

Selnicean László

A társadalmi fenntarthatóság és az uniós polgári eljárásjog kapcsolatáról általában – Bevezetés

„Kerüld a pereskedést.
Törekedj a kompromisszumra, amikor csak lehetséges [...];
ha papíron nyersz is, ténylegesen veszíteni fogsz:
tiszteletdíjat, költségeket és időt.”
(Abraham Lincoln)

Alternatív vitarendezési eljárások és a társadalmi fenntarthatóság

A társadalom és a körülöttünk lévő környezet dinamikusan változik. Ahogy a bevezetőben is utaltunk rá, a fenntarthatóságnak nemcsak környezeti, gazdasági, hanem társadalmi dimenziói is vannak, amelyek a polgári jogérvényesülés területén megkívánják a joghoz jutás könnyítését és az eljárási jogok egyenlő, hatékony biztosítását. Az egyre bonyolódó életviszonyok eredményeként a konfliktusok, összeütközések jellege is átalakul, a jogviták komplexebbé válnak, következésképpen rendezésük is korszerű megoldásokat igényel.

Mindezek az igények, valamint a társadalomra nehezedő, folyamatosan megújuló kihívások, ezek szociális, gazdasági, politikai, környezet- és természetvédelmi hatásai által létrejövő konfliktusok és jogviták megelőzése és feloldása szükségessé tették a vitarendezési módszerek alternatív változatainak kifejlesztését és ezek széles körű alkalmazását.¹

Ebben a fejezetben mindenekelőtt áttekintjük az alternatív vitarendezés alapvető jellemzőit (*A vitarendezés megválasztásának szabadsága* című alfejezettől *Az alternatív vitarendezésről általában* című alfejezetig), ezt követően felfedjük a közvetítés sajátosságait (*A közvetítés* című alfejezet), ismertetjük az uniós

¹ Hohmann Balázs: *Az alternatív vitarendezési módszerek alkalmazásának hatásai a hatósági eljárás átláthatóságára és nyitottságára*. 2019. Erről részletesebben lásd Stephen B. Goldberg et alii: *Dispute Resolution*. Boston, Little, Brown and Company, 1985.

mediációs irányelvet (*A mediációs irányelv* című alfejezet), feltárjuk a közvetítés hazai gyakorlatát (*Közvetítés Magyarországon* című alfejezet), és kitérünk a bírósági közvetítői eljárásra (*A bírósági közvetítői eljárás* című alfejezet) is. A fejezet további részében a békéltető testületeket vizsgáljuk (*A békéltető testületekről általában* című alfejezet), részletezve a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását (*A Pénzügyi Békéltető Testület* című alfejezet) és a pénzügyi vitarendezési hálózat rendszerét (*A FIN-NET* című alfejezet), legvégül pedig az online vitarendezési platformot hozzuk működésbe (*Az online vitarendezési platform* című alfejezet).

A vitarendezés megválasztásának szabadsága

Napjainkban is növekedő tendenciát mutat a *szabadságok* száma, ilyen például az információs szabadság, az orvosválasztás joga,² a szabad iskolaválasztás joga,³ a szolgáltatóválasztás szabadsága,⁴ a telekommunikáció területén a számhordozhatóság,⁵ az ingyenes hálózathoz való csatlakoztatás.⁶

A polgári perrendtartásról szóló 1911. évi I. törvénycikk (Plósz-féle Pp.) a választottbírói szabályai között⁷ nevesíti a bíróválasztás jogát. A szabad bíróválasztáshoz való jogot napjainkban is a felek autonómiájából és rendelkezési jogából eredeztetik.⁸

Az úgynevezett *bíróválasztás* joga a felek magánjogi kódexekben⁹ nevesített szabadsága. Éppen ezért a feleknek – az Európai Unió Alapjogi Chartája 47. cikkében meghatározott, a hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jog tiszteletben tartása mellett – teret kell engedni az állami bíróságok közreműködése nélküli vitarendezési technikák igénybevételének is.

² 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről 8. §.

³ 2011. évi CXc. törvény a nemzeti köznevelésről 17. § (1) bekezdés a) pont.

⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2002/22/EK irányelve (2002. március 7.) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról (egyetemes szolgáltatási irányelv).

⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 98/61/EK irányelve (1998. szeptember 24.) a számhordozhatóságról és szolgáltatóválasztásról.

⁶ 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről 127. § (4d) pont.

⁷ TIZENHETEDIK CZIM.

⁸ Bencsik Imola: Keresethalmazat vs. szabad bíróválasztás joga. *Iustum Aequum Salutare*, 15. (2019), 3.

⁹ Pp. 27. § (1) bekezdés; 2017. évi XXVIII. törvény a nemzetközi magánjogról (Nmjtv.) 99. § (1) bekezdés.

Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 169. cikk (1) bekezdése és 169. cikk (2) bekezdés *a*) pontja előírja, hogy az EU-nak az EUMSZ 114. cikke alapján elfogadott intézkedésekkel hozzá kell járulnia a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosításához. Az Alapjogi Charta 38. cikke úgy rendelkezik, hogy az Európai Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét.

Mindezekre tekintettel az Európai Parlament és a Tanács egy hosszúra nyúló jogalkotási folyamat eredményeként 2013. május 21-én elfogadta a fogyasztói jogviták alternatív rendezését harmonizáló 2013/11/EU irányelvet, az úgynevezett offline fogyasztói alternatív vitarendezési irányelvet, és ugyanezen a napon az 524/2013/EU számú fogyasztói online vitarendezési irányelvben létrehozta az online vitarendezési platformot.

Az alternatív vitarendezés

Az alternatív vitarendezésről általában

A társadalmi együttélés és az emberi kapcsolatok természetes velejárói a konfliktusok, viták és jogviták. Ezek megoldására rendszerint az állami igazságszolgáltatási rendszerben indítanak pereket, azonban a perek nem mindig alkalmasak a jogvita megoldására. Ez a felismerés, valamint a társadalmi fejlődés eredményezte, hogy a jogalanyok egyre inkább felismerik az alternatív vitarendezési formák előnyeit is.¹⁰ Az alternatív vitarendezés módozatai egyes esetekben teljesen helyettesíthetik a polgári peres eljárást, sikertelen végkimenetelük esetén pedig megelőzik azt.

Az alternatív vitarendezés egy gyűjtőfogalom, ami az állami igazságszolgáltatási rendszerrel párhuzamosan működő olyan módszereket foglalja magában, amelyek célja a jogviták megoldása. Ezek a módszerek az adminisztratív és jogi folyamatokon keresztül történő vitarendezési módszerektől eltérő megoldást kínálnak a problémák rendezésére.¹¹ E vitarendezés ahelyett, hogy külső autoritás döntésétől várná a konfliktus rendezését, a konfliktus szereplőit próbálja olyan

¹⁰ Dankó Gréta: Elég legyen a vitából! – avagy az alternatív vitarendezés előnyei. *Ars Boni*, 2018. 03. 12.

¹¹ Csorba Emese: Az alternatív vitarendezés egyes uniós jogi eszközei. *Európai Tükör*, 15. (2010), 6. 43.

helyzetbe hozni, amelyben saját maguk képesek a vita megoldására, és megtalálni a mindannyiuk számára elfogadható, időtálló megoldásokat.¹²

A konfliktus és a per viszonya Rottleuthner *berlini tölcserével* írható le a legszemléletesebben: a konfliktustól egy folyamatosan szűkülő út vezet a polgári perhez, a vitakezelési mechanizmus végső állomásához.¹³ A legtöbb konfliktus az érintettek közreműködésével megoldódik, a következő szinten már harmadik személy közbenjárása szükséges, majd eljutunk az egyéb bíróságon kívüli eljárásokhoz, végül a lépcső utolsó fokát a bírósági eljárás jelenti.

