

VITARENDEZÉS AZ ONLINE TÉRBE – RÉGEN ÉS MA¹

ABSZTRAKT

A tanulmány a digitális piacok térnyerésével párhuzamosan az online térben zajló vitarendezés intézményi átalakulását mutatja be, és jogdogmatikai értékelését adja egy sajátos bináris fogalmi mátrix alapján.

Az uniós online vitarendezési platform megszűnésével az online fogyasztói viták rendezésének súlypontja a nemzeti békéltető testületekre és a DSA szerinti tanúsított peren kívüli vitarendező testületekre helyeződött át. Az Európai Parlament és a Tanács a Bizottság javaslatára 2024. december 19-én arról határozott, hogy a panaszoknak az online vitarendezési platformra történő benyújtását 2025. március 20-án meg kell szüntetni.

Mire az uniós online vitarendezési platform 2025. július 20-án a platformon tárolt adatok törlésével teljes mértékben megszűnt, a békéltető testületek eljárása elektronikussá és hatékonyabbá vált. 2024. január 1-jétől főszabállyá vált az online meghallgatás, és a magyar jogalkotó előírta, hogy a békéltető testület kötelezést tartalmazó határozatot hoz akkor is, ha a vállalkozás alávétési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott, és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye nem haladja meg a kétszázötvenezer forintot.

Az online platformok világában a DSA új jogorvoslati csatornát épített ki: a kötelező első panaszkezelést és a lépcső következő fokaként a tanúsított peren kívüli vitarendezést. Magyarországon a digitális szolgáltatási koordinátornak kinevezett NMHH az Online Platform

¹ A tanulmány az NMHH-val kötött, EM-1/1/2022. számú együttműködési megállapodásban részletezett feladatok végrehajtása céljából készült.

Vitarendező Tanácsot 2029. augusztus 29-ig tanúsította. A DSA szerinti eljárások előnye a szakértelem, a hozzáférhetőség és a költséghatékonyság, azonban döntéseik főszabály szerint nem kötelezők, a szankció jellemzően reputációs és a bírósági út mindvégig, az eljárás bármely szakaszában nyitva áll.

Kulcsszavak: békéltető testületek, belső panaszkezelési eljárás, Online Platform Vitarendező Tanács, online vitarendezési platform

DISPUTE RESOLUTION IN THE ONLINE SPACE – THEN AND NOW

ABSTRACT

The study presents the institutional transformation of dispute resolution in the online space in parallel with the expansion of digital markets and provides a legal-dogmatic assessment based on a specific binary dominance matrix.

With the discontinuation of the European Union's Online Dispute Resolution Platform, the focus of online consumer dispute resolution has shifted to national conciliation bodies and to the DSA-certified out-of-court dispute settlement bodies. On 19 December 2024, the European Parliament and the Council, acting on a proposal from the Commission, decided that submissions of complaints to the Online Dispute Resolution platform must cease on 20 March 2025.

By the time the Union's Online Dispute Resolution platform was fully discontinued on 20 July 2025 through the deletion of the data stored on the platform, the procedures of the conciliation boards had become electronic and more efficient. As of 1 January 2024, online hearings became the default, and the Hungarian legislature mandated that the conciliation board shall issue a decision containing an obligation even if the business has not made a declaration of submission, provided that the application

is well-founded and the consumer's claim to be enforced does not exceed two hundred and fifty thousand forints.

In the world of online platforms, the DSA has established a new channel of redress: mandatory internal complaint handling and, as the next step in the process, certified out-of-court dispute settlement. In Hungary, the NMHH, designated as the Digital Services Coordinator, has certified the Online Platform Dispute Resolution Council until 29 August 2029. The advantages of procedures under the DSA are expertise, accessibility and cost effectiveness; however, as a rule, their decisions are non-binding, sanctions are typically reputational, and recourse to the courts remains open at any stage of the process.

Keywords: conciliation boards, internal complaint handling, Online Platform Dispute Resolution Council, Online Dispute Resolution Platform

BEVEZETŐ GONDOLATOK

A technológia gyors fejlődése, a digitális szolgáltatások rohamos terjedése és a digitális piacok térnyerése új kihívások elé állítja a jogérvényesítést. Az új jogszabályok kidolgozása lehetővé teszi, hogy a fogyasztók magasabb szintű védelmet élvezzenek a digitális korban. Fontos, hogy a jogi szabályozás lépést tartson ezekkel a változásokkal, és hatékonyan szabályozza a digitális online környezetben történő vásárlásokat, az adatvédelmet és az online fogyasztói jogokat.

A „vitarendezés az online térben” egyrészt jelentheti az offline térben felmerült jogviták online eljárás keretében történő megoldását, másrészt az online térben kialakult jogviták feloldását. Előbbire példa az üzlethelyiségben kötött fogyasztói adásvételi szerződésből eredő igények érvényesítése valamely békéltető testület előtt online ügyindítás útján, míg utóbbira az Online Platform Vitarendező Tanács eljárása: ha egy online platform korlátozta, letiltotta a felhasználó tartalmát, felfüggesztette a felhasználó fiókját, és bár panaszt tett, de azt elutasították, abban az esetben ez a vitarendezési

tanács segíthet peren kívül megegyezni a szolgáltatóval. Az online térben történő vitarendezést az alternatív vitarendezés digitális formájaként is jellemezhetjük.

Az uniós online vitarendezési platform 2025. július 20-án a platformon tárolt adatok törlésével teljes mértékben megszűnt, ezért az Európai Unióban az online térben felmerülő viták intézése ma főként nemzeti alternatív vitarendezési szervezeteken, a békéltető testületeken (beleértve a pénzügyi békéltetést is) és a DSA² szerinti testületeken keresztül történik.

A tanulmányban e témakör bináris fogalmi mátrixban³ való elhelyezésére tesztek kísérletet jogdogmatikai alapú megközelítésben. A bináris fogalmi mátrix elméletének segítségével egy tesztet szeretnék leírni arra, hogy a jogi pozitívumai alapján mely esetekben szükséges (lehetséges) és lehetetlen az alternatív vitarendezés, továbbá világos kategóriatani besorolás alapján kívánom rendezni a tanulmányban ismertetett alternatív vitarendezési eszközöket.

A BINÁRIS FOGALMI MÁTRIX ELMÉLETE

Az alternatív vitarendezéshez kapcsolódó kutatásaim során a stratégiai tervezés eszközével, a SWOT-elemzéssel az erősségeket, a gyengeségeket, a lehetőségeket és a veszélyeket tárom fel. Álláspontom szerint ugyanis e módszertan segítségével nemcsak elemezni, hanem rendszertanilag csoportosítani is lehet az alternatív vitarendezés egyes formáit. A csoportosítás alapján egy bináris fogalmi mátrix rajzolható, amelyen láthatóvá tehető, hogy melyek azok a jogterületek, ahol az alternatív vitarendezés *sui generis* mód-szerként alkalmasabb a konfliktusok megoldására, mint a rendes bírászkodás,

² Az Európai Parlament és a Tanács 2022. október 19-i 2022/2065 rendelete a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról.

³ A bináris fogalmi mátrix a szerző kutatásai során létrehozott saját fogalmi mátrix. A mátrix valójában egy bináris kódra fordítható. E bináris kód-elmélet alapján több szempont szerinti csoportokat lehet képezni. A jogdogmatikai célú megalapozás érdekében a bináris fogalmi mátrixba rendszertani szervezőelv mentén, a jog nyelve szerinti bináris kód alapján lehet a csoportokat behelyezni. Lásd még SELNICEAN 2023: 333–342.

melyek azok, ahol kifejezetten nem alkalmazható, és hol vannak *borderline* típusú megoldások, ahol az *out of the box* elven működő vitarendezés csak a rendszerek összekapcsolásával használható kellő hatékonysággal.

