

Békéltető testületi eljárás

Kiadta a
Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége
(1012 Budapest, Logodi u. 22-24., www.feosz.hu)

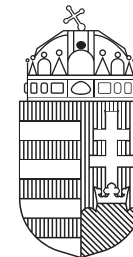


A
Fogyasztóvédelmi Egyesületek
Országos Szövetségének

(1012 Budapest, Logodi u. 22-24.,
www.feosz.hu)

kiadványa.

A kézirat lezárva: 2007. április 15.



A kiadvány a Szociális és Munkaügyi Minisztérium
támogatásával készült.

Bevezető

A fogyasztói panaszok kezelésére vonatkozó jogszabályok jól tükrözik, hogy milyen nagymértékű változások álltak be a fogyasztóvédelemben az elmúlt években. Korábban a fogyasztók ahhoz voltak szokva, ha problémájuk volt például egy újonnan vett műszaki cikkel, akkor a hatóság eljárt az ügyükben. Mára a helyzet nagymértékben megváltozott. Jelenleg, ha vita merül fel a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet között, a fogyasztóvédelmi hatóságok nem tudnak kötelező erejű döntést hozni a felekre nézve, mivel egyéni fogyasztói jogsértések esetén nem járhatnak el. A hatóságok nem tehetnek mást, mint segítséget nyújtanak abban, hogy egyedi fogyasztói problémákkal hová lehet fordulni.

Ugyanakkor az, hogy a hatósági eljárások az egyedi fogyasztói igények esetében nem mindig eredményeznek megoldást, nem jelenti azt, hogy ne lenne hatásuk a fogyasztói jogok betartatására. A különböző szankciók alkalmasak lehetnek arra, hogy a piaci élet szereplői – a szankcióktól való „félelem” miatt – a későbbiek során a jogszabályoknak és egyéb előírásoknak megfelelően járjanak el.

Az egyéni fogyasztói jogsértések kezelése kikerült az állam feladatai közül. A tanácsadást, tájékoztatást a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetekhez telepítették, egyidejűleg a fogyasztói jogviták rendezésére létrehozták a békéltető testületeket.

Jelen kiadványunkkal megpróbálunk abban segítséget nyújtani, hogy – laikusok számára is érthető formában – megismertessük a fogyasztókkal és a gazdálkodó szervezetekkel a békéltető testületi eljárást. A kiadvány tartalmazza a békéltető testületek működésére vonatkozó tájékoztatót, a békéltető testületi eljárás megindítására szolgáló űrlapot, valamint mintákat az eljárás során használt dokumentumokra és az eljárást lezáró egyes határozati típusokra.

TÁJÉKOZTATÓ A FOGYASZTÓVÉDELEMRŐL SZÓLÓ 1997. ÉVI CLV. TÖRVÉNYBEN SZABÁ- LYOZOTT BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁSRÓL

A tájékoztató kérdések és válaszok formájában ad felvilágosítást a békéltető testületi eljárással kapcsolatos legfontosabb tudnivalókról.

Mely esetekben lehet a békéltető testületekhez fordulni?

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.

Mi az eljárás célja?

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.

Van-e eljárási díj?

Nincs, a békéltető testületi eljárás díjmentes.

Mi a békéltető testületi eljárás megindításának feltétele?

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését.

Ki kezdeményezhet békéltető testületi eljárást?

A békéltető testületi eljárás kérelemre indul. A kérelmet a fogyasztó vagy – a több fogyasztót érintő vitás ügyben az érintettek felhatalmazása alapján – a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet terjesztheti elő.

Fogyasztó: az a személy, aki - gazdasági vagy szakmai tevékenységi 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.

Minősülhet-e gazdasági társaság fogyasztónak?

Igen. Fogyasztónak minősül az a nem természetes személy is, aki az áru végső felhasználója. Az áruvásárlás a nem természetes személy – például kft., bt. – gaz-

dasági és szakmai tevékenységét is szolgálhatja, a nem természetes személy fogyasztói minőségben történő áruvásárlásának a feltétele az, hogy a vásárolt áru végső felhasználója legyen.

Hová kell benyújtani a kérelmet?

A kérelmet írásban kell benyújtani a békéltető testület elnökének. Az írásos formának elektronikus irat használatával is eleget lehet tenni.

Az eljárásra az a békéltető testület illetékes, amelynek területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetőleg az eljárást kezdeményező szervezet székhelye található.

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

A fogyasztó a kérelmet a szerződés teljesítésének helye szerint illetékes testületnél is benyújthatja.

