

# 1997. évi CLV. törvény

## a fogyasztóvédelemről

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 a társadalmi szervezeteken keresztül történő fogyasztói érdekképviselőkhöz fűződő érdekek - védelmét, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését, a következő törvényt alkotja:

### *ELSŐ RÉSZ*

## *ÁLTALÁNOS ÉS A FOGYASZTÓI ÉRDEKVÉDELMEZ BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK*

### I. Fejezet

#### Általános rendelkezések

#### **A törvény hatálya**

**1. §** E törvény hatálya - külön törvény eltérő rendelkezése hiányában - kiterjed a természetes és a jogi személynek, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaságnak, továbbá a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepének (a továbbiakban együtt: gazdálkodó szervezet) a Magyar Köztársaság területén végzett mindazon tevékenységére, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.

#### **Értelmező rendelkezések**

**2. §** E törvény alkalmazásában:

- a) *Áru*: bármely birtokba vehető, forgalomképes dolog, ideértve a dolog módjára hasznosítható javakat is.
- b) *Biztosítási szolgáltatás*: biztosító társaság, illetve biztosító szövetkezet biztosítási szerződés megkötésére és teljesítésére irányuló tevékenysége, ideértve a biztosítási alkusz és a biztosítási szaktanácsadó részére végzett tevékenységet is.
- c) *Szolgáltatás*: olyan tevékenység, amely a fogyasztóval kialakított közvetlen kapcsolat keretében elégíti ki a fogyasztói szükségleteket úgy, hogy a szolgáltatás nyújtása és igénybevétele (fogyasztása) időben részben vagy teljesen egybeesik.
- d) *Fogyasztási kölcsön*: a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény hatálya alá nem tartozó minden olyan kölcsön, részletfizetés vagy halasztott fizetés, amelyet gazdálkodó szervezet fogyasztó részére nyújt az általa forgalmazott áru megvásárlásához, illetve az általa nyújtott szolgáltatás igénybevételeéhez.
- e) *Fogyasztó*: az a személy, aki - gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül - árut vesz, rendel, kap, használ, illetve akinek a részére a szolgáltatást végzik, továbbá, aki az áruval vagy szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje.
- f) *Fogyasztási kölcsönszerződés*: a fogyasztási kölcsön igénybevételére irányuló szerződés.
- g)
- h) *Fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet*: magánszemélyek által az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján létrehozott társadalmi szervezet, illetve ezek szövetsége, ha az alapszabályban meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és magánszemély tagjainak száma legalább ötven fő.
- i) *Fogyasztói forgalom*: az árunak vagy a szolgáltatásnak közvetlenül a fogyasztó mint végső felhasználó részére történő forgalmazása vagy nyújtása, továbbá ingyenes minta, áru átadása.

j) *Forgalmazó*: az árut vagy a szolgáltatást fogyasztói forgalomba hozó gazdálkodó szervezet. A törvény II. fejezetének alkalmazásában az a forgalomba hozó minősül forgalmazónak, akinek a tevékenysége az áru biztonsági jellemzőit nem befolyásolja.

k) *Gyártó*:

ka) az árunak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki az árun elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát az áru gyártójaként tünteti fel,

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

kc) akinek a tevékenysége az áru forgalomba hozatala során az áru biztonságosságát befolyásolhatja.

l) *Közüzemi szolgáltatás*: villamosenergia-, gáz-, hő-, víz-, szennyvíz- és hulladékkezelési, köztisztasági és a közcélú távbeszélő-szolgáltatás.

m) *Pénzügyi és nyugdíjpénztári szolgáltatás*: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény hatálya alá tartozó pénzügyi szolgáltatási és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenység, a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény hatálya alá tartozó befektetési szolgáltatási és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenység, a lakás-takarékpénztárakról szóló 1996. évi CXIII. törvény és a magánnyugdíjról és a magánnyugdíj-pénztárakról szóló 1997. évi LXXXII. törvény, valamint az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló 1993. évi XCVI. törvény hatálya alá tartozó szolgáltatási tevékenység, a biztosítói tevékenységről szóló 1995. évi XCVI. törvény hatálya alá tartozó biztosítási, biztosításközvetítói és biztosítási szaktanácsadói tevékenység.

n) *Forgalomból történő kivonás*: olyan intézkedés, amelynek célja a nem biztonságos áru forgalmazásának, bemutatásának, illetve a fogyasztó számára történő felajánlásának megakadályozása.

o) *Visszahívás*: olyan intézkedés, amelynek célja a gyártó vagy a forgalmazó által a fogyasztó számára rendelkezésre bocsátott vagy szállított nem biztonságos áru visszaszolgáltatása.

**EBH2004. 1093.** *Fogyasztónak minősül az a nem természetes személy is, aki az áru végső felhasználója [1997. évi CLV. tv. 2. § e) pontja].*

**BH2000. 554.** *A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alkalmazása körében - az egyéb törvényi feltételek megvalósulása esetén - nemcsak a természetes személy, hanem adott esetben a gazdasági társaság is fogyasztónak minősül [1997. évi CLV. tv. 2. § e) pont, 20. § (1) és (2) bek., 32. §, 2145/1996. (VI. 13.) Korm. határozat 1.1. a) pontja].*

## II. Fejezet

### A fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelme

**3. § (1)** Forgalomba csak biztonságos áru hozható.

(2) A gyártó köteles gondoskodni az áru biztonságosságáról.

(3) A forgalmazó nem hozhat forgalomba olyan árut, amelyről tudja vagy a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kellene, hogy az áru nem biztonságos. A forgalmazó a külön jogszabályban meghatározottak szerint köteles elősegíteni az általa forgalomba hozott áru biztonságosságának ellenőrzését, ennek során köteles különösen az áru által okozott veszélyekre vonatkozó tájékoztatás továbbadására, az áru származási helyének megállapításához és forgalmazásának nyomon követéséhez szükséges dokumentáció megőrzésre és rendelkezésre bocsátására, valamint a veszélyek elkerülése érdekében a gyártókkal és a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséggel, illetve a területi fogyasztóvédelmi felügyelőségekkel való együttműködésre.

(4) Az a gyártó vagy a forgalmazó, akinek a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kell, hogy az általuk forgalomba hozott áru nem felel meg az e törvény 4. §-ának (1) bekezdésében meghatározott biztonságossági követelménynek, a külön jogszabályban meghatározottak szerint köteles a hatáskörrel rendelkező hatóságot haladéktalanul tájékoztatni, egyidejűleg rendelkezésére bocsátani különösen a fogyasztókat érintő veszély elhárítására tett intézkedéseire vonatkozó adatokat.