A bináris kód szerinti „igen” csoportba tartozó eljárások esetén nincs szükség az állami igazságszolgáltatás által nyújtott garanciarendszerre, a hatékonyság anélkül is megvalósul. A bináris kód másik oldala a tagadás, ahol az alternatív vitarendezés – a számos előnyös tulajdonsága ellenére – nem alkalmas a viták hatékony rendezésére. A bináris kód nyelven az „is-is” kategóriába sorolom azokat az eseteket, ahol rendszerszintű együttműködés az előfeltétele a hatékony vitarendezésnek. Egyes esetekben ugyanis az alternatív vitarendezés csak és kizárólag a rendes bíróságokkal együtt alkalmas a hatékony vitarendezésre. Ekkor az állami igazságszolgáltatás és az alternatív vitarendezés együttesen teremtenek meg egy 21. századi jogvédelmet, kiegészítik, nem kizárják egymást. Expedítívebben működik az állami igazságszolgáltatás, ha a jogviták megoldásának egy része nem a keretein belül történik, így a vitarendezés feladata megoszlik a két fórumrendszer között.

A „NÉHAI” ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORM

Alapvetésem, hogy a fejlett 21. századi társadalomban a jogvitákat nemcsak az évszázadok óta a társadalom szolgálatába állított klasszikus, részletesen kimunkált, hagyományos perjogi eszközökkel, hanem különböző alternatív vitarendezési mechanizmusok alkalmazásával is fel lehet oldani.

Az Európai Unió több jogforrást is elfogadott a bíróságon kívüli vitarendezés mechanizmusaira, így megalkotta az offline fogyasztói alternatív vitarendezési irányelvet⁴ és a fogyasztói online vitarendezési rendeletet.⁵

⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 2013/11/EU irányelve a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról.

⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról.

Bár ezeket nem a legújabb generációs jogforrások között szokás említeni, a fogyasztóvédelem területén, a jogérvényesítés hatékonyabbá tételében nagy szerepet játszottak. Az európai uniós jog az alternatív vitarendezés körében 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. A hagyományos offline vitarendezés mellett a 21. század új technológiai számos online megoldást kínálnak, amelyek jelentős hatást gyakorolnak az egyének jogaira. Az információs technológiák rohamos fejlődése olyan digitális eszközök és digitális megoldások alkalmazását teszi lehetővé, amelyek kihívások elé állítják mind a jogalkotókat, mind a jogalkalmazókat. Fontos, hogy a jogbiztonság követelménye ebben az új környezetben is megköveteli a megfelelő garanciák kiépítését és azok következetes alkalmazását. A közelmúltban tapasztalt pandémiás helyzet kevés pozitív hozadéka között említhető a fogyasztók online felületekkel való kapcsolatának intenzívebbé válása, ismereteik bővülése, amelynek remélt következménye a fogyasztói tudatosság növekedése. Az új technológiák széles körű elterjedése és az online kereskedelem szerepének megnövekedése révén a kiskereskedelem egy része az online térbe helyeződött. Ez egyben az online alternatív vitarendezés előtérbe kerülését is magával hozta, hiszen a jogviták a vásárlások helyszínének megváltozása okán nem lettek kisebb előfordulásúak.

Az európai online vitarendezési platform működése és története

A fogyasztói online vitarendezési rendeletben az Európai Parlament és a Tanács a kor elvárásaihoz igazodva technikai szabályokat írt elő egy közös online panaszséma kialakításához, az online kötött jogügyletek vitarendezésének megkönnyítése érdekében. Az online platform munkája abban merült ki, hogy segített megtalálni a fogyasztónak azokat a tagállami vitarendező testületeket, amelyek hatáskörrel rendelkeztek az adott jogvitánál. A rendelet

érintetlenül hagyta a testületek formáját, működési kereteit, csupán olyan technikai kérdéseket tisztázott, mint a panaszkezelés vagy az adatvédelem.⁶

Az Európai Bizottság 2016-ban létrehozta az uniós békéltető honlapot, az online vitarendezési platformot (OVR-platform), amelynek segítségével egyszerűen rendezhetők voltak az online vásárlásból fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek. Ez egy ingyenes webes megoldás volt az online vásárlások kapcsán felmerülő problémák kezelésére. Az Európai Bizottság működtette, és célja az volt, 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 keresztül a fogyasztó kapcsolatba tudott lépni a kereskedővel, a probléma közvetlen megoldásához, illetve a peren kívüli vitarendezést kínáló testület közös kiválasztásához. Azonban maga a platform nem állt kapcsolatban egyetlen kereskedővel sem. Ezek a lehetőségek korlátozott ideig álltak a fogyasztó rendelkezésére. Az online vitarendezésben nemcsak a két vitás fél, hanem a békéltető testület is részt vett. Az effajta online vitarendezést a békéltető testület eljárásától az különböztette meg, hogy az online vitarendezés mindvégig az interneten zajlott.⁷

Összefoglalva tehát: az Európai Unió területén, valamint a szabályozás Európai Gazdasági Térségre történő kiterjedése miatt az EGT-n belül, azaz az Európai Unióban és a Norvégiában, Izlandon és Liechtensteinben élő fogyasztók e platformot is igénybe vehették a fogyasztói problémájuk megoldására, közvetlenül megállapodhattak a kereskedővel, illetve megállapodhattak abban is, hogy melyik vitarendezési testület kezelje az ügyet. A platform az Európai Unió összes hivatalos nyelvéen, valamint izlandi és norvég nyelven volt elérhető.⁸

⁶ SIMON 2016.

⁷ Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara 2020.

⁸ GOMBOS–SELNICEAN 2023.

*Az online vitarendezési platform a bináris
fogalmi mátrix peremén*

2025. március 20-ától azonban új rezsim érvényesül, ugyanis az Európai Parlament és a Tanács a Bizottság javaslatára 2024. december 19-én arról határozott, hogy a panaszoknak az online vitarendezési platformra történő benyújtását 2025. március 20-án meg kell szüntetni.⁹ Az uniós jogalkotó kiemelte, hogy ehhez az 524/2013/EU rendeletet hatályon kívül kell helyezni, azzal, hogy megfelelő időt kell adni annak biztosítására, hogy a folyamatban lévő ügyeket megfelelően le lehessen zárni. Kötelezettségként írta elő a Bizottság számára, hogy 2025. március 20-ig tájékoztassa a platform folyamatban lévő ügyekkel rendelkező felhasználóit a platform megszüntetéséről, és segítséget kínáljon az ilyen felhasználók számára az ügyeikkel kapcsolatos és számukra hozzáférhető adatok lekérdezéséhez, amennyiben erre igényt tartanak. Legkésőbb 2025. július 20-ig törölni kellett a platformon tárolt, ügyekkel kapcsolatos valamennyi információt, beleértve a személyes adatokat is.¹⁰

Felvetődik a kérdés: vajon mi vezethetett a nagy reményekkel működésbe hozott platform megszűnéséhez? Erre már a hatályon kívül helyezéséről szóló rendelet preambulumban választ kapunk. A Bizottság véleményezési felhívást tett közzé a bírósági eljáráson kívüli vitarendezésnek a digitális piacokhoz történő hozzáigazításáról, amely 2022. szeptember 28. és december 21. között zajlott le. A Bizottság megállapította, hogy az OVR-platformot az említett véleményezési felhívásra választ adó fogyasztóknak csak 5%-a vette igénybe, és a válaszadók többsége úgy vélte, hogy az OVR-platformot jelentősen javítani kell, vagy meg kell szüntetni, mivel nem költséghatékony. A bizonyítékok határozottan arra utalnak, hogy – mivel évente legfeljebb 200 ügyet továbbítanak valamely alternatív vitarendezési fórumhoz – az OVR-platform további fenntartása nem felel meg a 2024/2509 európai parlamenti

⁹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2024/3228 rendelete (2024. december 19.) az 524/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről, valamint az (EU) 2017/2394 és az (EU) 2018/1724 rendeletnek az európai online vitarendezési platform megszüntetése tekintetében történő módosításáról. 2. cikk.

