. § (1). Hatályos: 2024. III. 1-től.
8 Megállapította: 2023. évi XCVI. törvény 37. § (2). Hatályos: 2024. III. 1-től.
9 Megállapította: 2025. évi XVII. törvény 2. §. Hatályos: 2025. VI. 11-től.

(1a)[1] Amennyiben nem áll rendelkezésre más hatékony eszköz az (EU) 2017/2394 rendelet hatálya alá tartozó jogsértések megszüntetésének vagy megtiltásának érvényre juttatására és a fogyasztók kollektív érdekeit érő súlyos sérelem kockázatának megelőzése érdekében, a fogyasztóvédelmi hatóság:

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

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

c) elrendelheti, hogy a domainszolgáltatók és domainnyilvántartók egy teljesen minősített domainnevet töröljenek és jogosult annak az engedélyezésére, hogy az érintett illetékes hatóság ilyen domainnevet nyilvántartásba vegyen, ideértve a harmadik fél vagy más hatóság felkérését ilyen intézkedések megtételére.

(1b)[2] A fogyasztóvédelmi hatóság (1a) bekezdés *b)* vagy *c)* pontja szerinti határozatának kötelezettje – annak határozatban történő megjelölése nélkül – valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltató.

(1c)[3] Az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tételének elektronikus hírközlési szolgáltatóval való közlését és végrehajtását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH) az elektronikus hírközlésről szóló törvény alapján szervezi és ellenőrzi.

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

(2a)[4] Az (1) bekezdés *g)* és *h)* pontja szerinti jogkövetkezmény alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság elrendeli az üzlet bezárásáról szóló – a megállapított jogsértést és az üzletbezárás időtartamát is tartalmazó – jól látható tájékoztatás elhelyezését az üzlet vásárlók által használható összes bejáratánál, a vállalkozás által működtetett vagy alkalmazott valamennyi online felületen legalább 10 másodpercig megjelenő, át nem ugorható módon, valamint – amennyiben a vállalkozás ilyennel rendelkezik – az adott üzletre vonatkozó reklámújságban.

(3)[5] Jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg.

(4)[6] A fogyasztóvédelmi hatóság által alkalmazható jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

(5)[7] Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogkövetkezmények meghatározásakor a következő szempontokat kell figyelembe venni:

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

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

c) a vállalkozás által korábban elkövetett bármely jogsértés;

d) a vállalkozás által a jogsértés révén elért pénzügyi előnyök vagy elkerült veszteségek, ha az arra vonatkozó adatok rendelkezésre állnak;

e) a jogsértéssel érintett áruk értéke;

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

---

1 Beiktatta: 2019. évi LXVII. törvény 69. §. Hatályos: 2020. I. 17-től.
2 Beiktatta: 2019. évi LXVII. törvény 69. §. Módosította: 2023. évi XCVI. törvény 42. § d).
3 Megállapította: 2023. évi XCVI. törvény 37. § (3). Hatályos: 2024. III. 1-től.
4 Beiktatta: 2023. évi XCVI. törvény 37. § (4). Hatályos: 2024. III. 1-től.
5 Megállapította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 10. § (1). Hatályos: 2013. XI. 19-től.
6 Módosította: 2023. évi XCVI. törvény 42. § e).
7 Megállapította: 2020. évi CXXXVI. törvény 2. §. Hatályos: 2022. V. 28-tól.

g) az eset egyéb enyhítő vagy súlyosító körülményei.

(6) A fogyasztóvédelmi hatóság a jogsértés megszüntetése érdekében határozathozatal helyett hatósági szerződést köthet azzal az ügyféllel, aki vállalja, hogy felhagy a jogsértő magatartással, és magatartását a hatósági szerződésben meghatározott módon hozza összhangba a 45/A. § (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezésekkel.

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

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

(9) A hatósági ellenőrzés, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során a vállalkozás köteles közölni a tevékenységével kapcsolatos – az ellenőrzés lefolytatásához, illetve az érdemi döntéshez szükséges – adatokat a nyilvános vagy valamely hatóság, bíróság vagy a Magyar Országos 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)[2] 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)[3] A fogyasztóvédelmi hatóság – jegyzőkönyv felvétele mellett – jogosult térítésmentesen minta és ellenminta vételére a termék minőségének, mennyiségének vagy összetételének vizsgálata céljából. A minta és az ellenminta 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)[4] Ha a minta az előírt követelményeknek megfelel, jogszabály vagy a vállalkozás eltérő rendelkezése hiányában a fogyasztóvédelmi hatóság a mintát és ellenmintát a minta vizsgálatának helyén visszaadja a vállalkozásnak. A mintát és ellenmintát a vállalkozás legkésőbb a döntés véglegessé válásától számított 8, élelmiszer vagy takarmány esetén 1 napon belül veheti át.

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

(14)[5] A fogyasztóvédelmi hatóság az (EU) 2017/2394 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. §[6] (1)[7] A próbavásárláshoz a fogyasztóvédelmi hatóság közreműködő személyt vehet igénybe. A közreműködő személlyel megbízási szerződés köthető, amely alapján megbízási díjra jogosult.

---

1 Módosította: 2016. évi CXXVII. törvény 32. §.
2 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 10. § (2). Hatályos: 2014. I. 13-tól.
3 Megállapította: 2023. évi XCVI. törvény 37. § (5). Hatályos: 2024. III. 1-től.
4 Megállapította: 2023. évi XCVI. törvény 37. § (6). Hatályos: 2024. III. 1-től.
5 Módosította: 2019. évi LXVII. törvény 72. § b).
6 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 50. §. Hatályos: 2008. IX. 1-től.
7 Az utolsó mondatot beiktatta: 2012. évi LV. törvény 29. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.

(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.[1]

(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.

(5a)[2] A fogyasztóvédelmi hatóság a termék visszaszolgáltatására csak abban az esetben köteles, ha annak vételárát a vállalkozás – az erre vonatkozó felszólítást követően – visszatérítette.