A jogviták peren kívüli rendezésére több módszer kínálkozik. Az egyik az arbitrációs eljárás, amelynek során választottbíróként működő testület bírálja el az ügyet. Ez leginkább a gazdasági élet szereplői számára biztosítja a bírói eljárás kikerülését. A választottbíróági eljárást Magyarországon a választottbíráskodásról szóló 1994. évi LXXI. törvény szabályozza, azonban az uniós szabályozásnak ez nem tárgya. A fogyasztói érdekek gyorsabb és költségkímélőbb rendezésére a békéltető testületek szolgálnak. A hazánkban ingyenes eljárás nemzetközi szinten az Európai Unió előírásainak megfelelően látja el funkcióját. A határon átnyúló problémák megoldása körében az utóbbi években kiemelt figyelmet kapott a mediáció, azaz közvetítés intézménye. Ezzel a jelenséggel az alternatív vitarendezésnek teret engedő több európai, valamint tengerentúli államban találkozhatunk.¹⁴

Pokol Béla alkotmánybíró szerint a különböző konfliktustípusokra a jogszociológiában négy fő konfliktusmegoldási út különíthető el:

1. a konfliktusban álló felek közvetlen tárgyalása;
2. egy harmadik fél bevonása mint a tárgyalásos megegyezés közvetítője (mediátor);
3. amikor a vitába bevont külső-semleges személy nemcsak közvetíti a felek megegyezését, hanem felhatalmazza őt a felek, hogy hozzon kötelező döntést a vitában, és vállalják, hogy ennek alávetik magukat (választott bíró);
4. a vita állami bíróság elé vitele, ahol a bíró dönt.

¹² Fürjes Balázs et alii: *Közösségi konfliktuskezelés – Alternatív Vitarendezési módszerek a települési és közösségi konfliktusok kezelésében*. Budapest, OBmB, 2009.

¹³ Malik Éva: Megoldotta-e a mediációs irányelv az Unió mediációs paradoxonát? In Harsági Viktória et alii (szerk.): *Határon átnyúló viták rendezése: törekvések és megoldások*. Budapest, Pázmány Press, 2015. 169.

¹⁴ Suri Noémi: Új alternatíva? Bírósági mediáció beilleszthetősége a magyar polgári eljárásjog rendszerébe. *Magyar Jog*, 60. (2013), 5. 298.

A négy fő út tehát a tárgyalás, a mediálás, a választottbíróági eljárás (arbitrálás) és végül a rendes bírói úton az ítélezés.¹⁵

Az alternatív vitarendezés előnyeit akkor érzékeljük igazán, ha a mérleg másik oldalára a bírósági eljárást tesszük.

Az állami igazságszolgáltatás számára kedvező, hogy az alternatív vitarendezési formák tehermentesíthetik a gyakran túlterhelt bíróságokat, továbbá csökkenthetik a vitarendezés költségeit, amelyek nemcsak a szembenálló felek, hanem az állam számára is igen magasak, tekintettel arra, hogy az igazságszolgáltatás mint közfeladat maradéktalan ellátása az állami költségvetést jelentősen terheli.

Az állami igazságszolgáltatás keretein belül működő peres eljárással szemben a jogi képviselők által előszeretettel hangoztatott kritika, hogy „hosszasan elhúzódó, lelkileg és anyagilag egyaránt megterhelő”, míg a peres eljárás igénybevétele nélküli vitarendezés „megnyugvást hoz”. Egy 2010-es, a Közösségen belüli kereskedelmi jogviták tényleges költségeinek felmérését célzó projekt szerint közvetítési eljárás mellőzése a becslések szerint ügynként átlagosan 331–446 napos idővesztéssel és 12 471–13 738 euró jogi többletköltséggel jár az Unióban.¹⁶

A bírósági eljárások általában évekig elhúzódnak, amíg az alternatív vitarendezés jellemzője a gyorsaság. Ennek oka, hogy a felek számára engedélyezett határidők jelentősen rövidebbek, ami az eljárások rövidülését eredményezi.

A jogi képviselők munkadíján felül számolni kell az első- és másodfokú eljárások során megfizetett eljárási illetékekkel, továbbá a magas pertárgyértékű perek jellemzően rendkívüli jogorvoslati fórumon fejeződnek be, ahol a fizetendő illeték összege Magyarországon a 3 500 000 forintot¹⁷ is elérheti.

A felek perelhúzó magatartása esetén a jogi képviselők által felszámolt, megkezdett tárgyalási órák száma is aránytalanul magas lehet. Az ingatlan kiürítése iránti perek alperesei jellemzően erre törekednek, azt célozva, hogy minél hosszabb ideig birtokolhassák, használhassák a perbeli ingatlant.

A bírósági eljárás során a bíró dönt a rendelkezésre álló adatok és jogszabályok alapján. Az alternatív vitarendezésben a felek önkéntesen vesznek részt, és elköteleződnek a vita megoldása mellett. Az eljáró személy vagy testület pártatlan, vagy a vitában álló felek választják, vagy kölcsönösen elfogadják. A felek

¹⁵ Pokol Béla: A jog elkerülésének útjai. Mediáció, egyezségkötés. *Jogelméleti Szemle*, 3. (2002), 1.

¹⁶ Az Európai Bizottság felhívja a figyelmet arra, hogy határokon átnyúló jogviták esetén a közvetítési eljárással időt és pénzt lehet megtakarítani. 2010.

¹⁷ A felülvizsgálati eljárás illetéke: Itv. 50. § (1) bekezdés.

aktívabb részvétele, nagyobb beleszólása mellett, kevésbé formális környezetben kísérlik meg a viták lezárását. A létrejött egyezség még ha nem is mindig a felek közös álláspontját tükrözi, de jelentősen közelíti azokat egymáshoz. Ezek a körülmények növelik a résztvevők bizalmát a vitarendezési folyamatban. A közép-pontban az állami igazságszolgáltatástól eltérően nem a jogszabályok, hanem a felek érdekei és igényei vannak, ezáltal a folyamat átláthatóbb és befogadhatóbb, ráadásul az esetenként kazuisztikus jogszabályi környezet értelmezéséből fakadó nehézségek és akadályok is csökkennek. A formalizmus alacsonyabb jelenléte lehetővé teszi kreatívabb, időtállóbb, kielégítőbb megoldások érvényre jutását is, és kevésbé teszi stresszessé a vita rendezését. A nyilvánosság kizárása bizalmasabb miliőt teremthet, amelynek következtében a felek a jövőben is szívesebben választják majd.

A jogi hivatás képviselői gyakran hangoztatják: a legrosszabb egyezség is többet ér, mint a legjobb ítélet. Nem véletlenül, figyelemmel arra, hogy a bírósági eljárás befejezésekor szükségszerűen lesz egy nyertes és egy vesztes fél. Ennek okán a felek rivalizálnak egymással, az így kialakult helyzet pedig gyakran tovább mélyíti a konfliktust ahelyett, hogy feloldaná vagy lezárná azt, és gyakran véglegesen megromlik a felek kapcsolata. Ezzel szemben a megegyezést kötő felek megőrzik a méltóságukat, közöttük elfogadható kompromisszum születik, ennek köszönhetően nincs vesztes, a megegyezésnek mindkét fél nyertese. A legkisebb közös nevezőt keresik, ami az egyik félnek még, a másiknak pedig már elfogadható. Ez amelle, hogy minimalizálja a veszteségeket, esetenként a korábbiaknál is jobb együttműködést eredményez.

A bírósági eljárásokra a múltbeli szemlélet jellemző, az eljáró bíró vagy bírói tanács a történeti tényállásra vetítve alkalmazza az irányadó jogszabályokat. Ezzel szemben az alternatív vitarendezés során a felek elfogadják, hogy ebbe a problémás helyzetbe kerültek, és közösen, a jövőre fókuszálva keresik annak mindkét fél számára elfogadható megoldását.