Mi minősül a szerződés teljesítése helyének?

A szerződés megkötésének helye, valamint a szerződés teljesítésének helye nem minden esetben esik egybe. A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 278. § (2) bekezdése értelmében, ha a szolgáltatás tárgyát a kötelezett lakóhelyétől, illetőleg székhelyétől különböző helyre kell küldeni, s azt, vagy valamely közbeszóló helyet nem kötötték ki teljesítési helyként, a teljesítés azzal történik meg, hogy a szolgáltatás tárgyát a kötelezett elküldés, illetőleg elszállítás végett a jogosultnak, a szállítmányozónak vagy a fuvarozónak átadja. Fogyasztói szerződés esetében a teljesítés a fogyasztó részére való átadással történik meg.

Mit kell tartalmaznia a kérelemnek?

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, illetve az eljárást kezdeményező szervezet nevét, székhelyét és az érintettek felhatalmazását,
- a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét,
- ha az illetékességet a szerződés teljesítésének helyére kívánja alapítani, a fogyasztónak a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát,
- a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelte a panaszügy rendezését,
- a testület döntésére irányuló indítványt.

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 – közüze-

mi, 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.

Milyen jogai vannak a békéltető testületi eljárást kezdeményező fogyasztónak?

- Az eljárás nyilvános, bármelyik fél azonban kérheti a nyilvánosság kizárását.
- 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.
- A tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.
- Kijelölheti az eljáró tanács általa jelölhető tagját.
- A gazdálkodó szervezet válasziratának másolatát az elnök a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi, ha pedig erre már nincs elegendő idő, azt a meghallgatáson adja át.
- A határozat kézhezvételétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatában előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, illetve a határozat meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

A békéltető testületi eljárás kezdeményezéséből milyen kötelezettségek hárulnak a kérelmezőre?

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

Mennyi időn belül zárul le a békéltető testületi eljárás?

Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik.

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.

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

A tanács az eljárás megindulását követő hatvan napon belül befejezi az eljárást,

indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

Hogyan jár el a békéltető testület?

A békéltető testület háromtagú tanácsban jár el. Az eljáró tanács egyik tagját a fogyasztó, illetve a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, egy másik tagját pedig az eljárással érintett gazdálkodó szervezet jelöli ki a testületi tagok listájáról, és az így kijelölt két tag jelöli ki az eljáró tanács elnökét.

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.

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

Terheli-e titoktartási kötelezettség az eljáró tanács tagjait?

Igen, teljes titoktartásra kötelezettek a békéltető testület működése során tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében.

Van-e szóbeli meghallgatás?

Igen. A békéltető testület elnöke egy meghallgatási időpontot tűz ki. A kitűzött időpontról a feleket a kérelem másolatának és a testületi tagok listájának 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 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 kötelezőként történő elfogadását (alávétés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára hivatkozik. Az eljárás során a tanács a feleket egyenlő elbánásban részesíti. A meghallgatáson lehetőséget ad a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére.

Mi történik, ha valamelyik fél nem jelenik meg a meghallgatáson?

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.

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

Milyen eredményre vezethet a békéltető testületi eljárás?

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 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 (alávetés) vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

Előírja-e a jogszabály, hogy jegyzőkönyvet kell vezetni a békéltető testületi meghallgatáson?

Nem, a jogszabály nem ír elő ilyet. A békéltető testületi eljárás lezárultával a felek egy határozatot kapnak, amely tartalmazza az eljáró tanács döntését, valamint annak indokolását.

Mikor hirdeti ki az eljáró tanács a határozatot?

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.

Mennyi időn belül kell eleget tennie a gazdálkodó szervezetnek a határozatban foglaltaknak?

A határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint – a határozat kihirdetését követő naptól számított – tizenöt napos határidőt kell szabni.

Milyen következményei vannak, ha a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget a határozatban foglaltaknak?

Ha a gazdálkodó szervezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a fogyasztó köte-

les erről értesíteni a békéltető testületet, amely az értesítést 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.

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.

Lehet-e fellebbezni a tanács határozata ellen?

A tanács határozata ellen fellebbezésnek nincs helye, a békéltető testület eljáró tanácsa által hozott határozat érvénytelenítése azonban kérhető a megyei/fővárosi/bíróságtól.

A fél a határozatnak a részére történt kézbesítéstől 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 a törvény rendelkezéseinek, vagy a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra.

A bíróság a tanács kötelező határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti.