*Az általános termékbiztonságról szóló 2001/95/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv a korábbi közösségi szabályozáshoz képest új rendelkezéseire figyelemmel e rendelkezés módosítja, illetve kiegészíti a törvénynek a fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelméről szóló rendelkezéseit.*

*A fogyasztók veszélyeztetésének megelőzése érdekében a gyártókat és a forgalmazókat a jogilag nem szabályozott területre eső áruk tekintetében terhelő törvényi kötelezettségek kiegészülnek, illetve egyértelműbbé válnak. Ezek a kötelezettségek elsősorban a biztonságosság területén való együttműködésre*

vonatkoznak: a forgalmazó az általa forgalomba hozott áruval kapcsolatban vesz részt a biztonságosság ellenőrzésében. A forgalmazó kötelezettsége ezen a területen elsősorban az általa forgalmazott áru által okozott veszélyekre vonatkozó tájékoztatás továbbadására, az áru származási helyének megállapításához, valamint a forgalmazás nyomán követéséhez szükséges dokumentumok megőrzésére és az eljáró hatóságok rendelkezésére bocsátására terjed ki. A forgalmazókat terhelő kötelezettség arányos a vállalt felelősséggel, így nem várható el például magánszemélyek által jótékonyossági célra rendelkezésre bocsátott egyedi, használt áruk esetén a hatóságok lehetséges veszélyekről való tájékoztatása. A gyártó és a forgalmazó a fogyasztó veszélyeztetésének elhárítása érdekében egyaránt köteles együttműködni az eljáró hatóságokkal.

**4. § (1)** Ha az áru biztonságosságát jogszabály vagy nemzeti szabvány nem határozza meg, az áru akkor minősül biztonságosnak, ha a fogyasztó életét, egészségét, testi épségét a rendeltetésszerű vagy az ésszerűen várható használat - ideértve adott esetben az üzembe helyezési, beszerelési, karbantartási előírások betartását - időtartama alatt nem, vagy csak a rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó legkisebb mértékben veszélyezteti.

(2) Az áru biztonságosságát elsősorban a következők alapján kell megítélni:

a) az áru (összetétele, csomagolása, valamint összeszerelésére, beszerelésére és karbantartására, felhasználására vonatkozó előírások) alapvető ismérvei,

b) az árunak más árura gyakorolt - az együttes használat során ésszerűen várható - hatásai,

c) az áru külső megjelenítése, címkézése, használati, hulladékkezelési vagy más tájékoztatója,

d) az áru használatának hatása a fokozott veszélynek kitett - különösen a gyermek- és az időskorú - fogyasztókra.

(3) Amennyiben a kockázat figyelmeztetés nélkül nem észlelhető azonnal, a gyártó köteles a fogyasztót írásban figyelmeztetni olyan módon, hogy a fogyasztó felmérhesse az áru rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó veszélyt, illetve megtehesse a veszély elleni óvintézkedéseket. A figyelmeztetés nem mentesíti a gyártót és a forgalmazót az áru biztonságosságával kapcsolatos kötelezettségei alól.

(4) A gyártó köteles a forgalomba hozott áruval kapcsolatos kockázati tényezőket felmérni, és megtenni a megelőzésükhöz, illetve az elhárításukhoz szükséges intézkedéseket, így különösen:

a) az árut azonosításra alkalmas jelöléssel ellátni,

b) a forgalomba hozott áru biztonságosságát mintavétel útján rendszeresen ellenőrizni,

c) az áru biztonságosságával kapcsolatos kifogásokat kivizsgálni,

d) a forgalmazót az ellenőrzések megállapításairól tájékoztatni,

e) az árut a forgalomból kivonni, illetve - a külön jogszabályban meghatározottak szerint - visszahívni.

(5) Az áru biztonságosságának megítélését nem befolyásolja önmagában az a tény, hogy később nagyobb biztonságot nyújtó áru kerül forgalomba.

**5. § (1)** A 3-4. § rendelkezéseit megfelelően alkalmazni kell a szolgáltatás nyújtása során, az azzal összefüggésben a fogyasztó számára szolgáltatott vagy elérhetővé tett árura is.

*Az általános termékbiztonsági szabályok hatálya nem terjed ki általánosságban a szolgáltatások biztonságosságára. Az általános termékbiztonsági előírásokat csupán a fogyasztónak nyújtott szolgáltatással összefüggésben a fogyasztó részére szolgáltatott vagy elérhetővé tett áru tekintetében kell alkalmazni. Nem tartozik e rendelkezések alkalmazási körébe viszont a szolgáltatás nyújtása során használt berendezések biztonságossága, mert azokat a szolgáltatás egészének biztonságosságával összefüggésben kell megítélni.*

(2) A 3-4. §-ban foglaltakat nem kell alkalmazni, ha a forgalmazó az értékesítéskor a fogyasztóval egyértelműen közli, hogy

a) az áru régiség,

b) az árut használat előtt helyre kell állítani.

### III. Fejezet

## A fogyasztók vagyoni érdekeinek védelme

### A fogyasztók vagyoni érdekeinek védelmét biztosító általános rendelkezések

**6. §** Az e törvényben meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazni kell, ha a gazdálkodó szervezet

a) az áru előállítására, átvételére, mérlegelésére, csomagolására, címkézésére, megfelelőségértékelésére, megfelelőségi jelölésére, árának feltüntetésére, tárolására, szállítására és forgalomba hozatalára, illetve a szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályi előírásokat megsérti,

b) a fogyasztókat - hamis méréssel, számolással, az áru minőségének megrontásával - megkárosítja,

c) a nyitva tartásra vonatkozó szabályokat megszegi,

- d) üzletkörébe nem tartozó árut árusít vagy szolgáltatást nyújt,
- e) a fogyasztók minőségi kifogásait a jogszabályok megsértésével intézi,
- f) a forgalomból az árut jogosulatlanul visszatartja, illetve a szolgáltatás nyújtását jogosulatlanul megtagadja,
- g) a vásárlók könyvét szabálytalanul kezeli,
- h) nem megfelelő minőségű árut hoz forgalomba vagy ilyen szolgáltatást nyújt,
- i) a hatósági árnál vagy az árura vagy szolgáltatásra egyébként kötelezően megállapított árnál magasabb árat kér.
- j)

## Fogyasztási kölcsön

**7. § (1)** A fogyasztási kölcsönszerződés érvényességéhez a szerződés írásba foglalása és egy példányának a fogyasztó részére történő átadása szükséges.

(2) Semmis az a fogyasztási kölcsönszerződés, amelyik nem tartalmazza

a) a szerződés tárgyát képező áru vagy szolgáltatás meghatározását,

b) a szerződés alapján fizetendő ellenszolgáltatás meghatározását,

c) a tulajdonjog átszállásának időpontját és feltételeit,

d) a szerződéssel kapcsolatos összes költséget, ideértve a kamatokat, járulékokat, valamint ezek éves, százalékban kifejezett értékét,

e) az éves, százalékban kifejezett teljes hiteldíjat,

f) az éves, százalékban kifejezett hiteldíj módosításának feltételeit vagy, ha ez nem lehetséges, az erről szóló tájékoztatást,

g) a részletek számát, összegét, a törlesztési időpontokat,

h) ha az áru ára vagy a szolgáltatás díja a szerződés időtartama alatt változhat, a változás feltételeit, illetve azt az összeget, melynek elérése esetén a fogyasztó hátrányos következmények nélkül a szerződéstől elállhat.