¹⁰ 2024/3228 rendelet 2. cikk.

és tanácsi rendelet (23) preambulumbekzdésében előírt hatékonysági és eredményességi elvnek.¹¹

Kutatásom hipotézisének kiindulópontja, hogy az elemzett eljárások jogvédelmi szempontú hatékonysága a bináris kód-tesztel azonosítható. Az online vitarendezési platform hatékonyságát már önmagában az kétségbe vonta, hogy kevesen vették igénybe. Ezen még az sem segített, hogy az 524/2013/EU rendelet előírta az online kereskedők és az online piacok számára, hogy adják meg a honlapjukon az OVR-platformra mutató, könnyen hozzáférhető linket, és az említett kötelezettség – a Bizottság és a nemzeti érdekelt felek által szervezett tájékoztató kampányokkal együtt – minden évben két-három millió látogatót vitt az OVR-platformra.¹² Hiába szerepelt az erősségek oldalán az ingyenesség, a könnyű hozzáférhetőség, hiányoztak a lehetőségek: a platform munkája a gyakorlatban abban merült ki, hogy segített megtalálni a fogyasztónak azokat a tagállami vitarendező testületeket, amelyek hatáskörrel rendelkeznek az adott jogvitára.¹³

Farkas Márton megítélése szerint a platform „rákfénje” feltehetőleg ugyanott keresendő, mint a (következő szerkezeti egység tárgyát képező) békéltető testületi eljárásé: mindaddig, amíg a testület nem képes a vállalkozásra kötelező döntés meghozatalára, az alternatív vitarendezési eljárás mérsékelt segítséget lesz képes nyújtani a fogyasztók számára. Informálódásra, bizonyítékok beszerzésére tökéletes eszköz lehet, de a jogvitát aligha képes rendezni akkor, ha a kereskedő nem érdekelt az együttműködésben.¹⁴

Mi több a platformhoz kapcsolódó tájékoztatási kötelezettség a jövőre nézve a fogyasztók megtevesztésének veszélyét is magában hordozza: a vállalkozások kötelesek voltak az OVR-platform weblinkjének közzétételével tájékoztatni a fogyasztókat a platform igénybevételeének lehetőségéről, azonban a 2025. március 20-át követően fennmaradt tájékoztatás már félrevezető lehet. A megszüntetés a magyar vállalkozások számára is feladattal járt.¹⁵

¹¹ 2024/3228 rendelet (5) preambulumbekzdés.

¹² 2024/3228 rendelet (3) preambulumbekzdés.

¹³ SELNICEAN 2024a: 86.

¹⁴ FARKAS 2025.

¹⁵ FARKAS 2025.

A bemutatott előnyök-hátrányok mérlegelése és a SWOT-elemzés eredménye alapján az OVR-platform egyértelműen a bináris kód szerinti „nem” csoportba tartozik, azaz nem alkalmas a viták hatékony rendezésére. Ezt ismerte fel az európai uniós jogalkotás is azzal, hogy ezt a jogvédelmi eszközt kivezette az igénybe vehető jogvédelmi eszközök közül. Ez mutatja, hogy pusztán a jogviták helyének online térbe helyezése nem mindig jelent optimális megoldást a jogviták rendezésére, még akkor sem, ha korunk sajátosságaiból adódóan elengedhetetlen – az emberi élet, a társadalom és a körülöttünk lévő környezet szakadatlan és dinamikus változása okán – az online térhez való alkalmazkodás a jogvédelem területén is.

A MÚLT ÖRÖKSÉGE ÉS A JÖVŐ LEHETŐSÉGE: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Ahogy arra a tanulmány elején már utaltam, az uniós online vitarendezési platform megszűnését követően az online térben felmerülő fogyasztói jogviták intézése a békéltető testületeken keresztül történik. Bár meg kell jegyezni, hogy az online platform munkája a gyakorlatban leginkább abban merült ki, hogy segített megtalálni a fogyasztónak azokat a tagállami vitarendező testületeket, amelyek hatáskörrel rendelkeztek az adott jogvitánál. Magyarországon kizárólag a Budapesti Békéltető Testület jogosult eljárni az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekhez kapcsolódó, határon átnyúló, fogyasztó és kereskedő közötti jogvitákban.¹⁶

Míg az online vitarendezési platform nem nagy sikerrel tudta a létrehozásához fűzött remények szerinti funkcióját betölteni, addig a békéltető testületek eljárásának elektronikussá válásával – a magyar példával szemléltetve a változásokat – tevékenységük hatékonyabbá vált. Magyar jogi környezetben ehhez az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvény békéltető testületek eljárására vonatkozó szabályai is hozzájárultak. A módosítás egyik legjelentősebb eleme, hogy a békéltető testület a meghallgatást elsődlegesen

¹⁶ Budapesti Békéltető Testület [é. n.].

személyes jelenlét nélkül, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg, azaz az úgynevezett online meghallgatás válik főszabállyá, amely a fogyasztók és a vállalkozások számára is kedvezőbb, de a békéltető testületek számára is előnyös gyorsabb eljárást tesz lehetővé. Garanciális jogvédelmi szempontok miatt a fogyasztónak ugyanakkor lehetősége van személyes meghallgatást kérni. A vállalkozások számára e lehetőség nem biztosított.¹⁷

A belföldi békéltető eljárások a pandémiás helyzet, azaz 2020 előtt hagyományos módon zajlottak. A vitarendezési eljárás csúcspontját a meghallgatás jelentette, amelyen a felek személyesen megjelenvé, a békéltetésben eljáró szakember jelenlétében megpróbáltak egyezsége jutni egymással. A személyes meghallgatást azonban a 2020-ban kitört járvány, illetve a nyomában hozott óvintézkedések lehetetlenné tették. A testületeknek nem volt kidolgozott eljárásrendjük ilyen esetekre, mindenesetre áttértek az írásbeli ügyintézésre, mert ezt az Fgytv.¹⁸ 29. § (7) bekezdése lehetővé tette. Év végére az ügyfelek már a bekeltetes.hu oldalon keresztül is beadhatták ügyindítási kérelmüket.

2021. január 1-jétől – egy törvénymódosításnak köszönhetően – a békéltető testületnek már a hivatali kapun keresztül kellett tartania a kapcsolatot a vállalkozásokkal, és ha a fogyasztó úgy kívánta, vele is. Hasonló változtatás történt 2022 elejétől a Pénzügyi Békéltető Testület esetében is. Ekkortól már ügyfélkapus azonosítással, elektronikus úton is be lehetett nyújtani az ügyindítási kérelmet, illetve ezen a csatornán is folyhatott a testülettel a teljes kommunikáció. Mindez ugyan a járvány okozta kockázatok csökkentésének jegyében történt, ugyanakkor fel is gyorsította az ügymenetet. 2022 folyamán az új kérelmek 32%-a már elektronikus csatornán keresztül érkezett a testülethez.¹⁹

¹⁷ T/3517. számú törvényjavaslat 5. §-ához fűzött indokolás.

¹⁸ A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.

¹⁹ Országgyűlés Hivatala 2023.

A békéltető testületekről általában

A békéltető testületek fogyasztóvédelmi indíttatásból jöttek létre az Európai Bizottság 98/257/EK ajánlásának²⁰ megfelelően. Ez az ajánlás a tagállamokat olyan szervek létrehozására ösztönözte, 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. Ezért az ajánlás egy gyors és olcsó fórum létrehozását tűzte ki célul, amely e vitákat eldönti.²¹ Az európai tendenciák gyakorlatban való érvényesülését szintén magyar példán keresztül mutatom be.

