

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

- Magyarországon a békéltető testületek foglalkoznak a fogyasztók vitáinak alternatív (peren kívüli) rendezésével.
- Az Európai Unió alternatív vitarendezési irányelvét (2013/11/EU) 2015. július 9-ig kötelező átültetni a nemzeti jogba.
- A 20 magyarországi békéltető testület működése jelentős részben megfelel az európai uniós irányelv elvárásainak.
- Az Európai Unióban mintegy 750 alternatív vitarendezéssel foglalkozó testület működik.
- A békéltető testületekhez egyre több fogyasztó fordul, s a panaszban érintett vállalkozások együttműködési hajlandósága is nő.
- Az online kereskedelem bővülése szükségessé teszi egy uniós szintű, teljes egészében elektronikusan lebonyolítható vitarendezési eljárás intézményesítését, amelyet az Európai Unió rendeletben körvonalazott.
- Már jelenleg is léteznek online vitarendezési eljárások a világhálón.

A Kormány [T/4820.](#) számon benyújtott törvényjavaslata a fogyasztóvédelemről és a kis- és középvállalkozásokról szóló törvényeket módosítja annak érdekében, hogy a fogyasztói jogviták alternatív rendezését szabályozó 2013/11/EU irányelvet átültesse a magyar jogba. A békéltető testületek ezáltal minden európai uniós országban azonos keretek között működnek majd.

Gyakran megtörténik, hogy leválik a fél éven belül megvásárolt cipő talpa vagy meghibásodik a mobiltelefon, s a kereskedő nem a vásárló számára is elfogadható módon kezeli a reklamációt. Éppen az ilyen, kis értékű követelésekkel kapcsolatos viták kezelésére jöttek létre hazánkban a békéltető testületek 1999-ben. Korábban a panaszosok csak bírósághoz fordulhattak, számolniuk kellett azonban az eljárás lassúságával és költségeivel; kevesen vállalkoztak tehát pereskedésre.

A fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV. törvény](#) értelmében a Budapesten és a megyeszékhelyeken létrehozott békéltető testületek célja a felek közötti egyezség létrehozatala, ennek hiányában pedig a döntéshozatal a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltetés menete

Bárki fordulhat a békéltető testületek valamelyikéhez, akinek nem sikerült egyezsége jutnia a kifogásolt terméket vagy szolgáltatást kínáló vállalkozással. (A pénzügyi szolgáltatókkal – például bankokkal, biztosítókkal, pénztárakkal – keletkezett vitás ügyekben 2011 óta a Magyar Nemzeti Bank által működtetett [Pénzügyi Békéltető Testület](#) illetékes.)

Az eljárás gyorsaságát a panasz benyújtásától számított **90 napos határidő** garantálja (mely legfeljebb 120 napra kitolható). Miután a panaszos minden dokumentumot csatolt, a testület felszólítja az érintett vállalkozást, hogy 8 napon belül küldje meg a saját álláspontját megalapozó iratokat, s egyben nyilatkozzon a benyújtott panasz jogosságáról, valamint arról, hogy aláveti-e magát a békéltető testület döntésének (erre a gyakorlatban nagyon ritkán kerül sor).

Az egyezség elérése érdekében – nem nyilvános – meghallgatásra kerül sor, s ha ekkor a feleknek sikerül megállapodnia egymással, erről a testület határozatot hoz.

A testület akkor is határozatot hoz, ha nem jelent meg mindkét fél a meghallgatáson vagy a felek nem tudtak megállapodni egymással. Határozata azonban csak akkor kötelező érvényű a panaszban érintett

szolgáltató számára, ha előzetesen alávetette magát az itt születő döntésnek.

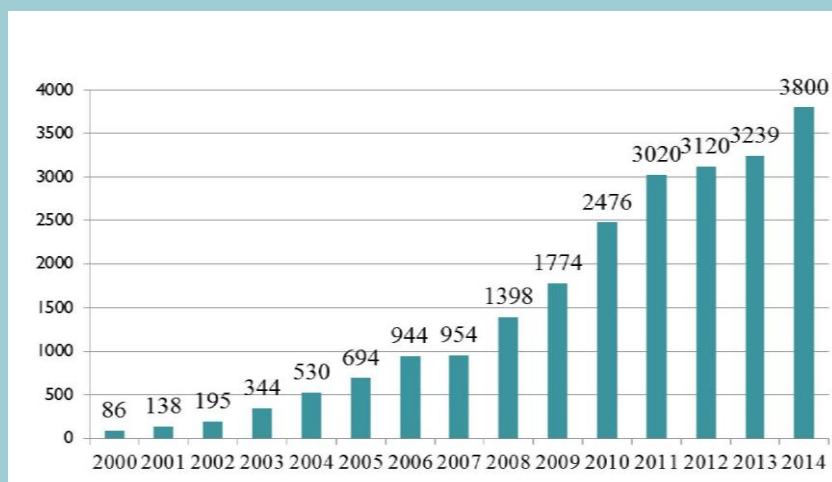
Amennyiben a szolgáltató ilyen nyilatkozatot nem tett, illetve nem is válaszolt a megkeresésre, a testület csak ajánlást fogalmazhat meg. Amennyiben pedig a szolgáltató figyelmen kívül hagyja az ajánlásban foglaltakat, a békéltető testületek egyetlen eszköze az ügy nyilvánosságra hozatala: a vállalkozás nevét, tevékenységét és a vitás ügy rövid leírását a honlapjukon közzéteszik.