(5b)[3] Ha

a) a vállalkozás képviseletében eljáró személy a termék visszavételét és a vételár visszafizetését megtagadja, vagy

b) a termék visszavétele és a vételár visszafizetése az eladó érdekkörében felmerült egyéb okból meghiúsul,

a vissza nem vett terméket a fogyasztóvédelmi hatóság a zár alá vett dolgok értékesítésének szabályai szerint értékesíti, ennek meghiúsulása esetén megsemmisíti és a vételár eljárási költségnek minősül, amelyet a vállalkozás visel.

(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. §[4] (1) A fogyasztóvédelmi hatóság az ellátási láncban szereplő gazdálkodó szervezet ellenőrzése során jogosult

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

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

(2)[5] A fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető helyzet, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátránnyal fenyegető veszélyeztetése fennállása esetén – az ügyész előzetes jóváhagyásával – az ellenőrzést a lezárt terület, épület, helyiség felnyitásával, az ott tartózkodó személyek akarata ellenére is lefolytathatja.

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

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

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

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

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

e) kerüli a szükségtelen károkozást,

f) hatósági tanú közreműködését kéri.

---

1 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.
2 Beiktatta: 2025. évi XCIV. törvény 3. §. Hatályos: 2026. I. 1-től.
3 Beiktatta: 2025. évi XCIV. törvény 3. §. Hatályos: 2026. I. 1-től.
4 Megállapította: 2020. évi LXVII. törvény 3. §. Hatályos: 2020. VIII. 22-től.
5 Módosította: 2023. évi XCVI. törvény 42. § f).

47/C. §[1] (1)[2] A bírság összege

a) 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

aa) 1 millió forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 650 millió forintig,

ab) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 2 millió forinttól 3 milliárd forintig,

b) az *a)* pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében

ba) 100 ezer forinttól 2 millió forintig,

bb) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 200 ezer forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 6,5 millió forintig

terjedhet.

(1a)[3] Az (1) bekezdéstől eltérően az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló törvény szerinti elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó vállalkozás elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, 3 éven belül ismételten megállapított jogsértése esetén a bírság összege

a) az (1) bekezdés *a)* pontjának hatálya alá tartozó vállalkozás esetében

aa) 2 millió forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 3 milliárd forintig,

ab) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 4 millió forinttól 5 milliárd forintig,

b) az (1) bekezdés *a)* pontjának hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében

ba) 400 ezer forinttól 4 millió forintig,

bb) a fogyasztók széles körének testi épségét vagy egészségét sértő vagy veszélyeztető, vagy a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén 600 ezer forinttól a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 6,5 millió forintig

terjedhet.

(1b)[4] Az (1) bekezdéstől és a 48. § (1) bekezdésétől eltérően az (EU) 2017/2394 rendelet 21. cikkével összefüggésben megállapított jogsértés esetén a bírság összege

a) a vállalkozás nettó árbevételének legalább 4%-a,

b) ha a vállalkozás árbevétele nem állapítható meg, akkor legalább 2 millió euró.

(1c)[5] Az (1) bekezdéstől eltérően a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 6/K. §-ában foglaltak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság

a) a 6/K. § (1) bekezdése szerinti tájékoztatás hiánya esetén az érintett termékenként 1 000 000 forint,

b) a 6/K. § (3) bekezdése szerinti tájékoztatási kötelezettség megsértése esetén az érintett termékenként 1 000 000 forint,

c) a 6/K. § (4) bekezdése szerinti, a fogyasztóvédelmi hatóság felé fennálló tájékoztatási kötelezettség megsértése esetén, az érintett termékenként 1 000 000 forint

bírságot szabhat ki.

---

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: 2023. évi XCVI. törvény 38. § (1). Hatályos: 2024. III. 1-től.

3 Megállapította: 2023. évi XCVI. törvény 38. § (1). Módosította: 2025. évi LXVII. törvény 38. § 20.

4 Beiktatta: 2020. évi CXXXVI. törvény 3. §. Módosította: 2023. évi XCVI. törvény 42. § g).

5 Beiktatta: 2025. évi L. törvény 137. §. Hatályos: 2025. VII. 20-tól.

(2)[1] A 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)[2] 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

összegét nem lehet figyelembe venni.

(3a)[3] A (2) bekezdés szerinti árbevétel meghatározásakor a terméket a vállalkozás márkaneve alatt forgalmazók vagy a szolgáltatást a vállalkozás márkaneve alatt nyújtók éves nettó árbevételének összegét is figyelembe kell 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)[4] A fogyasztóvédelmi hatóság bírságot szab ki, ha

a)[5] a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jogsértést megállapító véglegessé vált határozatában a vállalkozás számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő lejártát követő 3 éven belül a vállalkozás – amennyiben a jogsértést telephelyen követték el, ugyanazon a telephelyen – ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette,

b)[6] a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti,

c)[7] a KKV-nak nem minősülő vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségét,

d)[8] a KKV-nak nem minősülő vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 36. § (5a) bekezdésében meghatározott tájékoztatási kötelezettségét, vagy

e)[9] a KKV-nak nem minősülő vállalkozás megsérti az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő címke vagy adattörlő kód átadására irányuló kötelezettségét.

(6)[10] Az (5) bekezdés *a)* és *c)–e)* pontja szerinti esetekben közigazgatási szankcióként figyelmeztetés akkor alkalmazható, ha azt különös méltánylást érdemlő körülmény indokolja, vagy a jogsértés a vállalkozás érdekkörén kívül eső okra vezethető vissza.

---

1 Módosította: 2023. évi XCVI. törvény 42. § h).
2 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 35. §. Módosította: 2023. évi XCVI. törvény 42. § i).
3 Beiktatta: 2023. évi XCVI. törvény 38. § (2). Hatályos: 2024. III. 1-től.
4 Megállapította: 2020. évi CLXVIII. törvény 51. § (2). Hatályos: 2021. I. 1-től.
5 Módosította: 2023. évi XCVI. törvény 42. § j).
6 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 14. § (1). Hatályos: 2024. I. 1-től.
7 Megállapította: 2023. évi XCVI. törvény 38. § (3). Módosította: 2025. évi XCIV. törvény 7. § 5.
8 Megállapította: 2023. évi XCVI. törvény 38. § (3). Módosította: 2025. évi XCIV. törvény 7. § 5.
9 Beiktatta: 2023. évi XCVI. törvény 38. § (4). Módosította: 2025. évi XCIV. törvény 7. § 5.
10 Megállapította: 2025. évi XCIV. törvény 5. §. Hatályos: 2026. I. 1-től.