Azonban, mint mindennek, az alternatív vitarendezésnek is vannak hátrányai, hiszen az információátadás és az átadott információ igazságtartalma a felek jóhiszeműségétől függhet.

A közvetítés vagy úgynevezett mediáció, a bekéltető testületek, az uniós bekéltető honlap és az alternatív jogorvoslati eszközök hálózatai, mint például a határon átnyúló pénzügyi viták rendezésének elősegítése érdekében létrehozott FIN-NET-hálózat különösen népszerűek az Európai Unión belül. Az alábbiakban ezeket tekintjük át részletesebben.

A közvetítés

A közvetítésről általában

A közvetítés, más szóval mediáció megnevezésének eredete feltehetően a latin *medius* szóra vezethető vissza, amely középen lévőt, közvetítőt, közbenjárót jelent.¹⁸ Már a történelmi idők tradicionális közösségeiben is a konfliktus-megoldás mindennapi eszköze volt, használták a föníciai kereskedők, az ókori görög városállamok polgárai (*proxenetas*) és szerepel Justinianus *Digesta* című művében is. Gyökereit megtalálták az indiai kultúrában (*panchayatrend-szer*) és a navahó indiánoknál, Kínában, sőt Tanzánia törzsi társadalmában.¹⁹ A magyar történelemben a közvetítőt Szent István király II. törvénykönyvében említi először *közbzenjáró* néven.²⁰

Kőrös András, a legfőbb bírói fórum egykori tanácselnöke helyesen mutat rá:

„A mediáció különleges helyet foglal el az alternatív vitarendezési módok között. A választottbíráskodással és a döntőbíráskodással szemben az érintett feleknek nemcsak a [...] harmadik személy kiválasztása, illetve a múltban keletkezett jogvita formális lezárására van lehetősége, hanem arra is, hogy maguk határozzák meg a vitás kérdések körét, alakítsanak ki empatikus párbeszédet a másik féllel, és a jövőbe tekintően, mindkettőjüknek megnyugtatóan megegyezésre jussanak. A maguk által így »megszenvedett« és létrehozott eredmény nemcsak jogilag artikulálható vita elsimítására képes, ami sokszor csak a jég-hegy csúcsa, hanem a jéghegy »elolvasztásával« a további konfliktushelyzetek és jogviták elkerülését is lehetővé teszi. Ez a folyamat pedig társadalmilag is hasznos: amellett, hogy általánosságban emeli a vitakultúrát, a mindenáron való perre vitel, a másik embert legyőzni akaró ellenszenves magatartás visszaszorulásához vezethet.”²¹

Patyi Gergely, egykori igazságügyi kapcsolatokért felelős államtitkár, borúsán látta a fennálló helyzetet: „[J]elenleg a világról, a többi emberről és saját magunkról alkotott nézeteink sajnálatos módon nem kedveznek a mediációnak.”²²

¹⁸ Györkösi Alajos: *Latin–magyar szótár*. Budapest, Akadémiai, 1984. 336.

¹⁹ Bagossyné Körtvélyesi Mária: Medius – avagy webalkalmazás a bírósági közvetítés szolgáltatásban. In Ábrahám Márta (szerk.): *Mailáth György Tudományos Pályázat 2015 – Díjazott dolgozatok*. Budapest, OBH, 2015. 233.

²⁰ Bognár Csaba: Az igazságügyi közvetítés jogi szabályozása. *Jogi Fórum Publikáció*, (2008), 12.

²¹ Nagy Márta: *Bíróági mediáció*. Szeged, Bába, 2011. 7–8.

²² Patyi Gergely igazságügyi kapcsolatokért felelős államtitkár beszéde. *II. Mediációs Panoráma*. Keszthely, 2014. 09. 04.

A közvetítés előnyei

Az alternatív vitarendezési eljárás előnyei a bírósági eljárással szemben a mediáció vizsgálata során még szembetűnőbbek:

- Önkéntesség: a feleknek teljes kontrolljuk van a másik fél vagy a mediátor számára feltárni kívánt tények, információk és dokumentumok felett, csak azt fedik fel, amit jónak látnak. A fél bármikor kiléphet az eljárásból, és ügyével bírósághoz fordulhat. A bírósági eljárásban a felek az idézésre kötelesek a bíróság előtt megjelenni és ott tényeket, iratokat feltárni akkor is, ha az a számukra esetleg kedvezőtlen. Az eljárás a határozathozatalig tart.
- Nyilvánosság: a közvetítési eljárásban kizárólag azok vehetnek részt, akik a vitában érintettek, a nyilvánosság kizárásával. A bírósági tárgyalás főszabálya szerint nyilvános, azon bárki részt vehet, sőt, a jogerős ítéleteket a bíróság – bár anonimizált formában – az interneten is közzéteszi.
- Méltányosság: nem azon van a hangsúly, hogy ki a hibás, kinek mekkora közrehatása volt a jogvita létrejöttében. A felek célja, hogy közös erőfeszítés eredményeként egy olyan kompromisszum szülessen, amely mindkét fél számára elfogadható és méltányos. A bírósági eljárás célja az, hogy felderítse az adott esetben hatályos jog szerinti helyzetet, ami számos esetben nem teljes mértékben esik egybe az igazságossággal és a méltányossággal. Lehet valami jogszerű, de súlyosan méltánytalan, vagy méltányos, de jogszerűtlen.
- Hatékonyság: az esetek többségében rövid idő alatt megszületik az egyezés, ami anyagilag is előnyös mindkét fél számára. A végrehajtás költségeivel sem kell számolni, tekintettel arra, hogy a felek a megállapodást önként végre is hajtják. Ez a megállapodás egy egyszerű magánokirat, amelyet az tesz végrehajthatóvá, hogy a felek közös munkával alakítják ki annak feltételeit. Ha már egyszer kezet adtak a megállapodás feltételeire, azt nyilvánvalóan azért teszik, mert a kölcsönös kötelezettségeket mindketten végre szándékoznak hajtani. A jogerős, végrehajtható bírósági ítélet megszületéséig biztosan több év telik el. A végrehajtás sikere bizonytalan.
- A veszteségek minimalizálása: a megegyezést kötő felek megőrzik a méltóságukat. Közöttük elfogadható kompromisszum születik, ezáltal mindkét fél nyertese a megegyezésnek, nincs vesztes. A legkisebb közös nevezőt tartalmazza, ami az egyik félnek még, a másiknak pedig már elfogadható. Ez amellest, hogy minimalizálja a veszteségeket, esetenként

a korábbiaknál is jobb együttműködést eredményez. A bíróság előtt a perben csak az egyik fél nyerhet, ezért a másik fél szükségszerűen vesztes lesz. Az egyik fél nyeresége egyenlő a másik fél veszteségével, e zéró összegű játszma pedig újabb negatív indulatokat szít, ami ellehetetleníti a későbbi kapcsolatokat.²³

A mediációs irányelv

Az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság a társadalmi változások, a társadalmi haladás, valamint a tudományos és technológiai fejlődés fényében szükségesnek tartotta az alapvető jogok megerősítését, így a legfontosabb alapvető jogokat az Alapjogi Chartájában nyilvánították ki. A II. cím alatt nevesítették a szabadságokat, amely egység 6. cikkében tömören csak úgy fogalmaznak, hogy „mindenkinek joga van a szabadsághoz”.

Ennek megfelelően az Európai Unió az elmúlt években több lépést tett a polgári és kereskedelmi ügyekben történő igazságügyi együttműködés terén is, hogy a szabadságon, a biztonságon és a jog érvényesülésén alapuló térség megvalósítása még jobban kiteljesedjen. Az Európai Tanács 1999. október 15–16-i tamperei ülésén az igazságszolgáltatáshoz való jobb hozzáférés lehetővé tétele érdekében felszólította a tagállamokat, hogy dolgozzanak ki alternatív, bíróságon kívüli eljárásokat. Ezen következtetések nyomán a Tanács 2000-ben a polgári és kereskedelmi jogi viták rendezésének alternatív módszereiről szóló következtetéseket fogadott el, amelyekben arra a megállapításra jutott, hogy az ilyen ügyekben felvetődő viták alternatív rendezési módjainak fejlesztése és működése érdekében nélkülözhetetlen a vonatkozó alapelvek kidolgozása.