(3) A (2) bekezdés e) pontja szerinti éves, százalékban kifejezett teljes hiteldíj összegét a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény, valamint a teljes hiteldíj mutató számítására és közzétételére vonatkozó rendelkezések alapján kell kiszámítani.

(4) A fogyasztási kölcsönszerződésre vonatkozó szabályoktól a fogyasztó hátrányára eltérő szerződési kikötés semmis.

(5) A szerződés semmisségére csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

(6) A hitelező köteles a fogyasztót a fogyasztási kölcsönszerződés megkötésekor minden olyan szerződési feltételről tájékoztatni, amely jogszabály alapján válik a szerződés részévé.

(7) Fogyasztási kölcsönszerződés esetében a fogyasztó minden esetben élhet a lejárat előtti teljesítés jogával. Ebben az esetben a hitelező köteles a hiteldíjat arányosan csökkenteni.

**7/A. § (1)** Fogyasztási kölcsönszerződés esetében a Ptk. 329. §-ában foglaltaktól a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet.

(2) A fogyasztó nem kötelezhető arra, hogy a hitelezőnek a fogyasztási kölcsönszerződésből származó követeléseit ellenében váltókötelezettséget vállaljon.

(3) A hitelező a fogyasztási kölcsönszerződésből származó követelése biztosítására csak a fogyasztótól nem fogadhat el.

(4) A fogyasztó bármikor követelheti a hitelezőtől az olyan váltó vagy csekk visszaadását, amelyet a (2) vagy (3) bekezdéssel ellentétben bocsátott ki.

(5) A hitelező felel minden olyan kárért, amely a fogyasztót a (2) vagy (3) bekezdéssel ellentétes váltó- vagy csekk-kibocsátással összefüggésben érte.

## IV. Fejezet

### A fogyasztók tájékoztatása

#### A tájékoztatás célja

**8. §** A tájékoztatásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a fogyasztó rendelkezzen

a) az áru- és szolgáltatásválasztás megkönnyítéséhez, továbbá az áru és a szolgáltatás használatához, az áru fenntartásához szükséges megfelelő ismeretekkel az áru és a szolgáltatás alapvető tulajdonságairól,

jellegettségéről, az áru és a szolgáltatás minőségéről, áráról, díjáról, valamint az áru használatára vonatkozó utasításokról és használatával járó veszélyekről,

b) a jogai érvényesítéséhez szükséges alapvető ismeretekkel.

## A címkézés

**9. §** Az áru akkor hozható fogyasztói forgalomba, ha a csomagolásán vagy másutt, de az árutól elválaszthatatlanul elhelyezett címkén jól olvashatóan, közérthetően és egyértelműen tartalmazza a fogyasztók tájékoztatásához és a hatósági ellenőrzéshez szükséges, a 10. §-ban meghatározott adatokat.

**10. §** (1) Az áru címkéjének tartalmaznia kell az áru

a) azonosításra alkalmas megnevezését, amelyet védjegy vagy fantázianév nem helyettesíthet;

b) gyártójának vagy forgalmazójának nevét és címét azonosításra alkalmas módon;

c) származási helyének megjelölését, ha az áru nem az Európai Gazdasági Térségből származik.

(2) Az áru jellegétől és rendeltetésétől függően a címkének az (1) bekezdésben foglaltakon túl - a külön jogszabályban meghatározottak szerint - tartalmaznia kell az áru

a) méreteit, nettó mennyiségét az árura jellemző mértékegységben vagy darabszámban,

b) előállításához felhasznált összetevőket (mennyiségi összetételét, a felhasznált anyagok arányát),

c) rendeltetésszerű használhatóságának vagy minőségmegőrzésének várható időtartamát,

d) alapvető műszaki jellemzőit,

e) energiafelhasználásának ismérveit,

f) a külön jogszabályban meghatározott módon tanúsított környezet-, illetve természetkímélő jellegét (a felhasznált anyagok, az előállítás módja, a használat és a hulladékká válás tekintetében), a külön jogszabályban meghatározott környezetre és természetre ható veszélyesség jellegét (a felhasznált anyagok, az előállítás módja, a használat és a hulladékká válás tekintetében), illetve a környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvény és külön jogszabályok alapján fennálló környezetterhelési díj, továbbá termékdíj fizetési kötelezettséget,

g) megfelelőségi jelölését.

(3) Ha az áru jellege indokolja, a címkének - külön jogszabályban meghatározottak szerint - megfelelő tájékoztatást kell tartalmaznia az áru környezet-, illetve természetkímélő jellegéről, valamint a rendeltetésű használatával együtt járó, az áru előrelátható használati ideje alatt fennálló, valamint hulladékká válásakor jelentkező veszélyességi tényezőről úgy, hogy a fogyasztó a veszélyt képes legyen felmérni és megtenni az elhárításához szükséges intézkedéseket.

(4) A címke tartalma megjeleníthető szöveggel, számmal, képpel, ábrával, jellel és jelöléssel úgy, hogy az megfeleljen az (1)-(3) bekezdésekben foglaltaknak.

(5) Az (1) bekezdésben foglaltakat magyar nyelven is meg kell jeleníteni.

**11. §** A 9-10. §-ban foglaltakat külön törvény eltérő rendelkezése hiányában kell alkalmazni. Az egyes árufajták címkéjének tartalmára és megjelenítési formájára jogszabály további részletes előírásokat is meghatározhat.

*A törvény a címkézés szabályait az Európai Unió tagjaként való működés feltételeihez igazítja. A törvény hatályos címkézési előírásai közül ugyanis a származási hely megjelölésére vonatkozó általános követelmény jelenlegi formájában nem egyeztethető össze az európai közösségi jogból adódó elvárásokkal. Az Európai Unió tagállamaiból származó termékek esetében külön ország-megjelölés az Európai Bíróságnak a 207/83 ügyben hozott ítélete értelmében nem engedhető meg. Ennek oka, hogy a fogyasztó ezáltal különbséget tehet a hazai és más tagállamból, azaz az egységes belső piacról származó termékek között, amely lehetőség ellentétes az áruk szabad mozgása alapszabadságával. A címkézés szabályai az Európai Unió joggyakorlata szerint - tekintettel az Európai Gazdasági Térségre vonatkozó egyezményre is - úgy módosulnak, hogy az Európai Gazdasági Térségből származó áruk esetében a származási hely megjelölésének kötelezettsége megszűnik, ugyanakkor a harmadik országokból származó árukon továbbra is kötelező a származási hely feltüntetése.*