(6a)[1] A (6) bekezdéstől eltérően a Szankció tv. 9. § (3) bekezdésében foglaltakon túl akkor sincs helye figyelmeztetés alkalmazásának, ha a jogsértés kereskedelmi kommunikáció útján valósul meg.

(6b)[2] Az (5) bekezdés *b)* pontja szerinti esetben közigazgatási szankcióként figyelmeztetés alkalmazásának nincs helye.

(7)[3] Az (5) bekezdés, valamint a Szankció tv. 9. § (3) bekezdése szerinti esetekben az (1) bekezdést azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy a bírság legkisebb összege az (1) bekezdés *a)* pontjának hatálya alá tartozó vállalkozás esetében minden esetben 2 millió forint, az (1) bekezdés *a)* pontjának hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében minden esetben 200 ezer forint.

(8)[4] Ha a jogsértés olyan, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti kereskedelmi kommunikáció útján valósul meg, amely a családi kapcsolatot, a családi közösséget hangsúlyosan megjeleníti, a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásában a Szankció tv. 9. § (3) bekezdés *c)* pontjának alkalmazása szempontjából különösen kiszolgáltatott személynek minősül az ilyen kereskedelmi kommunikációval megszólított családtagok köre.

48. §[5] (1) A bírság kiszabása során a (2) bekezdés szerinti, az ügyben irányadó bírságösszegből kell kiindulni, amely az eset lényeges körülményei, így különösen a 47. § (5) bekezdésében, valamint a Szankció tv. 10. § (1) bekezdésében meghatározott szempontok mérlegelésével a 47/C. §-ban meghatározott keretösszegeken belül csökkenthető vagy növelhető.

(2) Az ügyben irányadó bírságösszeg

a) a 47/C. § (1) bekezdés *a)* pont aa) alpontja szerinti esetben – a *b)* pont kivételével – 3 millió forint,

b) a 47/C. § (1) bekezdés *a)* pont aa) alpontja szerinti esetben a 47/C. § (5) bekezdése, valamint a Szankció tv. 9. § (3) bekezdés *a)–c)* pontja szerinti esetekben 6 millió forint,

c) a 47/C. § (1) bekezdés *a)* pont ab) alpontja szerinti esetben 50 millió forint,

d) a 47/C. § (1) bekezdés *b)* pont ba) alpontja szerinti esetben – az *e)* pont kivételével – 550 ezer forint,

e) a 47/C. § (1) bekezdés *b)* pont ba) alpontja szerinti esetben a 47/C. § (5) bekezdése, valamint a Szankció tv. 9. § (3) bekezdés *a)–c)* pontja szerinti esetekben 600 ezer forint,

f) a 47/C. § (1) bekezdés *b)* pont bb) alpontja szerinti esetben 1 millió forint,

g) a 47/C. § (1a) bekezdés *a)* pont aa) alpontja szerinti esetben 50 millió forint,

h) a 47/C. § (1a) bekezdés *a)* pont ab) alpontja szerinti esetben 100 millió forint,

i) a 47/C. § (1a) bekezdés *b)* pont ba) alpontja szerinti esetben 2,2 millió forint,

j) a 47/C. § (1a) bekezdés *b)* pont bb) alpontja szerinti esetben 3,5 millió forint.

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

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

(5) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során kiszabott eljárási bírság adók módjára behajtandó köztartozás.

48/A. §[6] (1) A fogyasztóvédelmi hatóság ideiglenes intézkedésként végzésben elrendelheti az olyan elektronikus hírközlő hálózat útján közzétett adat (a továbbiakban: elektronikus adat) ideiglenes hozzáférhetetlenné tételét, amelynek közzététele miatt hatósági ellenőrzést vagy hatósági eljárást folytat, ha az

a) a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme,

---

1 Beiktatta: 2025. évi XCIV. törvény 5. §. Hatályos: 2026. I. 1-től.
2 Beiktatta: 2025. évi XCIV. törvény 5. §. Hatályos: 2026. I. 1-től.
3 Beiktatta: 2023. évi XCVI. törvény 38. § (5). Hatályos: 2024. III. 1-től.
4 Beiktatta: 2023. évi XCVI. törvény 38. § (5). Hatályos: 2024. III. 1-től.
5 Megállapította: 2023. évi XCVI. törvény 39. §. Hatályos: 2024. III. 1-től.
6 Megállapította: 2023. évi XCVI. törvény 40. §. Hatályos: 2024. III. 1-től.

b) a fogyasztók széles körét érintő vagyoni hátrány elhárítása, vagy

c) tizennyolcadik életévét be nem töltött vagy más különösen kiszolgáltatott fogyasztó védelme érdekében szükséges.

(2) Az (1) bekezdés szerinti végzés kötelezettje – annak a végzésben történő megjelölése nélkül – valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltató.

(3) Az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tételének elektronikus hírközlési szolgáltatóval való közlését és végrehajtását az NMHH az elektronikus hírközlésről szóló törvény alapján szervezi és ellenőrzi.

(4) Az (1) bekezdés szerinti végzést a fogyasztóvédelmi hatóság közli az ellenőrzés vagy az eljárás alá vont vállalkozással.

(5) A fogyasztóvédelmi hatóság 100 ezertől 20 millió forintig terjedő eljárási bírsággal sújthatja azt az elektronikus hírközlési szolgáltatót, amely az (1) bekezdés szerinti végzésben foglaltaknak nem tesz eleget.

(6) Az (1) bekezdés szerinti végzés ellen önálló jogorvoslatnak van helye.