A következő lépés az Európai Bizottság által 2002 áprilisában kiadott zöld könyv volt, amely a polgári és kereskedelmi ügyek alternatív vitarendezési módszereit tartalmazta. Összegyűjtötte az Európai Unióban elérhető alternatív vitarendezési módszereket, továbbá a közvetítés igénybevételének előmozdítása érdekében széles körű konzultációba kezdett a tagállamokkal, valamint az érintett felekkel. A Bizottság e dokumentumban kiemelte, hogy a vitarendezés alternatív eszközeinek fejlesztésével nem a bíróságok működési nehézségeit kívánja orvosolni, hanem a társadalmi békítés egy eltérő, jobbra megegyezésen alapuló – és sok esetben a bíróságinál és a választottbíróságinál

²³ *Mediáció polgári ügyekben.* 2020.

megfelelőbb – formáját hozza létre. A zöld könyv célkitűzése egy olyan megoldás létrejötte, amely minőségi színvonalú, ám megőrzi az alternatív eljárások rugalmasságát.

A Bizottság széles körű konzultációt kezdeményezett a tagállamokkal és az érdekelt felekkel a lehetséges intézkedésekről. A dokumentumban huszonegy kérdést tettek fel, amelyek az eljárás megindításának feltételeire, az elévülési határidők problémájára, a titoktartási kötelezettség és az eljárások eredményeként született megegyezések érvényességére irányultak.²⁴

A Bizottság 2004 októberében terjesztette elő az irányelv tervezetét, amelyet a Tanács és a Parlament közösen, 2008. május 21-én fogadott el [az Európai Parlament és a Tanács 2008/52/EK irányelve (2008. május 21.) a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól (az alcím alkalmazásában a továbbiakban: Irányelv)].

Az Európai Unió a szabadságon, a biztonságon és a jog érvényesülésén alapuló térség megvalósítását és fenntartását tűzte ki célul, ahol a személyek szabad mozgása biztosított. Ennek érdekében szükség volt alternatív, bíróságon kívüli eljárások kidolgozására, létrehozására vonatkozó keretszabályok megalkotására. Az igazságszolgáltatáshoz való jobb hozzáférés biztosításának a bírósági és a bíróságon kívüli vitarendezési módszerekhez való hozzáférést egyaránt magában kell foglalnia. A közvetítés a polgári és kereskedelmi ügyekben a viták takarékos és gyors, bíróságon kívüli rendezését biztosíthatja a felek igényei szerint kialakított eljárások révén.

Az Irányelv arra épül, hogy a közvetítés eredményeképpen létrejött megállapodásokat nagyobb valószínűséggel tartják be önként, és valószínűbb, hogy a felek között korrekt és fenntartható kapcsolat marad. Ez a határokon átnyúló elemeket is tartalmazó helyzetekben még szembetűnőbb előnyöket eredményez.

Az 1. cikk (1) bekezdése értelmében az Irányelv célja, hogy ösztönözze a vitában álló felek számára a közvetítői eljárás igénybevételét, valamint biztosítsa a közvetítés és a bírósági eljárás közötti kiegyensúlyozott kapcsolatot. Ennek érdekében elősegíti a hozzáférést az alternatív jogvitarendező módszerekhez, és igyekszik megkönnyíteni a jogviták egyezséggel történő rendezését is az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés elve alapján, amely – az Irányelv értelmében – magában foglalja azt a jogot is, hogy mind a bírósági, mind a bíróságon kívüli vitarendezési módok az érintettek rendelkezésére álljanak.

²⁴ Csorba (2010) i. m. 46–47.

Az Irányelv az eljárásokban kell alkalmazni, amelyekben a határokon átnyúló polgári, illetve kereskedelmi vitában részt vevő kettő vagy több fél önkéntes alapon, közvetítő segítségével maga kíséri meg vitájának peren kívüli megállapodás elérésével történő rendezését. Bár az Irányelv rendelkezései csak a határokon átnyúló vitákban történő közvetítésre alkalmazandók, azonban semmi nem akadályozza a tagállamokat abban, hogy a rendelkezéseit belföldi közvetítési eljárásokban is alkalmazzák.

A viták határon átnyúló jellegét az Irányelv 2. cikke határozza meg: olyan vita, amelyben legalább az egyik fél a másik féltől eltérő tagállamban rendelkezik állandó lakóhellyel vagy szokásos tartózkodási hellyel abban az időpontban, amikor

- a felek a vita felmerülését követően megállapodnak a közvetítés igénybevételeiről;
- a közvetítést a bíróság rendeli el;
- a közvetítés igénybevételeire vonatkozó kötelezettség keletkezik a nemzeti jog szerint; vagy
- az ügyben eljáró bíróság a feleket felhívja a közvetítés igénybevételeire.

Az Irányelv meghatározza azokat a helyzeteket is, amikor rendelkezései nem alkalmazhatók. Nem alkalmazható az Irányelv olyan jogokra és kötelezettségekre, amelyekről a felek a megfelelő alkalmazandó jogszabályok alapján nem rendelkezhetnek (túlnyomórészt a családjog és a munkajog területén), valamint a szerződészkötést megelőző tárgyalásokra, bírósági jellegű eljárásokra, nevezetesen az egyes bírósági békéltetési rendszerek, fogyasztói panaszrendszerek, választottbíráskodás és szakértői határozat, a vita rendezésére hivatalos ajánlást kiadó személyek vagy testületek kezelésében lévő eljárások esetében.

A közvetítés olyan strukturált eljárás, amelyben a jogvitában részt vevő két vagy több fél önkéntes alapon, közvetítő segítségével maga kíséri meg vitájának megállapodással történő rendezését. Ezt az eljárást vagy a felek kezdeményezhetik, vagy bíróság javasolhatja vagy rendelheti el, vagy egy tagállam joga írhatja elő. A közvetítés magában foglalja továbbá a kérdéses jogvitára vonatkozó bármely bírósági eljárásért nem felelős bíró által végzett közvetítést, nem terjed ki viszont a jogvitára vonatkozó bírósági eljárás folyamán a megkeresett bíróság vagy bíró részéről a kérdéses jogvita rendezésére tett kísérletre.

Az Irányelv öt lényeges szabályt tartalmaz:

- kötelezi a tagállamokat a közvetítés magas színvonalának biztosítására és közvetítőképzés ösztönzésére;

- feljogosítja a bírákat, hogy – amennyiben a körülmények indokolják – a feleket először a közvetítés igénybevételére hívja fel;
- kötelezi a tagállamokat, hogy biztosítsák a közvetítés eredményeképpen a felek kifejezett beleegyezése alapján létrejött írásbeli megállapodás végrehajthatóvá nyilvánítását, a bíróság vagy egyéb illetékes hatóság által ítéletben, határozatban, vagy hiteles okiratban (például egyezséget jóváhagyó végzés, közjegyző általi hitelesítés);
- deklarálja a közvetítés bizalmas jellegét, és biztosítja, hogy a közvetítési folyamatban részt vevő személyek jövőbeli jogvita esetén sem kötelezhetők bizonyíték szolgáltatására (például tanúvallomás megtételére);
- a tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy sikertelen közvetítési kísérlet esetén a közvetítéssel eltöltött idő miatt a felek ne veszítsék el a bírósághoz fordulás lehetőségét, ennek okán a közvetítés a bírósági eljárások kezdeményezésére vonatkozó határidők kapcsán felfüggesztő hatályú.