*Tekintettel az Európai Unióban a fogyasztóvédelem magas szintjére vonatkozó elvárásra, különösen pedig arra a követelményre, hogy a veszélyes termékek származásának és forgalmazásának dokumentálhatónak kell lennie, a törvény értelmében a nem az Európai Gazdasági Térségből származó áru esetén a származási hely megjelölésének kötelezettsége fennmarad.*

## A használati és kezelési útmutató

**12. §** (1) Külön jogszabályban meghatározott áru csak használati és kezelési útmutatóval hozható forgalomba.

(2) A használati és kezelési útmutatóban a fogyasztókat magyar nyelven, közérthetően és egyértelműen tájékoztatni kell az áru rendeltetésszerű használatának, felhasználásának, eltarthatóságának és kezelésének (a továbbiakban együtt: rendeltetésszerű használat) módjáról, így különösen az áru

a) rendeltetésszerű használatára vonatkozó utasításokról és feltételekről,

b) minőségének megtartásához szükséges különleges tárolási, kezelési feltételekről, amennyiben azok az áru minőségmegőrzési időtartamát, illetve felhasználhatóságát nagymértékben befolyásolják.

(3) Az import áruk esetében az árukhoz csatolt idegen nyelvű útmutatóval azonos tartalmú, magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót kell a fogyasztó számára biztosítani.

## A megfelelés tanúsítása

**13. §** Azok az áruk, amelyekre vonatkozóan jogszabály megfelelés-tanúsítási kötelezettséget ír elő, csak az előírt mód szerinti megfelelési tanúsítvánnyal együtt hozhatók forgalomba.

## Az ár feltüntetése

**14. §** (1) Az áru fogyasztói forgalombahozatalakor a forgalmazó köteles - külön jogszabályban meghatározottak szerint - a fogyasztót írásban tájékoztatni az eladási árról és az egységárról, illetve a szolgáltatás díjáról.

(2) Az eladási árat, az egységárat és a szolgáltatás díját a Magyar Köztársaság területén törvényes fizetőeszköz szerint meghatározva, egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

(3) A Magyar Köztársaság területén fogyasztói forgalomba hozott áru és szolgáltatás áráként a fogyasztói forgalomban fizetendő árat kell feltüntetni.

(4) Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén az áru eladási árán, vagy a szolgáltatás díján a feltüntetett legalacsonyabb eladási árat vagy szolgáltatási díjat kell érteni.

(5) Az árcímke nem takarhatja el az egyedi csomagoláson jogszabály kötelező előírása szerint elhelyezett fogyasztói tájékoztatót.

## A csomagolás

**15. §** (1) Az árut úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás óvja meg az áru minőségét, könnyítse meg szállítását, ne befolyásolja hátrányosan az áru minőségét vagy mennyiségét, segítse elő a korszerű kiszolgálást, feleljen meg a biztonságos munkavégzés és az egészségvédelem követelményeinek.

(2) Az áru csomagolására jogszabály további előírásokat határozhat meg.

## Felelősség a tájékoztatási és csomagolási szabályok megsértéséért

**16. §** (1) A fogyasztók tájékoztatására, valamint a csomagolásra vonatkozó szabályok megtartására

a) a címkézés, a használati és kezelési útmutató, a megfelelés-tanúsítás, valamint a csomagolás tekintetében a gyártó,

b) az ár feltüntetése tekintetében a forgalmazó köteles.

(2) Ha a gyártó az árut nem látja el a törvény 9-15. §-aiban, illetve külön jogszabályban meghatározott tájékoztatással és csomagolással, a forgalmazó köteles azt pótolni.

(3) A forgalmazónak kell bizonyítania, hogy a tájékoztatást a fogyasztónak megadta.

(4) A fogyasztó - választása szerint - a gyártóval, illetve az árut forgalomba hozó bármelyik gazdálkodó szervezettel szemben érvényesítheti jogait, függetlenül attól, hogy a gyártót megnevezték-e.

(5) A (2)-(4) bekezdésekben foglalt rendelkezések nem érintik a forgalmazónak a gyártóval szemben érvényesíthető igényeit.

## 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) 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 társadalmi szervezetek véleményét is.

(4) A Nemzeti Alaptanterv elvei és követelményei szerint az ifjúsági, családjogi, szociális és esélyegyenlőségi miniszter (a továbbiakban: miniszter) közreműködik a közoktatás intézményei számára készülő fogyasztóvédelmi tantervi követelmények meghatározásában.

(5) Az állam az iskolai fogyasztóvédelmi oktatással kapcsolatos feladatait az oktatási intézményeken keresztül, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséggel és a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetekkel együttműködve látja el.

## VI. Fejezet

### A fogyasztói jogok érvényesítése

#### **Békéltető testület**

**18. § (1)** A békéltető testület eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy (fogyasztói jogvita) egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésének biztosítása érdekében.

(2) A békéltető testület a területi gazdasági kamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület.

(3) A békéltető testületet az azonos területen működő kereskedelmi és iparkamara és agrárkamara közösen működteti.

(4)

(5) A helyi önkormányzatok - önkéntesen és a kamarával történő megállapodás alapján - részt vállalhatnak a békéltető testület működtetésének feladataiból.

**19. § (1)** A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

(2)

**20. § (1)** Az eljárásra az a békéltető testület illetékes, amelynek területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetőleg a 28. § (2) bekezdése alapján eljárást kezdeményező szervezet székhelye található.

(2) Belföldi lakóhely hiányában az illetékesség a fogyasztó tartózkodási helyéhez igazodik. Ha ez külföldön van, az illetékességet a panasszal érintett gazdálkodó szervezet vagy az annak képviseletére hivatott szerv székhelye alapítja meg.

(3) A fogyasztó a kérelmet az (1) bekezdés szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye szerint illetékes testületnél is benyújthatja.

(4) A békéltető testület illetékességi területe a testületet működtető területi gazdasági kamarák illetékességi területéhez igazodik.

**21. § (1)** A békéltető testület elnökből, elnökhelyettesből és tagokból (a továbbiakban együtt: békéltető testületi tagok) áll.

(2) A testületi tagokat - testületenként legalább tíz, legfeljebb harminc főt - egyrésztől a kamara, másrésztől a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetek egyenlő arányban jelölik ki. A jelölés során biztosítani kell, hogy a testületnek legyen olyan tagja, aki a 25. § (4) bekezdésében meghatározott követelményeknek megfelel.

(3) A tagokról a testület elnöke listát vezet. A lista tartalmazza a tagok nevét, szakmai ismeretük és a jelölő szervezet megjelölését. Ezek az adatok közérdekből nyilvános adatok. Az elnök a testületi tagok listáját megküldi a békéltető testület működési feltételeit biztosító kamarának, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőségnek, továbbá kérésre a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségnek, a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezeteknek, valamint a helyi önkormányzatoknak.