48/B. §[1] (1) Az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tételére vonatkozó kötelezettség megszűnik, ha

a) a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása megszűnik,

b) a fogyasztóvédelmi hatóság az eljárását megszünteti,

c) a fogyasztóvédelmi hatóság a 48/A. § (1) bekezdése szerinti végzés meghozatalától számított 15 napon belül nem indít eljárást, vagy

d) a fogyasztóvédelmi hatóság határozatában az elektronikus adat törlésére kötelezi az eljárás alá vont vállalkozást, a határozat véglegessé válásának napján.

(2) Az ideiglenes hozzáférhetetlenné tételt a fogyasztóvédelmi hatóság végzéssel haladéktalanul megszünteti, ha az elrendelés oka megszűnt.

(3) Az e § szerinti döntésre a 48/A. § (3) bekezdésében foglaltakat megfelelően alkalmazni kell.

(4) A fogyasztóvédelmi hatóság az (1) bekezdés *a)–c)* pontjában és a (2) bekezdésben foglaltakról haladéktalanul értesíti az ellenőrzés vagy eljárás alá vont vállalkozást.

48/C. §[2] (1) A fogyasztóvédelmi hatóság az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tételét az Ákr. szerinti végrehajtás keretében is elrendelheti, ha

a) az elektronikus adat közzététele a fogyasztóvédelmi hatóság véglegessé vált döntésében foglaltak alapján jogellenes,

b) az *a)* pont szerinti elektronikus adatra vonatkozóan a fogyasztóvédelmi hatóság az elektronikus adat törlését rendelte el, és

c) az elektronikus adat törlésére kötelezett vállalkozás a törlési kötelezettségének nem tesz eleget.

(2) Az elektronikus adat (1) bekezdés szerinti ideiglenes hozzáférhetetlenné tételét a fogyasztóvédelmi hatóság az elektronikus adat törlésének időpontjáig rendeli el.

(3) Az elektronikus adat (1) bekezdés szerinti ideiglenes hozzáférhetetlenné tételére a 48/A. § (2)–(6) bekezdésében és a 48/B. § (2) és (4) bekezdésében meghatározottakat megfelelően alkalmazni kell.

48/D. §[3] A fogyasztóvédelmi hatóságot, az NMHH-t és az elektronikus hírközlési szolgáltatót nem terheli felelősség azért a kárért, amely abból származik, hogy a hozzáférhetetlenné tett elektronikus adat olyan egyéb tartalmat is magában foglal, amelynek technikai elválasztására nincs lehetőség, vagy nem várható el a hozzáférhetetlenné tétel végrehajtása során.

1 Beiktatta: 2023. évi XCVI. törvény 40. §. Hatályos: 2024. III. 1-től.
2 Beiktatta: 2023. évi XCVI. törvény 40. §. Hatályos: 2024. III. 1-től.
3 Beiktatta: 2023. évi XCVI. törvény 40. §. Hatályos: 2024. III. 1-től.

48/E. §[1] Ha a fogyasztóvédelmi hatóság az elektronikus adat ideiglenes hozzáférhetetlenné tételét rendelte el, és a döntés véglegessé válását követően megállapítja, hogy a döntésben foglalt elektronikus adat közzétételével megvalósult jogellenes tevékenység a jogellenesség megállapítása szempontjából azonos tartalommal más elektronikus adat – így különösen más IP-cím, domain vagy aldomain – közzétételével is megvalósul, akkor újabb hatósági eljárás mellőzésével az ideiglenes hozzáférhetetlenné tételhez szükséges adatok megküldésével elektronikus úton, biztonságos kézbesítési szolgáltatás útján értesíti az NMHH-t (a továbbiakban: egyszerűsített utánkövetés), amely ezen adatokat kizárólag elektronikus úton közli a hozzáférést biztosító elektronikus hírközlési szolgáltatókkal. Az egyszerűsített utánkövetésre tekintettel megküldött, a hozzáférhetetlenné tételhez szükséges adatok szerinti elektronikus adat hozzáférhetetlenné tételét az elektronikus hírközlési szolgáltatók a kapcsolódó döntés végrehajthatósága fennállásáig kötelesek biztosítani.

49. §[2] (1)[3] A fogyasztóvédelmi hatóság az ügydöntő határozatának meghozataláig terjedő időtartamra azonnal végrehajtható végzésében elrendelheti a 47. § (1) bekezdésének *a), b),* illetve *g)* pontjában foglaltakat, ha arra a (2) bekezdésben meghatározott feltételek fennállásának valószínűsíthetősége miatt halaszthatatlanul szükség van. E végzését a fogyasztóvédelmi hatóság soron kívül hozza meg.

(2)[4] A fogyasztóvédelmi hatóság határozatát az alábbi esetekben, illetve okokból is azonnal végrehajthatónak nyilváníthatja[5]

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

b) környezetvédelmi okból,

c)–d)[6]

e)[7] a fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének védelme érdekében, továbbá

f)[8] jogsértő tartalmú kereskedelmi kommunikáció vagy internetes honlap esetén.

(3)[9]

50. §[10]

51. §[11] (1) A fogyasztóvédelmi hatóság határozatát – jogorvoslatra tekintet nélkül – közzéteszi, ha

a)[12] a határozat azonnali végrehajtását rendelte el a 49. § (2) bekezdése alapján,

b)–c)[13]

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

(3)[14] A fogyasztóvédelmi hatóság véglegessé vált határozatát közzéteszi, ide nem értve az 51/B. §-ban meghatározott közzétételi kötelezettséggel érintett határozatokat.

---

1 Beiktatta: 2023. évi XCVI. törvény 40. §. Hatályos: 2024. III. 1-től.
2 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.
3 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §, 2017. évi L. törvény 153. § c).
4 Módosította: 2017. évi L. törvény 153. § c).
5 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §, 195. §, 2019. évi CX. törvény 36. § (2) a).
6 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § j). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.
7 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 32. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
8 Beiktatta: 2012. évi LV. törvény 32. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
9 Hatályon kívül helyezte: 2017. évi L. törvény 154. § c). Hatálytalan: 2018. I. 1-től.
10 Hatályon kívül helyezte: 2017. évi L. törvény 154. § d). Hatálytalan: 2018. I. 1-től.
11 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.
12 Módosította: 2017. évi L. törvény 153. § d).
13 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § k). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.
14 Megállapította: 2016. évi CLXVIII. törvény 4. §. Módosította: 2017. évi L. törvény 153. § b).