Az Európai Unióról szóló szerződéshez és az Európai Közösséget létrehozó szerződéshez csatolt, Dánia helyzetéről szóló jegyzőkönyv 1. és 2. cikkével összhangban Dánia nem vett részt az Irányelv elfogadásában, az rá nézve nem kötelező és nem alkalmazandó.

Bár a tagállamok többségében az Irányelv elfogadását megelőzően már voltak érvényben hasonló jellegű szabályok nemzeti szinten, már 2011. május 21-ét megelőzően értesíteniük kellett a Bizottságot az Irányelv átültetése érdekében elfogadott intézkedésekről (e nemzeti intézkedéseknek kifejezetten hivatkozniuk kellett az Irányelvre), és legkésőbb 2011. május 21-éig kellett implementálni az Irányelvet törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések útján.²⁵

Közvetítés Magyarországon

A közvetítői eljárás az 1920–1930-as években kezdett meghonosodni az Amerikai Egyesült Államokban, és az 1960-as évekbe fejlődött mozgalommá. Magyarországon az 1990-es évektől kezdve figyelhető meg törekvés a közvetítői eljárás intézményének meghonosítására. Az Országgyűlés az Országos Ítéletábrla és a fellebbviteli feladatokat ellátó ügyészi szervek felállításával, valamint az igazságszolgáltatási reform folytatásával kapcsolatos feladatokról szóló

²⁵ Gombos (2014a) i. m. 105.

102/1999. (XII. 18.) OGY határozat 1. *da*) pontjában felkérte a Kormányt, hogy vizsgálja meg a polgári jogi jogviták bíróságon kívüli rendezésének további lehetőségét – különösen a szerződési kikötésen alapuló permegelőző egyeztetések fórumainak kialakítását –, és a vizsgálat eredményétől függően dolgozza ki a jogintézményre vonatkozó szabályozást.

A közvetítés jogi alapjait, a közvetítői eljárás általános szabályait és a határon átnyúló közvetítői eljárást a 2002. december 17-én elfogadott, a közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény teremtette meg, és a közvetítés főbb szabályait napjainkban is ez határozza meg.

A közvetítés igénybevételének jogszabályi lehetőségeit számos ágazati törvény részletezi.²⁶

A magyar jogi szabályozás kialakítása során a mediációs irányelv mellett figyelemmel kell lenni *A közvetítők Európai Magatartási Kódexére* és az Európa Tanács Miniszteri Bizottságának a családi mediációról szóló R (98) 1 sz. ajánlására.²⁷

A közvetítés alkalmazási területeire számos példa hozható fel:

- A telekhatár-rendezéssel, a túlépítéssel, a szomszédjogokkal és a szolgalmi joggal kapcsolatos jogviták mediátor igénybevételével sokkal hatásosabban rendezhetők, mint bírói úton. A rövid eljárási idő szintén a mediáció mellett szól, figyelemmel arra, hogy az ingatlannal kapcsolatos peres eljárások gyakran 4–5 évig is eltarthatnak.
- A bérleti joggal kapcsolatos viták, díjhátralékok, a bérlemény nem rendeltetésszerű használata, illetve a helyiség használatra alkalmassá tétele, a bérbeadó és bérlo jogaiból és kötelezettségeiből fakadó jogviták peres úton történő rendezése legtöbbször időben messze túlhaladja a bérleti jogviszony időtartamát.

²⁶ Az egészségügyi közvetítői eljárásról szóló 2000. évi CXVI. törvény teszi lehetővé az egészségügyi szolgáltató és a beteg között felmerült jogvita bíróságon kívüli rendezését. 2003. január 1-jétől hatályba léptek a gyermekvédelmi közvetítésre vonatkozó szabályok a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben. 2006. december 21-én kihirdették a büntetőügyekben alkalmazható közvetítői tevékenységről szóló 2006. évi CXXIII. törvényt. A társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény 28. § (1) bekezdés g) pontja és az 57. § (1) bekezdése, valamint a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény 57. §-a is felhatalmazást ad permegelőző közvetítői eljárás kezdeményezésére. A hagyatéki eljárásról szóló 2010. évi XXXVIII. törvény a IV. Fejezetének különleges eljárásai között szabályozza a közvetítői eljárást [ez utóbbihoz lásd Bagossyné Körtvélyesi (2015) i. m.].

²⁷ Szeeszkó József: A mediáció jogi szabályozása Magyarországon. *AKV Európai Szemle*, 1. (2017), 1.

- Társasházi ügyek – az új társasházi törvény rámutat arra, hogy a közösség és a tulajdonostárs, illetőleg a közösség és harmadik személy között keletkezett polgári jogvitában – ha az érintettek megállapodni nem tudnak – a közvetítői tevékenységről szóló külön törvény rendelkezései alapján permegelőző közvetítői eljárást lehet kezdeményezni.²⁸

A bírósági közvetítői eljárás

Magyarországon a bíróságok is ellátnak közvetítői tevékenységet. A bírósági közvetítés illetékmentes.²⁹ A bírósági közvetítői eljárás három konjunktív feltétel teljesülése esetén indulhat el: 1. a felek között peres vagy nemperes eljárás van folyamatban, 2. a felek írásban, közösen terjesztenek elő kérelmet a közvetítői eljárás lefolytatása iránt, és 3. ezt egy olyan bíróságnál terjesztik elő, amely bírósági közvetítői feladatokat is ellát.

Több ügyszakban, a családjog, a kötelmi jog és a munkajog területén, peres és nemperes eljárásokban egyaránt lehetséges a bírósági közvetítői eljárás igénybevétele, a Pp. 238. §-ával összhangban pedig a bíróság a per bármely szakaszában megkísérelheti, hogy a felek a jogvitájukat vagy a vitás kérdések egy részét egyezséggel rendezzék, és tájékoztathatja a feleket a közvetítői eljárás lényegéről, igénybevételének lehetőségéről, feltételeiről.

A bírósági közvetítői eljárás nem csupán választható, hanem egyes esetekben kötelező is. Míg a Ptk. 4:22. § alapján házassági bontóperben a bíró javasolhatja a feleknek a közvetítői eljárást, addig a Ptk. a 4:172. §-ában a *Közvetítés a szülői felügyelet gyakorlásának rendezése iránti perben* cím alatt lehetővé teszi, hogy a bíróság indokolt esetben, a szülői felügyelet megfelelő gyakorlása és az ehhez szükséges együttműködésük biztosítása érdekében – ideértve a különélő szülő és a gyermek közötti kapcsolattartást – kötelezze a szülőket, hogy közvetítői eljárást vegyenek igénybe.³⁰

A kötelezés azonban csak arra terjed ki, hogy a felek kölcsönösen együttműködve, közösen kérjék a közvetítői eljárás megindítását, és részt vegyenek az első közvetítői megbeszélésen. A közvetítői eljárás célja a felek szabad

²⁸ Mediáció polgári ügyekben. 2020.

²⁹ Itv. 56. § (4) bekezdés.

³⁰ Király Lilla: *Gyorsabb, egyszerűbb, olcsóbb, hatékonyabb? Az új magyar polgári perrendtartás általános rész osztott perszerkezetének hatékonysági elemzése*. Budapest, Akadémiai, 2018.

akaratából megkötött és a felek belső meggyőződésének megfelelő megállapodás létrehozatala, a szabad akarat és a belső meggyőződés pedig fogalmilag ellentétes a kötelezéssel, ennél fogva a kötelezés a közvetítésben való részvételre már nem terjed ki. Annak tehát, ha a felek az első közvetítői megbeszélésen részt vesznek, de bármelyikük döntése szerint a közvetítés megindításához szükséges közös nyilatkozatot nem tesznek, nincs a felekre nézve hátrányos eljárási következménye.³¹ A bírósági közvetítői eljárásra vonatkozó legfontosabb jogszabályok:

- Ptk. 4:22. §, 4:172. §;
- 2002. évi LV. törvény a közvetítői tevékenységről (IV/A. Fejezet);
- 1990. évi XCIII. törvény az illetékekről [56. § (4) bekezdés, 58. § (4) bekezdés];
- 14/2002. (VIII. 1.) IM rendelet a bírósági ügyvitel szabályairól (IX/A. Fejezet);
- 3/2020. (I. 31.) OBH utasítás a bírósági közvetítés részletes szabályairól.