A békéltető testületek a fogyasztók számára mintegy „nulladik fokú bíróság”-ként működnek, amely mellett a felek rendes bírósághoz is fordulhatnak.

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK MŰKÖDÉSE

A legtöbb vitás eset, az összes panasz mintegy harmada a [Budapesti Békéltető Testület](#) elé kerül. 2014-ben 3800 panaszban jártak el, ami majdnem 15 százalékos növekedés az egy évvel korábbihoz képest. 2000 óta már több mint a 40-szeresére nőtt az eljárásainak száma.

A Budapesti Békéltető Testülethez beérkezett ügyek száma, 2000-2014



Forrás: [Háttéranyag](#) a Budapesti Békéltető Testület 2015. február 13-i sajtótájékoztatójára

Az ügyek száma a [megyei testületek](#) többségénél is emelkedett az elmúlt évben (Veszprém megyében ugyanakkor csökkent).

Országszerte **növekvő** arányban mutatnak **együttműködési hajlandóságot** a vállalkozások: évről évre egyre többen válaszolnak a megkeresésre, s jelennek meg a meghallgatáson.

Budapesten az esetek 47 százalékában egyezséggel távoztak a felek, míg például Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében ez az arány 10 százalékos, Somogyban pedig 2013-ban még a 4 százalékot sem érte el.

Az egyezség híján megfogalmazott ajánlások teljesüléséről csak szórványosak a testületek adatai, mivel a fogyasztók viszonylag ritkán jeleznek vissza az ügyük végső kimeneteléről. Budapesten a visszajelzett esetek 86 százalékában megfogadták az érintett vállalkozások a testület ajánlását, Baranyában ez az arány csak 50 százalékos.

Leggyakrabban a **lábbelikkel** kapcsolatos panaszok kerülnek a békéltető testületek elé, ezt követik a **mobiltelefonokkal**, illetve a **bútorokkal** kapcsolatos viták.

Sokan **termékbemutatókon** vásárolt termékek, illetve a **közüzemi szolgáltatóval** támadt vitájuk miatt kéri a békéltető testületi eljárást.

Budapesten az ajánlások nem teljesítő vállalkozások [listázása](#) mellett 2011-től megjelent az ún. [pozitív lista](#) is azon vállalkozások feltüntetésével, akik az ajánlásokban foglaltaknak eleget tettek.

ALTERNATÍV VITARENDEZÉS EURÓPÁBAN

A békéltető testületekhez hasonló, alternatív vitarendezéssel foglalkozó szervek Szlovákiát és Szlovéniát leszámítva az Európai Unió minden országában megtalálhatóak. Rendeltekük

- a bíróságok tehermentesítése;
- ingyenes (de legalábbis olcsó) és gyors peren kívüli vitamegoldás nyújtása a fogyasztók számára.

E vitarendező testületek száma uniószerre **750 körül** van, s gyakran egy-egy ügykörre szakosodva működnek (például kéménysepréssel vagy társkereső szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok).

A határokon átnyúló kereskedelem kiemelkedő jelentősége miatt az Európai Unió is felismerte a fogyasztói viták egységes, gyors és hatékony megoldásának fontosságát, sőt fogyasztóvédelmi politikájának egyik fő célkitűzésévé vált.

Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata ([ECC-Net](#)) az EU összes tagállamában, valamint Norvégiában és Izlandon is működtet központokat. A Hálózat 2010 és 2013 között több mint **120 ezer fogyasztói panaszt** kezelt, s ezek kétharmadát sikerült is a felek között peren kívüli megegyezéssel lezárni.

Az Európai Parlament és A Tanács [2013/11/EU](#) számú, a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelvében (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv, 2013 május 21.) olyan előírásokat fogalmazott meg mind a vállalkozások, mind az alternatív vitarendezést kínáló intézmények számára, amelyek az ügymenet egységesítését és hatékonyabbá válását célozzák.

A magyar békéltető testületek megfelelnek az európai uniós irányelvben megfogalmazott alapvető követelményeknek a szakértelem, függetlenség, pártatlanság, átláthatóság, hatékonyság, méltányosság, szabadság és jogszerűség terén.

Ezentúl nemcsak működnie kell minden országban alternatív vitarendezéssel foglalkozó intézménynek, de bármely, Európai Unióban élő fogyasztó előtt nyitva kell állniuk, aki akár online is benyújthatja panaszát.