A bíróság ítélete kizárólag a határozat érvénytelenítésére vonatkozhat.

Mi van akkor, ha hibás a határozat?

A határozat kézhezvételétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számírási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, illetve a határozat meghatározott része tekintetében adjon értelmezést. 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. A tanács a hibát a határozat kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

Fordulhat-e bírósághoz a fogyasztó a békéltető testületi eljárás lefolytatása előtt vagy után?

A tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

**ÚRLAP A FOGYASZTÓVÉDELEMRŐL SZÓLÓ 1997. ÉVI CLV. TÖRVÉNYBEN
SZABÁLYOZOTT BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁHOZ**

| | | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------------|---|
| 1. A FOGYASZTÓRA (KÉRELMEZŐRE) VONATKOZÓ ADATOK | | | |
| 1.1 Azonosító adatok | | | |
| Név: | | | |
| Cím: | | | |
| Telefonszám napközbeni elérhetőséggel: | | | |
| E-mail cím: | | | |
| 1.2 Milyen minőségben kezdeményezi a békéltető testületi eljárást? | | | |
| Kérjük, hogy a megfelelő választ szíveskedjen aláhúzni! | | | |
| Saját nevében | Fogyasztó törvényes képviselőjeként | Fogyasztó meghatalmazottjaként | Fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetként |
| 1.3 A kérelmet benyújtó törvényes képviselőre vagy meghatalmazottra vonatkozó adatok | | | |
| Név: | | | |
| Cím: | | | |
| Telefonszám napközbeni elérhetőséggel: | | | |

| | | |
|---|----------------------|--------|
| 1.4 Kéri-e a zárt meghallgatást? | | |
| Kérjük, hogy a megfelelő választ szíveskedjen aláhúzni! | | |
| Igen / Nem | | |
| 1.5 Nyilatkozik-e, hogy a panaszügy rendezését az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelte, az eredménytelenül végződött, és kéri az eljárás lefolytatását? | | |
| Kérjük, hogy a megfelelő választ szíveskedjen aláhúzni! | | |
| Igen / Nem | | |
| 2. A GAZDÁLKODÓ SZERVEZETRE VONATKOZÓ ADATOK | | |
| 2.1 Azonosító adatok | | |
| Név (cégnév): | | |
| Székhely: | | |
| 2.2 Milyen típusú problémája van? | | |
| Kereskedelem – szolgáltatás | Pénzügy – biztosítás | Utazás |
| Építőipar | Közüzem – társasház | Egyéb |

2.3 Írja le részletesen azokat a tényeket, eseményeket, amelyek megvalósítják az Ön által megjelölt jogsértést!

2.4 Milyen, a jogsértést alátámasztó dokumentumokról (szerződések, számlák, tájékoztatók stb.) vagy információkról van tudomása? Csatolja ezeket a kérelemhez?

2.5 Egyéb tények, amelyek az ügy eldöntése szempontjából fontosak:

2.6 Tanács döntésére irányuló indítványa:

2.7 Eljáró tanács tagjára vonatkozó jelölés:

Dátum:

A békéltető testületi eljárást kezdeményező aláírása:

**ÉRTESÍTÉS GAZDÁLKODÓ SZERVEZETEK RÉSZÉRE
A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁS MEGINDÍTÁSÁRÓL**

...../...../200...

Tisztelt Gazdálkodó Szervezet!

A Békéltető Testület eljáró tanácsa
..... (alatti lakos) által
a gazdálkodó szervezettel szemben kez-
deményezett békéltető testületi eljárásban 200 napján órai
kezdettel

e g y e z t e t ő t á r g y a l á s t

tart, amelyre ezúton tisztelettel meghívom.

Helyszín:

Cím:

A panaszos a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján fogyasztói jogvita rendezésére irányuló mellékelt kérelmet terjesztette elő.

Felszólítom, hogy a jelen értesítés kézhezvételétől számított öt napon belül kettő példányban előterjesztett válasziratban nyilatkozzék a panasz jogosságát és az ügy körülményeit illetően.

Nyilatkozatában jelölje meg az állítását alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azon okiratok másolatát amelyekre bizonyítékként hivatkozik.

A gazdálkodó szervezetnek az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Ha a gazdálkodó szervezet válasziratát nem terjeszti elő, a tanács köteles az eljárást folytatni anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításai elismerésének tekintené. Nyilatkozzék továbbá arról is, hogy az eljáró tanács döntését kötelezésként elfogadja-e.

