

TARTALOMJEGYZÉK

I. AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSRŐL ÁLTALÁBAN	7
1. Elméleti és történeti alapok	7
2. A bírósági eljárás hátrányai az alternatív vitarendezési formákkal szemben	9
3. A kontraszt: Mediáció, mint az alternatív vitarendezés típuspéldája	9
3.1. A mediáció elemei	10
3.2. A bírósági és mediációs folyamat összevetése	11
3.3. A mediáció előnyei	11
II. FOGYASZTÓVÉDELEM ÉS ALTERNATÍV VITARENDEZÉS AZ EURÓPAI UNIÓ JOGALKOTÁSÁBAN	13
1. A fogyasztóvédelem megjelenése közösségi szinten	14
2. Fogyasztóvédelmi szabályok változásai	16
3. A fogyasztói igényérvényesítés területén hozott konkrét rendelkezések	17
3.1. Szabályozás kereteinek meghatározása	17
3.2. A 98/257/EK ajánlás tartalma	18
3.3. A 2001/310/EK ajánlás lényeges elemei	20
4. Az Európai Unió modern normatív instrumentumainak megjelenése	22
4.1. Szabályozási perspektívák	22
4.2. EEJ-Net	23
4.3. FIN-Net	24
4.4. ECC-Net	24
III. EGY SPECIÁLIS KÖZÖSSÉGI SZABÁLYOZÁSI TÁRGYKÖR: A KIS ÉRTÉKŰ KÖVETELÉSEK EURÓPAI ELJÁRÁSÁNAK BEVEZETÉSE	27
1. A szabályozási koncepció alapjai	27
2. Az eljárás megindítása és lefolytatása	29
3. Határozat	30
4. Jogorvoslat, az ítélet végrehajthatósága	30
5. Másik tagállamban való elismerés és végrehajtás	31
IV. A FOGYASZTÓI JOGÉRVÉNYESÍTÉS HAGYOMÁNYOS ÚTJAI A HAZAI SZABÁLYOZÁS TÜKRÉBEN	33
1. Fizetési meghagyásos eljárás	34
1.1. A szabályozás alapjai	34
1.2. Illetékesség	35
1.3. A fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem formai-tartalmi követelményei	35
1.4. Ellentmondás	35
1.5. Perré alakulás	36

A könyv a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete által, az Új Magyarország Fejlesztési Terv keretében elnyert, „A fogyasztói tudatosság növelése a civil szerepvállalás erősítésével, a fogyasztók tájékoztatása, tanácsadás és oktatás révén” című és TÁMOP-5.5.6-08/2-2008-0011 azonosítójú program keretében valósult meg.

DÉZSI ANDREA	I., II. fejezet
HAJNAL ZSOLT	V. fejezet
HARSÁNYI ZITA	VI. fejezet
OSZTOVITS ANDRÁS	III., IV. fejezet

Szerkesztette: JOÓ IMRE

A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének (FOME) kiadványa

Felelős kiadó: Dr. Hajnal Zsolt (elnök)

Honlap cím: www.fogyasztovedok.hu, www.fome.hu
Projekt helyszíne: 4025 Debrecen, Piac u. 1-3.
© Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete, 2010.
ISBN 978-615-5025-04-4

Design: Gerebenics Péter
Készült a Center Print Kft. nyomdaüzemében.
Debrecen, 2010

1.6. Fizetési meghagyásos eljárás díja	36
2. Bírósági peres eljárás	36
2.1. Hatásköri szabályok	37
2.2. Perindításra jogosultak köre	37
3. Külföldi tényállású jogviták	40
3.1. Joghatósági szabályok	41
3.2. Kollíziós szabályok	43
V. ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FORMÁK	
A HAZAI SZABÁLYOZÁSBAN	44
1. Alternatív vitarendezési formákról általában	44
2. A békéltető testületi eljárás	45
2.1. Az eljárás célja, alapvető jellemzői	46
2.2. Szervezeti felépítés	46
2.3. Hatásköri és illetékességi szabályok	47
2.4. Eljárás megindítása, lefolytatása	47
2.5. Meghallgatás	49
2.6. Határozatok	50
2.7. Jogkövetkezmények	51
2.8. Jogorvoslatok	51
VI. KONFLIKTUSKEZELÉS ÉS BÉKÉLTETÉSI TECHNIKÁK	53
1. Konfliktus és ami mögötte van	53
1.1. Konfliktusokról általában	53
1.2. A konfliktusok fajtái	54
1.3. A konfliktus eszkalációja	56
1.4. Konfliktuskezelési stílusok, stratégiák avagy vitakarakterek	56
2. A békéltetés eszköztára	57
2.1. A biztonságos légkör megteremtésének eszközeiről általában	59
2.2. A bizalom kialakításának előkészületei	59
2.3. A kockázatos első találkozás	59
2.4. Pártatlanság megőrzése	61
2.5. Kaukusz (caucus) szerepe és jelentősége	66
2.6. Békéltető kommunikációs készségei	67
2.7. A kérdészés művészete	68
2.8. Az aktív figyelés nonverbális eszközei	68
2.9. Az aktív figyelés verbális eszközei	69
2.10. Az átkeretezés	71
2.11. Az összefoglalás	72
2.12. A tükrözés	73
2.13. Az érzelmek valódi arca	73
2.14. Az indulatok kezelése	74
MELLÉKLETEK	78

JOGSZABÁLYOK	79
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről	79
215/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet a békéltető testületi tagok kijelölésének szabályairól	111
211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet a békéltető testületi tagok díjazásáról	116
BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI IRATMINTÁK	118
Eljárási szabályzat minta	118
Fogyasztói kérelem	124
Elutasítás	125
Hiánypótlás	126
Határozat áttételről	127
Értesítés egyedül eljáró tag jelöléséről	128
Értesítés meghallgatás időpontjáról	129
Határozat az eljárás megszüntetéséről	130
Ajánlás	131
Egyezség	132
Kötelezést tartalmazó határozat	133
SZEMÉLYES JEGYZETEK	134