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 a vállalkozások között felmerült jogvitákat a bírósági útnál hatékonyabb eljárás keretében oldják meg.²²

A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület, amelynek feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között; ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A fogyasztói jogvita fogalma az Fgytv. 2. § 14. pontjában foglalt értelmező rendelkezés szerint a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötött adásvételi vagy

²⁰ A Bizottság 1998. március 30-i 98/257/EK ajánlása a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvek tárgyában.

²¹ GÁRDOS–RÁCZ 2012: 17–21.

²² Tudatos Vásárlók 2008.

szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy. A békéltető testület vállalkozások közötti jogvitákban nem járhat el. A fogyasztói jogvita kereteinek értelmezéséről a Kúria korábban már állást foglalt, többek között Pfv.IV.20.139/2014/4., Gfv.VI.130.090/2013/4., Pfv.V.20.904/2018/9. és Pfv.III.20.007/2022/4. számú határozataiban.

A békéltető testület előtti eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.²³ Elsősorban egyezség létrehozására törekszik, és ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, akkor határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában folytatódik az eljárás, és a békéltető testület határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőnek ismerte el. Ha a vállalkozás a békéltető testület kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a békéltető testület határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását. A jól működő alternatív eljárások arra ösztönzik a fogyasztókat, hogy megoldásokat keressenek a termékek vásárlásánál és szolgáltatások igénybevételénél felmerülő problémákra.²⁴

Az ajánlasközpontú békéltető testületi eljárás – a korábbi szabályozás

A 2024. január 1-jéig hatályos szabályozás alapján a békéltető testület eljárása a SWOT-elemzés alapján egyértelműen az „is-is” csoportba volt sorolható, ugyanis a békéltető testület a kérelem megalapozottsága esetén is csak akkor hozhatott kötelező érvényű, azaz végrehajtható határozatot, ha a vállalkozás úgy nyilatkozott, hogy a testület döntését kötelezőként ismeri el. Ennek hiányában a békéltető testület határozata csak ajánlásjellegű lehetett,

²³ Fgytv. 27. §.

²⁴ Végső előterjesztői indokolás az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvényhez – Általános indokolás.

és a testület határozatához annyi szankció fűződött, hogy a békéltető testület a honlapján ajánlást nem teljesítő vállalkozásként tüntette fel („feketelistára” került).²⁵ Ez utóbbi feltételek esetén az eljárás hatékonysága alacsony volt.

Az alternatív eljáráshoz kapcsolódó bírósági felülvizsgálat a kötelezést tartalmazó határozattal és az ajánlással szemben is igénybe vehető volt (hatályon kívül helyezés volt kérhető a bíróságtól).²⁶ Ebben az esetben az alternatív vitarendezési eljárás – a békéltető testületi határozat és ajánlás hatályon kívül helyezése révén – be volt csatornázva a rendes bírósági igény-értvényesítési fórumrendszerbe, azzal rendszertanilag össze volt kapcsolva. Intézményesítetten a jogi szabályozás teremtette meg a „jogorvoslatot”. Sajátossága ennek a jogorvoslati formának, hogy a bíróságnak a békéltető testület ajánlásának hatályon kívül helyezése iránti kereset elbírálásakor nem a fogyasztó és a vállalkozás jogvitájában, a fogyasztó igényének megalapozottságáról kell döntenie, hanem arról, hogy az ajánlás megfelel-e a jogszabályoknak.²⁷

A békéltető testület eljárásának további hátránya volt, hogy a bizonyítás lehetősége a bírósági eljáráshoz viszonyítva korlátozott volt. A kérelem csak akkor volt megalapozottnak tekinthető, ha a rendelkezésre álló bizonyítékok, azaz elsősorban az okiratok és az egybehangzó nyilatkozatok alapján kétségmentesen megállapítható volt a fogyasztó kérelemben tett állításainak valóságtartalma. Ennek hiányában a békéltető testület alternatív vitarendezési eljárásában a kérelem megalapozottságáról döntés nem volt hozható.²⁸

A békéltető testület előtti eljárás a közvetítéshez hasonlóan nem érintette a fogyasztó azon jogát, hogy bármilyen jogsértés esetén bírósághoz forduljon, ennek megfelelően a tanács határozata, ajánlása és a fogyasztói igényt elutasító határozat sem érintette a fogyasztó igényének bíróság előtti érvényesíthetőségét.²⁹ E közigazgatási típusú döntés kevésbé volt

²⁵ HORVÁTH 2023.

²⁶ Fgytv. 34. § (2) bekezdés.

²⁷ BH 2019.10.271 (Kúria Pfv.V.20.789/2018/9).

²⁸ Kúria Pfv.V.20.510/2014/5.

²⁹ Fgytv. 34. § (1) bekezdés.

hatékony, azt – az Fgytv. 34. § (1) bekezdésében írtakra hivatkozással – ki lehetett kerülni, a fogyasztó nem volt köteles igénybe venni a békéltető testület eljárását.

*Az elektronizált és immáron hatékonyabb
békéltető testületi eljárás*

Az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvény a békéltető testületek eljárására vonatkozó szabályokat az expedítív jogorvoslat biztosításának követelményéhez igazította. A módosítás egyik legjelentősebb elemére, az online meghallgatás főszabállyá tételére már a fejezet elején is utaltunk: a békéltető testület a meghallgatást – főszabály szerint – személyes jelenlét nélkül, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján online formában tartja meg, azonban, ha a fogyasztó kéri, a békéltető testület személyes meghallgatást tart.³⁰ Azonban más hangsúlyos változást is hozott a törvénymódosítás.

A békéltető testület 2024. január 1-jétől kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha

- a kérelem megalapozott, és a vállalkozás az általános alávetési nyilatkozatában az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
- a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott, és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a kétszázezer forintot.

A vállalkozások együttműködési kötelezettségének terjedelme is változott. Korábban a vállalkozások válaszadási, valamint megjelenési kötelezettséggel tartoztak. Továbbra is kötelesek a békéltető testülettel együttműködve annak válasziratot küldeni, a meghallgatáson legalább online módon képviselő útján

³⁰ Fgytv. 25. § (4)–(4a) bekezdés.

részt venni, valamint kötelesek a békéltető testületet tájékoztatni az egyezség, a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásáról vagy az ajánlásban foglalt követelés teljesítéséről.³¹ Ha ezek bármelyikét elmulasztják, az ügy az illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz kerül, az pedig fogyasztóvédelmi eljárást indít, és bírságot szab ki a vállalkozással szemben.³²

Még újabb változás, hogy 2025. július 23-án az összeghatár kétszázötvenezer forintra módosult. Ennek oka, hogy az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2. § (1) bekezdés *a*) pontjában szabályozott (kétéves jótállásra vonatkozó) értékhatár 2024. május 8-án kétszázötvenezer forintra emelkedett, következetes módon a jogalkotó az Fgytv. 32. § *a*) pont *ab*) alpontját is ehhez az összeghatárhoz igazította.³³

Nyilatkozat hiányában a jelzett összeghatárt meghaladó igény esetén a kérelem megalapozottsága esetén ajánlást tesz, ellenkező esetben a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt. Ha a vállalkozás az ajánlásnak nem tesz eleget, a békéltető testület – természetesen a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozza.

Ugyancsak 2025 nyarán a békéltető testületek hatásköre is kibővült, ugyanis a korábbi szabályozás indokolatlanul fosztotta meg a fogyasztókat számtalan, például a hibás teljesítésből fakadó, úgynevezett tapadó kárra vonatkozó kártérítési ügy békéltető testületek közreműködésével történő rendezésének lehetőségétől.³⁴ Az Fgytv. 29. § (4) bekezdés *d*) pontja alapján a módosítás előtt a békéltető testület elnöke az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszüntette, ha tudomására jutott, hogy a kérelem alapján az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának – különösen, ha kártérítésre irányul –, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására. A módosítás során a kártérítésre

³¹ Tudatos Vásárlók 2023.