Az árut vagy szolgáltatást nyújtó vállalkozónak ezentúl vita esetén kötelessége felhívnia az ügyfél vagy vásárló figyelmét az alternatív vitarendezés lehetőségére, s maga sem bújhat ki komolyabb következmények nélkül az eljárás alól.

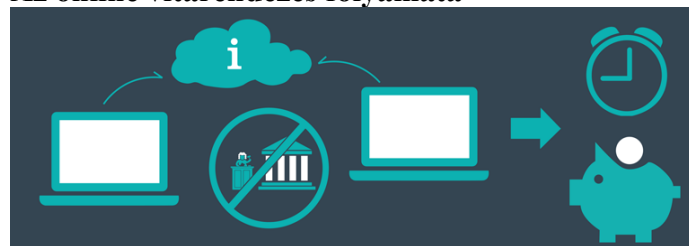
ONLINE VITARENDEZÉS

Az elektronikus vásárlás során a felek egymástól gyakran nagy távolságra tartózkodnak, esetleg nem is beszélnek egymás nyelvét, s mégis percek alatt üzletet köthetnek egymással.

A nyugat-európai országokban a teljes kiskereskedelmi értékesítésen belül 10 százalékos körüli az **online kereskedelem aránya**. Magyarországon ez az arány egyelőre **3 százalék** körül van, de folyamatos növekedést mutat.

Az interneten keresztül lebonyolított vásárlások arányának növekedésével egyidejűleg elengedhetlenné vált az ilyen ügyletek sajátosságaihoz igazodó vitarendezési eljárás intézményesítése. Ezért az alternatív vitarendezési irányelvvel párhuzamosan az Európai Parlament és a Tanács rendeletet alkotott a fogyasztói jogviták online rendezésé-

Az online vitarendezés folyamata



Forrás: [Európai Bizottság, 2014](#)

ről ([524/2013/EU](#), 2013. május 21.), melynek értelmében **2016 elejétől** egy uniós szintű **panaszbejelentő és -kezelő honlap** (ún. OVR-platform) áll majd az összes hivatalos nyelven a fogyasztók rendelkezésére.

A panaszos ezen keresztül nyújthatja be vitarendezési kérelmét, s csatolhatja a szükséges dokumentumokat. Az érintett vállalkozás elektronikus levélben kap értesítést a panaszról, s a platform arról is tájékoztatja, hogy a vitában mely tagország mely békéltető testülete hivatott eljárni.

Ha a panaszos is jóváhagyta a kijelölt intézményt, annak 90 napon belül döntést kell hoznia az ügyben. Az eljárás, s a felek egymás közötti kommunikációja **végig elektronikusan**, az érintettek számára átlátható módon zajlik majd.

Magyarországon a Budapesti Békéltető Testület lett az ún. **online vitarendezési kapcsolat-tartó pont**, amely részt vesz az online vitarendezési eljárásokban.

Egyes vállalkozások már most is biztosítanak lehetőséget az online vitarendezésre. Az **eBay** webáruház [vitarendező fórumán](#) évente mintegy **60 millió panasz nyer megoldást**, az egyes ügyek értéke jellemzően 100 dollár körül mozog.

Az angol Online Vitarendezési Tanácsadó Csoport 2015 februárjában tette közzé [jelentését](#), amely egy új, elektronikus bíróság felállítását javasolja a kis perértékű jogviták rendezésére. Érveik között szintén szerepel a **költséghatékonyság**, a **gördülékenység**, valamint az igazságszolgáltatáshoz **hozzáférők számának növekedése**.

Források:

- [1997. évi CLV. törvény](#) a fogyasztóvédelemről
- Az Európai Parlament és a Tanács [2013/11/EU irányelve](#) (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról
- Az Európai Parlament és a Tanács [524/2013/EU rendelete](#) (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról
- [Háttéranyag](#) a Budapesti Békéltető Testület 2015. február 13-i sajtótájékoztatójára. Budapesti Békéltető Testület, 2015.
- Békéltető testületek [közös honlapja](#)
- [Online Dispute Resolution For Low Value Civil Claims](#). Online Dispute Resolution Advisory Group. Civil Justice Council, February 2015.
- Nagypál Szabolcs (2011): A fogyasztóvédelmi jogi békéltetés, mint a közvetítés (mediáció) egyik formája és eszköze – Fogyasztóvédelmi Szemle, 5. évf., 2. szám, 25-29. old.

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



ORSZÁGGYŰLÉS HIVATALA KKI

Internet: www.parlament.hu/infoszolg
Intranet: intra.parlament.hu/infoszolg/
Tel.: (1) 441-4529; (1) 441-6486

Az információs jegyzet az országgyűlési képviselők tájékoztatása céljából készült.
A dokumentum az összeállítás elkészültének időpontjában fennálló aktuális helyzetet mutatja be.
Az információs jegyzet szerzői jogvédelem alatt áll.