(4) Az elnököt - a testületi tagok közül - a békéltető testület választja meg. A választás eredményét a békéltető testület megküldi a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség főigazgatójának. Ha az elnök testületi tagsági megbízatásának megszűnését követő hatvan napon belül a békéltető testület nem választ elnököt, az új elnököt - a Fogyasztóvédelmi

Főfelügyelőség főigazgatójának javaslatára - a miniszter bízta meg a testületi tagok közül. Az elnök teljes jogkörrel képviseli a testületet.

(5) Az elnökhelyettest az elnök jelöli ki a testületi tagok közül. Az elnökhelyettes teljes jogkörrel helyettesíti az elnököt annak akadályoztatása esetén.

(6) A békéltető testületi tagok megbízatása három évre szól. A tagok újraválaszthatóak.

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

**22. §** (1) Békéltető testületi tag az lehet, aki felsőfokú iskolai végzettséggel és annak megfelelő, legalább két éves igazolt szakmai gyakorlattal rendelkezik.

(2) Nem lehet békéltető testületi tag,

a) aki a polgári jog szabályai szerint cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes,

b) aki a büntetett előléthez fűződő hátrányok alól nem mentesült.

**23. §** A békéltető testület tagjainak 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.

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

a) a megbízatás időtartamának lejártával,

b) a 22. § (2) bekezdésében foglalt kizáró okok bekövetkezése esetén,

c) lemondással,

d) alkalmatlanná válása esetén,

e) halálával.

(2) Az (1) bekezdés d) pontja szerinti esetben a megbízatás megszűnését a békéltető testület elnöke - az érintett testületi tag meghallgatása után és a tagot jelölő szervezet véleményének figyelembevételével - állapítja meg.

(3) Ha a békéltető testületi tag megbízatása a törvényben szabályozott bármely okból megszűnik, helyette a testületi tag jelölésére vonatkozó rendelkezések megfelelő alkalmazásával új testületi tagot kell kijelölni.

**25. §** (1) A békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. Az eljáró tanács egyik tagját az eljárást megindító fogyasztó, illetve a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, egy másik tagját pedig az eljárással érintett gazdálkodó szervezet jelöli ki a testületi tagok 21. § (2) bekezdésében meghatározott listájáról, és az így kijelölt két tag jelöli ki az eljáró tanács elnökét.

(2) Ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy a két kijelölt testületi tag a kijelölésüktől számított három napon belül nem egyezik meg a harmadik tag személyében, vagy, ha más okból szükséges, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki, figyelemmel arra, hogy legalább egy tag a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek által jelölt, egy másik tag pedig a kamara által jelölt testületi tagok közül kerüljön ki, valamint minden olyan szempontra, amely nagy valószínűséggel biztosítja független és pártatlan testületi tag kijelölését.

(3) Ha a felek az ügy eldöntését egyszerűnek tartják és egy testületi tag személyében megállapodnak, ez a testületi tag egyedül jogosult az eljárás lefolytatására.

(4) A (3) bekezdésben meghatározott esetben egyedül eljáró testületi tagként csak az jelölhető ki, aki jogi végzettséggel rendelkezik, és a megelőző három évben nem állt az öt jelölő kamarával, illetve fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezettel, vagy ezek tagjával munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban.

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

**26. §** (1) A békéltető testületi tag az eljárásból ki van zárva, ha neki vagy hozzátartozójának [Ptk. 685. § b) pont] a vitás üggyhez személyi vagy vagyoni érdekelttsége 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) A fél az általa kijelölt testületi tag ellen csak olyan okból élhet kizárási kérelemmel, amely a kijelölést követően vált előtte ismertté.

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



(6) 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 érdemi határozatot nem hozhat.

**26/A. §** A békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, határozatainak típusairól, kikényszerítésének módjáról és a rendelkezésre álló jogorvoslatokról.

**27. §** (1) A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését.

(2) E körben a gazdálkodó szervezet fokozott együttműködésre köteles. Ha a fogyasztó panaszával nem ért egyet, köteles a fogyasztónak erről haladéktalanul rövid indokolással ellátott írásbeli nyilatkozatot adni.

**28. §** (1) A békéltető testület eljárása a 27. §-ban szabályozott egyeztetést követően kérelemre indul.

(2) A kérelmet a fogyasztó vagy - a több fogyasztót érintő vitás ügyben az érintettek felhatalmazása alapján - a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet terjesztheti elő.

(3) A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásos formának elektronikus irat használatával is eleget lehet tenni. A kérelemnek tartalmaznia kell

a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, illetve az eljárást kezdeményező szervezet nevét, székhelyét és az érintettek felhatalmazását,

b) a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét,

c) - ha az illetékességet a 20. § (3) bekezdése szerint a szerződés teljesítésének helyére kívánja alapítani - a fogyasztónak a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát,

d) a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,

e) a fogyasztó nyilatkozatát a 27. § (1) bekezdésében előírt feltétel teljesítéséről,

f) a testület döntésére irányuló indítványt.

(4) A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a gazdálkodó szervezet írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, illetőleg - közüzemi, valamint pénzügyi szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezet esetében - az ügyfélszolgálati iroda elutasító nyilatkozatát, ezek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az egyeztetés megkísérléséről.

(5) Ha a kérelem nem felel meg a (3)-(4) bekezdésben foglaltaknak, a békéltető testület elnöke a kérelmet a hiányok megjelölése mellett pótlás végett a kérelmezőnek visszaküldi.

**28/A. §** Az eljárás megindítása az elévülést megszakítja. Az eljárás eredményes befejezése után az elévülésre a Ptk. 327. §-a (1) és (2) bekezdésében, az eljárás eredménytelensége esetén a Ptk. 326. §-a (2) bekezdésében foglaltak irányadók.

**29. §** (1) Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik.

(2) A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított három munkanapon 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.

(3) A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök az eljárás megindulásától számított harminc napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

(4) Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról a feleket a kérelem másolatának és a 21. § (3) bekezdése szerinti lista egyidejű megküldésével kellő időben előzetesen értesíti, azzal a felhívással, hogy az eljáró tanács általuk jelölhető tagjára vonatkozó javaslatukat legkésőbb az értesítés kézhezvételétől számított három napon belül tegyék meg, illetve - egyszerűen eldönthető ügy esetén - az egyedül eljáró testületi tag személyében e határidő alatt állapodjanak meg, ellenkező esetben a kijelölésről a békéltető testület elnöke hivatalból gondoskodik. Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie.

(5) Az értesítésben a panasszal érintett gazdálkodó szervezetet fel kell szólítani, hogy az értesítés kézhezvételétől számított öt napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a panasz jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezéseként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a gazdálkodó szervezetet, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

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

(7) Ha a gazdálkodó szervezet válasziratát nem terjeszti elő, a tanács köteles az eljárást folytatni, anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításai elismerésének tekintené.

**30. §** (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

(2) Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni. Köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére.