³² Fgytv. 47/C. (5) bekezdés *c*)–*d*) pont.

³³ Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság 2025.

³⁴ T/11922. számú törvényjavaslat 28–34. §-aihoz fűzött indokolás.

irányuló szövegrész kikerült, vagyis a békéltető testület a továbbiakban, szűk körben ugyan, de dönthet bizonyos kártérítési jellegű kérelmek (például tapadó kár) ügyében is.³⁵ Ezzel összhangban áll a Kúria gyakorlata is, amely szerint a békéltető testület hatáskörébe tartozó fogyasztói jogvitának minősül a víziközmű-szolgáltatásra létrejött közszolgáltatási szerződés teljesítésével kapcsolatos vitás ügyként a felhasználó azon kárigénye, amely a részére szolgáltatást nyújtó vállalkozás üzemeltetésében álló és az ivóvíz-szolgáltatás nyújtásához elengedhetetlen ivóvíz-bekötővezetéken bekövetkezett káreseményből ered.³⁶

Az újításoktól azt várja a jogalkotó, hogy a több mint 25 éve működő békéltető testületi rendszer még hatékonyabban, alternatív vitarendezés keretében tudjon közreműködni a fogyasztóvédelmi igényérvényesítésben, gyorsan és ügyvédkényszer nélkül, enyhítve ezáltal a bíróságokra nehezedő terhet, elsősorban az úgynevezett kisértékű perekben. Fontos megjegyezni ugyanakkor, hogy az ajánlás és a kötelezés hatályon kívül helyezése továbbra is kérhető, a bírósághoz fordulás joga mint alkotmányos alapjog³⁷ továbbra is érvényesül.

Összefoglalva: az immáron főszabály szerint egyedül eljáró tag akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a széles körű együttműködési kötelezettséggel terhelt vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott, és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye nem haladja meg a kétszázötvenezer forintot, hasonlóan a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában létező ilyen jellegű szabályhoz, amelyben ez a határ kétmillió forint. A változás eredményeként a békéltető testület eljárása a bináris fogalmi mátrixban a második és a harmadik egység, az „igen” és az „is-is” csoport határához közeledik.³⁸

³⁵ T/11922. számú törvényjavaslat 28–34. §-aihoz fűzött indokolás.

³⁶ Kúria Pfv.III.20.007/2022/4.

³⁷ Alaptörvény XXVIII. cikk (1) bekezdés.

³⁸ SELNICEAN 2024b: 705–711.

A DIGITÁLIS SZOLGÁLTATÁSOKRÓL SZÓLÓ
(DSA) RENDELETTEL LÉTREHOZOTT
ONLINE VITARENDEZŐ TESTÜLETEK

Reflektálva az európai uniós jogalkotás kurrens eredményeire, valamint a digitális szolgáltatások már említett rohamos terjedésére, az új típusú digitális szolgáltatások megjelenésére, érdemes megemlíteni a DSA rendelet, amely alkalmazásának kezdőnapja 2024. február 17-e, azzal, hogy a speciális előírások következtében az óriásplatformokra már 2023 nyarától alkalmazzák.³⁹

Az uniós tagállamoknak 2024. február 17-ig kellett kijelölniük a közvetítő szolgáltatók felügyeletéért és a rendelet érvényesítéséért felelős digitális szolgáltatási koordinátorait. A tagállamok digitális szolgáltatási koordinátorai számára a rendelet számos feladatot határoz meg: ellát minden feladatot a DSA tagállambeli felügyeletével és érvényesítésével kapcsolatban, kivéve, ha az érintett tagállam más illetékes hatóságokra bízott egyes konkrét feladatokat vagy ágazatokat, továbbá minden esetben a digitális szolgáltatási koordinátor feladata, hogy biztosítsa a nemzeti szintű koordinációt ezekben az ügyekben, valamint hozzájáruljon a DSA hatékony és következetes érvényesítéséhez az egész EU-ban. Mindezek okán felmerült a kérdés, hogy lehet-e ezeket a feladatokat egy már meglévő autonóm államigazgatási szervhez, önálló szabályozó szervhez telepíteni, vagy új szervezet létrehozása szükséges. Magyarország digitális szolgáltatási koordinátornak az önálló szabályozó szerv Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságot (a továbbiakban: NMHH) nevezte ki.⁴⁰

A belső panaszkezelési eljárás

A DSA rendelet a személyek digitális szuverenitását erősíti – ennek értelmében az adat kibocsátója, vagyis az egyén a saját ellenőrzése alatt tudja

³⁹ GVH 2024.

⁴⁰ A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 110. § (1) bekezdés i) pont.

tartani azt, hogy ki férhet hozzá, és milyen céllal használhatja a személyéhez kötődő digitális információt. Erősíti az egyéni jogokat, ami a vitarendezésre is nagy hatást gyakorol. Minden óriásplatformnak kötelezően le kell folytatnia egy belső panaszkezelési eljárást, amennyiben például törölni akar egy fiókot vagy egy tartalmat. A DSA rendelet 42. cikke értelmében az online óriásplatformot üzemeltető szolgáltatók az átláthatósági célú jelentésekben határozzák meg – többek között – a belső panaszkezelési rendszer munkájában részt vevő személyek képesítését és nyelvi szakértelmét, valamint a nekik nyújtott képzést a szakmai és minőségbiztosítási garanciák érvényesülése érdekében.

A DSA rendelet 17. cikke értelmében a tárhelyszolgáltatók kötelesek egyértelmű és konkrét indokolást nyújtani azokról a korlátozásokról,⁴¹ amelyeket azért alkalmaznak, mert a szolgáltatást igénybe vevő által nyújtott információ jogellenes tartalom volt vagy nem felelt meg a szerződési feltételeiknek. Az online platformot üzemeltető szolgáltatónak egyaránt indokolnia kell a jogellenes tartalom tárgyában érkezett bejelentés kézhezvételét követően és az azon az alapon hozott döntéseit, hogy a szolgáltatás igénybe vevői által rendelkezésre bocsátott információ jogellenes tartalomnak minősül vagy nem egyeztethető össze a szolgáltató szerződési feltételeivel.⁴² Az indokolásban a döntés meghozatala során figyelembe vett tényeknek és körülményeknek, valamint a platform érveinek is szerepelniük kell, így azok megismerhetők, ennél fogva azokkal vitába lehet szállni.

Az összes online platformot üzemeltető szolgáltatónak a rendeletben meghatározott döntést követően legalább hat hónapig hozzáférést kell biztosítania a szolgáltatás igénybe vevőinek – köztük a bejelentéssel élő magánszemélyeknek és szervezeteknek – egy olyan hatékony belső panaszkezelési rendszerhez, amely lehetővé teszi számukra a panaszok elektronikus úton és ingyenesen történő benyújtását.⁴³ A jogalkotó elvárása, hogy a rendszer könnyen hozzáférhető és felhasználóbarát legyen, valamint lehetővé tegye és elősegítse a kellően pontos és megfelelően indokolt panaszok benyújtását. További előírás, hogy a szolgáltatók megkülönböztetéstől

⁴¹ DSA 17. cikk (1) bekezdés a)–d) pont.

⁴² DSA 20. cikk (1) bekezdés a)–d) pont.