Felhívom szíves figyelmét, hogy az eljáró tanács gazdálkodó szervezet által je-
lölhető egy tagjára vonatkozó javaslatát – a békéltető testület tagjait tartalmazó
mellékelt lista felhasználásával – a jelen értesítés kézhezvételétől számított három
napon belül tegye meg.

Felhívom az eljárásban érintett felek figyelmét, hogy a személyes adatok védelmé-
ről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény 3. § (6)
bekezdése értelmében a fogyasztó kérelmére indult eljárásban a szükséges adata-
inak kezeléséhez való hozzájárulását vélelmezni kell.

....., 200.....

békéltető testület elnöke

**ÉRTESÍTÉS A FOGYASZTÓ RÉSZÉRE
AZ EGYEZTETŐ TÁRGYALÁS IDŐPONTJÁRÓL**

...../...../200...

Tisztelt (Fogyasztó)!

A Békéltető Testület eljáró tanácsa az Ön által a gazdálkodó szervezettel (.....) szemben kezdeményezett békéltető testületi eljárásban 200 napján órai kezdettel

egyeztető tárgyalást

tart, amelyre ezúton tisztelettel meghívom.

Helyszín:

Cím:

Felhívom szíves figyelmét arra, hogy ha a meghallgatáson nem jelenik meg vagy nyilatkozatát, illetve bizonyítékait nem terjeszti elő, a tanács lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján hozza meg határozatát.

Felhívom az eljárásban érintett felek figyelmét, hogy a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény 3. § (6) bekezdése értelmében a fogyasztó kérelmére indult eljárásban a szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulását vélelmezni kell.

....., 200.....

békéltető testület elnöke

MINTA ILLETÉKESSÉG HIÁNYÁNAK MEGÁLLAPÍTÁSÁRA

...../...../200...

.....fogyasztók által a gazdálkodó szervezet ellen indított fogyasztói jogvita keretében az eljáró tanács a következő

HATÁROZATOT

hozta:

A Békéltető Testület eljáró tanácsa megállapítja illetékességének hiányát, és az ügyet átteszi a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező békéltető testülethez.

INDOKOLÁS

A fogyasztók 2006. április 24-én a gazdálkodó szervezet üzletében megrendeltek egy bőrgarnitúrát 496 000 Ft értékben. A megrendeléskor 100 000 forint foglalót adtak, a vételár fennmaradó részét pedig a kiszállításkor egyenlítették ki. Az elkészült bútor minőségével a fogyasztók nem voltak megelégedve, szerették volna, ha kijavítják azt, vagy visszafizetik részükre a vételárat. Mivel nem sikerült a gazdálkodó szervezettel az ügyet rendezni, a fogyasztók békéltető testületi eljárást kezdeményeztek.

A felek a meghallgatáson nem jelentek meg.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 20. §-a szerint

- (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 képviselőjére 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.

A szerződés megkötésének helye, valamint a szerződés teljesítésének helye a jelen esetben elválnak egymástól. A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 278. § (2) bekezdése értelmében, ha a szolgáltatás tárgyát a kötelezett lakóhelyétől, illetőleg székhelyétől különböző helyre kell küldeni, s azt, vagy valamely közbeeső helyet nem kötötték ki teljesítési helyként, a teljesítés azzal történik meg, hogy a szolgáltatás tárgyát a kötelezett elküldés, illetőleg elszállítás végett a jogosultnak, a szállítmányozónak vagy a fuvarozónak átadja. Fogyasztói szerződés esetében a teljesítés a fogyasztó részére való átadással történik meg.

Tekintettel arra, hogy a fogyasztók lakóhelye Szentendre, illetve Tahitótfalu, továbbá a szerződés teljesítése – a termék fogyasztó részére való átadása – is ez utóbbi helységben történt, ezért a fentiekre tekintettel az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

....., 200.....

eljáró tanács elnöke

MINTA AJÁNLÁS JELLEGŰ HATÁROZATRA

...../...../200...

..... fogyasztó által agazdálkodó szervezet ellen indított fogyasztói jogvita keretében az eljáró tanács a következő

HATÁROZATOT

hozta:

A Békéltető Testület eljáró tanácsa kötelezi a gazdálkodó szervezetet, hogy a termék kézhezvételétől számított 15 napon belül javítsa ki a hibát (a toll összecsomósodását), egyidejűleg fizesse vissza a szakvélemény költségét, 6240 Ft-ot (azaz hatezer-kétszáznegyven forintot).