ELŐSZÓ

Az alternatív vitarendezés gondolatát Európában is nagy figyelem és érdeklődés követte, különösen azért, mert a társadalomtudósok egyre gyakrabban hívták fel a figyelmet a bírósági rendszer korlátaira. A vitás ügyek alternatív rendezésének gyakorlati jelentősége azért is nőtt meg, mert az érintettek számára könnyebb hozzáférést biztosít a joghoz. Az egyéni szabadságjogok és a személyiségi jogok előtérbe kerülésével egyre fontosabb szemponttá vált az is, hogy az emberek ügyeik intézését ismét saját kezükbe vegyék, minden fél számára megnyugtató és a közösség érdekeit is szolgáló formában. A fogyasztók jogérvényesítésének kérdése közösségi szinten az 1980-as évektől merült fel. Ettől kezdve fokozatosan foglalkozott az Európai Unió azzal, hogy megpróbálja tehermentesíteni a bíróságokat, s egyben meggyorsítsa az egyes fogyasztói érdek-, és jogsérelmek miatt indult eljárások kimenetelét, illetve, hogy lehetőleg olyan fórumot és hatékony jogérvényesítési lehetőségeket teremtsen, amelyek a gyakorlatban az ügyek gyors elrendezését szolgálják.

Az alternatív, bíróságon kívüli vitarendezés a választottbírói vitarendezés hagyományain túl nem igazán rendelkezett magyar sajátosságokkal. Az Európai Unióhoz történő csatlakozásunkat követően konkretizálódott deklarált formában az az állami intenció, mely az Unió fogyasztóvédelmi követelményeknek megfelelően gyors, hatékony olcsó és bíróságon kívüli vitarendezés magyarországi megvalósítását sürgette.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezik a békéltető testületek alapvető intézményi és eljárási szabályairól, mely 1999. január 1-től lépett hatályba. A bírósági vitarendezéshez szokott vállalkozások, valamint a fokozott állami hatósági beavatkozással védett fogyasztók számára teljesen idegen intézménnyel szemben megfogalmazott fenntartások, kritikák még mindig a régi alapvetéseken nyugszanak, azonban a vitarendezés ezen módja mind szélesebb rétegekhez jut el.

Debrecen, 2010. május

Dr. HAJNAL ZSOLT

DÉZSI ANDREA

AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSRŐL ÁLTALÁBAN

Felhasznált irodalom:

NEMCSIK ORSOLYA: Mediáció, avagy közjegyzők „új” szerepben — közokirat szerkesztés és hagyatéki eljárás a közvetítés tükrében, Jogelméleti Szemle 2004/4., forrás: <http://jesz.ajk.elte.hu/nemcsik20.html> (Letöltés ideje: 2008.10.22.); KÖZLEKEDÉSI, HÍRKÖZLÉSI ÉS ENERGIAÜGYI MINISZTERIUM (szakanyag): Van más út a bíróságon kívül! Alternatív vitarendezés az információs társadalom korában, forrás: http://www.khem.gov.hu/data/cms1057554/szakanyag_medialas.pdf (Letöltés ideje: 2008. 10. 22..)

Elméleti és történeti alapok

A jogérvényesítés alapvető jellemzője, hogy az érdekelt felek a közöttük felmerült vitákat általában peres eljárás keretében, bíróság előtti eljárásban rendezik. Sok esetben azonban nem vezet eredményre a hosszadalmas, költséges pereskedés, kimenetele bizonytalan lehet, a végrehajtása pedig kétséges. Mindemellert ez a fajta eljárás rendkívül idő- és költségigényes, gyakran oly mértékben elmérgesíti a felek egymás közötti viszonyát, amely lehetetlenné teszi a későbbi, esetleges közremőködésüket. Az elhúzódó pereskedés az ügyvédek számára sem kedvező. Az évekig is eltartó tárgyalásokra újra és újra fel kell készülniük, amelyre a munkadíj sok esetben nem nyújt megfelelő fedezetet. S persze az idő előre haladásával már a bizonyítás lehetetlensége is felmerül.

A bíróságok tehermentesítése, a **gyors és igazságos vitarendezés igénye hívta életre** az új eljárási típusokat, amelyek megteremtik a jogviták hatékony, költségkímélő, szakszerű megoldását. Ezek az **ún. alternatív vitarendezési módok** (ADR). Több variációját is kidolgozták már, elsősorban az Amerikai Egyesült Államokban alkalmazzák sikerrel. A családjogi vitáktól a gazdasági perekig, a munkajog területén, sőt, még a büntetőügyekben is bebizonyosodott, hogy a peres eljárás mellett hatékonyabb megoldást jelent a felek aktívabb közremőködését igénylő alternatív vitarendezési mód.

Alternatív vitarendezési eljárás alatt értünk minden olyan eljárást, amelyek a viták bíróságon kívüli rendezését teszik lehetővé. Azaz, a konfliktusok feloldásának olyan formái, amelyek

nem a rendes bíróság ítéletével zárulnak. Többféle eljárási utat jelenthet, ilyen különösen a választott bíraskodás, a döntőbíráskodás, a szervezett egyeztető tárgyalások, az önálló szakértői döntés, és a mediáció is.

A mediáció (más néven közvetítés) **alapötlete az az elképzelés, hogy az ellenséges kapcsolatok megoldásához egy harmadik, semleges fél segítségét kell kérni.** Az idők során a különféle törzsi és más etnikai vagy kulturális csoportok között, Afrikától Európán át Ázsiáig, Közép-és Dél-Amerikától Japánig a család vagy a közösség bölcs öregjeit vették igénybe, hogy békítő szerepet vállaljanak a konfliktushelyzetben.