⁴³ DSA 20. cikk (1) bekezdés.

mentesen, kellő gondossággal és nem önkényesen eljárva kezeljék a belső panaszkezelési rendszerükben benyújtott panaszokat. A szolgáltatóknak indokolatlan késedelem nélkül kell tájékoztatniuk a panaszosokat a panasz tárgyát képező információkkal kapcsolatos indokolt döntésükről. Ha a belső panaszkezelési eljárás nem vezet eredményre, akkor a szolgáltatást igénybe vevők, a bejelentéssel élő magánszemélyek és szervezetek tanúsított peren kívüli vitarendező testülethez fordulhatnak.⁴⁴

*Peren kívüli vitarendezési testület: az Online
Platform Vitarendező Tanács*

A vitarendezési testületeket a digitális szolgáltatási koordinátor – Magyarország esetében az NMHH – legfeljebb öt éves, ám megújítható időszakra tanúsítja.⁴⁵ Hazánkban egy ilyen peren kívüli vitarendezési testület működik, az NMHH 2024. augusztus 29-én tanúsította az Online Platform Vitarendező Tanácsot,⁴⁶ bővítve ezzel a jogorvoslati lehetőségek körét.⁴⁷ Ha egy online platform korlátozta, letiltotta a felhasználó tartalmát, felfüggesztette a felhasználó fiókját, és bár panaszt tett, de azt elutasították, abban az esetben ez a vitarendezési tanács segíthet peren kívül megegyezni a szolgáltatóval.⁴⁸ A peren kívüli vitarendezési testületekre – ekképpen az Online Platform Vitarendező Tanácsra – vonatkozó részletes szabályokról a 4/2024. (III. 21.) NMHH rendelet (a továbbiakban: NMHH rendelet) szól.⁴⁹

Az Online Platform Vitarendező Tanács által hozható döntések áttekintése során a békéltető testületekre 2024. január 1-jéig vonatkozó szabályozás

⁴⁴ SELNICEAN 2024C: 475–488.

⁴⁵ DSA 21. cikk (3) bekezdés.

⁴⁶ European Commission 2025.

⁴⁷ ZALAVÁRI 2024.

⁴⁸ OPVT [é. n.].

⁴⁹ E szabályokat az internetes közvetítő szolgáltatások egyes szabályairól szóló 2023. évi CIV. törvény (a továbbiakban: Iszt.) 22. § a)–d) pontjában kapott felhatalmazás alapján az NMHH elnöke rendelte el.

rémlik fel előttünk. Az eljárás során a vitarendezési testület elsősorban egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a digitális szolgáltatásra vonatkozó szabályoknak, a testület azt jóváhagyja, ellenkező esetben vagy egyezség hiányában az eljárást folytatja. Egyezség hiányában a vitarendezési testület a jogvita érdemében

- kötelezést tartalmazó döntést hoz, ha a kérelem megalapozott, és az online platformot üzemeltető szolgáltató az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a testület döntését magára nézve kötelezőként ismeri el (aláveti magát a tanács döntésének), és ebben az esetben a döntésnek tartalmaznia kell, hogy a szolgáltatót milyen kötelezettségek terhelik;⁵⁰
- ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, de az online platformot üzemeltető szolgáltató a vitarendezési testület döntését magára nézve nem ismerte el kötelezőként (nincs alávetési nyilatkozat); vagy
- a kérelem megalapozatlansága esetén a kérelmet elutasító döntést hoz.⁵¹

Gyakran éri az a kritika az alternatív vitarendezési módozatokat, hogy a bírósági eljáráshoz képest kevesebb bennük az eljárási garancia. A következők értelmében az elemzett peren kívüli vitarendezés esetén nem lehetnek hasonló fenntartások az eljáró testülettel szemben. A digitális szolgáltatási koordinátor kizárólag az alábbi feltételek mindegyikének – bizonyított – fennállása esetén tanúsítja a peren kívüli vitarendezési testületet:

- pártatlan és pénzügyileg független az online platformot üzemeltető szolgáltatóktól és az online platformot üzemeltető szolgáltatók által nyújtott szolgáltatások igénybe vevőitől, köztük a bejelentésekkel élő magánszemélyektől vagy szervezetektől;
- rendelkezik a szükséges szakértelemmel a jogellenes tartalom egy vagy több területén vagy az online platformok egy vagy több típusa szerződési feltételeinek alkalmazása és érvényesítése vonatkozásában felmerülő kérdésekben, lehetővé téve, hogy a testület hatékonyan hozzájáruljon a vitarendezéshez;
- tagjainak díjazása nem függ az eljárás kimenetelétől;

⁵⁰ NMHH rendelet 13. § (2) bekezdés.

⁵¹ Iszt. 19. § (1)–(2) bekezdés.

- ♦ az általa kínált peren kívüli vitarendezés elektronikus hírközlési technológia használatával könnyen hozzáférhető, és biztosítja a vitarendezés elindításának és a szükséges igazoló dokumentumok online benyújtásának lehetőségét;
- ♦ képes gyorsan, eredményesen és költséghatékonyan rendezni a vitákat, az EU intézményeinek legalább egy hivatalos nyelvéen;
- ♦ a peren kívüli vitarendezésre egyértelmű és tisztességes, könnyen és nyilvánosan hozzáférhető eljárási szabályzatnak, valamint az alkalmazandó jognak megfelelően kerül sor.⁵²

Az Iszt. 20. § (4) bekezdése szerint Online Platform Vitarendező Tanács elnöke és tagja az lehet, aki jogi végzettséggel és legalább három év szakmai gyakorlattal rendelkezik. Az NMHH elnöke a rendeletben a testületi tag alkalmasságának további feltételeit is meghatározhatja, és ezt meg is teszi: a 2. § (1) bekezdése szerint a vitarendezési testület elnöke vagy tagja az a cselekvőképes magyar állampolgár lehet, aki a szakmai megfelelés körében

- ♦ egyetemi jogi végzettséggel és
- ♦ jogi szakvizsgával,
- ♦ Magyarországon elismert tudományos fokozattal vagy
- ♦ felsőoktatási intézményben legalább tízéves jogi oktatói gyakorlattal rendelkezik.

E feltételek mellett legalább hároméves szakmai tapasztalattal kell rendelkeznie a vitarendezési testület tanúsítványában megjelölt valamelyik szakterületen is. A médiahatóság elnöke a különböző szakmai szervezetek jelöltjei közül hét szakembert választott ki, két további tagot pedig a vonatkozó NMHH rendelettel összhangban maga delegált a tanácsba – szem előtt tartva, hogy a kiválasztott tagok különböző területekről hozott szakértelemmel járulhassanak hozzá a megalakuló testület hatékony működéséhez.⁵³

Fontos azonban, hogy a DSA rendelet 21. cikk (2) bekezdése értelmében a peren kívüli vitarendezés eredménye nem kötelező a felek számára,

⁵² DSA 21. cikk (3) bekezdés.

⁵³ NMHH 2024.

valamint e cikk (1) bekezdése kifejezetten rögzíti, hogy a szabályozás nem érinti a szolgáltatás érintett igénybe vevőjének azon jogát, hogy az online platformot üzemeltető szolgáltatók döntései ellen az alkalmazandó joggal összhangban bármely szakaszban bírósági eljárást kezdeményezzen. Következésképpen fordulhat a nemzeti hatóságokhoz, és végső soron a bíróságokhoz is, ugyanúgy, ahogy a „hagyományos” médiával kapcsolatos problémák esetében.⁵⁴ A magyar szabályozás megerősíti, hogy a szolgáltatás igénybe vevője a szolgáltatással összefüggő jogviták rendezése érdekében polgári peres eljárást indíthat a közvetítő szolgáltató ellen, így különösen a DSA rendelet 14. cikke szerinti szerződési feltételek közvetítő szolgáltató általi megsértése, valamint a szolgáltatás igénybe vevőit megillető, a DSA rendelet 14. cikk (4) bekezdésében említett alapvető jogok megsértése esetén, továbbá a közvetítő szolgáltató DSA rendelet 16. cikk (5) bekezdése és 17. cikk (1) bekezdése szerinti döntésével, illetve intézkedésével szemben, és a belső panaszkezelési rendszerben benyújtott panasz tárgyában – az online platformot üzemeltető szolgáltató által – hozott döntéssel szemben.⁵⁵ Az Iszt. 19. § (4) bekezdése előírja, hogy a vitarendezési testület döntése, illetve ajánlása nem érinti a kérelmezőnek azt a jogát, hogy igényét az eljárás bármely szakaszában bírósági eljárás keretében érvényesítse.