A határozat ajánlás jellegű, ellene fellebbezésnek helye nincs.

INDOKOLÁS

A fogyasztó 2005. november 19-én vásárolt egy fehér női tolldzsekit 37 190 Ft értékben. A kabátban a harmadik mosás után a toll összecsomósodott, ezért a fogyasztó 2006. február 27-én visszavitte a terméket. A fogyasztó szeretne volna visszakapni a vételárat, azonban a gazdálkodó szervezet elutasította a minőségi kifogását arra való hivatkozással, hogy a toll összecsomósodása a nem megfelelő mosás, illetve szárítás következménye. A fogyasztó kérte, hogy vizsgálta be a terméket, ezt azonban a gazdálkodó szervezet nem tette meg, ezért a fogyasztó szakvéleményt kért. A szakvélemény szerint a terméknél megállapították, hogy a tolldzsekiben lévő töltet eloszlása egyenlőtlen, csomós, rögzítése nem megfelelő. A szakvélemény szerint a termék meghibásodása gyártási hibára vezethető vissza.

A gazdálkodó szervezet a szakvéleményt nem fogadta el, hanem ekkor már maga is be kívánta vizsgáltatni a terméket.

A gazdálkodó szervezet megbízásából egy textilipari igazságügyi szakértő 2006. május 21-én bontásos vizsgálatot végzett. A szakértő megállapította, hogy a termék bélésének egyes kazettáiban a tolltöltet helyenként összetömörödött, azonban visszafordíthatatlan mértékű csomósodást nem tapasztalt. A szakvélemény szerint anyagkiválasztásra, kivitelezésre vonatkozó gyártási hiányosság nem mutatható ki. A rendeltetésszerű használat tekintetében, különösen háztartási mosás és szárítás körülményeire vonatkozóan:

- a tolltölteket fokozott mechanikai behatás érthette (pl. a mosási művelet során, a centrifugálás, esetleg szárítás alkalmával), beleértve a túlzott dobterhelést, a nem kifordított állapotú kezelést stb.,
- háztartási forgódobos szárítás esetén magasabb hőmérsékletű program szerint került szárításra a termék,
- szárítógép hiányában nem fektetett szárítást végeztek, az összetömörödött tolltöltet szárítás közbeni, többször ismételt lazító rázogatója elmaradt.

A szakvélemény szerint lényeges kiemelni, hogy az esetleges mechanikai hatások, illetve szárítási hiányosságok nem okoztak maradandó elváltozásokat a tolltölteten belül, így az elvárt állapot visszaállításának nincs akadálya.

A fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett, kérvén a termék vételárának, valamint a szakvélemény költségének (6240 Ft) visszafizetését.

A felek a meghallgatáson megjelentek, az eljáró tanács összetétele ellen nem emeltek kifogást.

A fogyasztó kijelentette, hogy a kabátot a termék címkéjébe bevarrt útmutató szerint kezelte. Eszerint a kabát mosógépben 30 fokon mosható, vegyileg nem tisztítható. A kabátot fektetve szárította, száradás közben rázogatta.

Az eljáró tanács a meghallgatáson megtekintette a terméket, amelyről egyértelműen megállapítható, hogy jelen állapotában – a bélelő anyag szabad szemmel is látható összecsomósodása miatt – nem alkalmas a funkciója betöltésére. Az eljáró tanács álláspontja szerint nem helytálló a gazdálkodó szervezet által kért szakvélemény azon megállapítása, mely szerint a „tolltölteki külsőképileg nem mutat jelentős elváltozást”.

A két szakvélemény a hiba lehetséges okára egymásnak ellentmondó magyarázatot adott. Az eljáró tanács osztotta a fogyasztó azon álláspontját, mely szerint, ha a nem megfelelő mosás és/vagy szárítás következménye lenne a csomósodás, akkor annak már a korábbi tisztítások alkalmával ki kellett volna jönnie.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban Ptk.) 306. § (1) bekezdése értelmében hibás teljesítés esetén a jogosult elsősorban - választása szerint - kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget.

A Ptk. 310. §-a értelmében szavatossági jogainak érvényesítésén kívül a jogosult a hibás teljesítésből eredő kárának megtérítését is követelheti a kártérítés szabályai szerint.

Az eljáró tanács álláspontja szerint a fogyasztó igénye megalapozott, azonban a hiba a szakvélemény szerint javítható, ezért a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 34. § (2) bekezdése szerint a tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs, a határozat érvénytelenítése azonban kérhető a Bíróságtól az Fgytv. 34. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint.