A közvetítés egyébként **távol-keleti eredetű.** Az ősi indiai, kínai és japán társadalmakban ugyanis nem léteztek a mai értelemben vett bíróságok, ezért a felmerülő jogvitákat semleges, a vitában nem érdekelt közvetítők útján igyekeztek feloldani, úgy, hogy eredménye lehetőleg mindkét félnek kedvezzen, azaz ne legyen veszélyeztetve a helyi társadalmakban való további részvétel. Ezt a módszert fejlesztették évezredek alatt tökéletesre és gyakorolják ma is, hiszen köztudott, hogy Japánban például napjainkban is igen ritkák a perek.

A nemzetközi konfliktusok megoldásában is megjelent a mediáció, feljegyzések szerint először a XIX. században merült fel eszközként, például Nagy-Britannia közvetített Portugália és Brazília között 1825-ben, vagy a Vatikán (XII. Leo pápa) Németország és Spanyolország között. Jellemzően a mai nemzetközi diplomáciai tevékenység zöme is tulajdonképpen mediáció, és igen elterjedt a Közel-Kelet, a Balkán, Kelet-Timor térségében, valamint számos más konfliktusban Afrika területén.

A **modern korban az Egyesült Államokban alkalmazták elsőként** a módszert a II. világháború után, kezdetben a több százezer embert foglalkoztató ipari ágazatokban megjelent kollektív munkaügyi viták megoldására. Az eredmények láttán elterjedt a polgári jogi és családjogi kapcsolatok egészében, sőt, ma már bizonyos kisebb súlyú büntető ügyekben is jellemző a mediáció alkalmazása.

Így vált mára társadalmilag teljesen elfogadott alternatív vitarendezési eljárássá, szinte valamennyi szövetségi államban törvény szabályozza. Így vált számos államban az ún. bagatell ügyek elintézésének kizárólagos és egyben kötelező fórumává. A statisztikák szerint a megkezdett mediációs eljárások mintegy 80-85%-a megállapodással, azaz mindkét fél számára sikeresen zárul.

Az USA-ból a mediáció először az angolszász országokban, Ausztráliában, Új-Zélandon, Kanadában és az Egyesült Királyságban honosodott meg, majd fokozatosan elterjedt az Európai Unió országaiban is.⁵ Az uniós dokumentumok mindegyike az állami jogalkotás mellett, vagy inkább helyett az önszabályozás támogatására helyezi a hangsúlyt, és egyben kiemeli azt, hogy az államoknak elő kell segíteniük az alternatív vitarendezési megoldások érvényesülését.

A bírósági eljárás hátrányai az alternatív vitarendezési formákkal szemben

2.

Az alternatív vitarendezési eljárások jelentőségének vizsgálata során kulcskérdés azok jelentőségének meghatározása. A jelentőségüket kontrasztban leginkább a bírósági eljárás hátrányos vonásainak meghatározása felől lehet objektív mércét szem előtt tartva megközelíteni, így a lehetséges szabályozási megoldások részletes tárgyalása előtt érdemes ezt is röviden áttekinteni.

A bírósági peres eljárás hátrányai a jogviták rendezése során az alábbiakban mutatkoznak meg:

- **Drága:** a peres illeték összege mellett az eljárással kapcsolatos egyéb költségek is számottevőek.
- **Lassú:** sokszor akár évekig tarthat.
- **Kockázatos:** a bírósági eljárás mindig magában rejti annak lehetőségét, hogy a magát győztesnek vélő fél veszít.
- **Egysíkú, jogi megoldás:** a bíróság nem dönthet másként, mint amire a jogszabályok lehetőséget adnak.
- **Mindkét fél veszít:** a befektetett költségeknek csak egy része térül meg a pernyertesség arányában, vagy a bíróság állásfoglalása alapján minden bizonnyal megromlik a felek között a kapcsolat.
- **A hivatal jelöli az eljáró személyt:** a hivatal elnöke az iroda rendje szerint választja a rendelkezésre álló bírák közül az adott ügyben eljáró bírót személyét.
- **A bírót önállóan dönt:** a bírót a felek csak a bizonyítási eljárás során és az ott leírt módon befolyásolhatják, döntéséért nem felelős.

A kontraszt: Mediáció, mint az alternatív vitarendezés típuspéldája

3.

Az alternatív vitarendezés bírósági eljárásokkal szemben megmutatkozó előnyös tulajdonságainak bemutatására érdemes áttekinteni egyik típuspéldájának a jellemzőit, így röviden kitérni a mediáció általános jellemzőire.

A szó — **mediare** - eredeti jelentése: középen állni, egyeztetni, közbenjárni, közvetíteni, békéltetni). **A mediáció egy olyan speciális permegelőző konfliktuskezelő vitarendezési módszer, amelynek lényege, hogy a felmerült vitában mind a két fél beleegyezésével egy semleges harmadik fél (mediátor) jár közben.**

A mediátor a problémamegoldó folyamat keretében segít tisztázni a konfliktus természetét, és olyan megoldást találni, amely mindkét fél számára egyaránt kielégítő. Módszeres kommunikációs stratégia felhasználásával a szemben álló feleket olyan helyzetbe hozza, hogy a saját felelősségükre az általuk meghatározott célt, illetve az ennek elérését lehetővé tevő

utat megtalálják, és így jöjjön létre a minden érintett által elfogadott megegyezés. A gyakorlat szerint a mediáció 80%-át a felek be is tartják.

Mindezek alapján tehát a **mediálás olyan eljárás, amelynek során két vagy több vitázó félnek az a célja, hogy valamilyen működőképes megoldást találjanak problémájukra.** Ezért veszik igénybe a mediátor személyét, aki jól képzett a konfliktus — megoldási technikákban.

Az Amerikai Egyesült Államokban olyan gyorsan nőtt az eljárás népszerűsége, hogy ma már több mint 400 államilag adókedvezményrel támogatott közösségi mediációs centrum működik, de ezrével jöttek létre mediálással foglalkozó cégek is. További sajátosságot jelent, hogy igénybevételére a felek önkéntes elhatározása alapján történhet. Ez azonban nem jelenti azt, hogy ezzel bármely fél bármely jogáról lemondott volna. Amennyiben az eljárás mégsem vezet sikerre, úgy a bírói út lehetősége változatlanul nyitva áll, akkor is, ha a mediálás során létrejött egyezséget a felek nem hajtják önként végre.