A DSA rendeletben felvázolt peren kívüli vitarendezési testület döntése tehát kikerülhető. Ezt meghaladóan a kilátásba helyezett szankció sem elretentő hatású: ha a közvetítő szolgáltató a vitarendezési testület döntésében vagy ajánlásában foglaltakat figyelmen kívül hagyja, vagy azoknak nem tesz eleget, a vitarendezési testület a közvetítő szolgáltatót felhívja a döntésében vagy az ajánlásában foglaltaknak megfelelő magatartás tanúsítására. Ha a felhívás eredménytelen, a vitarendezési testület – a kérelmező személyes adatainak megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozza, továbbá a DSA rendelet 21. cikk (4) bekezdése szerinti éves jelentésében információt szolgáltat az NMHH elnöke részére az egyedi jogvítás ügy részleteiről.

⁵⁴ HERCSEL 2022.

⁵⁵ Iszt. 3. § (3) bekezdés.

*A peren kívüli vitarendezési testületek
elhelyezkedése a bináris fogalmi mátrixban*

Az erősségek oldalán szerepel, hogy a vitarendezési testületeket a nemzeti digitális szolgáltatási koordinátorok tanúsítják, ami egységes minőségbiztosítást és függetlenséget jelent. Jelen van a szakértelem, szakterületekre specializálódnak. Az eljárás költséghatékony, figyelemmel arra, hogy a felhasználók számára ingyenesen vagy jelképes összegért elérhető, a platformokat pedig együttműködési kötelezettség terheli. Eredménye nem kötelező, de gyorsabb alternatívát kínál a bírósági eljáráshoz képest. A tanúsított peren kívüli vitarendezési testületek évente jelentést tesznek működésükről annak a digitális szolgáltatási koordinátornak, amely tanúsította őket, megjelölve legalább a beérkezett viták számát, az e viták kimenetelére vonatkozó információkat, a rendezésükhöz szükséges átlagos időtartamot, valamint a felmerült hiányosságokat vagy nehézségeket, ez a transzparencia ugyancsak az eljárás erőssége.

Nyilvánvaló gyengeség, hogy a peren kívüli vitarendezés eredménye, a döntések nem kötelezők a felek számára. Gyengeség a területi korlát is, kizárólag uniós székhelyű szervezetek tanúsíthatók, ami a globális platformok esetén nehézségeket okozhat. Az egyetemi oktatás alatt szerzett tapasztalataim alapján a felhasználók többsége nem ismeri ezt a peren kívüli vitarendezési lehetőséget, főleg a nemzeti nyelveken hiányoznak a tájékoztató anyagok, és azok a szervezett tájékoztató kampányok, amelyek például az OVR-platform esetén adottak voltak. Vitatható, de álláspontom szerint a tanúsítási időkorlát is gyengeség: a vitarendezési testületeket a digitális szolgáltatási koordinátor csupán öt éves időszakra tanúsítja, ezt követően a hosszabbítás érdekében megújítást kell kezdeményezni.

Lehetőségként szerepel a tárgykör esetleges bővítése a tartalommoderáláson túl adatvédelmi vitákra is. Ugyancsak lehetőség a digitális eszközök integrációja, a mesterségesintelligencia-használaton alapuló előszűrés gyorsabb ügyintézkést tesz lehetővé. Az eljárástípus lehetőséget teremt az uniós koordináció erősítésére is, a digitális szolgáltatási koordinátorok közötti tapasztalatcserre egységesebb gyakorlatot eredményezhet.

A közösségimédia-felületeken való megjelenés lehetőséget teremt a felhasználói részvétel fokozására és az eljárás népszerűsítésére.

A veszélyek oldalán szerepel a túlterheltség: a nagyobb platformokat érintő tömeges panaszok eláraszthatják a testületeket. A vitarendezési testület döntése, illetve ajánlása nem érinti a kérelmezőnek azt a jogát, hogy igényét az eljárás bármely szakaszában bírósági eljárás keretében érvényesítse, ami aláássa a rendszer iránti bizalmat. Ugyancsak veszély, hogy a nemzeti digitális szolgáltatási koordinátorok eltérő tanúsítási gyakorlata töredezettséget és jogbizonytalanságot okozhat az uniós keretrendszerben.⁵⁶

Összességében a rendszer előnyeit a gyorsaság, a szakértelem és a költséghatékonyság jelentik, de a hatékonyság függ a felhasználói tudatosságtól és a platformok együttműködésétől. Mindezekből következően a bináris fogalmi mátrix elmélete alapján ez az alternatív vitarendezési mód⁵⁷ is az önmagukban kevésbé hatékony módzatok közé, a „nem” csoportba sorolható.

ÖSSZEGRÉS

Az online vitarendezési platform megszűnését követően az online vitarendezés európai ökoszisztémája kettős pillérre épül: a megerősített, részben kötelező erejű nemzeti békéltetésre és a DSA szerinti tanúsított fórumokra, amelyeknél a felhasználói tudatosság, a platformok együttműködése és az intézményi kapacitások döntik el a tényleges hatékonyságot.

A versenyképesség előmozdítása a gazdasági és társadalmi fejlődés kulcsa. A versenyképesség megerősítése ugyan gazdasági jellegű kérdésnek tűnhet, de a jogi versenyképesség épp ilyen fontos kérdés. Utóbbi annyit jelent, hogy a jogszabályoknak szolgálniuk és támogatniuk kell mind az állampolgárokat, mind a vállalkozásokat.⁵⁸ A békéltető testületeket érintő változások a vállalkozások és a fogyasztók közötti piaci egyensúly biztosítását

⁵⁶ BURI–HOBOKEN 2021: 24.

⁵⁷ Európai Bizottság 2022.

⁵⁸ Végső előterjesztői indokolás a Magyarország versenyképességének javítása érdekében egyes törvények módosításáról szóló 2025. évi LXVII. törvényhez – Általános indokolás.

célozzák, és egyaránt hozzájárulnak a vállalkozások hatékonyabb működésének elősegítéséhez, illetve a fogyasztóvédelem magas szintjének fenntartásához. A hatékonysági értékelés alapján a bináris fogalmi mátrixban a békéltetés az „igen”/„is-is” határán helyezkednek el. A békéltetés az online meghallgatási főszabállyal és kétszázötvenezer forintig alávétés nélküli kötelezéssel érzékelhetően közelebb került az „igen” tartományhoz, de a bizonyítás korlátai miatt továbbra is az állami igazságszolgáltatással összekapcsolva a leghatékonyabb.

A DSA-fórumok – kötelező erő hiányában – a „nem”, az önmagukban kevésbé hatékony módzatok csoportjában foglalnak helyet. A DSA által előírt belső panaszkezelés és a tanúsított peren kívüli vitarendező testület gyors, professzionális és hozzáférhető jogorvoslati út, de a döntések nem kötelező jellege és a csupán reputációs jellegű szankciók korlátozzák a tényleges hatékonyságát.

A modern online vitarendezést a köz- és magánjogi fórumok intelligens összekapcsolása és a digitális eljárások fejlesztése határozza meg. Az online térben történő vitarendezés akkor lesz igazán eredményes, ha a békéltetés megerősített eszközeit és a DSA-ban felvázolt fórumok rugalmasságát céltudatosan integrálja, miközben megőrzi, ám optimalizálja a bírósági jogvédelemhez vezető hidakat.