(4)[1] 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)[2] a véglegessé válásra vagy annak hiányára történő utalást,

d) az eljáró hatóság megnevezését,

e) az ügy számát és tárgyát,

f) a jogsértő vállalkozás nevét és székhelyét,

g) a megállapított tényállást,

h) a megsértett jogszabályi rendelkezések megjelölését,

i)[3] a döntés rendelkező részét, ide nem értve véglegessé vált döntés esetén a jogorvoslatról szóló rendelkezést, valamint

j)[4] a döntéssel szembeni jogorvoslati eljárás tényét.

(6)[5] A fogyasztóvédelmi hatóság a jogorvoslat során hozott és a közzétett döntés érdemében változást eredményező bírósági határozat tudomására jutásakor – a döntés közzétételével megegyező módon – közzéteszi:[6]

a)[7] a jogorvoslattal érintett döntésre vonatkozó (5) bekezdés szerinti információkat,

b)[8] a jogorvoslat során hozott bírósági határozatot, annak rövid indokolását, valamint

c) a közzététel napját.

(7) A fogyasztóvédelmi hatóság a (4), illetve (6) bekezdés alapján közzétett információkat a közzétételtől számított hat hónap elteltével honlapjáról eltávolítja.

(8)[9] 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. §[10] (1)[11] A fogyasztóvédelmi hatóság az általa az (EU) 2017/2394 rendelet végrehajtása keretében kötött hatósági szerződésről közleményt tesz közzé honlapján, továbbá – amennyiben szükséges –, az általa célszerűnek tartott egyéb módon.

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

a)[12] 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.

---

1 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
2 Módosította: 2017. évi L. törvény 153. § e).
3 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §, 2017. évi L. törvény 153. § b).
4 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
5 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
6 Módosította: 2019. évi CX. törvény 36. § (2) b).
7 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
8 Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §, 2019. évi CX. törvény 36. § (2) c).
9 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 54. §. Hatályos: 2009. IX. 1-től. Módosította: 2009. évi LVI. törvény 194. §.
10 Beiktatta: 2007. évi XXII. törvény 14. §. Hatályos: 2007. VI. 1-től. Ezt követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
11 Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) l), 2019. évi LXVII. törvény 72. § c).
12 Módosította: 2008. évi XLII. törvény 68. § (1) m).

51/B. §[1] (1)[2] A fogyasztóvédelemért felelős miniszter a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján közzéteszi az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő súlyos jogsértést megállapító, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal által hozott véglegessé vált döntést vagy a bíróság által hozott jogerős döntést, valamint az azzal kapcsolatos alábbi adatokat:

a) a közzététel e § szerinti jogcímét,

b) a véglegessé válásra vagy jogerőre 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

a)[3] a fogyasztóvédelmi hatóság döntése esetében az Ákr. 27. § (2) bekezdése alapján a személyes adatot és védett adatot,

b) a Gazdasági Versenyhivatal döntése esetében a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 55/C. § (2) bekezdése alapján a korlátozottan megismerhető adatot

törölni kell.

(5) A (3) bekezdés szerint megküldött bírósági döntések közzétételére a bíróságok szervezetéről és igazgatásáról szóló 2011. évi CLXI. törvény (a továbbiakban: Bszi.) 166. §-át azzal az eltéréssel kell alkalmazni, hogy

a) a bírósági döntésben szereplő személyek azonosítását lehetővé tevő adatok törlésére a fogyasztóvédelemért felelős miniszter köteles, ha azt a bíróság saját hatáskörében nem végezte el,

b) a bírósági határozatból a jogsértő vállalkozás (1) bekezdésben meghatározott adatait nem kell törölni,

c) a Bszi. 166. § (4) bekezdését nem kell alkalmazni.

(6) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) és (2) bekezdés szerinti közzétételt a közigazgatási vagy bírósági döntés kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles elvégezni.

---

1 Beiktatta: 2016. évi CLXVIII. törvény 5. §. Hatályos: 2017. I. 1-től.
2 Megállapította: 2017. évi L. törvény 152. § (4). Módosította: 2025. évi XCIV. törvény 7. § 6.
3 Módosította: 2017. évi L. törvény 153. § f).

(7)[1] A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) és (2) bekezdés alapján közzétett adatokat – feltéve, hogy a vállalkozás felelősségét az e törvény felhatalmazása alapján kiadott kormányrendeletben meghatározott újabb súlyos jogsértésért a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal véglegesen vagy a bíróság jogerősen meg nem állapította – a közzétételtől számított két év elteltével törli a honlapról.

(8)[2] A fogyasztóvédelemért felelős miniszter biztosítja, hogy a honlapon az (1) bekezdés alapján közzétett közigazgatási vagy bírósági döntés, valamint az azzal kapcsolatos adatok szövegében a vállalkozás nevére, annak az elektronikus kereskedelmi szolgáltatás nyújtása során használt, a fogyasztók számára beazonosítható elnevezésére, honlapjának címére, a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal végleges döntésére, valamint a bíróság jogerős határozatára, a jogorvoslati eljárás tényére és a megsértettként megjelölt jogszabályi rendelkezésre keresni lehessen.