3.1 A mediáció elemei

Három alapvető és jól elkülöníthető elemet különböztethetünk meg:

- **A konszenzus értelmezése** - A vitában álló felek döntenek el, hogy el tudnak-e jutni a megegyezésig, amelynek természetét és feltételeit szintén maguk szabják meg. A mediátor nem kényszerít semmilyen döntést, megegyezést a felekre, ezért nem következik be az egyébként elkerülhetetlen „nyertes-vesztes” helyzet, amely általában a peres vagy bírósági eljárásokat jellemzi. Ezáltal a felek a megegyezés eredményét teljes mértékben kontrollálni tudják. Lehetőségük van arra, hogy olyan egyezségekre jussanak, amely látszólag talán az egyik félnek igazságtalan, vagy úgyis dönthetnek, hogy nem veszik figyelembe az odavonatkozó törvényeket és más szabályokat. Feltétel azonban, hogy ez mindkettőjük érdekében álljon, és a döntés törvényes legyen. Ezután eldönthetik, hogy egyetértenek-e azzal vagy sem, így megszabadulnak a bírászkodás, ítélezés nyomasztó légkörétől. Bármikor kivonhatják magukat a mediáció folyamatából, és egészen a megegyezés végső aláírásáig semmi sem köti őket mindabból, ami elhangzik, vagy amit addig jóváhagytak. Azonban amikor már nevüket adták az egyezéshez, az jogilag épp úgy kötelező, mint bármilyen törvényes szerződés vagy bírósági ítélet.
- **Magán-és bizalom jelleg** - A mediáció nem nyilvános, hanem magánjellegű folyamat, egyik sarkalatos pontja, hogy teljes mértékben bizalmas jellegű. Mindazt, ami a mediációs folyamat során elhangzik, előítélet nélkül kell elfogadni, és nem használható fel nyilvánosan vagy a későbbi eljárásokban. Minden olyan információt, amelyet az egyik fél bizalmasan oszt meg a mediátorral, nem közölheti a másik féllel, csak az előbbi konkrét felhatalmazásával.
- **Az igények és érdekek jelentősége** - A mediáció nem a jogok és kötelességek, hanem az igények és érdekek mentén működik. A felek számára elérhető jog ugyanis nem minden esetben érvényesíthető sikerrel az intézményes jogszolgáltatásban, hiszen a fennálló konfliktus jellemzően még inkább fokozódik, s az egyezés létrehozása szinte már lehetetlen. Ezzel szemben a közvetítés során a felek ismét kommunikálni tudnak

egymással, nem éleződik tovább az érdekellentét, felismerik a közös célokat, így kölcsönösen elfogadható javaslatok szülehetnek a megegyezés érdekében. A mediáció tehát a jövőbe tekint, és arra ösztönzi a feleket, hogy átértékeljék a vitában érintett céljaikat és terveiket oly módon, hogy felülvizsgálják jelenlegi és jövőbeli igényeiket, érdekeiket.

A bírósági és mediációs folyamat összevetése

3.2.

A közvetítés tehát olyan eljárás, amelynek célja a felek kölcsönös megegyezése alapján a vita rendezésének megoldását tartalmazó megállapodás létrehozása. Az így létrejött megállapodás eltérő jogokat és kötelezettségeket is megállapíthat azokról, amelyek a feleket egy bírósági eljárás során egyébként megilletnék, illetve köteleznék. Ez a közvetítés lényegéből következik, hiszen az nem jogszolgáltatás, nem célja a jogvita elbírálása vagy az igény jogosságának megítélése, hanem csak és kizárólag a felek érdekeinek feltárása és ezek lehetőség szerinti összeegyeztetése. **A bírósági és a mediációs folyamat alapvető különbsége az, hogy míg az első esetben a felek nem csak a folyamat feletti kontrollról mondanak le, hanem a döntés jogáról is (azt átadják a bírónak), addig a mediáció folyamán a mediátor csak a folyamatot kontrollálja, a döntés joga azonban az ügyfelek kezében marad.**

A mediáció előnyei

3.3.

Több előnye is van a mediációnak, amelyek az alábbiak szerint foglalhatóak össze:

- **Költségeket takarít meg:** bírósági perköltség, illetékek, az ügyvédi díjak jelentős része, az esetleges kedvezőtlen bírósági döntéssel járó költségek (a teljes perköltség, a másik fél ügyvédi költségei, kártérítés, stb.).
- **Időt takarít meg:** az évekig tartó pereskedés helyett akár egy munkanap alatt megoldható az ügyek nagy része (az első megkereséstől számított néhány héten belül — természetesen a felek közreműködésétől függően — véglegesen lezárható a vitás ügyek döntő hányada).
- **Kevesebb kockázat:** a felek csak akkor írják alá a megállapodást, ha mindannyian elégedettek annak tartalmával, azt közösen határozták meg a mediátor segítségével. Így nem kockáztatják, hogy számukra kedvezőtlen és elfogadhatatlan döntést kényszerítsen rájuk egy külső döntéshozó fórum (bíróság vagy választott bíróság), és így egy kiszámítható megoldás születik. Amennyiben később az egyik fél mégis úgy érzi, hogy újratárgyalatná az ügyet, bírósághoz fordulhat.
- **Kapcsolati tőke megőrzése:** a mediáció sajátossága, hogy nem ütközteti a feleket. A mediátor ugyanis a feleket abban segíti, hogy a fennálló érdekellentét ne vezessen a helyzet további kiélezéséhez, higgadtan és tárgyilagosan próbáljanak meg építő jellegű egyezkedést folytatni, hogy ezzel hosszútávon megőrizzék kapcsolataikat. Így ügyfeleket, partnereket, beszállítókat tarthatnak meg, valamint üzleti jó hírnevük is megmarad.
- **Titkos és bizalmas:** a mediáció azok részére ajánlott, akiknek fontos a bizalmas ügyintézés. A folyamat minden szakaszában titkos és bizalmas, sem az üzleti élet, sem a média számára nem elérhetőek az információk — még az a tény sem, hogy megegyezés történt —, hacsak a felek nem kívánják nyilvánosságra hozni a tényeket.