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint, a fogyasztó a határozatban foglalt ajánlás teljesítésének elmaradása esetén köteles értesíteni a békéltető testületet.

Az eljáró tanács felhívja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet figyelmét, hogy amennyiben az ajánlásnak a határozatban foglalt határidőig a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget – a fogyasztó írásbeli bejelentését követően, mely tartalmazza a teljesítés elmaradásának tényét – a Békéltető Testület továbbítja az írásbeli beadványt a Kereskedelmi és Iparkamarának, illetve a Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelő-

ségének, hogy az Fgytv-ben előírt nyilvánosságra hozatal érdekében járjanak el.

Az eljáró tanács felhívja a gazdálkodó szervezet figyelmét, hogy amennyiben az ajánlásban foglaltakat határidőn belül teljesíti, azt írásban közölje a Békéltető Testülettel.

....., 200.....

eljáró tanács elnöke

MINTA KÖTELEZÉS JELLEGŰ HATÁROZATRA

...../...../200...

..... fogyasztó által a gazdálkodó szervezet ellen indított fogyasztói jogvita keretében az eljáró tanács a következő

HATÁROZATOT

hozta:

ABékéltető Testület eljáró tanácsa a kötelezi a gazdálkodó szervezetet, hogy a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül cserélje ki a terméket, vagy ha ez nem lehetséges, akkor fizesse vissza a vételárat (13 490 forintot). A határozat kötelezés jellegű, ellene fellebbezésnek helye nincs.

INDOKOLÁS

A fogyasztó 2005. október 6-án számítástechnikai alkatrészeket – többek között egy memóriát – vásárolt. A memória modul vételára 13 490 forint volt. A fogyasztónak 2006 januárjában, amikor beépítették a terméket, minőségi kifogása merült fel, ezért január 13-án visszavitte a terméket. A gazdálkodó szervezet központi szervizében fizikális sérüléseket fedeztek fel a terméken, amelyet visszaküldtek az importőrhöz, ahol a szakszerűtlen használatra hivatkozva szintén elutasították a fogyasztó cserére vonatkozó igényét.

A felek a meghallgatáson megjelentek, az eljáró tanács összetétele ellen nem emeltek kifogást.

A gazdálkodó szervezet a békéltető testületnek írt levelében – amelyben kifejtette az üggyel kapcsolatos álláspontját – úgy nyilatkozott, hogy az eljáró tanács döntését kötelezésként fogadja el. A gazdálkodó szervezet a meghallgatáson fenntartotta az alávetési nyilatkozatát.

A gazdálkodó szervezet becsatolta a szervizvezetőjük által kiállított szakvéleményt, amely szerint „az alkatrész a beszereléskor nem a helyes irányba lett beillesztve a memória foglalatba, ezáltal a kivezetésen található VCC jelű vezetősáv szétégett. Amennyiben a memóriát fordítva helyezik a foglalatba, ez a kivezetés a foglalat meghatározott pozíciójára, az egyik adatbemenet helyére kerül, ami rövidzárat eredményez és minden esetben hasonló sérülést okoz, következésképpen a modul működésképtelenségét eredményezi.” A szerviz véleménye szerint a memória érintkező sorának közepén, a jelölő bevágás közvetlen közelében kismértékű sérülés figyelhető meg, amely szintén a fordított behelyezési kísérletet jelezheti.

A modul disztribútora szintén a fentiekre hivatkozva zárkózott el a cserétől, mivel a hibás beszerelés általi meghibásodás nem garanciális eset.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban Ptk.) 248. § (1) bekezdése értelmében, aki a szerződés hibátlan teljesítéséért szerződés vagy jogszabály alapján jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. A jótállás a jogosultnak a törvényből eredő jogait nem érinti.

Az eljáró tanács megtekintette a gazdálkodó szervezet szervizének vezetője által kiállított „szakvéleményt”, illetve az importőr „garancialapját”, azonban az abban foglaltakat – tekintettel arra, hogy nem független minőségvizsgáló szerv által lettek kiállítva – szakvéleményként nem tudta elfogadni, kizárólag a gazdálkodó szervezet nyilatkozataként tudta értékelni.

Így az eljáró tanács álláspontja szerint a gazdálkodó szervezet a bizonyítási kötelezettségének nem tett eleget.

