

5. Segédanyag – Vitarendezési lehetőségek

Veled is előfordult már, hogy reklamációval éltél például egy hibás termék miatt, de az eladó nem reagált a panaszodra, vagy az általa adott választ nem tartottad elfogadhatónak? Lássuk, mit tehetünk egy ilyen helyzetben.

Forduljunk békéltető testülethez!

Amennyiben vitánk keletkezik az eladóval egy megvásárolt termék kapcsán, és nem tudunk megegyezni, békéltető testülethez fordulhatunk.

A békéltető testület egy olyan vitarendezési fórum, melynek célja egyezség létrehozása a vásárló és a kereskedő között. Tehát, ha nem tudunk megegyezni az eladóval, bíróság helyett fordulhatunk békéltető testülethez, ahol gyorsabban és díjmentesen történik a vitás ügy megoldása. A békéltető testület eljárását tehát nekünk, mint vásárlónak kell kezdeményezni.



Fontos, hogy csak abban az esetben fordulhatunk a testülethez, ha előtte már megpróbáltunk megegyezni az eladóval. Ha pedig az eladó nem hajlandó az együttműködésre, kérhetjük a békéltető testület segítségét.

Hogyan indíthatsz békéltető testületi eljárást?

A békéltető testület segítségét úgy tudod igénybe venni, ha írásbeli kérelmet írsz, amelyben fel kell tüntetned bizonyos információkat. Ennek részletes felsorolását alább olvashatod. Fontos, hogy ne felejtse el a kérelemmel elküldeni a panaszoddal kapcsolatos iratokat, így például az eladó nyilatkozatát a panaszod elutasításáról, illetve a termék vagy szolgáltatás megvásárlását igazoló számlát, nyugtát.

A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell benyújtani, személyesen, postai úton vagy e-mailben.

A békéltető testületek elérhetőségei megtalálható az interneten (bekeltetes.hu), illetve az eladó is köteles az illetékes békéltető testület elérhetőségéről informálni téged, például az üzletben kihelyezett tájékoztató útján.

A békéltető testülethez benyújtandó kérelemnek többek között tartalmaznia kell:

- a) nevedet, lakóhelyedet,
- b) az eladó nevét, székhelyét,
- c) álláspontod rövid leírását,
- e) a kérelemben nyilatkoznod kell arról, hogy az eladóval megkísérelted a vitás ügy rendezését,
- f) annak meghatározását, hogy milyen döntést szeretnénk (pl. cserét vagy a vételár visszafizetését stb.) és

h) aláírással.

Érdemes figyelembe venni, hogy bár a békéltető testületi eljárás ingyenes, egyéb költségek felmerülhetnek, amiket meg kell fizetned. Ilyen például a postai levelezés vagy az utazás költsége.

Hogyan történik a békéltetés?

A békéltető testület elnöke nyolc napon belül megvizsgálja a beküldött kérelmed, és eldönti, hogy a testület eljárhat-e az ügyedben. Amennyiben igen, úgy az elnök az eljárás megindulásától (a kérelem beérkezésétől) számított hatvan napon belül meghallgatási időpontot tűz ki, melyről téged és az eladót is időben értesít.

A személyes meghallgatáson (találkozón) lehetőségetek van arra, hogy még egyszer ismertessétek panaszotok vagy kiegészítéseket az álláspontotokat.

Ha a meghallgatáson akár te, akár az eladó nem jelenik meg, a tanács akkor is lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt. Mindenképpen célszerű tehát személyesen megjelenni a meghallgatáson.

Milyen eredménnyel zárulhat az eljárás?

Az eljárás fő célja, hogy sikerüljön megegyezned az eladóval. Amennyiben nem jön létre egyezés, a békéltető testület ajánlást, vagy kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, illetve meg is szüntetheti az ügyet.