

BIHARI ERIKA

jogász hallgató

Debreceni Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar

**A BÉKÉLTETÉS JOGINTÉZMÉNYE,
A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁS FEJLŐDÉSE HAZÁNKBAN***

BEVEZETÉS

A kutatás témája jogegységesítési és modernizációs törekvések a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésében. Tanulmányom általános célja, hogy elősegítse a fogyasztóvédelmi intézményrendszer, azon belül is a békéltető testületek, mint alternatív vitarendezési eszközök hatékonyabb jogalkalmazását, illetve hozzájáruljon a hazai fogyasztóvédelmi jog fejlődéséhez. Az eredményesség érdekében komplex kutatást végeztem, így többek között megvizsgáltam, hogy mit is jelent pontosan az alternatív vitarendezés a fogyasztói jogvitákban, hogyan alakult ez ki az Európai Unióban és hazánkban, illetve milyen vitarendezési eszközök léteznek Magyarországon és ezek hogyan működnek (különös tekintettel a békéltetés intézményére).

Vizsgáltam a releváns Európai Unió és a hazai joganyagot, valamint szakirodalmat, illetve vizsgáltam a békéltető testületek működését, elemeztem statisztikáikat és ügyeiket.

Jelen írásban arra vállalkozom, hogy egy átfogó képet adjak az alternatív vitarendezés jelentéséről, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésének kialakulásáról,

* A tanulmány az Igazságügyi Minisztérium jogászképzés színvonalának emelését célzó programjai keretében valósult meg.

a békéltető testületi eljárásról, mint hazánkban talán legjelentősebb alternatív vitarendezési eszközről, az elmúlt közel két évtizedben a békéltető testületek hatékonyabb működése érdekében tett fontosabb jogszabályi változásokról, illetve arról, hogy ezen változások hogyan alakították a testületek eljárását.

1. A BÉKÉLTETÉS FOGALMÁNAK MEGHATÁROZÁSA

A jogérvényesítés alapvető jellemzője, hogy az érdekelt felek a közöttük felmerült vitákat általában peres eljárás keretében, bíróság előtti eljárásban rendezik. Sok esetben azonban nem vezet eredményre a hosszadalmas, költséges pereskedés, kimenetele bizonytalan lehet, a végrehajtása pedig kétséges. A bíróságok tehermentesítése, a gyors és igazságos vitarendezés igénye hívta életre az új eljárási típusokat, amelyek megteremtik a jogviták hatékony, költségkímélő, szakszerű megoldását. Ezek az ún. alternatív vitarendezési módok (továbbiakban: ADR).¹ Az ADR több variációját is kidolgozták már a fogyasztói jogvitáktól a gazdasági perekig, többek között a munkajog és a büntetőjog területén is bebizonyosodott, hogy a peres eljárás mellett hatékonyabb megoldást jelent a felek aktívabb közreműködését igénylő alternatív vitarendezési mód. Többféle eljárási utat jelenthet, ilyen különösen a közvetítés, a választott bíraskodás, a döntőbíraskodás és a békéltetés is.²

A kutatás szempontjából fontos fogalom a békéltetés. A békéltetés a bíróságon kívüli vitarendezésnek az a módja, amely során a felek egy független személy vagy testület segítségével próbálják megoldani a fennálló jogvitájukat. Ennek a személynek vagy testületnek a megoldási javaslata, amely lehet egy vélemény vagy határozat is, nem köti a feleket, azonban általában előrevetíti a bíróság esetleges döntését.³

2. A FOGYASZTÓI JOGVITÁK

ALTERNATÍV VITARENDEZÉSNEK KIALAKULÁSA

A fogyasztói jogviták alternatív vitarendezése elsősorban jelentős gazdasági hatások eredményeként jött létre Európában. Egyik és talán legjelentősebb ilyen hatás a hiányjelenségek felszaporodása nyomán kialakult gazdasági állapot, azaz a hiánygazdaság. A másik hatásként az állami fogyasztói panaszkezelés említhető. Az 1970-es és '80-as években az alternatív vitarendezés gondolatát egész Európában

1 Az „alternatív vitarendezés” angolul: Alternative Dispute Resolution (ADR).

2 Dzsi Andrea: A fogyasztói vitarendezés alternatív megoldásai az Európai Unióban, Debrecen, *Debreceni Jogi Műhely*, 2009/1. [Elérhető: http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_fogyasztói_vitarendezés_alternatív_megoldásai_az_európai_unióban/ (letöltés dátuma: 2017. április 3.)]