HARMADIK RÉSZ

Záró rendelkezések

Hatálybalépés

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

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

53. §[3]

54. §[4]

Felhatalmazás

55. § (1)[5] Felhatalmazást kap a Kormány, hogy

a)[6] a fogyasztóvédelmi hatóság által – közigazgatási hatósági hatáskörben eljárva – alkalmazandó kiegészítő eljárási szabályokra

b)[7] a mintavételi költség, továbbá a laboratóriumi, illetve az egyéb vizsgálatok költségének mértékére és megfizetésére,[8]

c)[9] az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő, az 51/B. § (1) bekezdésében előírt közzétételi kötelezettséggel járó súlyos jogsértések eseteire,[10]

d)–e)[11]

f)[12] a fogyasztóvédelmi hatóság által kiszabott bírságok befizetésére és a jogszabály alapján az eljáró hatóságot megillető eljárási költség felhasználására,[13]

g)[14]

---

1 Megállapította: 2017. évi L. törvény 152. § (5). Hatályos: 2018. I. 1-től.
2 Megállapította: 2017. évi L. törvény 152. § (5). Hatályos: 2018. I. 1-től.
3 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LV. törvény 38. § (2). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
4 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § e). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
5 Számozását módosította: 2002. évi XXXVI. törvény 23. § (2).
6 Megállapította: 2017. évi CLXXIX. törvény 10. §. Hatályos: 2018. I. 1-től.
7 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 55. § (1). Hatályos: 2008. IX. 1-től.
8 Lásd: 212/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet.
9 Megállapította: 2016. évi CLXVIII. törvény 6. §. Hatályos: 2017. I. 1-től.
10 Lásd: 453/2016. (XII. 19.) Korm. rendelet.
11 Hatályon kívül helyezte: 2013. évi CCLII. törvény 149. § (3). Hatálytalan: 2014. III. 15-től.
12 Megállapította: 2011. évi CLXVI. törvény 9. § (3). Hatályos: 2012. I. 1-től.
13 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.
14 Hatályon kívül helyezte: 2019. évi LXVII. törvény 73. § b). Hatálytalan: 2019. IX. 1-től.

h)[1] a fogyasztóvédelmi hatóság vagy hatóságok kijelölésére, feladat- és hatáskörére,[2]

i)[3]

j)[4] az (EU) 2020/1828 irányelvnek való megfelelés céljából a feljogosított szervezetek jegyzékre való felkerülése céljából lefolytatandó eljárására, valamint a jogsérelem orvoslására irányuló képviseleti keresetek finanszírozásának vizsgálatára,

k)[5] az Európai Fogyasztói Központok Hálózatában való részvételre,

l)[6] 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[7]

vonatkozó részletes szabályokat rendelettel meghatározza.

(2)[8] 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.

(3)[9] Felhatalmazást kap a Kormány, hogy meghatározza a pótalkatrészek kötelező forgalmazására alkalmazandó követelményeket, a gyártók által jogellenesen tervezett avulással kapcsolatos jogkövetkezményeket, a pótalkatrészek és a javítóhálózat biztosításával, a tájékoztatással kapcsolatos kötelezettségeket, a digitális és csatlakoztatott eszközök élettartamával, a szoftverek elavulásával kapcsolatos kötelezettségeket, valamint az áru megvásárlásával egyidejűleg szállított operációs rendszer és a szoftver frissítéseihez kapcsolódó szoftverek elavulása miatti kockázatok csökkentésének lehetséges módjait.

(4)[10] Felhatalmazást kap a fogyasztóvédelemért felelős miniszter, hogy a gyermekek és az ifjúság védelméért felelős miniszterrel, valamint az egészségügyért felelős miniszterrel egyetértésben rendeletben szabályozza a 16/A. § (7) bekezdés szerinti hallásvédelmi tájékoztató tartalmára vonatkozó szabályokat.[11]

(5)[12] Felhatalmazást kap a Kormány, hogy a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére nem értékesíthető, illetve nem kiszolgálható energiaital összetételét rendeletben állapítsa meg.

56. §[13] Felhatalmazást kap a fogyasztóvédelemért felelős miniszter, hogy rendeletben

a) állapítsa meg a békéltető testületi elnöki és tagsági feladat ellátására vonatkozó kiválasztási eljárás szabályait és a békéltető testületi elnökök és tagok díjazásáról, képzéséről és a békéltető testületi alapvizsgáról szóló részletes szabályokat, valamint[14]

---

1 Módosította: 2006. évi CIX. törvény 102. § (5) g).
2 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.
3 Hatályon kívül helyezte: 2019. évi LXVII. törvény 73. § b). Hatálytalan: 2019. IX. 1-től.
4 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 15. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.
5 Megállapította: 2009. évi CXLVIII. törvény 36. §. Hatályos: 2010. I. 1-től.
6 Megállapította: 2013. évi CLXXXIII. törvény 13. §. Hatályos: 2013. XI. 19-től.
7 Lásd: 530/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet.
8 Megállapította: 2011. évi XXIV. törvény 39. §. Hatályos: 2011. IV. 21-től.
9 Beiktatta: 2021. évi II. törvény 5. § (2). Hatályos: 2021. III. 1-től.
10 Beiktatta: 2024. évi XXX. törvény 42. §. Hatályos: 2024. IX. 1-től.
11 Lásd: 60/2025. (XII. 30.) NGM rendelet.
12 Beiktatta: 2025. évi XVII. törvény 3. §. Hatályos: 2025. VI. 11-től.
13 Megállapította: 2023. évi XX. törvény 16. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.
14 Lásd: 5/2023. (VI. 19.) IM rendelet.

b) az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztó jogvita esetén eljáró békéltető testületeket kijelölje.[1]

56/A. §[2] (1)[3]

(2)[4]

(3)–(4)[5]

(5)[6] 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. §[7] 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. §[8] E törvénynek az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvény és a közigazgatási perrendtartásról szóló törvény hatálybalépésével összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2017. évi L. törvénnyel (a továbbiakban: Ákr.-Kp. Módtv.) megállapított rendelkezéseit az Ákr.-Kp. Módtv. hatálybalépését követően indult és a megismételt eljárásokban kell alkalmazni.

56/D. §[9] A 21. § (6) bekezdésétől, illetve a 23. §-tól eltérően, a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvény hatálybalépésekor működő békéltető testület tagjainak és elnökének megbízatási ideje 2023. december 31-éig meghosszabbodik.

56/E. §[10] A 38/B. § (7) bekezdése szerinti elévülési időre vonatkozó rendelkezést a 2023. június 25-én vagy azt követően bekövetkezett jogsértéseken alapuló jogsérelem orvoslására irányuló igényekre kell alkalmazni.

56/F. §[11] E törvénynek az egyes törvényeknek a készpénzhasználattal összefüggő módosításáról szóló 2025. évi LXII. törvénnyel megállapított 9. §-át az automatából történő értékesítésre abban az esetben kell alkalmazni, ha az automata üzembe helyezésére 2025. június 30. napját követően került sor.