A Ptk. 306. § (1) bekezdése értelmében hibás teljesítés esetén a jogosult elsősorban – választása szerint – kijavítást vagy kicserélést követelhet, kivéve, ha a választott szavatossági igény teljesítése lehetetlen, vagy ha az a kötelezettnek a másik szavatossági igény teljesítésével összehasonlítva aránytalan többletköltséget eredményezne, figyelembe véve a szolgáltatott dolog hibátlan állapotban képviselt értékét, a szerződésszegés súlyát, és a szavatossági jog teljesítésével a jogosultnak okozott kényelmetlenséget. Ha sem kijavításra, sem kicserélésre nincs joga, vagy ha a kötelezett a kijavítást, illetve a kicserélést nem vállalta, vagy e kötelezettsé-

gének megfelelő határidőn belül, a jogosultnak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül nem tud eleget tenni – választása szerint – megfelelő árleszállítást igényelhet vagy elállhat a szerződéstől.

A fentiekre tekintettel az eljáró tanács megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét, és a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

A határozat kötelezés jellegű, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 32. § (b) pontja alapján.

Az Fgytv. 34. § (2) bekezdése szerint a tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs, a határozat érvénytelenítése az Fgytv. 34. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint kérhető a Bíróságtól.

Az Fgytv. 36. § (3) bekezdése alapján, 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.

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint, a fogyasztó a határozattal jóváhagyott kötelezés teljesítésének elmaradása esetén köteles írásban értesíteni a békéltető testületet.

....., 200.....

eljáró tanács elnöke

MINTA ELUTASÍTÓ HATÁROZATRA

...../...../200...

.....fogyasztó által a gazdálkodó szervezet ellen indított fogyasztói jogvita keretében az eljáró tanács a következő

HATÁROZATOT

hozta:

A Békéltető Testület eljáró tanácsa a fogyasztó igényét elutasítja.

INDOKOLÁS

A fogyasztó 2005. szeptember 9-én a Kft-nél vásárolt egy, a gazdálkodó szervezet által készített navigációs programot 20 000 forintért. A számla nem a fogyasztó, hanem nevére lett kiállítva.

A fogyasztó a megvásárolt programot Győr-Moson-Sopron megyében használta. A fogyasztó állítása szerint „a programban lévő térkép és adatbázis elavult, sok esetben több éve megváltoztatott forgalmi szabályok szerint navigált. Mivel gyakran érvénytelen útvonalakat tervez, gyakorlatilag használhatatlan és balesetveszélyes is.”

A fogyasztó jelezte a problémát Kft-nek, valamint a gazdálkodó szervezetnek is. Mivel nem sikerült a problémát rendezni, a fogyasztó békéltető testületi eljárást kezdeményezett, kérvén a szoftver adatbázisának frissítését, aktualizálását, illetve amennyiben ez nem lehetséges, akkor a vételár visszatérítését.

Az egyeztetésen a felek nem jelentek meg.

A fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények in-

tézéséről szóló 49/2003. (VII. 30.) GKM rendelet 2. §-a értelmében a fogyasztó a szavatossági igényt a fogyasztói szerződés tárgyát képező szolgáltatást nyújtó forgalmazóval szemben érvényesítheti.

Tekintettel arra, hogy a jelen esetben nem a gazdálkodó szervezet, hanem a Kft. minősül forgalmazónak, valamint nem a fogyasztó, hanem nevére lett kiállítva a vásárlást igazoló számla, az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 34. § (1) bekezdés alapján a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

Az Fgytv. 34. § (2) bekezdése szerint a tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs, a határozat érvénytelenítése azonban kérhető a Bíróságtól az Fgytv. 34. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint.

....., 200.....

eljáró tanács elnöke

MINTA EGYEZSÉGET JÓVÁHAGYÓ HATÁROZATRA

...../...../200...

..... fogyasztó által egyéni vállalkozó ellen indított fogyasztói jogvita keretében az eljáró tanács a következő

HATÁROZATOT

hozta:

A Békéltető Testület eljáró tanácsa a felek közötti egyezséget jóváhagyja: A gazdálkodó szervezet vállalja, hogy két részletben – 2006. július 1-jén és augusztus 1-jén postai utalványon – visszafizet a fogyasztónak 20 000 forintot. A határozat egyezsége alapul, végrehajtása kötelező, ellene fellebbezésnek helye nincs.

INDOKOLÁS

A fogyasztó egy kanapéágy felújítását rendelte meg a gazdálkodó szervezettől. A leszállításkor kifogásolta, hogy túl kemény a fekvőrész. Megmutatott egy heverőt, hogy a kérdéses részt annak megfelelően készítsék el. Mivel a másodszori átalakítást követően sem felelt meg a kanapé, szerette volna visszakapni a kifizetett összeget (37 000 Ft).