3 Fazekas Judit: *Fogyasztóvédelmi jog*, Budapest, CompLex Kiadó (2007) 251.

nagy figyelem és érdeklődés követte, különösen a fentebb említett két hatás miatt, így felmerült tehát a fogyasztók jogérvényesítésének kérdése Európai Uniói szinten. Megindultak a szakmai elvek és a gyakorlat kialakítása, a nemzeti jogszabályok kidolgozása.⁴

Az Európai Unió alapvető célja, hogy megőrizze az európai gazdaság versenyképességét a világgazdaságban, ezáltal biztosítva az európai polgárok magas életszínvonalát és jólétét. Mindezen célok eléréséhez a fogyasztóvédelem, mint eszközrendszer is hozzájárulhat. Az Európai Unió jogalkotója a fogyasztók magas szintű védelme érdekében megalkotta a fogyasztók alternatív vitarendezésére vonatkozó irányelveit, amelyek a hagyományos belföldi keretek között (*alternative dispute resolution – ADR*),⁵ valamint a határon átnyúló, elektronikus szerződések (*online dispute resolution – ODR*)⁶ kapcsán nyújtanak bíróságon kívüli igényérvényesítési lehetőséget a fogyasztóknak. Az alternatív vitarendezés fogyasztói jogvitákban a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvénnyel (továbbiakban: Fgytv.) került be a hazai jogrendbe.

3. A BÉKÉLTETÉS MAGYARORSZÁGON

A fogyasztóvédelmi intézményrendszeren belül kiemelt jelentőséggel bírnak a békéltető testületek, melyek hazánkban 1999-től működnek. A panaszkezelési szabályok legutóbbi változásának köszönhetően a békéltető testületek, mint a magánjogi jogérvényesítés utolsó alternatív formái, be lettek építve a fogyasztók tájékoztatási csatornáiba (pl. az ügyfélszolgálati válaszevelekben mindig konkrét címmel és elérhetőséggel kerülnek feltüntetésre a békéltető testületek). Ezáltal nagyon kevés olyan fogyasztói jogvita van, amely a fogyasztó aktív hozzáállása mellett nem kerül, vagy nem kerülhet a békéltető testület elé. A békéltetés, fejlődésének eredményeként, ma már két részre tagolódik, ugyanis létezik egy úgynevezett klasszikus, általános és egy pénzügyi békéltető eljárási forma.

Az általános békéltető testületek alapvető intézményi és eljárási szabályairól az Fgytv. rendelkezik. Fontos hangsúlyozni, hogy a békéltető testületek a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működnek, de eljárásukban független testületek, tagjaikat egyenlő arányban a gazdasági kamarák, másrészt a fogyasztói

4 Hegedűs Márta Anikó: A békéltető testületek szerepe a fogyasztóvédelemben. „Egy testületről”, *Magyar Közigazgatás*, 2003/6, 378.

5 Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről

6 Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről.

érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek delegálják, döntéseikben nem befolyásolhatók egyéb szervezetek által. Ezzel a követelménnyel biztosított, hogy az adott ügyben eljáró testületi tagok az ügyet pártatlanul, részrehajlás nélkül döntsék el. A testületek egy olyan gyors, független szakmai és olcsó vitarendezési lehetőséget adnak a fogyasztóknak, amellyel elkerülhetik a gyakran hosszadalmas bírósági eljárást, igényeiket azonban hatásosan tudják érvényesíteni. A hazai békéltető testületek ingyenesen igénybe vehető és az ország egész területén hozzáférhető vitarendezési fórumok. Hatáskörükbe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezése. Feladatuk e célból a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügyek egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése. Egyezség hiányában az eljáró tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, de a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a döntést kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a döntés elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott. Előfordulhat olyan eset is, amikor a tanács az eljárást megszünteti. Ilyen, például ha a fogyasztó a kérelmét visszavonja, a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak vagy az eljárás lefolytatása lehetetlen.⁷

4. MODERNIZÁCIÓS TÖREKVÉSEK, JOGSZABÁLYVÁLTOZÁSOK

Az Fgytv. ez idáig több módosításon esett át, amely a békéltető testületekre is hatással volt és egyúttal még hatékonyabb eljárást eredményezett. Ezen módosítások között szerepel a testületek éves jelentéskészítési kötelezettsége az illetékes miniszternek, amellyel az átláthatóság követelményét erősítette a jogalkotó.

A kamarák kötelesek a testületek tagjairól listát vezetni, és kérés esetén azt a járási hivataloknak, kormányhivataloknak és érdekképviseleti szervezeteknek megküldeni. A testület szakmaiságának alátámasztására született kiegészítés volt, hogy egyedül eljáró testületi tag csak az lehet, aki jogi végzettséggel rendelkezik. Úgy gondolom, ez lényeges eljárési garanciaként értékelhető a testület eljárásában.