- **Nincs vesztes fél:** mivel a költségek kiszámíthatóak és az egyezség kiterjed ezek teljes viselésére, a megegyezés következtében egyik félnek sem kell vesztesnek éreznie magát, az emberi és üzleti kapcsolatok sem sérülnek.
- **Mediátor személye:** a felek választása.
- **Felek irányítása:** az eredmény nem lehet más, mint amit a felek maguk is elfogadnak.

DÉZSI ANDREA

FOGYASZTÓVÉDELEM ÉS ALTERNATÍV VITARENDEZÉS AZ EURÓPAI UNIÓ JOGALKOTÁSÁBAN

Felhasznált irodalom:

BARAN ALEXANDRA, BARANOVSKY GYÖRGY, KRAJCSIK SZILVIA: Fogyasztói panaszok, békéltető testületi eljárás, Fogyasztóvédelmi Egyesület Országos Szövetsége, Budapest, 2007, 41-42. oldal, FAZEKAS JUDIT: A fogyasztóvédelem múltja, jelene és jövője a fogyasztóvédelmi törvény tükrében, Fogyasztóvédelmi Kódex, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1998., 23. oldal., HEGEDŐS MÁRTA ANIKÓ: A békéltető testületek szerepe a fogyasztóvédelemben. „Egy testületről”, Magyar Közigazgatás, 2003. (53. évfolyam), 6. szám, 378. oldal, NÉMETH ANITA: Vitarendezés az Európai Unióban, Fogyasztóvédelmi Kódex, Közigazgatási és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1998, 80. oldal, OECD: Overview OECD Guidelines for Multinational Enterprises Hungarian translation, 2000. június 27., www.oecd.org/dataoecd/61/39/38111194.pdf (Letöltés időpontja: 2008.11.19.), OSZTOVICS ANDRÁS: Európai fogyasztóvédelmi magánjog, HVG-ORAC Lap-és Könyvkiadó Kft., Budapest, 2006, 18. oldal., FEKETE ORSOLYA: A fogyasztóvédelem aktuális kérdései, Magyar Közigazgatás, 2005. (55. évfolyam), 10. szám, 609-610. oldal, KÖNCSE TAMÁS: Az EU középtávú fogyasztóvédelmi stratégiája, Fogyasztóvédelmi Szemle, 2004. (1. évfolyam) 2. szám, 47. oldal, ZAVODNYIK JÓZSEF: A biztosítók által alkalmazott általános szerződési feltételek és a fogyasztók védelme az Európai Unióhoz való csatlakozás tükrében, http://www.haza.hu/aida/anyag/feltoltott/2003_4_Zavodnyik.doc (Letöltés ideje: 2008. 10. 23.), ZAVODNYIK JÓZSEF: Fogyasztóvédelem az Európai Unióban, Európai tükrök, 2003. (8. évfolyam), 1. szám, 41-42. oldal, MAROSI ZOLTÁN: A fogyasztó védelme az elektronikus kereskedelemben avagy az Internet a vásárló szemével nézve, 37. oldal, <http://www.jogiforum.hu/publikaciok/32> (Letöltés időpontja: 2008.10.23.), Euro Info Centre: Vállalkozásfejlesztési szervezetek hálójában - Magyarországon és az EU-ban, http://www.eic.primomth.hu/request.php?borsura_vglhossz.doc (Letöltés időpontja: 2008.10.22.)

Jogforrások:

Római, a Maastrichti és az Amszterdami Szerződések, az Európai Parlament és a Tanács 98/27/EK irányelve (1998. május 19.) a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról, az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK IRÁNYELVE (2000. június 8.) a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól („Elek-

tronikus kereskedelemről szóló irányelv”), az Európai Parlament és a Tanács 2001/29/EK irányelve (2001. május 22.) az információs társadalomban a szerzői és szomszédos jogok egyes vonatkozásainak összehangolásáról, a Bizottság 98/257/EK ajánlása (1998. március 30.) a fogyasztói jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről, a Bizottság 2001/310/EK ajánlása (2001. április 4.) a fogyasztói jogviták közös megegyezésen alapuló rendezésében eljáró bíróságon kívüli szervekre vonatkozó elvekről

I. A fogyasztóvédelem megjelenése közösségi szinten

Szükségesnek mindenekelőtt a fogyasztóvédelem megjelenéséről néhány fontos állomást megjegyezni, amely alapot adhat a bíróságon kívüli vitarendező eljárások szabályozásának jobb megértéséhez.

Az Európai Unió már korán felismerte a fogyasztóvédelem területének jelentőségét. A **közösségi politika kialakulását megelőzően azonban óriási különbségek mutatkoztak az egyes országok fogyasztóvédelmi rendszereiben** és az ezt megvalósító jogi eszközökben. Ezek a különbségek nagyban hozzájárultak a közösségi szintű politika kialakulásához, mely annak biztosítására jött létre, hogy a fogyasztók egyre fontosabb szerepet tölthessenek be az egységes belső piacon, miközben magas szintű védelmet élveznek.

A Római Szerződés még nem említette a fogyasztóvédelmet, mint a szabályozás egyik területét. Az állam- és kormányfők 1972-es csúcstalálkozóján került fel először egy közös politika kialakításának szükségessége, de ekkor még csak a másodlagos jog területén. Előbb ajánlások, majd irányelvek formájában megjelenő szabályokat eredményezett, az Alapszerződésben azonban nem történt változás.

