

## **Tájékoztatás KKV-k részére a békéltetési eljárás változásairól**

### **1. Mikor vezet eredményre a KKV-k számára a békéltetési eljárás?**

A békéltető testületekhez forduló KKV-k akkor tudják eredményesen képviselni álláspontjukat, ha:

- kérelmüket döntésre alkalmas állapotban, a törvényi előírásoknak megfelelően nyújtják be,
- kevésbé jogi, inkább pszichológiai felkészültséget igényel az egyezség megkötésére való nyitottság (a túlságosan megmerevedett: „nekem van igazam” attitűd ritkán eredményes)
- a vállalkozások részéről a hibák elismerése és azok korrigálásának szándéka hozzáállás kiemelendő (a hibázás természetes előfordulása és elismerése nem csökkenti az adott vállalkozás megítélését, ellenkezőleg, emberivé és szerethetővé teszi, amely presztízs növelő)

Ehhez a közös sikerhez próbál segítséget adni jelen útmutató, amelyet a gyakorlat még alakítani fog, tekintettel a törvény mindenki számára új megoldásaira.

### **2. Miért jó a KKV-k számára a békéltető testületi eljárás igénybevétele?**

A békéltető testületi eljárás egy alternatív vitarendezési eljárás. Az eljárás ingyenes, gyors, és rövid időn belül sor kerül a felek meghallgatásra. A kitűzött meghallgatásra fő szabály szerint online módon kerül sor.

Az eljárás során kijelölt eljáró testületi tag elsődleges célja a felek közötti jogvitát tisztázni, ha lehetséges a felek között mindkét fél számára elfogadható egyezséget létrehozni. Az egyezség tartalma bírósági úton kikényszeríthető.

Amennyiben egyezség nem jön létre a felek között, és a kérelem megalapozott, úgy 250.000.- Ft ügyérték alatt bírósági úton végrehajtható kötelezést, e fölötti érték esetén ajánlást hoz az eljáró testület. Nem alapos kérelem esetén a kérelmet az eljáró testület elutasítja, vagy ha a döntésben a testület bármely oknál fogva akadályozott – pl. bizonyítás hiánya – a kérelem alapján indult eljárást megszünteti.

### **3. Miért került megnyitásra a békéltető testületi eljárás a KKV-k számára?**

A jogalkotó célja a KKV-k támogatása jogaik érvényesítésében azokban az esetekben, amikor lényegében fogyasztóként vásárolnak terméket vagy vesznek igénybe közszolgáltatást.

### **4. Mely időponttól jogosult a KKV békéltető testülethez fordulni?**

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2026. január 1-je óta biztosítja a békéltető testületi eljárás igénybevételének lehetőségét a KKV-k számára.

### **5. Ki minősül KKV-nak?**

KKV-nak minősül a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (a továbbiakban: Kkv. tv.) szerint az a vállalkozás, amelynek összes foglalkoztatotti létszáma 250 főnél kevesebb, és éves nettó árbevétele legfeljebb 50 millió

eurónak megfelelő forintösszeg, vagy mérlegfőösszege legfeljebb 43 millió eurónak megfelelő forintösszeg. Nem minősül KKV-nak az a vállalkozás, amelyben az állam vagy az önkormányzat közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedése – tőke vagy szavazati joga alapján – külön-külön vagy együttesen eléri, vagy meghaladja a 25%-ot.

#### **6. Egyéni vállalkozó, őstermelő, adószámos magánszemély kezdeményezhet-e fogyasztói jogvitát a békéltető testületnél?**

Igen. A Kkv. tv. 19. § 5. pontja szerinti vállalkozás a gazdasági tevékenységet folytató jogalany, különösen az egyéni vállalkozó, az egyéni cég, a gazdasági társaság, az ügyvédi iroda, a szövetkezet, a vízitársulat, a víziközmű társulat, az erdőbirtokossági társulat, továbbá a mezőgazdasági termeléssel, halgazdálkodással, mezőgazdasági feldolgozással és forgalmazással, erdőgazdálkodással és vadgazdálkodással foglalkozó jogalany és természetes személy, a vagyonkezelő alapítvány, a külföldi vállalkozás magyarországi fióktelepe, az egyházi jogi személy;

#### **7. Mikortól jogosultak a KKV-k fogyasztói jogvitában a békéltető testületnél fogyasztói panaszt benyújtani az eladóval/közszolgáltatóval szemben?**

2026.01.01. napjától minden KKV-nek minősülő vállalkozás, amely közszolgáltatást (ennek pontos definícióját az Fgytv. rögzíti, és a 7. kérdésben részletezésre kerül) vett igénybe, vagy a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében terméket vásárolt, használt, igénybe vett, jogosult arra, hogy békéltető testületi eljárást indítson, és kérje a panasz elbírálását.

A kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység beemelése fogalmilag végső felhasználóként történő beszerzést jelent, kizárva így az üzgykörből a nagykereskedelmi tevékenység keretében történő – tehát viszonteladási célú – beszerzéseket.

#### **8. Mi minősül közszolgáltatásnak?**

Az Fgytv. szerint a közszolgáltatás a törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, egyetemes postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás.

Az egyetemes postai szolgáltatásnak az alábbi postai küldeményekkel kapcsolatos szolgáltatások minősülnek:

- a) a kettő kilogrammot meg nem haladó tömegű, – a b)–d) pontban meghatározott küldeményektől eltérő – belföldi vagy nemzetközi viszonylatú nem könyvelt postai küldemények;
- b) a tíz kilogrammot meg nem haladó tömegű, belföldi vagy nemzetközi viszonylatba feladott postacsomagok;
- c) a vakok írását tartalmazó, belföldi vagy nemzetközi viszonylatú küldemények;

d) a hivatalos iratok.

### **9. Milyen törvényi feltételei vannak a békéltető testület eljárás megindításának?**

A békéltető testület eljárása megindításának többek között elengedhetetlen feltétele, hogy a KKV az érintett eladóval/közszolgáltatóval közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát vagy kivonatát, amelynek tartalmára a KKV bizonyítékként hivatkozik, különösen az eladó/közszolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a KKV rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

A fogyasztói panasz beadása esetén a testület honlapján található formanyomtatvány használata segíti a fogyasztót, mert a formanyomtatványon szereplő adatok megadása, dokumentumok feltöltése jelentősen meggyorsítja az eljárás menetét.

### **10. Milyen KKV-s ügyekben nincs hatásköre a békéltető testületnek?**

A békéltető testületnek nincs hatásköre eljárni például, ha

- a fogyasztói jogvitát kezdeményező vállalkozás nem minősül KKV-nak,
- ha a panasz tárgya nem közszolgáltatással kapcsolatos szolgáltatás, vagy
- a terméket nem kiskereskedelmi egységben, nem végfelhasználóként, azaz tovább értékesítés céljával vásárolta meg, használta vagy vette igénybe.

Amennyiben nincs hatásköre eljárni a békéltető testületnek, úgy az eljárást megszünteti.

Amennyiben a fogyasztói panaszban termék vásárlása mellett vagy azzal összefüggésben szolgáltatás nyújtása is történik, úgy csak a termékkel kapcsolatosan hozhat döntést a testület a jogszabályi rendelkezésekre tekintettel. A nem közszolgáltatásnak minősülő szolgáltatással kapcsolatos jogviták bírósági hatáskörbe tartoznak.

### **11. Hibás teljesítés esetén kit terhel a bizonyítás, azaz mire figyeljenek a KKV-k, amennyiben békéltető testületi eljárást akarnak igénybe venni a jogvitájuk rendezése érdekében?**

A békéltető testületi eljárás során bizonyítási eljárás nem folytatható le, szakértő nem rendelhető ki, nem hallgatható meg. A kijelölt békéltető testületi tag a rendelkezésére álló dokumentumok, bizonyítékok alapján hoz döntést.

A fogyasztói panaszt benyújtó KKV-nak ezért az eljárás megindítása előtt kiemelt figyelmet kell arra fordítania, hogy az eljárás során kit terhel a bizonyítási kötelezettség, kinek kell bizonyítania, hogy hibás teljesítésre került sor.

Ha ezt a KKV a panasz benyújtása során nem veszi figyelembe, és nem tesz eleget bizonyítási kötelezettségének, az eljárás nagy valószínűséggel eredménytelen lesz.

**Amennyiben a terméket értékesítő eladó/közszolgáltató önkéntes jótállást vállalt a értékesítéskor, úgy az eladót/közszolgáltatót terheli a bizonyítás hibás teljesítés esetén.**

Amennyiben nem vállalt önkéntes jótállást az eladó/közszolgáltató, akkor a KKV-nak a következő dátumokra érdemes figyelnie, hogy meg tudja állapítani, terheli-e őt a fogyasztói jogvita során bizonyítási kötelezettség, vagy sem.

**A) Amennyiben 2025.08.22. napja előtt történt a közszolgáltatás igénybevétele vagy a termék vásárlása, használata, igénybevétele, akkor a törvényben rögzített szavatossági idő az igényérvényesítésre 1 év.**

Ebben az esetben a KKV-nak kell bizonyítania az eljárás során, hogy az eladó/közszolgáltató hibásan teljesített, mert a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felelt meg a szerződésben vagy jogszabályban megállapított minőségi követelményeknek.

Amennyiben a KKV ennek a bizonyítási kötelezettségnek a békéltető eljárás során nem tesz eleget, és nem kerül sor felek között egyezség kötésére, úgy a békéltető testület az eljárást megszünteti, amely nem érinti a KKV-k jogát, hogy bírósági úton érvényesítse igényét (a peres eljárás során bizonyítási eljárás lefolytatása a bíróságtól már kérhető).

**B) Amennyiben 2025.08.22. napját követően történt a közszolgáltatás igénybevétele, vagy a termék vásárlása, használata, igénybevétele, úgy az adott jogügylet tekintetében a Ptk. 6:157. § (3) bekezdése szerint a hibás teljesítés fejezetében a fogyasztóra vonatkozó rendelkezéseit a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró, KKV-ra is alkalmazni kell.**

A hatályos szabályok szerint az eljáró testületnek az eljárás során vizsgálnia kell, hogy a KKV szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül járt-e el. Az ezt megalapozó körülményeket a KKV-nak kell igazolnia ahhoz, hogy a számára kedvezőbb szabályok alkalmazhatóak legyenek az eljárásban. Amennyiben ez nem kerül igazolásra, úgy a kedvezőbb szabályok nem lesznek alkalmazhatóak, és a bizonyítási teher a KKV-t fogja terhelni.

A szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró KKV esetében a következő rendelkezéseket kell alkalmazni a felek közötti jogviszonyban hibás teljesítéssel kapcsolatosan:

- semmis az a kikötés, amely a hibás teljesítés fejezetnek a kellékszavatosságra és a jótállásra vonatkozó rendelkezéseitől a KKV hátrányára tér el.
- ellenkező bizonyításáig vélelmezni kell, hogy a teljesítést követő hat hónapon belül a KKV által felismert hiba már a teljesítés időpontjában megvolt, kivéve, ha e vélelem a dolog természetével vagy a hiba jellegével összeegyeztethetetlen.
- ingó dolognak minősülő áru adásvételére, digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződés esetén a KKV kellékszavatossági jogai gyakorlása keretében a hibát a kötelezett költségére maga nem javíthatja ki, illetve mással sem javíttathatja ki azt.
- a hiba felfedezésétől számított két hónapon belül közölt hibát késedelem nélkül közölni kell tekinteni.
- a KKV kellékszavatossági igénye a teljesítés időpontjától számított két év alatt évül el. Ha a szerződés tárgya használt dolog, a felek rövidebb elévülési időben is megállapodhatnak; egy évnél rövidebb elévülési határidő ebben az esetben sem köthető ki érvényesen.

- eladott ingó dolog hibája esetén a KKV követelheti a gyártótól, hogy a termék hibáját javítsa ki, vagy – ha a kijavítás megfelelő határidőn belül, a KKV érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges – a terméket cserélje ki. A termék akkor hibás, ha nem felel meg a terméknek a gyártó által történt forgalomba hozatalakor hatályos minőségi követelményeknek, vagy nem rendelkezik a gyártó által adott leírásban szereplő tulajdonságokkal.

**C) Amennyiben 2026.03.01. napját követően kerül sor a legalább 10.000 Ft-ot elérő termék vásárlására, használatára vagy igénybevételére, és a megvásárolt termék a 10/2024. (VI. 28.) IM rendeletben felsorolt a kötelező jótállás alá tartozó tartós fogyasztási cikknek minősül, úgy a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletben az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló rendelkezéseket a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró KKV-kra is alkalmazni kell.**

A nem tartós fogyasztási cikkekre a B) pontban rögzített anyagi szabályok az irányadóak.

A jogszabály szövege rögzíti a későbbi jogviták elkerülése érdekében, hogy a KKV a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül jár el, ha a tartós fogyasztási cikket a kereskedelemről szóló törvény szerinti kiskereskedelmi tevékenység keretében vásárolja meg, tekintet nélkül a fogyasztási cikk gazdasági tevékenységi körben való elszámolására. Azaz a rendelet hatálya alá tartozó tartós fogyasztási cikkek esetében a békéltető testületi eljárás során nincs jelentősége annak, hogy a KKV a terméket elszámolta-e költségként, vagy az ÁFA tartalmát visszaigényelte-e vagy sem.

**12. Vonatkoznak-e a KKV-ra a fogyasztókat megillető kormányrendeletekben rögzített többletjogok (pld. kötelező jótállás, távollévők közötti szerződésekre vonatkozó előírások stb.)?**

Bár a fogyasztói jogok kiterjesztése nem tiltott, de az uniós rendelkezések nem teszik lehetővé a fogyasztó fogalmának általános, kiterjesztő értelmezéssel történő átültetését, így nem természetes személy nem minősülhet fogyasztónak, és a nem természetes személyek között létrejött szerződés sem minősülhet fogyasztói szerződésnek.

A fentiekre tekintettel a KKV-k számára az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet, a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet, valamint a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet nem alkalmazható.

A fenti szabály alól csak az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet jelent kivételt, mivel annak tartalma 2026.03.01. napjával módosul, a jogszabályban meghatározott KKV-k esetében is alkalmazni kell a rendeletben rögzített szabályokat.

**13. Ha végső felhasználóként vásárolta a terméket a KKV, akkor mindegy, hogy ténylegesen hogyan használta azt a KKV?**

A kiskereskedelmi forgalomban történő beszerzés esetén lényegében vélelmezett a végfelhasználóként történő beszerzés.

A háztartási termékek esetén azonban, ahogy most sem, úgy továbbra sem lesz rendeltetésszerű az ipari használat (ha pl. heti 5 napon át, 8 órán keresztül használják a háztartási rendeltetésű fűrógépet). Ezt – meghibásodás esetén – a szerviz, a termék bevizsgálása során fel tudja tárni, mint ahogy jelenleg is tárgya a bevizsgálásnak az, hogy a meghibásodás a termék rendeltetésszerű használata mellett következett-e be.