(3) Az eljárás nyilvános, bármelyik fél azonban kérheti a nyilvánosság kizárását.

**31. §** (1) 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 gazdálkodó szervezet az alávétésre 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 hozhat határozatot.

(3)

(4) A tanács az eljárást megszünteti, ha

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,

c) az eljárás folytatása lehetetlen,

d) az eljárás folytatására - a tanács megítélése szerint - bármely okból nincs szükség.

(5) A tanács az ügy érdemében szótöbbséggel határozatot hoz.

(6) A tanács az eljárást az eljárás megindulását követő hatvan napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

**32. §** A tanács határozata

a) ajánlás, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem fogadja el, vagy

b) kötelezést tartalmazó határozat, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor (alávétés) vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

**33. §** (1) A határozatnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra, és a döntés alapjául szolgáló indokokra. Rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.

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

(3) A határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint - a határozat kihirdetését követő naptól számított - tizenöt napos határidőt kell szabni.

(4) A tanács határozatát a határozathozatal napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb nyolc napon belül meg kell küldeni a feleknek és a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségnek.

**34. §** (1) A tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

(2) A tanács határozata ellen fellebbezésnek nincs helye, a határozat érvénytelenítése azonban kérhető a bíróságtól, a (3) bekezdésben meghatározottak szerint.

(3) A fél a határozatnak a részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel a határozat érvénytelenítését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek, vagy a 19. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra.

(4) A bíróság a tanács kötelező határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti.

(5) A bíróság ítélete kizárólag a határozat érvénytelenítésére vonatkozhat.

(6) A bírósági eljárására egyébként a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadók.

**35. §** (1) A határozat kézhezvételétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatában előforduló bármely névcsere, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, illetve a határozat meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

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

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

**36. §** (1) A békéltető testületet működtető kamara és a fogyasztóvédelmi felügyelőség ellenőrzi a tanács kötelező határozatának végrehajtását, illetve azt, hogy mennyiben járnak el a felek az ajánlásban foglaltaknak megfelelően.

(2) Ha a gazdálkodó szervezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, az (5) bekezdésben meghatározott értesítést a békéltető testület továbbítja a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségnek, és a békéltető testületet működtető kamarának, amely - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosult, illetve ha az ajánlásban foglaltak a békéltető testület határozata szerint a fogyasztók széles körét érintik, a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség köteles a vizsgált panaszt és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

(3) Ha a gazdálkodó szervezet a tanács kötelező határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó, illetve az eljárást kezdeményező szervezet kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

(4) A bíróság megtagadja a kötelező határozat végrehajtását, ha a 19. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra.

(5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezés és a kötelező határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

**36/A. §** A békéltető testület köteles tevékenységéről évente, a tárgyévét követő év március 31-éig összefoglaló tájékoztatót készíteni és azt a miniszternek megküldeni. A miniszter gondoskodik a rendelkezésére bocsátott összefoglaló tájékoztatók közzétételéről.

**37. §** A békéltető testület az eljárására vonatkozó részletes szabályokat a törvény keretei között szabadon állapíthatja meg. Az országos gazdasági kamarák az egységes gyakorlat kialakítása érdekében - a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek szövetségének és a testületi elnökök véleményének figyelembevételével - eljárási szabályzatot készíthetnek, melyet az igazságügyminiszter hagy jóvá.

## Ügyfélszolgálat

**38. § (1)** A közüzemi, a pénzügyi és nyugdíjpénztári, a biztosítási, valamint a távközlési szolgáltatási tevékenységet folytató gazdálkodó szervezetek a fogyasztói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, a fogyasztók tájékoztatására az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálatot kötelesek működtetni.

(2) Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a gazdálkodó szervezet úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy a fogyasztói érdekek ne sérüljenek.

(3) Az ügyfélszolgálat a panasz elutasítását köteles indokolással ellátva írásba foglalni és annak egy példányát a fogyasztónak átadni vagy tizenöt napon belül megküldeni.

(4) Az ügyfélszolgálat a fogyasztói bejelentések intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetekkel.

## Keresetindítás

**39. § (1)** Az ellen, akinek jogszabályba ütköző tevékenysége a fogyasztók széles körét érinti vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség, a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezet vagy az ügyész, valamint a 2. § *b)* és *m)* pontjában meghatározott szolgáltatással kapcsolatban a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete is pert indíthat a fogyasztók széles körének védelme, illetőleg a jelentős nagyságú hátrány kiküszöbölése érdekében. Ilyen per akkor is indítható, ha a sérelmet szenvedett fogyasztók személye nem állapítható meg.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott kereset a jogsértés bekövetkezését követő egy éven belül nyújtható be.

(3) A bíróság az ítéletben feljogosíthatja az igény érvényesítőjét, hogy a jogsértő költségére az ítéletet országos napilapban közzétegye.

(4) A jogsértő köteles a sérelmet szenvedett fogyasztó igényét az ítéletnek megfelelően kielégíteni. Ez nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértővel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét érvényesítse.

(5) A keresetindítási jog az (1)-(4) bekezdésben meghatározottak szerint megilleti azokat az Európai Gazdasági Térség bármely tagállamának joga alapján létrejött minősített szervezeteket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében, amelyek a fogyasztók védelme céljából a jogsértéstől eltolt határozatokról szóló 98/27/EK irányelv 4. cikkének (3) bekezdése alapján az Európai Közösségek Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek, feltéve, hogy a keresetben érvényesített igény külön jogszabályban meghatározott jogszabály megsértésén alapul.

## MÁSODIK RÉSZ

# **A FOGYASZTÓVÉDELEM ÁLLAMI, ÖNKORMÁNYZATI ÉS ÉRDEK-KÉPVISELETI INTÉZMÉNYRENDSZERE**

## **VII. Fejezet**

### **A fogyasztóvédelem állami intézményrendszere**

**40. §** (1) A miniszter

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

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

(2) A koncepciónak tartalmaznia kell:

a) az elérni kívánt fogyasztóvédelmi célokat,

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

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

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

**41. §** (1) A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség önálló feladat- és hatáskörrel rendelkező központi hivatal.

(2) A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség a Kormány által kijelölt miniszter irányítása alatt áll.

(3) A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek hatásköre nem terjed ki jogszabályban más szervek hatáskörébe utalt fogyasztóvédelmi feladat- és hatáskörökre.

**42. §** A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos hatósági feladatokat külön jogszabályban foglaltaknak megfelelően - a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség szakmai irányításával - a területi felügyelőségek látják el.