1975-ben jelent meg az Európai Bizottság első - az 1975-1980 közötti időszakra szóló - akcióprogramja, mely az alapvető jogok öt kategóriáját fogalmazta meg. Ezek a következők:

- az egészségvédelemhez és biztonsághoz való jog,
- a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelméhez való jog,
- jog a kárigény érvényesítéséhez,
- az információhoz és oktatáshoz való jogosultság és
- a képviselőhöz vagy meghallgatáshoz való jog.

Az **1985-ben elfogadott Egységes Európai Okmány** legfontosabb vívmánya a jogharmonizációs folyamat felgyorsítása volt azáltal, hogy az újonnan bevezetett **100/A. cikkben lehetővé tette a belső piac kiépítését szolgáló tagállami szabályok harmonizációját célzó közösségi intézkedések többségi szavazással történő elfogadását**, az addigi egyhangú szavazat megkövetelése helyett. **Az egészségügy, a közbiztonság és**

a környezetvédelem mellett a fogyasztóvédelem területén a fogyasztói érdekek magas szintű védelmének követelményéről beszélt.

A második és harmadik akcióprogramot követően 1986-ban történt jelentős változás, amikor bevezették a fogyasztó fogalmát és felhatalmazták a Bizottságot különböző javaslatok kidolgozására a fogyasztók védelme és egy magas szintű védelem alapjainak megteremtése érdekében.

A Római Szerződés további módosításai révén került be és fejlődött a fogyasztóvédelem, mint önálló közösségi politika, meghatározva annak alapvető jogi kereteit. Emellett a Szerződés általános elvei is megállapítják, hogy a Közösség köteles hozzájárulni a fogyasztóvédelem megerősítéséhez.

Rögzítésre került továbbá a minimumharmonizáció elve, melynek értelmében az egyes tagállamok a fogyasztók érdekeinek védelmében a közösségi szabályoknál szigorúbbakat is bevezethetnek, de ezeknek összeegyeztethetőnek kell lenniük a Szerződéssel, ugyanakkor a tagállamot értesítési kötelezettség terheli a Bizottság felé.

A Bizottság akcióprogramjai 1990-től a korábbi öt helyett három éves intervallumokra születtek annak érdekében, hogy növelni tudják a jogalkotás hatékonyságát. Az egyes akcióprogramok nyomán számos olyan kötelező jogszabályt alkottak, amelyek jogharmonizációra szólították fel a tagállamokat.

A közép- és kelet-európai államok csatlakozásra való felkészülésének segítésére adta ki az Európa Tanács az 1995 júniusában elfogadott Fehér Könyvet, mely már az 1990-es évek közepén **meghatározta a fogyasztóvédelmi jogalkotással szembeni legfontosabb követelményeket**, amelyek a következők:

- a fogyasztók számára biztosítani kell a Közösség 1975. évi, első fogyasztóvédelmi programjában meghatározott alapjogokat,
- a fogyasztóvédelemért felelős megfelelő intézményi, szervezeti struktúra kialakítása, tanácsadó, konzultatív testületek felállítása,
- a fogyasztók tájékoztatását és oktatását szolgáló programok indítása,
- hatékony igényérvényesítési rendszer biztosítása,
- a fogyasztóvédelmi társadalmi szerveződések fejlődésének támogatása.

Az **Amszterdami Szerződés** által hozott szemléletbeli változás folytán követelményként fogalmazódott meg **a fogyasztóvédelmi politika célkitűzéseinek és prioritásainak minden más közösségi politika és tevékenység során való figyelembevétele**. Fontos újítás, hogy **a közösségi fogyasztóvédelmi jog addigi vívmányait az elsődleges jog szintjére emelte.**

Így kerültek nevesítésre a már 1975-ben kidolgozott fogyasztói alapjogok, valamint az a garanciális jellegű előírás, hogy a fogyasztóvédelmi követelményeket ténylegesen is figyelembe kell venni más közösségi politikák és tevékenységek meghatározásakor és végrehajtásakor.

2. Fogyasztóvédelmi szabályok változásai

Az **1999 és 2001 közötti időszakra vonatkozó fogyasztóvédelmi program** már a megváltozott szemléletet tükrözte. Hangsúlyozta a fogyasztói érdekek erőteljesebb érvényesítése iránti igényt uniós szinten, a magas szintű egészségvédelemhez és a biztonsághoz fűződő érdekek fokozottabb érvényesítésével kapcsolatos elvárást, illetve a fogyasztók gazdasági érdekeinek teljes körű tiszteletben tartásával kapcsolatos követelményt.

A **2002-2006 közötti időszakra vonatkozó fogyasztóvédelmi stratégia** prioritásainak kialakítása során a bővítésből és az egységes piac megvalósulásából adódó kihívásokra kellett választ adni. A Tanács felszólította ugyanis a Bizottságot, hogy a bővítési eljárás során foglalkozzon a fogyasztói politika követelményeivel. Külön is kiemelte a bővítésre való felkészülés szükségességét ezen a téren, figyelemmel többek között arra, hogy a tagjelöltek fogyasztóvédelmi intézményrendszere nem minden esetben elég erős, s eltérések mutatkoznak ezen országok szabályozásában, a fogyasztók tapasztalataiban és elvárásaiban. Mindezek érdekében a **fogyasztók számára egyszerűbb és egységesebb szabályozás megvalósításának szükségessége került megfogalmazásra**. Hangsúlyozta továbbá, hogy megfelelő intézkedéseket kell tenni az információ könnyebb elérhetősége, valamint egy hatékony jogérvényesítési mechanizmus érdekében.

Ezen körülmények figyelembevételével a fogyasztóvédelmi politika stratégiájának három területe került a középpontba:

- egységes, magas színvonalú fogyasztóvédelem kialakítása,
- a fogyasztóvédelmi jogszabályok hatékony végrehajtása,
- a fogyasztóvédelmi szervezetek bevonása az uniós politikába.