Az Európai Unió jogának való megfelelés[12]

57. §[13] (1)[14] Ez a törvény a következő uniós jogi aktusoknak való megfelelést szolgálja:

a)[15] a hulladékokról szóló 2008/98/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. május 30-i (EU) 2018/851 európai parlamenti és tanácsi irányelv;

---

1 Lásd: 5/2023. (VI. 19.) IM rendelet 5. cím.
2 Megállapította: 2004. évi CXX. törvény 13. §. Hatályos: 2004. XII. 10-től.
3 Hatályon kívül helyezte: 2008. évi XLII. törvény 66. § (1) p). Hatálytalan: 2008. IX. 1-től.
4 Hatályon kívül helyezte: 2011. évi XLI. törvény 18. § (2). Hatálytalan: 2012. I. 1-től.
5 Hatályon kívül helyezte: 2012. évi LXXXVIII. törvény 38. § n). Hatálytalan: 2012. IX. 1-től.
6 Megállapította: 2012. évi LV. törvény 35. §. Hatályos: 2012. VII. 29-től.
7 Beiktatta: 2008. évi XLII. törvény 58. §. Módosította: 2012. évi LV. törvény 37. § (1) j).
8 Megállapította: 2017. évi L. törvény 152. § (6). Hatályos: 2018. I. 1-től.
9 Beiktatta: 2022. évi XXII. törvény 73. §. Hatályos: 2022. VII. 26-tól.
10 Beiktatta: 2022. évi LXI. törvény 12. §. Hatályos: 2023. VI. 25-től.
11 Beiktatta: 2025. évi LXII. törvény 2. §. Hatályos: 2025. VII. 1-től.
12 Beiktatta: 2007. évi XXII. törvény 15. §. Hatályos: 2007. VI. 1-től.
13 Megállapította: 2007. évi XXII. törvény 15. §. Hatályos: 2007. VI. 1-től.
14 Megállapította: 2008. évi XLII. törvény 59. § (1). Hatályos: 2008. IX. 1-től.
15 Megállapította: 2021. évi II. törvény 5. § (3). Hatályos: 2021. III. 1-től.

b)[1] a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről szóló, 1998. február 16-i 98/6/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv [a 2. § 7–8. pontja, a 14. § (1)–(3), (5) és (6) bekezdés, az 56/A. § (5) bekezdésben adott felhatalmazás alapján megalkotott miniszteri rendelettel együtt];

c)[2] a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2020. november 25-i (EU) 2020/1828 európai parlamenti és tanácsi irányelv [2. § 5., 11., 15., 20., 21., 22., 23., 25., 34. pontja, 38. §, 38/A.–38/G. §, 46. § (2) bekezdés *b)* pontja, 47. § (1) bekezdés *a)* és *b)* pontja, 49. § (1) bekezdése, 51. § (2)–(4) bekezdése, 56/E. §];

d)[3] a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) szóló 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv [2. § 1., 3., 14., 27., 31. 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 *c)* és *d)* pontja];

e)[4] a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívül rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről szóló, 1998. március 30-i 98/247/EK bizottsági ajánlás [18–37/A. §];

f)[5] a belső piaci szolgáltatásokról szóló 2006. december 12-i 2006/123/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv [2. § 12. pontja, a 16/A. § (1a) bekezdése, a 16/B. § (1) és (3) bekezdése, a 17/D. § (4) bekezdése, az 55. § (5) bekezdése];

g)[6] a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2012/27/EU irányelv módosításáról szóló, 2019. június 5-i (EU) 2019/944 európai parlamenti és tanácsi irányelv [a 37/B. § (1)–(2) bekezdése];

h)[7] a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról szóló, 2019. november 27-i (EU) 2019/2161 európai parlamenti és tanácsi irányelv [47. § (5) bekezdése, 47/C. § (1b) bekezdése];

i)[8] a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól szóló, 2019. május 20-i (EU) 2019/770 európai parlamenti és tanácsi irányelv [18. §, 38. §, 39. §, 45. §, 45/A. §, 45/B. §];

j)[9] az áruk adásvételére irányuló szerződések egyes vonatkozásairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az 1999/44/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2019. május 20-i (EU) 2019/771 európai parlamenti és tanácsi irányelv [18. §, 38. §, 39. §, 45. §, 45/A. §, 45/B. §].

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

a)[10] az (EU) 2017/2394 rendelet 5. cikk (1) bekezdés, 8. cikk (1) bekezdés, 9. cikk (4) bekezdés *g)* pont, 17. cikk, 26. cikk, 27. cikk (1) bekezdése, 29–30. cikk, 37. cikk (1) és (3) bekezdés és 39. cikk [a 43/A. §, a 43/B. §, a 47. § (1a) és (6) bek., a 47. § (14) bek., valamint az 51. § (2)–(4) bek.];

---

1 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 13. § (1). Hatályos: 2023. VI. 25-től.
2 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 13. § (2). Hatályos: 2023. VI. 25-től.
3 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 13. § (3). Hatályos: 2023. VI. 25-től. Módosította: 2023. évi XX. törvény 18. § b).
4 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 13. § (3). Hatályos: 2023. VI. 25-től.
5 Megállapította: 2025. évi XVII. törvény 4. §. Hatályos: 2025. VI. 11-től.
6 Megállapította: 2020. évi CXXXVI. törvény 5. §. Hatályos: 2020. XII. 12-től.
7 Megállapította: 2020. évi CXXXVI. törvény 5. §. Hatályos: 2020. XII. 12-től.
8 Beiktatta: 2021. évi LI. törvény 26. §. Hatályos: 2022. I. 1-től.
9 Beiktatta: 2021. évi LI. törvény 26. §. Hatályos: 2022. I. 1-től.
10 Megállapította: 2019. évi LXVII. törvény 71. §. Módosította: 2024. évi L. törvény 2. § c).

b)[1] a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2004. február 11-i 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet [45/D. §];

c)[2]

d)[3] a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet [2. § 9. pont, 18. § (8) bekezdés, 29. § (11) bekezdés];

e)[4] a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet.