A felek az egyeztetésen megjelentek, az eljáró tanács összetétele ellen nem emeltek kifogást.

A fogyasztó elmondta, hogy ugyanolyan szeretett volna, mint amilyen eredetileg volt az ágy. A gazdálkodó szervezet elmondása szerint, először az eredeti állapotának megfelelően állította helyre a terméket, de mivel ez nem felelt meg, a második alkalommal a fogyasztó által mutatott másik ágy mintájára alakította át a kanapét.

A felek megegyeztek abban, hogy a gazdálkodó szervezet – két részletben – visszafizet a fogyasztónak 20 000 forintot az ügy rendezése érdekében.

Az eljáró tanács a felek közötti egyezséget jóváhagyta.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 34. § (2) bekezdése szerint a tanács határozata ellen fellebbezésnek helye nincs, a határozat érvénytelenítése azonban kérhető a Bíróságtól, az Fgytv. 34. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint.

Ha a gazdálkodó szervezet a tanács határozattal jóváhagyott egyezségét a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, az Fgytv. 36. § (3) bekezdése alapján a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

Az Fgytv. 36. § (5) bekezdése szerint a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség teljesítésének elmaradása esetén köteles értesíteni a békéltető testületet.

....., 200.....

eljáró tanács elnöke

MINTA ELJÁRÁST MEGSZÜNTETŐ HATÁROZATRA

...../...../200...

..... fogyasztó által a gazdálkodó szervezet ellen indított fogyasztói jogvita keretében az eljáró tanács a következő

HATÁROZATOT

hozta:

A Békéltető Testület eljáró tanácsa az eljárást megszünteti.

INDOKOLÁS

A fogyasztó 2006. március 4-én vásárolt egy cipőt 12 990 Ft értékben. Minőségi kifogása merült fel, amelyet nem sikerült a gazdálkodó szervezettel rendeznie, ezért békéltető testületi eljárást kezdeményezett. A kérelmét a fogyasztó 2006. július 31-én kelt levelében visszavonta, mivel időközben sikerült megállapodniuk a gazdálkodó szervezettel.

Mindezek alapján a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 31. § (4) bekezdés a) pontjára tekintettel a Békéltető Testület az eljárást megszünteti.

....., 200.....

eljáró tanács elnöke

BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉRTEŚÍTÉSE AZ EGYEZSÉGBEN FOGLALTAK TELJESÍTÉSÉNEK ELMULASZTÁSÁRÓL

Tisztelt Békéltető Testület!

Alulírott, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36. § (5) bekezdése értelmében – mely szerint a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelező határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet – ezúton kívánom tájékoztatni a békéltető testületet, hogy a számú ügyben a gazdálkodó szervezet nem hajtotta végre az egyezségben foglaltakat.

....., 200.....

Fogyasztó aláírása

**BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉRTEŚÍTÉSE A KÖTELEZÉS JELLEGŰ
HATÁROZATBAN FOGLALTAK TELJESÍTÉSÉNEK ELMULASZTÁSÁRÓL**

Tisztelt Békéltető Testület!

Alulírott, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 36. § (5) bekezdése értelmében – mely szerint a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelező határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet – ezúton kívánom értesíteni a békéltető testületet, hogy a számú ügyben a gazdálkodó szervezet nem hajtotta végre a kötelező határozatban foglaltakat.

....., 200.....

Fogyasztó aláírása

**BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ÉRTEŚÍTÉSE AZ AJÁNLÁS JELLEGŰ
HATÁROZATBAN FOGLALTAK TELJESÍTÉSÉNEK ELMULASZTÁSÁRÓL
NYILVÁNOSSÁGRA HOZATALI KÉRELEM**

Tisztelt Békéltető Testület!

Alulírott, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 36. § (5) bekezdése értelmében – mely szerint a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelező határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet – ezúton kívánom tájékoztatni a békéltető testületet, hogy a számú ügyben a gazdálkodó szervezet nem tett eleget az ajánlásban foglaltaknak.

Ezúton szeretném kérni a határozat nyilvánosságra hozatalát az Fgytv. 36. § (2) bekezdése értelmében, mely szerint, ha a gazdálkodó szervezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a fogyasztó köteles erről értesíteni a békéltető testületet, amely 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.

....., 200.....

Fogyasztó aláírása