**43. §** A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek

a) felügyelik a fogyasztóvédelmet érintő jogszabályok megtartását,

b) közreműködnek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában,

c) figyelemmel kísérik és elemzik a fogyasztóvédelmi politika érvényesülését,

d) véleményezik a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, és kezdeményezik a jogszabály módosításokat,

e) együttműködési megállapodás alapján együttműködnek a fogyasztóvédelmi tevékenységet ellátó más állami szervezetekkel,

f) piacfelügyeleti tevékenységük keretében ellenőrzik az áruk forgalmazására és a szolgáltatások nyújtására vonatkozó jogszabályok és hatósági előírások megtartását, vizsgálatot folytathatnak a fogyasztókat érintő ügyekben, fogyasztóvédelmi bírságot szabhatnak ki, kivéve, ha más hatóság azonos tényállás mellett már szabott ki bírságot,

g) irányítják a termékbiztonság ellenőrzésével összefüggő piacfelügyeleti feladatokat, és működtetik a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszert,

h) figyelemmel kísérik a fogyasztókat érintő általános szerződési feltételeket,

i) intézik a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyeket,

j) szakmai segítséget nyújtanak a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetek tevékenységéhez és a fogyasztók oktatásához,

k) a fogyasztói jogokat ismertető kiadványokat jelentetnek meg,

l) termék-összehasonlító vizsgálatokat végeztenek és közzéteszik azok eredményét,

m) módszertani segédanyagokat készítenek a helyi önkormányzatok fogyasztóvédelmi tevékenységének elősegítése és egységessége érdekében,

n) támogatják az önkormányzati tanácsadó irodák működését,

o) ellátják mindazokat a feladatokat, amelyeket jogszabály feladat- és hatáskörükbe utal.

**EBH2002. 828.** *A fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztókat érintő általános szerződési feltételeket vizsgálhatja. A díjfizetést biztosító mellékkötelezettségeket előfeltételként a vízmű sem írhatja elő [38/1995. (IV. 5.) Korm. rendelet 3. §, 18. §, 1997. évi CLV. tv. 43. §, 47. §].*

## **VIII. Fejezet**

### **A helyi önkormányzatok szerepe**

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

a) segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek helyi érdekérvényesítő tevékenységét,

b) önkéntesen, a kamarával történő megállapodás alapján részt vállalhatnak a békéltető testület működtetésének feladataiból,

c) a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek.

(2) Az önkormányzat képviselő-testületének, valamint jegyzőjének fogyasztóvédelmi feladat- és hatáskörét külön jogszabályok határozzák meg.

## IX. Fejezet

### Érdek-képviselési szervezetek

**45. § (1)** Az állam és a helyi önkormányzatok előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek arra irányuló tevékenységét, hogy

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

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

c) képviselik a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben,

d) eljárást, vizsgálatot, intézkedést, jogszabály-módosítást 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 kísérik annak érvényesülését,

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

h) fogyasztóvédelmi oktatást szervezzenek,

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

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

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

(2) Az árhatóság köteles a hatósági ár megállapítását, a hatósági ár mértékének kialakítását megelőzően a társadalmi szervezetek véleményét kikérni.

(3) Az állam a mindenkori éves költségvetéséről szóló törvényben gondoskodik a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek támogatásáról.

## X. Fejezet

### A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek eljárása

**46. § (1)** A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek (a továbbiakban: eljáró hatóság) eljárására az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény rendelkezéseit az e fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

(2) Az eljáró hatóság eljárását - külön jogszabályban meghatározott jogszabály megsértése miatt - kezdeményezni jogosultak azok az Európai Gazdasági Térség bármely tagállamának joga alapján létrejött minősített szervezetek is az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében, amelyek a fogyasztók védelme céljából a jogsértéstől eltiltó határozatokról szóló 98/27/EK irányelv 4. cikkének (3) bekezdése alapján az Európai Közösségek Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek.

**47. § (1)** Ha az eljáró hatóság eljárása során megállapította az e törvényben és más jogszabályokban foglalt fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, jogszabály eltérő rendelkezése hiányában

a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,

b) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,

c) elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes áru forgalomból való kivonását,

d) elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes áru megsemmisítését a környezetvédelmi szempontok figyelembevételével,

e) elrendelheti a fogyasztók életét, egészségét veszélyeztető értékesítési körülmények, illetve a fogyasztók széles körét érintő vagy jelentős nagyságú hátrányt okozó és a tisztességtelen piaci magatartás tilalmába ütköző gazdasági tevékenység esetén - a szabálytalanság megszüntetéséig - az üzlet bezárását.

(2) Az eljáró hatóság jogosult jegyzőkönyv ellenében minta és ellenminta vételére, ha az áru minősége, összetétele csak vegyi vagy műszaki vizsgálattal állapítható meg, továbbá próbavásárlást végezhet.

(3) Az eljáró hatóság az ellenőrzések során együttműködik az önkormányzati szervekkel, az ellenőrzések tapasztalatairól tájékoztatja az érdekelt önkormányzatokat és felkérésükre vizsgálatot folytat.

(4) Az eljáró hatóságnak a határozat meghozatala előtt ki kell kérnie az érdekelt szakhatóság véleményét. Amennyiben a szakhatóság tizenöt napon belül nem nyilatkozik, úgy kell tekinteni, hogy a hozandó intézkedéssel egyetért.

(5) Az eljáró hatóság az általa kiadott határozatot tizenöt napon belül köteles megküldeni az érdekelt szakmai felügyeletnek.

**47/A. §** (1) Az eljáró hatóság a 47. § (2) bekezdésében megjelölt próbavásárlás során, munkavégzésre irányuló egyéb jogviszony keretében közreműködőt, továbbá az alkalmi munkavállalói könyvvel történő foglalkoztatásról és az ahhoz kapcsolódó közterhek egyszerűsített befizetéséről szóló 1997. évi LXXIV. törvényben meghatározottak alapján alkalmi munkavállalói könyvvel rendelkező munkavállalót is igénybe vehet.

(2) A 47. § (2) bekezdésében megjelölt eljárásban az (1) bekezdés alapján közreműködő személy részére az eljáró hatóság megbízólevelet állít ki, amely tartalmazza a közreműködő nevét, továbbá, hogy mely forgalmazónál milyen típusú ellenőrzést folytathat le.

(3) Próbavásárlás esetén az eljáró hatóság az ellenőrzési jogosultságát a próbavásárlás befejezésekor igazolja, ezzel egyidejűleg a forgalmazó képviselőjében eljáró személy az áru visszavétele mellett köteles a vételárat visszatéríteni.

**48. §** (1) Az eljáró hatóság a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén határozatával fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki. A bírság többszörös jogsértés esetén halmozottan is kiszabható.

(2) A bírság összegét az eset összes körülményeire - így különösen a fogyasztók érdekei sérelmének körére, súlyára, a jogsértő állapot időtartamára és a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, valamint a jogsértéssel elért előnyre - tekintettel kell meghatározni.

(3) A bírságot a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség számlájára kell befizetni. A bírság felhasználásáról külön jogszabály rendelkezik.

(4) A jogerősen kiszabott és be nem fizetett bírságot adók módjára és azokkal egy sorban kell behajtani.