(3)[5]

(4)[6] 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. §[7] A 16/A. § (1a) bekezdés, a 16/B. §, valamint az 55. § (5) bekezdés 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.

59. §[8] A 17/D. § (1) bekezdésének a belső piaci szolgáltatásokról szóló, 2006. december 12-i 2006/123/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 15. cikk (7) bekezdése szerinti bejelentése megtörtént.

60. §[9] A 16/A. § (1a) bekezdés, valamint az 55. § (5) bekezdés tervezetének a műszaki szabályokkal és az információs társadalom szolgáltatásaira vonatkozó szabályokkal kapcsolatos információszolgáltatási eljárás megállapításáról szóló, 2015. szeptember 9-i (EU) 2015/1535 európai parlamenti és tanácsi irányelv 5–7. cikke szerinti előzetes bejelentése megtörtént.

1. melléklet az 1997. évi CLV. törvényhez[10]

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.[11]

1. A képzés témakörei

1.1. A képzés tárgykörei:

1 Megállapította: 2023. évi XCVI. törvény 41. §. Hatályos: 2024. III. 1-től.
2 Hatályon kívül helyezte: 2019. évi LXVII. törvény 73. § c). Hatálytalan: 2020. I. 17-től.
3 Megállapította: 2022. évi LXI. törvény 13. § (4). Hatályos: 2023. VI. 25-től.
4 Beiktatta: 2018. évi LXXVI. törvény 3. §. Hatályos: 2018. XII. 3-tól.
5 Hatályon kívül helyezte: 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (5). Hatálytalan: 2013. XI. 19-től.
6 Beiktatta: 2013. évi CLXXXIII. törvény 14. § (2). Hatályos: 2014. I. 13-tól.
7 Megállapította: 2025. évi XVII. törvény 5. §. Hatályos: 2025. VI. 11-től.
8 Beiktatta: 2024. évi L. törvény 1. § (6). Hatályos: 2025. I. 1-től.
9 Beiktatta: 2025. évi XVII. törvény 6. §. Hatályos: 2025. VI. 11-től.
10 Megállapította: 2014. évi XLI. törvény 1. § (9), 1. melléklet. Hatályos: 2014. X. 7-től.
11 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (9). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.

1.1.1. Fogyasztóvédelmi alapismeretek:
a) a fogyasztóvédelem intézmény- és szabályozási rendszere,
b) a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának szabályai,
c) a tisztességes kereskedelmi gyakorlatok,
d) az általános reklámtilalmak és reklámkorlátozások,
e) a szavatossággal, illetve jótállással kapcsolatos minőségi kifogások intézése, a fogyasztót megillető jogok,
f) a tisztességes szerződési feltételek kialakítása,
g) a speciális értékesítési formákra (távollévők között kötött szerződésekre, üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre) vonatkozó szabályok,
h)[1] a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara által működtetett 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

1 Módosította: 2020. évi CXXXVI. törvény 6. §, 2022. évi XXII. törvény 74. § 3.

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

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

3.5.[3] 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.[4] 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.[5] 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.[6]

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

A békéltető testületek illetékességi területe

	A	B	C
1	Békéltető testület neve	Békéltető testület székhelye	Illetékességi terület
2	Budapesti Békéltető Testület	Budapest	Budapest
3	Baranya Vármegyei Békéltető Testület	Pécs	Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye
4	Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Miskolc	Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

1 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (10). 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 Megállapította: 2015. évi CLXXXVI. törvény 58. § (11). Hatályos: 2016. I. 1-től. Rendelkezéseit a hatálybalépést követően indult eljárásokban kell alkalmazni.
6 Hatályon kívül helyezte: 2015. évi CLXXXVI. törvény 60. § f). Hatálytalan: 2016. I. 1-től.
7 Beiktatta: 2023. évi XX. törvény 17. §, 1. melléklet. Hatályos: 2024. I. 1-től.

5	Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület	Szeged	Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye
6	Fejér Vármegyei Békéltető Testület	Székesfehérvár	Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye
7	Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület	Győr	Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye
8	Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	Debrecen	Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye
9	Pest Vármegyei Békéltető Testület	Budapest	Pest vármegye

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 ---- 5
IV. Fejezet ---- 5
A forgalmazással, illetve a szolgáltatásnyújtással összefüggő különös követelmények ---- 5
Az ár feltüntetése ---- 5
A csomagolás ---- 6
Különös felelősségi szabályok ---- 6
IV/A. Fejezet ---- 7
A gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló különös rendelkezések ---- 7
IV/B. Fejezet ---- 8
Fogyasztói csoport szervezésének tilalma ---- 8
V. Fejezet ---- 8
A fogyasztók oktatása ---- 8
VI. Fejezet ---- 8
A fogyasztói jogok érvényesítése ---- 9
Panaszkezelés, ügyfélszolgálat ---- 9
Fogyasztóvédelmi referens ---- 13
Békéltető testület ---- 15
Fogyasztóvédelmi rezsipont ---- 32
A fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetek ---- 32
MÁSODIK RÉSZ ---- 37
A FOGYASZTÓVÉDELEM ÁLLAMI, ÖNKORMÁNYZATI ÉS ÉRDEK-KÉPVISELETI INTÉZMÉNYRENDSZERE ---- 37
VII. Fejezet ---- 37
A fogyasztóvédelem állami intézményrendszere ---- 37
Együttműködés az Európai Gazdasági Térség államainak fogyasztóvédelmi hatóságaival ---- 37
VIII. Fejezet ---- 38
A helyi önkormányzatok szerepe ---- 39
IX. Fejezet ---- 39
A fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek ---- 39
X. Fejezet ---- 40

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása 40
HARMADIK RÉSZ 53
Záró rendelkezések 53
Hatálybalépés 53
Felhatalmazás 53
Az Európai Unió jogának való megfelelés 55
1. melléklet az 1997. évi CLV. törvényhez 57
A fogyasztóvédelmi referens hatósági jellegű képzés szakmai követelményei 57
2. melléklet az 1997. évi CLV. törvényhez 59
A békéltető testületek illetékességi területe 59