A kötelező közvetítői eljárás Magyarországon nem egyedülálló: az olasz Giudice di pace di Ischia előzetes döntéshozatal iránti kérelme folytán indult, Rosalba Alassini és társai kontra Telecom Italia SpA és társai között a C-317/08., C-318/08., C-319/08. és C-320/08. sz. egyesített ügyekben³² az EUB úgy határozott, hogy nem ellentétes az uniós joggal az a tagállami szabályozás, amely kötelező egyeztetési kísérletet ír elő a távközlési szolgáltatók és végfelhasználók jogvitáinak rendezésére, és e kísérletet a bírósági kereset elfogadhatósági feltételeként határozza meg. A döntés a 2002-es zöld könyvhöz képest jelentős változást jelentett: abban a tagállamok figyelmét felhívták arra, hogy a kötelezően választható közvetítői eljárás bevezetése veszélyeztetheti az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférést, tekintettel arra, hogy késleltetheti vagy akadályozhatja a bíróságok megkeresését.³³ (Olaszországban a bírósági közvetítői eljárást a 2010. évi 28. számú törvényerejű rendelet vezette be.)³⁴

³¹ *Melyek a bírósági és a „kötelező” közvetítői eljárás speciális sajátosságai?* 2020.

³² C-317/08., C-318/08., C-319/08. és C-320/08. sz. Rosalba Alassini kontra Telecom Italia SpA (C-317/08.), Filomena Califano kontra Wind SpA (C-318/08.), Lucia Anna Giorgia Iacono kontra Telecom Italia SpA (C-319/08.), Multiservice Srl kontra Telecom Italia SpA (C-320/08.) egyesített ügyek [ECLI:EU:C:2010:146].

³³ Malik (2015) i. m. 171.

³⁴ Suri (2013) i. m. 302.

A békéltető testületekről általában

A Magyar Köztársaság és az Európai Közösségek és azok tagállamai között társulás létesítéséről szóló 1994. évi I. törvény 67. cikke szerint a Szerződő Felek elismerik, hogy Magyarországnak a Közösségbe történő gazdasági integrációja egyik alapvető előfeltétele az, hogy az ország jelenlegi és jövőbeni jogszabályait közelítsék a Közösség jogszabályaihoz. Magyarország biztosítja, hogy amennyire lehetséges, jövőbeni jogszabályai a Közösség jogszabályaival összeegyeztethetők lesznek. A 68. cikk értelmében e jogszabály-közelítés a fogyasztói érdekvédelemre is kiterjed.

A békéltető testületek e fogyasztóvédelmi indíttatásból jöttek létre az Európai Bizottság 98/257/EK ajánlásának megfelelően. Ez az ajánlás olyan szervek létrehozására ösztönözte a tagállamokat, amelyek végső, de a bírósághoz képest alternatív vitarendezési fórumként szolgálhatnak a fogyasztók igényérvényesítésének megkönnyítésére. A gyakorlati tapasztalatok szerint a fogyasztók és a vállalkozások közötti jogviták értéke aránytalanul kicsi ahhoz képest, amennyibe a rendes bírói út igénybevétele kerül. A bírósági eljárás költségei és a jogvita jogerős eldöntéséhez szükséges hosszú idő az oka elsősorban annak, hogy a fogyasztók jelentős része akkor sem fordul bírósághoz, ha az egyébként megalapozottnak tűnő panaszát a vállalkozás nem megfelelően intézte el. Összefoglalva: az ajánlás egy gyors és olcsó fórum létrehozását tűzte ki célul, amely e vitákat eldönti.³⁵ (E részben nem foglalkozunk a fogyasztóvédelem perjogban érvényesülő eljárásjogi eszközrendszerével, figyelemmel arra, hogy azt a kötet egy önálló fejezete tárgyalja [lásd az *A fogyasztóvédelem eljárásjogi eszközrendszere és a társadalmi fenntarthatóság* című fejezetben].)

Az Európai Unió ajánlásának megfelelően az általános, teljes regionális vitarendezés elérhetővé tétele érdekében Magyarországon 1999-ben jöttek létre a békéltető testületek, amelyek kialakításával lehetővé vált, hogy a fogyasztók és vállalkozások között felmerült jogvitákat a bírósági útnál hatékonyabb eljárás keretében oldják meg.³⁶

A békéltető testületek a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett tartósan működve a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli, egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő megoldását segítik elő. Az Fgytv. 2. § s) pont-

³⁵ Gárdos Péter – Rácz András: Néhány gondolat a Pénzügyi Békéltető Testületről. *Gazdaság és Jog*, 20. (2012), 4.

³⁶ *Békéltető testületek: Sokaknak segít a peren kívüli egyezség*. 2008. 04. 08.

jában foglalt értelmező rendelkezés szerint e törvény alkalmazásában fogyasztói jogvita a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó közvetlenül az érintett vállalkozással kísérelje meg a vitás ügy rendezését.³⁷ A békéltető testület vállalkozások közötti jogvitákban nem járhat el, feladata, hogy a fogyasztó és a vállalkozás között a fogyasztói jogvita rendezése céljából végrehajtható egyezség létrehozását kísérelje meg. Ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz: kötelezést tartalmazó határozatot, ajánlást vagy elutasítást.

A békéltető testületek alávetéses alapon működnek, döntésük eltérő jogi erejű lehet. Az eljáró tanács annak megalapozatlansága esetén elutasítja a fogyasztó kérelmét. A kérelem megalapozottsága esetén is csak akkor hozhat kötelező érvényű határozatot, azaz végrehajtható kötelezést, ha a vállalkozás legkésőbb a döntés meghozataláig úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként ismeri el. Ennek hiányában, vagy ha a vállalkozás a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott, a békéltető testület határozata csak ajánlás jellegű lehet. A vállalkozás alávetési nyilatkozata hiányában a testület határozatához a vállalkozás számára annyi szankció fűződik, hogy a békéltető testület a honlapján ajánlást nem teljesítő vállalkozásként tünteti fel.

A békéltető testület előtti eljárás a közvetítéshez hasonlóan nem érinti a fogyasztó azon jogát, hogy bármilyen jogsértés esetén bírósághoz forduljon, ennek megfelelően a tanács határozata, ajánlása és a fogyasztói igényt elutasító határozat sem érinti a fogyasztó igényének bíróság előtti érvényesíthetőségét.³⁸

Annak ellenére, hogy a vállalkozást a számára sérelmes ajánlás nem kötelezi, nemcsak a kötelezést tartalmazó határozat, hanem az ajánlás hatályon kívül helyezését is kérheti a bíróságtól. Azonban a bíróságnak a békéltető testület ajánlásának hatályon kívül helyezése iránti kereset elbírálásakor nem a fogyasztó és a vállalkozás jogvitájában, a fogyasztó kérelmének megalapozottságáról kell döntenie, hanem arról, hogy az ajánlás megfelel-e a jogszabályoknak.³⁹

³⁷ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.) 27. §.

³⁸ Fgytv. 34. § (1) bekezdés.

³⁹ BH2019. 271.