**EBH2003. 917.** *A fogyasztóvédelmi bírságot az ugyanazon eljárás (ellenőrzés) során felfedett, különböző áruféleségeket érintő valamennyi jogsértés után egy összegben kell meghatározni (1997. évi CLV. tv. 48. §).*

**49. §** (1) Az eljáró hatóság határozatában ideiglenes intézkedéssel elrendelheti a 47. § (1) bekezdés a)-c) és e) pontjaiban foglaltakat, ha erre halaszthatatlanul szükség van.

(2) Az eljáró hatóság vezetője elrendelheti az élet, az egészség, a testi épség és a környezet védelme, vagy a fogyasztók széles körét érintő, különösen nagy kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében hozott határozat azonnali végrehajtását.

**50. §** (1) A területi felügyelőség első fokú határozata ellen benyújtott fellebbezést a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség vezetője bírálja el.

(2) A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség vezetője határozatának felülvizsgálata keresettel kérhető a bíróságtól. A bíróság a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség vezetőjének határozatát megváltoztathatja.

**51. §** (1) Az eljáró hatóság köteles határozatát nyilvánosságra hozni, ha a határozat azonnali végrehajtását a 49. § (2) bekezdése alapján rendelte el.

(2) Az eljáró hatóság a súlyos fogyasztói érdeksérelem megelőzése, illetve csökkentése érdekében határozatát nyilvánosságra hozhatja. A nyilvánosságra hozatalnak nem akadálya, ha a határozat bírósági felülvizsgálatát kérték.

## **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. §** A gyógyszerek forgalmazásáról külön jogszabály rendelkezik.

## Módosuló és hatályukat vesztő jogszabályok

### 54. § (1) a)

b)

c)

(2) A törvény hatálybalépésével egyidejűleg hatályát veszti

a) a belkereskedelemtől szóló 1978. évi I. törvény 1. §-ának második mondata, 21-23. §-ai, 25. § (3) bekezdése, 29-32. §-ai,

b) a belkereskedelemtől szóló 1978. évi I. törvény módosításáról szóló 1986. évi 18. törvényerejű rendelet 15-17. §-ai, 21. § (1) bekezdésének második mondatrésze és (2) bekezdésének középső mondatrésze,

c) az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény 20. §-a,

d) a helyi önkormányzatok és szerveik, a köztársasági megbízottak, valamint egyes centrális alárendeltségű szervek feladat- és hatásköréről szóló 1991. évi XX. törvény 71-72. §-a.

## Felhatalmazás

### 55. § (1) Felhatalmazást kap a Kormány, hogy

a) az általános termékbiztonságra, valamint a megjelenésükben másnak látszó és ezáltal a fogyasztó egészségét vagy biztonságát veszélyeztető áruk forgalomba hozatalára és ellenőrzésére,

b) az egységes megfelelőségi jelölés használatára,

c) az ingatlanok időben megosztott bérleti jogának megszerzésére irányuló szerződésekre,

d) a házaló kereskedésre,

e) a távollevők között létrejött szerződésekre,

f) a fogyasztóvédelmi bírság felhasználására,

g) a békéltető testületi tagok díjazására,

h) a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség szervezetére, feladat- és hatáskörére,

i)

j) a fogyasztók védelme céljából a jogsértéstől eltöltő határozatokról szóló 98/27/EK irányelv 4. cikke (2) bekezdésének végrehajtása céljából a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezeteknek az irányelv 4. cikkének (3) bekezdésében meghatározott jegyzékre való felkerülése céljából lefolytatandó eljárásra,

k) a határon átnyúló fogyasztói panaszok tekintetében a fogyasztó igényérvényesítésének előmozdítása, valamint az ilyen jogviták peren kívüli elintézését elősegítő alternatív vitarendezési fórumok európai hálózatában való részvételre,

l) a távollevők között létrejött pénzügyi szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződésekre vonatkozó részletes szabályokat rendelettel meghatározza.

(2) Felhatalmazást kap az igazságügyminiszter, hogy - e törvény 39. §-ának (5) bekezdésére és 46. §-ának (2) bekezdésére tekintettel - rendelettel megállapítsa azon jogszabályokat, melyek a fogyasztók védelme céljából a jogsértéstől eltöltő határozatokról szóló 98/27/EK irányelv mellékletében meghatározott irányelvekkel teremtik meg az összeegyeztethetőséget.

### 56. § Felhatalmazást kapnak az ágazati irányításért felelős miniszterek, hogy

a) a feladat- és hatáskörükbe tartozó árukra és szolgáltatásokra vonatkozó fogyasztói forgalomba hozatali követelményeket, biztonságossági előírásokat, címkézésre vonatkozó külön előírásokat, az egyes áruk megfelelőség értékelésének módját, valamint a tanúsítványokat kiadó szervezetek körét,

b) az e törvény 47. § (4) bekezdése alapján az eljárásban szakhatóságként közreműködő szervezetek körét,

c) a fogyasztói forgalomba hozatallal kapcsolatos jelek, jelölések alkalmazására vonatkozó részletes szabályokat rendelettel meghatározzák.

56/A. § (1) Felhatalmazást kap az egészségügyi miniszter, hogy a miniszterrel egyetértésben a gyógyászati segédeszközök és az orvostechnikai termékek fogyasztói forgalmazásának ellenőrzésére és az ellenőrzésben való szakhatósági közreműködésre vonatkozó részletes szabályokat rendeletben meghatározza.

(2) Felhatalmazást kap a földművelésügyi és vidékfejlesztési miniszter, hogy a miniszterrel, a gazdasági és közlekedési miniszterrel, valamint az egészségügyi miniszterrel egyetértésben a dohánytermékek előállításának, forgalmazásának és ellenőrzésének a jövedéki törvény szabályozási körébe nem tartozó feltételeit rendeletben meghatározza.

(3) Felhatalmazást kap a miniszter, hogy a kizárólag használati és kezelési útmutatóval együtt forgalomba hozható áruk körét rendelettel meghatározza.

**57. §** Ez a törvény a Magyar Köztársaság és az Európai Közösségek és azok tagállamai között társulás létesítéséről szóló, Brüsszelben, 1991. december 16-án aláírt Európai Megállapodás tárgykörében, a Megállapodást kihirdető 1994. évi I. törvény 3. §-ával összhangban az Európai Közösségek következő jogszabályaival összeegyeztethető szabályozást tartalmaz:

- a)* az Európai Parlament és Tanács 2001/95/EK irányelve az általános termékbiztonságról,
- b)* a Tanács 90/88/EGK irányelvével módosított 87/102/EGK irányelve a fogyasztói hitelről,
- c)* az Európai Parlament és a Tanács 98/27/EK irányelve a fogyasztók védelme céljából a jogsértéstől eltiltó határozatokról,
- d)* a Bizottság 98/257/EK ajánlása a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről.