

PANASZOSKÉNT FELLÉPŐ VÁLLALKOZÁSOK A BÉKÉLTETÉSBEN

- A békéltető testületekről szóló korábbi Infojegyzeteink a [2015/23.](#) és a [2023/9.](#)
- A békéltető testületek ingyenes és a bírósági eljárásnál gyorsabb, peren kívüli megegyezési lehetőséget nyújtanak a panaszos fogyasztó és az érintett vállalkozás számára.
- Panaszos fogyasztónak minősülhetnek azok a vállalkozások is, amelyek a foglalkozásuk, illetve gazdasági tevékenységük körébe nem tartozó eszközt, szolgáltatást vásárolnak; ilyenkor a fogyasztói jogok őket is megilletik.
- Magyarországon 2024 előtt a békéltető testületekhez fordulhattak mikro-, kis- és közép-vállalkozások is.
- Számos európai ország lehetővé teszi a mikro- és kisvállalkozások számára, hogy fogyasztóként tegyenek panaszt, amennyiben a kifogásolt vásárlásuk nem függ össze a vállalkozói tevékenységükkel.

Az Infojegyzet a kormány T/11922. számú törvényjavaslatához kapcsolódóan számba veszi a kis- és középvállalkozások békéltető testületek előtti jogérvényesítési lehetőségeit, magyar és európai példákon keresztül.

A békéltető testületek szerepe a fogyasztóvédelemben

A piac klasszikus szereplői a fogyasztók, mint vevők; és a vállalkozások, mint eladók – akár egy termék, akár egy szolgáltatás adásvételéről van szó.

A fogyasztóvédelem alapvetése, hogy a fogyasztókat többletjogok és érdekképviselőt illeti meg a vállalkozásokkal szemben, mert ha bármilyen panaszuk van a megvásárolt termékkel vagy az igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban, esetleg tisztességtelen feltételekkel szembesülnek; az érdekeiket nehezen tudják érvényesíteni. Sokszor már a panasz jelzése is nehézségekbe ütközik, a jogérvényesítés pedig még inkább. A felek közti erőviszony-különbség és az esetleges pereskedés hosszadalmas és költséges volta miatt a fogyasztók gyakran beletörődnek a vállalkozás által szabott feltételekbe, ezt nevezi a szakirodalom "racionális tétlenség"-nek (Simon [2016](#)). Márpedig elégedettségük a jól működő piacgazdaság nélkülözhetetlen feltétele, ezért is szükséges jogaik és érdekeik fokozott érvényre juttatása.

Ezt szem előtt tartva jártak el az Európai Unió tagországaiban, amikor a bírósági eljárás alternatívájaként békéltető testületeket kezdtek felállítani a fogyasztói jogviták elintézésére. Ezek az intézmények gyors (Magyarországon átlagosan két-három hónapos ügyintézési idő alatti) és ingyenes peren kívüli megegyezési lehetőséget, vitarendezési eljárást kínálnak a fogyasztónak és a panaszban érintett vállalkozásnak (MKIK beszámoló [2024](#)).

A magyar fogyasztóvédelemben 1999 óta működnek békéltető testületek, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésének európai uniós szintű szabályozási kerete pedig 2013-ban született meg ([2013/11/EU](#)).

2024-től kezdődően Magyarországon a békéltetés főszabály szerint már online zajlik, ugyanakkor a fogyasztó kérheti a személyes meghallgatást a hozzá legközelebb eső vármegyeszékhelyen vagy vármegyei jogú városban ([1997. évi CLV. tv. 25.§](#)).

KI MINŐSÜL FOGYASZTÓNAK?

A fogyasztói jogvitákban a fogyasztó tesz panaszt egy vállalkozásra. Azonban nem minden esetben egyértelmű, ki minősül fogyasztónak,

azaz kinek járnak a fogyasztókat megillető többletjogosultságok.

Ha egy vállalkozó a vállalkozásához vásárol eszközöket, nem számít fogyasztónak. Ellenben ha saját célra, illetve a családtagjainak vásárol, fogyasztóként jár el.

A fogyasztói szerepet az egyes jogszabályokban általában úgy határolják el a vállalkozói szereptől, hogy fogyasztó az, aki olyasmit vásárol, amely a foglalkozásán, szakmáján, üzleti tevékenységén kívül esik. Ahogyan a fogyasztóvédelemről szóló magyar törvény fogalmaz, *"fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje."* (1997. évi CLV. tv. 2.§ (10))

Ehhez a megfogalmazáshoz tett egy kiegészítést a fogyasztók jogairól szóló, 2011-ben született európai parlamenti és tanácsi irányelv, amely szerint ha valaki *"a szerződést részben a (...) szakmájába tartozó, részben pedig azon kívül eső célból köti, és a kereskedési cél annyira korlátozott, hogy a teljesítés egésze szempontjából nem elsődleges, az adott személy szintén fogyasztónak tekintendő."* (2011/83/EU).

Ezt az esetet nevezi az irányelv kettős célú szerződésnek. Ha például egy étteremtulajdonos autót vásárol, amelyet magánszemélyként és vállalkozóként is használni szándékozik, azt kell vizsgálni, melyik minőségében használja inkább az autót, s akkor léphet fel fogyasztóként, ha a magánhasználat van túlsúlyban ([Kanzlei-Franz](#) é.n.).

A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete szerint azonban egyszerű a vitás esetek eldöntése: senki sem minősül fogyasztónak, aki a vásárlásáról céges számlát kér ([Panaszakadémia](#)).

Árnyaltabb megközelítést alkalmaz egy 2018-ban elfogadott uniós rendelet, amely szerint *"az áruk vagy szolgáltatások végfelhasználóként, általános hozzáférési feltételek alapján történő megvásárlásakor a*

fogyasztó és a vállalkozás – különösen a mikrovállalkozások és a kis- és középvállalkozások – gyakran hasonló helyzetben vannak." A fogyasztóknak járó védelem azonban csak akkor jár a vállalkozásoknak, ha az árut vagy szolgáltatást nem *"későbbi viszonteladás, átalakítás, feldolgozás, bérbeadás vagy alvállalkozásba adás céljából"* vásárolták meg. (2018/302/EU)

BÉKÉLTETÉS VÁLLALKOZÁSOKNAK ÉS MÁS JOGI SZEMÉLYEKNEK

Magyarországon a békéltető testületek működésének első éveiben, a 2000-es évek elején pontos meghatározás hiányában esetenként komoly jogalkalmazói kihívás volt annak megállapítása, hogy egy vállalkozás adott esetben fogyasztónak számít-e, azaz panaszával fordulhat-e a békéltető testülethez.

A Legfelsőbb Bíróság 2000-ben meghozott határozatában úgy fogalmazott, hogy ha a gazdasági társaság, azaz jogi személy adott termék vásárlása, illetve szolgáltatás igénybe vétele kapcsán nem rendelkezik szakmai tapasztalattal, műszaki ismeretekkel, akkor fogyasztónak számít, így megilletik a fogyasztói jogok (BH2000.554).

Később, 2004-ben és 2006-ban szintén a Legfelsőbb Bíróság azt mondta ki, hogy a panasztevő vállalkozás akkor minősül fogyasztónak, ha ő a megvásárolt termék *végző felhasználója* (EBH2004.1093; BH2006.343).

2008-ban azután a fogyasztóvédelmi törvény módosítása egyértelműen kizárta a békéltető testülethez fordulás lehetőségét mindazoktól, akik nem természetes személyek, azaz az összes vállalkozástól.

2012-ben a jogalkotó úgy döntött, hogy kibővíti a békéltető testületek ügyfélkörét

- a civil szervezetekkel;
- az egyházakkal;
- a társasházakkal;
- a lakásszövetkezetekkel; valamint
- a mikro-, kis- és középvállalkozásokkal.

Az a megkötés azonban továbbra is fennállt, hogy a szóban forgó jogi személynek az önálló foglalkozásán, illetve a gazdasági tevékenységi körén *kívül* kell essen az érintett adásvétel. Ha pedig a vásárolt terméket a vállalkozás továbbértékesítette, már nem minősült fogyasztónak, azaz nem fordulhatott békéltető testülethez (Baranovszky–Kóródy [2020](#)).

Amikor az európai uniós szintű online vitarendezési eljárás 2016-ban elindult, ebben a nem természetes személyek nem vehettek részt panaszsként, mert az uniós rendelet ezt nem tette lehetővé ([524/2013/EU](#)). (Ez a platform egyébként 2025 júliusától megszűnik, mert nem váltotta be a hozzáfűzött reményeket. (Farkas [2025](#)))

Végül a fogyasztóvédelmi törvény 2024 elejétől hatályos módosításával a mikro-, kis- és középvállalkozások kikerültek abból a körből, akik fogyasztóként léphetnek fel a békéltető eljárásban.

Inzelt Éva, a Budapesti Békéltető Testület ([BBT](#)) elnöke szerint azonban a vállalkozásoknak továbbra is lenne igényük a peres eljárás helyett a békéltető testületek előtt megvédeni igazukat, ezért szükségesnek vélte ennek ismételt bevezetését.

A BBT a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarával közösen olyan jogszabály-módosítást javasolt az Igazságügyi Minisztériumnak, amely visszavezetné az egyéni vállalkozókon kívül a mikro-, kis- és

középvállalkozásokat is a békéltető testületek ügyfélkörébe ([BKIK](#)).

EGYES EURÓPAI ORSZÁGOK JOGGYAKORLATA

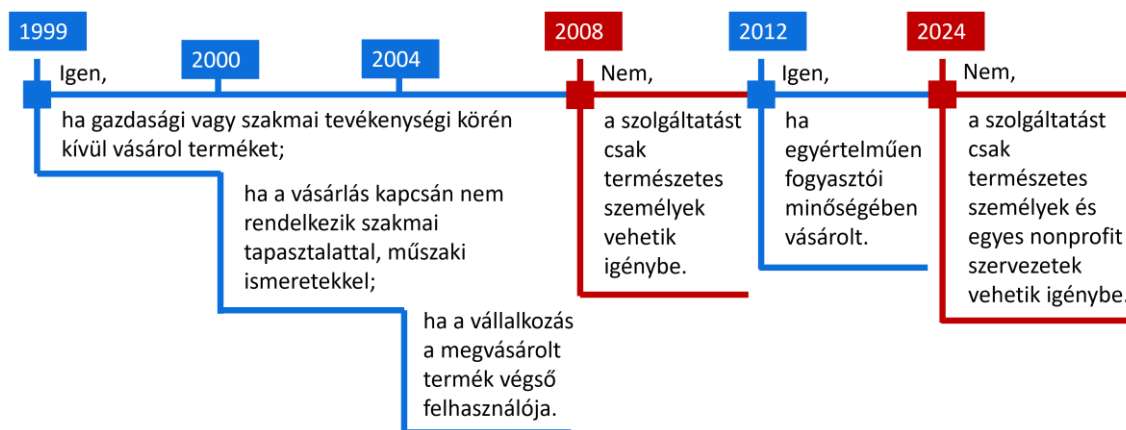
A kisvállalkozásoknak más uniós tagországok is megadták a fogyasztókat megillető védelmet azokban az esetekben, amikor a termék vagy szolgáltatás vásárlása nem szakmai vagy üzleti tevékenységük kapcsán történt és a természetes személyekhez hasonlóan laikus félként léptek szerződésre az eladóval (Hajnal [2014](#)).

A **francia** fogyasztóvédelmi [törvény](#) 2016-tól a legfeljebb öt főt foglalkoztató mikro-vállalkozásoknak engedi meg, hogy reklamáció esetén fogyasztóként lépjenek fel, s nekik is csak abban az esetben, ha a vásárlás nem a vállalkozás alaptevékenységével kapcsolatos.

Vitás esetek azonban itt is felmerülhetnek. Ha egy ruhakereskedő vállalkozás a pénztárgépe szoftverére köt karbantartási szerződést egy informatikai céggel, nem egyértelmű, hogy az üzlet működéséhez törvényileg előírt pénztárgép az alaptevékenység része-e, noha enélkül nem tud működni a vállalkozása ([Dormane](#) é.n.)

Áram- és gázfogyasztási viták esetében a francia energiaágazati ombudsmanhoz nonprofit szervezetek, falusi önkormányzatok, társasházak és legfeljebb tíz főt foglalkoztató kisvállalkozások is fordulhatnak fogyasztóként,

1. ábra: Fordulhat-e fogyasztóként békéltető testülethez egy mikro-, kis- vagy középvállalkozás?



Forrás: [Infoszolq/ 1997. évi CLV. tv./ BH2000.554 / EBH2004.1093](#)

ha éves bevételük nem éri el a kétfélmillió eurót ([Médiateur National de l'Énergie](#)).

A német Polgári Törvénykönyv csak olyan természetes személyt ismer el fogyasztóként, aki a megvásárolt terméket

- nem adja kereskedőként tovább, illetve
- nem szakmai tevékenységéhez használja. (BGB [13.§](#))

Ha például egy orvos röntgengkészüléket vásárol a praxisához, a német jog szerint nem minősül védendő fogyasztónak, ám ha magának vásárol turmixgépet, ekkor már megilleti a fogyasztói jogvédelem.

Az **Egyesült Királyságban** működő pénzügyi ombudsman alternatív vitarendezési eljárását 2019 óta a kisvállalkozások is igénybe vehetik fogyasztóként, amennyiben a banki és biztosítási szolgáltatások terén jogsérelmet szenvednek. A jogosultság feltétele, hogy legfeljebb ötven alkalmazottat foglalkoztassanak, éves bevételük pedig ne érje el a 6,5 millió, mérlegfőösszegük pedig az 5 millió fontot ([Financial Ombudsman](#)).

2024 novembere óta egy [rendeletmódosítás](#) a kisvállalkozások ugyanilyen széles körére terjesztette ki az energiaügyi ombudsmanhoz való fordulás lehetőségét ([Gov.uk](#)). **Ausztria** fogyasztói békéltető [szervéhez](#) vállalkozások

nem nyújthatnak be békéltetési kérelmet (Verfahrensordnung [2021](#)). Még akkor sem, ha adott jogügyletben éppen fogyasztónak minősülnének. A fogyasztóvédelmi törvény alapján ugyanis mindazok fogyasztónak számítanak, akik számára az adott adásvétel nem a vállalkozása működésének részét képezi, azaz magáncélokra szolgál ([KSchG](#), 1.§).

Máltán tágran határozták meg azok körét, akik a pénzügyi alternatív vitarendezési fórumhoz ([OAFS](#)) fordulhatnak: jogosultságot kaptak a természetes személyeken kívül nemcsak a kisvállalkozások, hanem a fogyasztóvédelmi szervezetek is ([financiarbiter.org](#)).

Számos európai országhoz hasonlóan **Olaszországban** is ágazati békéltetés működik, azaz külön testületek álltak fel a banki és pénzügy, a biztosítási, az utazási és szállítási viták kezelésére, s ezek a testületek önálló szabályrendszer alapján működnek. A mikro- és kisvállalkozásoknak tehát – amennyiben panaszsként akarnak jogaiknak érvényt szerezni – eseti alapon kell tájékozódniuk, hogy az adott ágazati békéltetés lehetősége nyitva áll-e előttük is ([mimit.gov.it](#)).

Források:

- Papp Tekla: Mit takar a fogyasztó kategóriája? – Céghírnök, [2013. 2.](#)
- Simon Rita: A fogyasztói viták alternatív vitarendezése Európában – Ötlet-verseny és fórum shopping a nemzeti szabályozás és implementációs kötelezettség tükrében? – Iustum Aequum Salutare XII. [2016. 2.](#)
- Hajnal Zsolt: A fogyasztói jogvita fogalmának értelmezési kérdései A békéltető testületi eljárásban – In: Jogtudomány a jogfejlődés szolgálatában. Szemelvények a modern jogi kutatások köréből. Szerkesztő: Szikora Veronika, Árva Zsuzsanna. Debrecen, [2017.](#)
- Baranovszky György – Kóródy Dávid: A fogyasztóvédelmi békéltetés fejlődése Magyarországon. Budapest, [2020.](#)
- Chen, Zhen: The Classification of Dual-Purpose Contracts in European Private International Law – European Review of Private Law, [2023.5](#)
- Franz, Christian D.: Verbraucher oder Unternehmer: Wann ist man was? – [kanzlei-franz.com](#)

Készítette: Dr. Samu Nagy Dániel
Képviselői Információs Szolgálat
E-mail: infoszolg@parlament.hu

infoszolg

Internet: www.parlament.hu/infoszolg
Intranet: intra.parlament.hu/infoszolg/
Telefon: (1) 441-6486