A békéltető testület által lefolytatott alternatív vitarendezési eljárás hátránya, hogy a bizonyítás lehetősége a bírósági eljáráshoz viszonyítva korlátozott. A kérelem csak akkor tekinthető megalapozottnak, ha a rendelkezésre álló bizonyítékok, azaz elsősorban az okiratok és az egybehangzó nyilatkozatok alapján kétségmentesen megállapítható a fogyasztó kérelmében tett állításainak valószínűsége. Ennek hiányában a békéltető testület alternatív vitarendezési eljárásban a kérelem megalapozottságáról döntés nem hozható.⁴⁰ Abban az esetben, ha a fogyasztó a kérelmében állított és a felperes által vitatott tények fennállását csak – a békéltető testületi eljárásban igénybe nem vehető – szakértői bizonyítás útján tudná bizonyítani, a békéltető testületnek a kérelmet a megalapozatlanságára tekintettel el kell utasítani.

A békéltető testületek fontos feladata az is, hogy a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot adnak a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban, továbbá együttműködnek a fogyasztói jogviták alternatív rendezésére irányuló eljárások joggyakorlatának fejlesztése, a döntések egyöntetűsége, a szakmaiság javítása, valamint a legjobb gyakorlatok átvétele érdekében.⁴¹

A békéltető testületi tagoknak függetlennek és pártatlannak kell lenniük, nem lehetnek képviselői a feleknek, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el. Teljes titoktartásra kötelezettek a békéltető testület működése során tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében, az eljárás megszűnése után is. Minderről kijelölésük elfogadásakor írásbeli nyilatkozatot kötelesek tenni.⁴²

A Pénzügyi Békéltető Testület

A Pénzügyi Békéltető Testület a Magyar Nemzeti Bank által működtetett bíróságon kívüli alternatív vitarendezési fórum, amely lehetőséget ad a fogyasztók és a Magyar Nemzeti Bank által felügyelt pénzügyi szolgáltatók közötti pénzügyi tárgyú fogyasztói jogviták békés rendezéséhez. Az eljárását – a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvénynek köszönhetően – 2011. július 1-je óta kezdeményezhetik a fogyasztók.

⁴⁰ Kúria Pfv.V.20.510/2014/5.

⁴¹ Fgytv. 18. § (1)–(9) bekezdés.

⁴² Fgytv. 24/A. §.

A Pénzügyi Békéltető Testületre vonatkozó szabályok gyakorlatilag meg-egyeznek a kamarák mellett működő békéltető testületek eljárására vonatkozó szabályokkal, azzal a különbséggel, hogy a békéltető testületek nem tudják kikényszeríteni a vállalkozások részvételét az eljárásokban olyan szankciók révén, mint amilyenek a Magyar Nemzeti Bank rendelkezésére állnak. A pénzügyi szervezetek licenCFüggősége és a nagyszámú alávetési nyilatkozat miatt eredményes vitarendező fórum, döntéseinek hatékonyságát erősíti a pénzügyi vitarendező testület összekapcsolása a pénzügyi felügyelettel.⁴³

A Pénzügyi Békéltető Testület által hozott ajánlás bíróság előtt ugyancsak megtámadható, annak alaki okból és az anyagi jogszabályok megsértése miatt egyaránt helye lehet.⁴⁴

A FIN-NET

A FIN-NET, azaz a pénzügyi vitarendezési hálózat az Európai Gazdasági Térség (amelyhez az Európai Unió tagállamai, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia tartozik) területén működő rendszer, amely a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók között kialakult, határon átnyúló pénzügyi jogviták alternatív vitarendezésére létrejött hálózat. Elnevezését angol nevének rövidítéséből (*financial dispute resolution network*) kapta.

A FIN-NET hálózata 2001-ben jött létre az Európai Bizottság döntése alapján. A FIN-NET kialakulását az a felismerés idézte elő, hogy egyre több fogyasztó vesz igénybe pénzügyi szolgáltatást lakóhelyén kívüli országban, így a pénzügyi szolgáltatások bővülése a fogyasztói jogviták növekedésével is jár. A FIN-NET abban segít a fogyasztónak, hogy amennyiben egy másik tagállamban működő pénzügyi szolgáltatóval – például bankkal, biztosítóval, befektetési vállalkozással stb. – jogvitája támad, akkor az adott ország alternatív vitarendezési fórumának segítségével megoldhassa vitáját. Feladata, hogy előmozdítsa a pénzügyi szolgáltatásokkal foglalkozó tagállami ombudsmanok közötti együttműködést, és a fogyasztók számára könnyen igénybe vehető alternatív vitarendezési eljárásokat biztosítson pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos, több tagországot érintő

⁴³ Simon Rita: A fogyasztói viták alternatív vitarendezése Európában – ötletverseny és forum shopping a nemzeti szabályozás és implementációs kötelezettség tükrében? *Iustum Aequum Salutare*, 12. (2016), 2.

⁴⁴ BH2017. 115.

vitás ügyeik megoldása érdekében. A FIN-NET-hálózatot jelenleg 27 ország összesen 60 testülete alkotja.⁴⁵

Egy testület akkor csatlakozhat a hálózathoz, ha pénzügyi viták peren kívüli rendezésével foglalkozik, és megfelel a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU irányelvben lefektetett alapelveknek.

Külön dokumentum, úgynevezett egyetértési megállapodás rögzíti, hogy a tagtestületeknek hogyan kell egymással együttműködniük a több tagállamot érintő pénzügyi viták peren kívüli rendezése érdekében.

Magyarországon a FIN-NET alapító okiratában meghatározott feladatokat 2011. július 1-jétől a Pénzügyi Békéltető Testület látja el. Ennek érdekében a Magyar Nemzeti Bank biztosítja a FIN-NET-ben való részvétellel összefüggő békéltető testületi feladatok ellátásához szükséges pénzügyi fedezetet.⁴⁶

Az online vitarendezési platform

A közösségi jog az alternatív vitarendezés területén nemcsak a közvetítés területén igyekezett valamennyi tagállamra vonatkozó, egységes keretszabályokat megalkotni, hanem célul tűzte ki a fogyasztókat érintő, határon átnyúló jellegű jogviták békés, költségkímélőbb és gyorsabb rendezésének uniós szintű biztosítását is.

Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) technikai szabályokat ír elő egy közös online panaszséma kialakításához az online kötött adásvételek és szolgáltatások vitarendezésének megkönnyítésére. Az online platform munkája abban merül ki, hogy segít megtalálni a fogyasztónak azt a tagállami vitarendező testületet vagy testületeket, amelyek hatáskörrel rendelkeznek az adott jogvitánál. A testületek formáját, működési kereteit a rendelet érintetlenül hagyja, csupán olyan technikai kérdéseket tisztáz, mint a panaszkezelés vagy az adatvédelem.⁴⁷

Az Európai Bizottság 2016-ban létrehozta a www.ec.europa.eu/odr hivatkozáson keresztül elérhető uniós békéltető honlapot, amelynek segítségével egy-

⁴⁵ Európai Bizottság: *A FIN-NET bemutatása*. 2020a.

⁴⁶ Amit a pénzügyi békéltető testületről tudni kell. Budapest, MNB, 2020.

⁴⁷ Simon (2016) i. m. 63–89.

szerűen rendezhetők az online vásárlásból fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek az Európai Unióban. Az ODR az angol *Online Dispute Resolution* szavakból alkotott mozaikszó, magyar nyelven az online vitarendezési platform (OVR) kifejezést használják.

Az OVR-platform egy ingyenes webes megoldás az online vásárlások kapcsán felmerülő problémák kezelésére. Az Európai Bizottság működteti, és célja, hogy a színvonalas vitarendezés lehetőségét biztosítva biztonságosabbá és tisztességesebbé tegye az online vásárlást, az internetes megrendelésekből származó, a fogyasztók és a kereskedők közötti fogyasztóvédelmi vitás ügyek könnyen rendezhetők legyenek. A platformon kapcsolatba tud lépni a kereskedővel a probléma közvetlen megoldásához, illetve a peren kívüli vitarendezést kínáló testület közös kiválasztásához, azonban az OVR-platform nem áll kapcsolatban egyetlen kereskedővel sem. Ezek a lehetőségek korlátozott ideig állnak rendelkezésre, és az EU összes hivatalos nyelvén elérhetők.