FELHASZNÁLT IRODALOM

- BURI, Ilaria – VAN HOBOKEN, Joris (2021): *The Digital Services Act (DSA) Proposal: a Critical Overview*. 2021. október 28. Online: https://dsa-observatory.eu/wp-content/uploads/2021/11/Buri-Van-Hoboken-DSA-discussion-paper-Version-28_10_21.pdf
- FARKAS Márton (2025): Megszűnik az EU online vitarendezési platformja. *Jogadó*, 2025. január 23. Online: <https://www.jogado.hu/megszunik-az-eu-online-vitarendezesi-platformja/>
- GÁRDOS Péter – RÁCZ András (2012): Néhány gondolat a Pénzügyi Békéltető Testületről. *Gazdaság és jog*, 20(4), 17–21.
- GOMBOS Katalin – SELNICEAN László (2023): A fogyasztói jogérvényesítés lehetőségei az online térben. *Forum Acta Juridica et Politica*, 13(2), 49–57.

- HERCSEL Adél (2022): Az EU elintézte: hamarosan sokkal nagyobb élmény lesz használni a netet. *Index.hu*, 2022. november 24. Online: <https://index.hu/belfold/2022/11/24/digital-services-act-dsa-eu-koltay-andras-nmhh-mediahatosag-online-platform>
- HORVÁTH Éva (2023): Új szabályok lépnek életbe a békeltető testületi eljárásban. *Vg.hu*, 2023. december 29. Online: <https://www.vg.hu/vilaggazdasag-magyar-gazdasag/2023/12/uj-szabalyok-lepnek-eletbe-a-bekelteto-testuleti-eljarasban>
- SELNICEAN László (2023): Alternatív vitarendezés a COVID idején. In POGÁCSÁS Anett (szerk.): *Jog válság idején*. Budapest: Pázmány Press, 333–342.
- SELNICEAN László (2024a): A fogyasztói igényérvényesítés kihívásai és megoldásai. In GOMBOS Katalin (szerk.): *A fogyasztóvédelem aktuális kihívásai*. Budapest: Ludovika, 77–96. Online: https://doi.org/10.36250/01233_04
- SELNICEAN László (2024b): A fogyasztói igényérvényesítés vívmányai: a cselekvő és elérhető fogyasztóvédelem. *Magyar Jog*, 71(12), 705–711.
- SELNICEAN László (2024c): Engedelmeskedsz-e a felszólításnak? A DSA és a DMA hatásai a vitarendezésre. In KOLTAY András – SZIKORA Tamás – LAPSÁNSZKY András (szerk.): *Vadnyugat vége? Tanulmányok az Európai Unió platformszabályozásáról*. Budapest: ORAC, 475–488.
- SIMON Rita (2016): A fogyasztói viták alternatív vitarendezése Európában – ötletverseny és forum shopping a nemzeti szabályozás és implementációs kötelezettség tükrében? *Iustum Aequum Salutare*, 12(2), 63–89.
- ZALAVÁRI György (2024): Az online vitarendezési platform működése. *Jogászvilág*, 2024. szeptember 19. Online: <https://jogaszvilag.hu/cegvilag/az-online-vitarendezesi-platform-mukodese/>

Egyéb források

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről. Online: <https://njt.hu/jogszabaly/1997-155-00-00.44>
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról. Online: <https://njt.hu/jogszabaly/2010-185-00-00.7>
2023. évi CIV. törvény az internetes közvetítő szolgáltatások egyes szabályairól. Online: <https://njt.hu/jogszabaly/2023-104-00-00.7>
- 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról. Online: <https://njt.hu/jogszabaly/2003-151-20-22>
- A Kúria BH 2019.10.271. számon közzétett Pfv.V.20.789/2018/9. számú ítélete.
- A Kúria Gfv.VII.30.090/2013/4. számú precedensképes határozata.
- A Kúria Pfv.IV.20.139/2014/4. számú precedensképes határozata.

- A Kúria Pfv.V.20.510/2014/5. számú precedensképes határozata.
- A Kúria Pfv.V.20.904/2018/9. számú precedensképes határozata.
- A Kúria Pfv.III.20.007/2022/4. számú precedensképes határozata.
- A T/11922. számú törvényjavaslat 28–34. §-aihoz fűzött indokolás.
- A T/3517. számú törvényjavaslat 5. §-ához fűzött indokolás.
- A Bizottság 1998. március 30-i 98/257/EK ajánlása a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvek tárgyában.
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU, Euratom) 2024/2509 rendelete (2024. szeptember 23.) az Unió általános költségvetésére alkalmazandó pénzügyi szabályokról. Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hu/ALL/?uri=CELEX:32024R2509>
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2024/3228 rendelete (2024. december 19.) az 524/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről, valamint az (EU) 2017/2394 és az (EU) 2018/1724 rendeletnek az európai online vitarendezési platform megszüntetése tekintetében történő módosításáról. Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/hu/TXT/?uri=CELEX%3A32024R3228>
- Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról. Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/ALL/?uri=celex:32013R0524>
- Az Európai Parlament és a Tanács 2022. október 19-i 2022/2065 rendelete a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról. Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32022R2065>
- Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 2013/11/EU irányelve a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról. Online: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011>
- Budapesti Békéltető Testület [é. n.]: *Online vitarendezés*. Online: <https://bekeltet.bkik.hu/hirek/online-vitarendezes>
- Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara (2020): *Fogyasztóvédelmi vitarendezés*. Online: www.bkik.hu/hu/szolgaltatasok/tudastar/online-vitarendezes
- Európai Bizottság (2022): *A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály: biztonság és elszámoltathatóság az online környezetben*. 2022. október 27. Online: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/hu/policies/digital-services-act>
- European Commission (2025): *Out-of-court Dispute Settlement Bodies Under the Digital Services Act (DSA)*. 2025. augusztus 29. Online: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/hu/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>
- Gazdasági Versenyhivatal (2024): *A mesterséges intelligencia piaci versenyre és fogyasztókra gyakorolt hatásainak vizsgálata. A Gazdasági Versenyhivatal AL/234/2024. számú piacelemzésének eredményeként készült tanulmány*. Budapest: Gazdasági Versenyhivatal. Online: https://gvh.hu/pfile/file?path=/dontesek/agazati_vizsgalatok_piacelemzesek/

piacelemzesek/mesterseges-intelligencia_piacelemzes_tanulmany_2024_10_21&inline=true

Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.). Online: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?-docid=a1100425.atv>

Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (2025): *Vállalkozások figyelmébe – a békéltetésre vonatkozó szabályok változása*. 2025. július 28. Online: <https://nkfh.gov.hu/hirek/vallalkozasok-figyelmebe-a-bekeltetesre-vonatkozo-szabalyok-valtozasa>

NMHH (2024): *Átvették kinevezésüket az Online Platform Vitarendező Tanács tagjai*. 2024. július 18. Online: https://nmhh.hu/cikk/247668/Atvettek_kinevezesuket_az_Online_Platform_Vitarendezo_Tanacs_tagjai

OPVT [é. n.]: *Online Platform Vitarendező Tanács*. Online: <https://opvt.hu/opvt>

Országgyűlés Hivatala (2023): *Békéltetés az online térben*. 2023. április 12. Online: https://www.parlament.hu/documents/10181/64399821/Infojegyzet_2023_9_bekeltetes_az_online_terben.pdf/2b3ad9db-9925-1a30-17b7-d85f9f7cea3c?t=1681283910124

Tudatos Vásárlók (2008): *Békéltető testületek. Sokaknak segít a peren kívüli egyezség*. 2008. április 8. Online: <https://tudatosvasarlo.hu/cikk/bekelteto-testuletek-sokaknak-segit-peren-kivuli-egyezség>

Tudatos Vásárlók (2023): *Könnyebb lesz békéltető eljárásban visszakapni a pénzünket január 1-től*. 2023. december 19. Online: <https://tudatosvasarlo.hu/konnyebb-lesz-bekelteto-eljarasban-visszakapni-a-penzunket-januar-1-tol/>

Végző előterjesztői indokolás a Magyarország versenyképességének javítása érdekében egyes törvények módosításáról szóló 2025. évi LXVII. törvényhez – Indokolások Tára 2025/56.

Végző előterjesztői indokolás az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvényhez – Általános indokolás – Indokolások Tára 2023/55.