A modernizációs törekvések közül továbbá kiemelendő az, hogy a jogalkotó a gazdálkodó szervezet együttműködésének kikényszeríthetősége érdekében szankciókat határozott meg. Ha a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget a tanács ajánlásának, a békéltető testület – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita

⁷ Lásd: www.bekeltetes.hu (letöltés dátuma: 2017. április 3.)

tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét – legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével – nyilvánosságra hozza, a fogyasztók széles körének védelme érdekében.⁸

Mára egyértelművé vált, hogy a vállalkozások együttműködőek, a felek egy asztalhoz leülve szót értenek egymással, kifejtik érveiket-ellenérveiket. Így megoldódnak a fogyasztóvédelmi vitás ügyek a Testület előtt. A Fogyasztóvédelemről szóló törvény nem teszi ugyan kötelezővé az egyes testületek számára a teljesített ajánlások nyilvánosságra hozatalát, ugyanakkor a legtöbb ügyet kezelő Budapesti Békéltető Testület úgy döntött, hogy mind a fogyasztók, mind a vállalkozások tájékoztatásának érdekében 2016 szeptemberétől egyes ajánlásokat közzétesz honlapján, példaként szolgálva így más, együttműködő vállalkozásoknak is, elősegítve ezzel az alternatív vitarendezési fórum működésének hatékonyságát. (Segítséget nyújtanak a fogyasztónak, hol érdemes vásárolni vagy épp szolgáltatást igénybe venni). Az ajánlások mellett a Testület nyilvánosságra hozza a cégek nevét is, amelyek készek voltak a vita gyors, békés lezárására a békéltető testületi eljárásban és egyezséget kötöttek.

5. EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG AZ ELJÁRÁS SORÁN

Véleményem szerint az egyik legfontosabb változás az együttműködési kötelezettség az eljárás során. Miért is gondolom ezt? A magyar jogalkotó felismerve azt, hogy az alternatív eljárások legtöbbször a felek együttműködésének a hiánya miatt eredménytelenek, kötelezővé tette a vállalkozásoknak az együttműködés kötelezettségét az eljárás során (pl. írásbeli nyilatkozat, eseti alávetési nyilatkozat, tények-bizonyítékok előadása, meghallgatáson történő megjelenés-egyezségi kísérlet).⁹

Erre azért is volt szükség, mert sok esetben a vállalkozások, főként a folyton együtt nem működő vállalkozások esetén már nem vezetett eredményre az adataik nyilvánosságra hozása. Mindemellett az EU is úgy véli, hogy a vállalkozásokat ösztönözni kell az alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételre.¹⁰ Egyebekben az együttműködési kötelezettség megszegésének az a komoly jogkövetkezménye, hogy az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, fogyasztóvédelmi eljárás keretében fogyasztóvédelmi bírságot fog kiszabni.¹¹

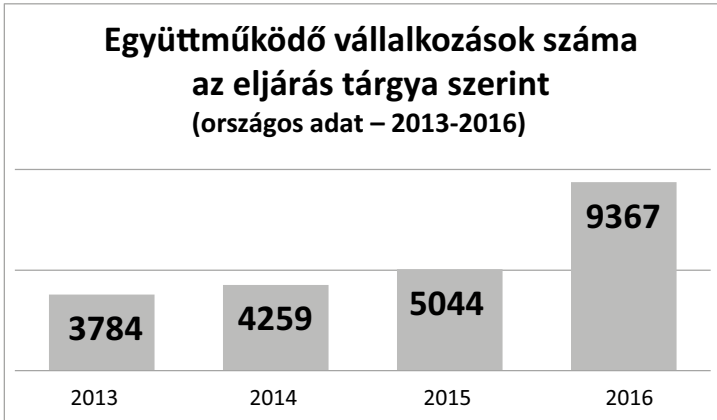
8 Fgytv. 36. § (1) bekezdés

9 Fgytv. 36/B. §, Fgytv. 29 § (8) bekezdés.

10 T/4820. számú törvényjavaslat.

11 Fgytv. 29 § (8) bekezdés.

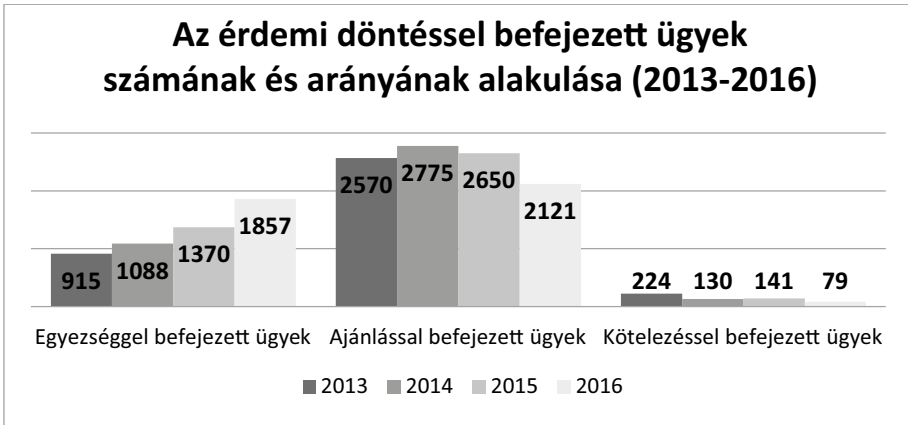
E kötelezettségből kitűnően látszik az, hogy a rendszer igyekszik egy még hatékonyabb együttműködést kiépíteni a panaszos és a vállalkozás között. Láthatjuk, hogy a rendelkezés bevezetése, amely 2015 szeptemberétől hatályos, ösztönözte a vállalkozásokat az együttműködésre. Majdnem duplájára nőtt az együttműködő vállalkozások száma egy év alatt.



I. ábra: Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján (saját készítésű diagram)¹²

Egyértelműen kimutatható az is, hogy pusztán a bepanaszoltak megjelenései folytán, valamint az együttműködési kötelezettség megsértésének szigorú jogkövetkezményei miatt lényegesen több egyezség született országosan a békéltető testületi eljárásokban. Más esetben az eljárás a panaszos kérelmének visszavonása, a felek megállapodása miatt került megszüntetésre, amely mindenképpen az eljárás eredményességi mutatóját jeleníti meg.

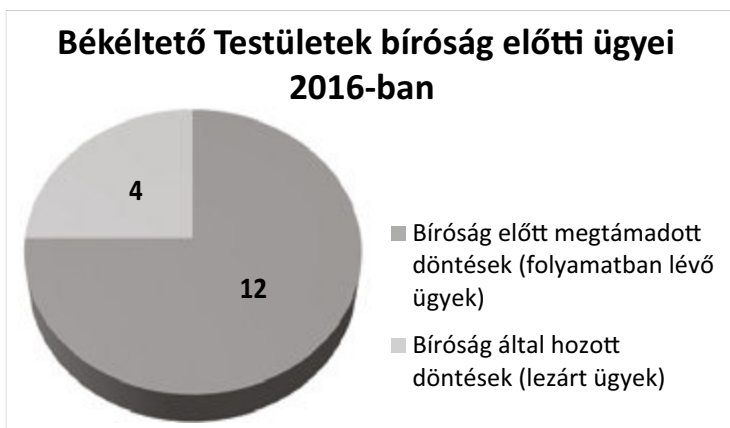
¹² Lásd: A békéltető testületek éves beszámolóit 2011-2016-ig. [Elérhető: www.bekeltetes.hu (letöltés dátuma: 2017. április 3.)]



II. ábra: Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján (saját készítésű diagram)¹³

Az eljárás szempontjából fontos azt hangsúlyozni, hogy működik egyfajta korrekciós eljárás, ami azt jelenti, hogy a testület döntésével szemben van lehetősége a panaszosnak jogorvoslatra, mind anyagi mind pedig eljárási szempontból. Ez a bírósági eljárást jelenti ugyanabban az ügyben. Az országos statisztikai adatokból kitűnik, hogy erre a 2016-os évben nem sok esetben került sor. A tavalyi évben a 16 nyilvántartott bírósági ügyből 4-et határozatával lezárt a bíróság és 12 van még jelenleg folyamatban. A pernyertes ügyek aránya 100% (4 db) az összes lezárt, bíróság által elbírált ügyből, míg pervesztes ügy a tavalyi évben nem volt. Véleményem szerint ez szintén azt mutatja, hogy a vállalkozások együttműködnek.

¹³ Lásd: A békéltető testületek éves beszámolóit 2011-2016-ig. [Elérhető: www.bekeltetes.hu (letöltés dátuma: 2017. április 3.)]



III. ábra: Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján (saját készítésű diagram)¹⁴

Az egyik legújabb módosítás (az online vitarendezést biztosító EU-s irányelv magyar jogba történő implementálását követően), az online vitarendezési platform használata útján választott alternatív vitarendezési eljárás lehetősége.

Az Európai Unió Bizottsága egy online vitarendezési platform működtetésével kívánja egyszerűbbé, költséghatékonyabbá és gyorsabbá („alternatív vitarendezés fő elvei”) tenni a határon átnyúló vitarendezést. Érdekessége az online platformnak, hogy a belföldi ügyletek esetén is használható az online bejelentés. A vita 90 napon belül rendezhető, az eljárás a feleknek díjmentes, és az EU minden hivatalos nyelvéen elérhető.

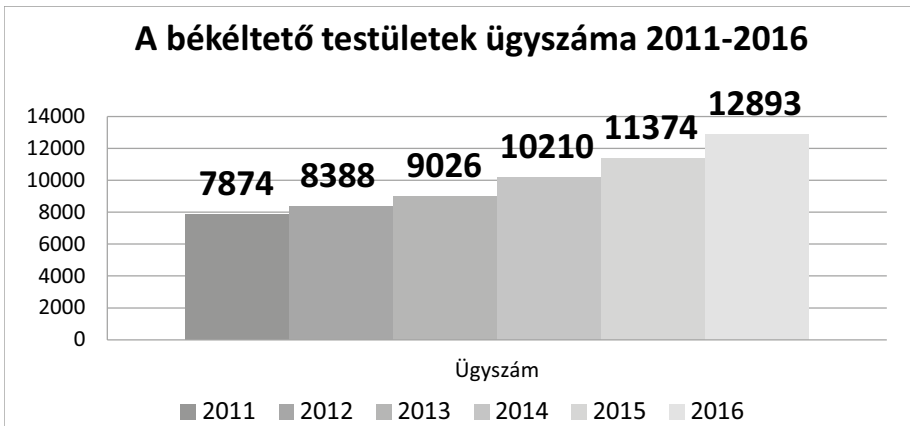
Végezetül úgy gondolom, fontos a testületek PR tevékenységéről pár szót szólni. Jellemző a békéltető testületek azon munkája, hogy hónapról hónapra kitelepülnek különböző vállalkozásokhoz vagy egyéb rendezvényeken végeznek kihelyezett fogyasztóvédelmi tanácsadást, tájékoztatást, annak érdekében, hogy még ismertebbé váljanak mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások körében.¹⁵

¹⁴ Lásd: A békéltető testületek éves beszámolóit 2011-2016-ig. [Elérhető: www.bekeltetes.hu (letöltés dátuma: 2017. április 3.)]

¹⁵ Lásd A békéltető testületek 2016. évi beszámolóját. [Elérhető: http://www.bekeltetes.hu/admin/data/file/443_bekelteto_2016_tanulmany.pdf (letöltés dátuma: 2017. április 3.)]

AZ EREDMÉNYEK ÖSSZEGZÉSE, ZÁRSZÓ

Összességében elmondható, hogy az alternatív vitarendezés, valamint a békéltető testületek, mint alternatív vitarendezési formák sikerességének a feltételei, illetve hazai és uniós jogszabályi háttere adottak. Internetes vásárlás, garanciális viták, hűség szerződések, internetes előfizetések, parkolási bírságok – a békéltetés számtalan ügyben jelenthet megoldást azokban a vitás esetekben, amelyekben a fogyasztó nem tudott megegyezni korábban a kereskedővel. A békéltető eljárás napjainkra felértékelődött. A dinamikusan növekvő ügyszám többek között annak az eredménye, hogy a testületek irányába megnyilvánul egyfajta társadalmi bizalom, a testületek eljárása változásokon esett át, működésük kiszámítható és szakmai alapú. Láthatjuk, hogy az elmúlt években (6 mért évben) a lezárt ügyek száma hogyan alakult 2011-től 2016-ig. A békéltetés számtalan ügyben jelenthet megoldást azokban a vitás esetekben, amelyekben a fogyasztó nem tudott megegyezni korábban a kereskedővel és nem kíván bírósághoz fordulni.



IV. ábra: Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján (saját készítésű diagram) ¹⁶

A tanulmányban megkíséreltem bemutatni az alternatív vitarendezés kialakulását, a békéltetés rendszerét hazánkban, illetve a testületek működésének kezdete óta bekövetkezett, véleményem szerint, kardinális változásokat. Ezen változások következtében úgy gondolom a békéltetés hazánkban egy következő szintre lépett, azonban még mindig lehetnek olyan elemek a rendszerben, amelyeket korrigálni kell az eljárás hatékonyságának érdekében.

¹⁶ Lásd A békéltető testületek éves beszámolóit 2011-2016-ig. [Elérhető: www.bekeltetes.hu (letöltés dátuma: 2017. április 3.)]