Az online vitarendezésben nemcsak a két vitás fél, hanem a békéltető testület is részt vesz. A békéltető testület eljárásától az különbözteti meg, hogy az online vitarendezés végig az interneten zajlik.⁴⁸

Az Európai Unió területén, valamint Norvégiában, Izlandon és Liechtensteinben élő fogyasztók e platformot is igénybe vehetik a fogyasztói probléma megoldására, közvetlenül megállapodhatnak a kereskedővel a megoldásban, illetve megállapodhatnak abban is, hogy melyik vitarendezési testület kezelje az ügyet. Az OVR-platform az EU összes hivatalos nyelvén, valamint izlandi és norvég nyelven érhető el.

A honlapon először a fogyasztó lakóhelyeül és a vállalkozás székhelyeül szolgáló országot, valamint a vásárlás módját kell kiválasztani. Ezt követően válaszolni kell néhány egyszerű kérdésre annak érdekében, hogy kiderüljön: fennállnak-e az eljárás feltételei. Az OVR-platform használatának feltétele, hogy a fogyasztó valamelyik uniós tagállamban, továbbá Norvégiában, Izlandon vagy Liechtensteinben éljen, valamint a kereskedő székhelye valamelyik uniós tagállamban, Norvégiában, Izlandon vagy Liechtensteinben legyen, és panasa olyan termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos, amelyet online vásárolt.

Amennyiben a feltételek nem állnak fenn, a honlap akkor is felajánlja az Európai Fogyasztói Központok határokon átnyúló fogyasztói problémákkal kapcsolatos segítségét, amely magában foglalja a fogyasztót megillető jogokról történő tájékoztatás lehetőségét és opciót arra, hogy a fogyasztó külön díj felszámítása

⁴⁸ BKIK: *Fogyasztóvédelmi vitarendezés*. 2020.

nélkül kapcsolatba tudjon lépni a kereskedővel a vitás kérdés rendezése érdekében. Az országban működő vitarendezési testületek listája is megtalálható itt, Magyarországon például a békéltető testületeké.

Az OVR-folyamat megindítása után a panasztételi űrlapon meg kell adni a termék vagy szolgáltatás jellemzőit és a kereskedő adatait. Részletes leírást kell adni a panaszról, majd elő kell adni a követelést. Meg kell jelölni, hogy a fogyasztó kapcsolatba lépett-e már a kereskedővel e panasz miatt, megkísérelte-e már bíróságon vagy azon kívül rendezni az ügyet, illetve igénybe kíván-e venni a kereskedő egy meghatározott vitarendezési testületet.

Utolsó lépésként a fogyasztó adatait kell megadni, és egy-egy gomb megnyomásával elküldhető a panasz a kereskedőnek, vagy a vitarendezési testület elé vihető. A kereskedővel történő kapcsolatfelvételt a vitás kérdés közvetlen rendezése céljából kilencven nap áll rendelkezésre, és az OVR-platform felhívja a figyelmet arra, hogy a megegyezés sikertelensége esetén még mindig van lehetőség a platformon keresztül annak megkísérlésére, hogy vitarendezési testület útján rendezzék a problémát. A másik opció leírásánál a platform figyelmeztet, hogy a vitarendezési testület közreműködése esetén harminc nap áll a fogyasztó rendelkezésére, hogy elfogadja a kereskedő által esetlegesen felajánlott vitarendezési testületek valamelyikét. Az ügyet ezután a semleges harmadik fél fogja kezelni. Amennyiben a kereskedő egyetlen testületet sem ajánl fel, vagy ha a felek nem tudnak megegyezni a testület kiválasztásáról, az OVR-platformon harminc nap elteltével lezárul az ügy. Ekkor a fogyasztó tájékoztatást kap a vita rendezéséhez rendelkezésre álló egyéb megoldásokról.

Amennyiben a fogyasztónak, a vállalkozásnak vagy pedig magának az eljáró vitarendezési fórumnak kérdése adódik, úgy a nemzeti online vitarendezési kapcsolattartó pont segít a feleknek. Elmagyarázza az online vitarendezés folyamatát, támogatást nyújt a kérelem benyújtásához, ezenfelül tájékoztatást ad mindazokról a fogyasztói jogokról, amelyek érvényesíthetők az adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatosan. A vitás feleknek érteniük kell az ügyükben eljáró békéltető testület működését, és tudomást kell szerezniük az eljárással kapcsolatos lényegi információkról. Az online vitarendezési eljárás sikere nagymértékben függhet attól, hogy egy adott tagállamban a fogyasztó egészen pontosan milyen fogyasztói jogokat érvényesíthet. Már a honlapon kitöltendő elektronikus panaszűrlapon is fel kell tüntetni, mi a panaszos pontos követelése a vállalkozással szemben, tekintettel arra, hogy ebben a kérdésben fog az adott vitarendező testület dönteni. Erről kizárólag

úgy lehet érdemben nyilatkozni, ha a fogyasztó tisztában van az őt megillető fogyasztói jogokkal.

Mindezekre tekintettel az Európai Bizottság már 2016 előtt létrehozta az online tanácsadó pontok uniós hálózatát a tagállamokban, ennek eredményeként az összes országban kijelöltek egy olyan szervezetet, amely támogatást nyújt az OVR-platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez. A fogyasztói online vitarendezési irányelv 7. cikke erről az alábbiak szerint rendelkezik: minden egyes tagállamnak ki kell jelölnie egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot, amelynek nevét és elérhetőségét közli a Bizottsággal. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok felelősségét átruházhatják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira, fogyasztói szervezetekre vagy bármely más szervezetre. Valamennyi online vitarendezési kapcsolattartó pontban legalább két, online vitarendezést segítő tanácsadó működik.

Az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pont feladatai közé tartozik, hogy kérésre elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt, ami mindenekelőtt magában foglalhatja a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújtott segítséget, az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok általános jellegű tájékoztatását az adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói jogokról, az online vitarendezési platform működéséről szóló tájékoztatást, magyarázat nyújtását a feleknek a kijelölt alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban; ezenfelül a panaszos fél számára adott tájékoztatást a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehet rendezni. A tevékenységükről – a feladataik ellátása során szerzett gyakorlati tapasztalataik alapján – kétfévente jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak.

Magyarországon ezeket a feladatokat 2019. szeptember 1-jéig kizárólag a Budapesti Békéltető Testület látta el. A hosszú távú részvényesi szerepvállalás ösztönzéséről és egyes törvények jogharmonizációs célú módosításáról szóló 2019. évi LXVII. törvény 56. §-ával módosult az Fgytv. 19. §-a, innentől kezdve a fogyasztóvédelemért felelős miniszter látja el a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet

szerinti tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait, ettől kezdve tehát az Innovációs és Technológiai Minisztériumhoz lehet fordulni.⁴⁹

Ugyanezen napig a Budapesti Békéltető Testület a hazai békéltető testületek közül kizárólagos illetékességgel rendelkezett Magyarországon a határon átnyúló, online vásárlásból fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek eldöntésére, azonban a módosítás úgy rendelkezett, hogy *innenntől a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes*, tehát minden megyei kamara mellett működő békéltető testület eljárhat ilyen ügyekben. Ez alól csak azok a beadványok kivételek, amelyek a Magyar Nemzeti Bank (MNB) felügyelete alá tartozó pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatosak, figyelemmel arra, hogy az ilyen ügyekben a Pénzügyi Békéltető Testület jár el.

⁴⁹ Online fogyasztóvédelmi vitarendezés: jelentős változás szeptember 1-től. *Üzletem.hu*, 2019. 08. 05.