E célok megvalósítása annak érdekében került meghatározásra, hogy lehetővé tegye a fogyasztók érdekeinek megjelenését az Európai Unió más politikáiban, illetve hogy maximalizálja a belső piacon a fogyasztók oldalán jelentkező előnyöket, valamint hogy felkészüljön az új tagok felvételére.

Napjainkban az Európai Uniónak számos kihívással kell szemben néznie, az ezeknek való megfelelés érdekében a **Bizottság három fő célkitűzést határozott meg a 2007 és 2013 közötti időszakra:**

- az európai fogyasztók pozíciójának megerősítése,
- az európai fogyasztók jólétének növelése az árak, a választék, a minőség, a sokféleség, a megfizethetőség és a biztonságosság tekintetében,
- a fogyasztók hatékony védelme olyan súlyos kockázatokkal és fenyegetésekkel szemben, amelyeket egyéni szinten nem tudnának orvosolni.

A fenti célok megvalósítása érdekében a közösségi fogyasztóügyi politika a következő területekre koncentrál: a fogyasztói piacok és a nemzeti fogyasztóügyi politikák nagyobb figyelemmel kísérése,

jobb fogyasztóvédelmi szabályozás, jobb jogalkalmazás és jogorvoslat, jobban tájékozott és felvilágosított fogyasztók, a fogyasztónak közösségi szakpolitikák és a jogi szabályozás középpontjába helyezése.

A **Bizottság által 2007. február 8-án kibocsátott Zöld Könyv** dolgozta fel az addigi felülvizsgálattal kapcsolatos eredményeket. Felhívta az érdekelteket, hogy fejték ki véleményüket a fogyasztóvédelmi joganyag átvilágításával összefüggésben felmerülő kérdésekre, és észrevételeiket 2007. május 15-ig küldjék vissza. A **Bizottság 2004-ben indította az átvilágítást azzal a céllal, hogy a meglévő jogi keretek egyszerűsítése és kiegészítése révén elősegítse a célul kitűzött jobb szabályozás megvalósítását**. A fogyasztóvédelem magas szintű biztosításával ugyanis el kell érni, hogy a fogyasztók biznanak a belső piacon. A fogyasztók számára biztosítani kell, hogy azonos jogokra támaszkodhassanak, illetve, hogy probléma esetén azonos jogorvoslatra legyen lehetőségük. Ahhoz, hogy a fogyasztóknak legyen bizalmuk határokon átnyúló pénzügyi szolgáltatásokat vásárolni, tudniuk kell, hogy jogvita esetén könnyen jogorvoslatra juthatnak. A fogyasztóknak két lehetőségük van: bírósághoz fordulni a jogvitával, vagy egy peren kívüli alternatív vitarendezési rendszert választani, mint például az ombudsmant vagy a fogyasztói panasz irodát. Az alternatív vitarendezés nem lép a bírósági végzés lehetőségének helyébe, hanem egyszerűbb, olcsóbb és gyorsabb alternatívát kínál, amelyek lehetnek állami vagy magán kezdeményezések.

3. A fogyasztói igényérvényesítés területén hozott konkrét rendelkezések

Szabályozás kereteinek meghatározása

Az Európai Bíróság több határozatában általános elvként kifejtette, hogy a közösségi anyagi jogok érvényesítése nem lehet kedvezőtlenebb, mint a nemzeti anyagi jogoké, illetve a közösségi anyagi jog érvényesíthetőségét is biztosítani kell. A közösségi anyagi jogi szabályok azonban mégis érinthetik a nemzeti eljárásjogot, melynek egyik eszköze az Európai Bizottság által készített, **1993. november 16-án nyilvánosságra hozott Zöld Könyv**. Megvalósítandó **feladata, hogy elősegítse, és egyben meggyorsítsa a fogyasztók jogérvényesítési lehetőségeit a belső piac területén**. Célul tűzte ki a határon átlépő kereskedelemmel, valamint szolgáltatásokkal kapcsolatos jogsérelmek minél gyorsabb orvoslását. Ennek keretében meghatározta feladatait, így különösen a fogyasztói jogsérelmek megfelelő orvoslására hivatott bírósági, illetve bíróságon kívüli eljárások (békéltető testületek, ombudsmani eljárások), valamint az ehhez szükséges nemzeti politikák megalkotását és megvalósítását.

Vizsgálatai és felmérései során kiderült, hogy a legtöbb államban léteznek a viszonylag kis kárértéket képviselő fogyasztói panaszok intézésére bírósági eljárások, illetve más, például békéltető testületi eljárások. Megállapította továbbá, hogy a tagállamok eljárási szabályaik felülvizsgálatával meg-

próbálták az eljárások idejét is lerövidíteni, azonban mindennek ellenére léteznek kisebb-nagyobb nehézségek is a határon átnyúló kereskedelemmel és egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatban. Ajánlasként javaslatot tett ezért olyan rendszer létrehozására, amelynek feladata, hogy állandóan figyelemmel kísérje az említett területet érintő jogsértéseket.

A Bizottság ilyen irányuló törekvései mellett az **OECD irányelv** is hasonló célok megvalósítását tűzte ki elérendő célul. Ennek értelmében **a fogyasztók számára korrekt, átlátható, hatékony, valamint aktuális alternatív vitarendezési és jogorvoslati mechanizmusokat kell biztosítani felesleges költségek vagy terhek nélkül.** E gondolat jegyében a Bizottság (mindenekelőtt a fogyasztói panaszok peren kívüli rendezéséről szóló közleményében) többek között a jogi eljárások egyszerűsítését, a fogyasztók és a vállalkozók közötti párbeszéd javítását és a fogyasztói panaszok peren kívüli rendezését javasolta. A tagállamokban elterjedt, a viták ilyen jellegű feloldását célzó eljárásaikban azonban jelentős eltérések voltak. Erre figyelemmel, az 1998. március 30-i közleménybe foglalt, **98/257/EK számú ajánlás a viták peren kívüli rendezését lehetővé tevő mechanizmusokat minden tagállam részére javasolja,** illetve meghatározza az ezekkel kapcsolatban követendő alapelveket. Ez az ajánlás szervesen kapcsolódik az előbbieken bemutatott Zöld Könyvhöz, mivel olyan eljárásokat érint, amelyekben a felek mellett aktív szerepet kap egy harmadik szereplő, aki a jogsérelemmel kapcsolatban konkrét megoldást ír elő. Nem érinti azonban azokat, amelyekben ennek a harmadik személynek csak egyfajta közvetítő, a feleket egy kompromisszum felé terelni igyekvő feladat jut. A megoldás alkalmazását fogyasztói szervezetek és a kereskedők szervezetei is támogatják.

Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelvének 17. cikke állít fel negatív korlátot a nemzeti jogalkotás számára, mivel kimondja, hogy az a bíróságon kívüli vitarendezési módokat nem gátolhatja, ideértve a megfelelő elektronikus módozatokat is. A 17. cikk (2) bekezdése pedig megerősíti, hogy a tagállamok ösztönözni kötelesek a fogyasztói viták rendezéséért felelős testületek oly módon való működését, hogy azok az érintett feleknek megfelelő eljárási garanciákat biztosítsanak. Az ilyen testületeknek a 17. cikk (3) bekezdés szerint ajánlott tájékoztatni a Bizottságot minden jelentős döntésükről.

3.2. A 98/257/EK ajánlás tartalma

Konkréten az ajánlás a fogyasztói jogsérelemek bíróságon kívüli intézésére hatáskörrel rendelkező szervezeteket, hatóságokat, valamint valamennyi olyan természetes és jogi személyt érint, akik ezekhez a hatóságokhoz kapcsolódnak és tartoznak felelősséggel. Az ajánlás megfogalmazta azt a célt, hogy a fogyasztók minél szélesebb körben vegyenek igénybe bíróságon kívüli vitarendező fórumot. Szükségességét az is indokolta, hogy a tagállami tapasztalatok azt mutatták, hogy a fogyasztói viták bíróságon kívüli rendezésének alternatív mechanizmusai igen eredményesek. Az ajánlás nem vonatkozik olyan eljárásokra, amelyek pusztán a felek összehozását kísérik meg, hogy meggyőzzék őket, és közös egyetértéssel találjanak megoldást a konkrét problémára.

A Bizottság a gyors jogi megoldások elősegítése érdekében a következő **hét alapelv** megtartását írja elő:

- **A vitarendezési fórum függetlensége, a döntés pártatlanságának biztosítása:** A fogyasztói panaszok intézése kapcsán az egy személy által hozott döntésekkel kapcsolatban követelmény, hogy az eljáró személy megfelelő szakismerettel, illetve gyakorlattal rendelkezzen, különösen jogi területen. Követelmény továbbá, hogy hivatali ideje megfelelő hosszúságú legyen, és csak alapos indokkal lehessen abból felmenteni. Ha az érintett személyt szakmai szövetség nevezi ki, további feltétel, hogy a kinevezése előtti három évben az eljárásba vont gazdasági szereplőnél nem lehetett foglalkoztatva. Kollektív döntéseknél a függetlenség elve úgy érvényesül, hogy mind a fogyasztói, mind a gazdasági szereplői oldal egyaránt képviselve van a testületben.
- **Az eljárás és a testület tevékenysége átláthatóságának, egyszerűségének elve — transzparencia - (nyilvánosság):** Tájékoztatni kell a feleket minden releváns tényről a jogvitával kapcsolatban, ennek keretében pontosan meg kell nevezni a jogsérelmet, illetve a jogsértést az intézkedésben, valamint az annak alapjául szolgáló alkalmazott jogszabályokat (jogi előírások, méltányossági szempontok, viselkedési kódexek). Fel kell tüntetni ezek mellett az eljárási költségeket, valamint a döntés jogi hatását, következményeit. Lényegében az az általános követelmény, hogy mindazok a garanciák megvalósuljanak, amelyek az általános bírósági eljárások keretében érvényesülnek.
- **Az eljárás kontradiktórius jellege:** Valamennyi érdekelt személy előterjesztheti érveit, és azok bizonyítékait, szakértő közreműködését kérheti, illetve megismerheti az ellenérdekő fél hasonló jellegű előadásait.
- **Hatékony elve:** Jellemző az eljárásra, hogy ingyenes vagy nagyon olcsó. Biztosítani kell, hogy a fogyasztó ügyvéd, vagy más jogi képviselő igénybevétele nélkül is elindíthassa az eljárást (nincs ügyvédkényszer), valamint azt, hogy az minél rövidebb időn belül lezajlódjon. El kell ismerni továbbá, hogy a meghozott döntéseknek aktív, ügydöntő szerepe legyen, az illetékes testület figyelembe vehet bármely tényezőt a vita elbírálásánál.
- **Törvényesség (legalitás) elve:** A fogyasztót a testület döntése nem foszthatja meg azon jogaitól, amelyek a testület székhelye szerinti országban őt kötelezően megilletik. Nemzetközi jogvita esetén pedig a Római Konvenció 5. Cikkelyének megfelelő esetkörben a testület döntése nem foszthatja meg a lakhelyének joga szerint őt megillető védelemtől. Valamennyi döntést írásban vagy más alkalmas formában közölni kell az érintett felekkel, szükség szerint indokolva.
- **Szabadság elve (szabad választás):** A feleket a testület döntése csak akkor kötelezheti, ha a kötelezettség lehetséges tartalmáról előzetesen tájékoztatást kaptak és azt kifejezetten elfogadták.
- **Képviselő elve:** A felek az eljárás során képviselőt vagy egyéb segítőt vehetnek igénybe.

Érdemes kiemelni továbbá azt, hogy az **Európai Parlament és a Tanács** a fogyasztók védelme érdekében a jogsértő magatartások gyakorlásától való eltiltás iránti keresetekkel is foglalkozott a **98/27/EK irányelvben**.

Meghozatalának hátterében az állt, hogy a fogyasztóvédelmi irányelveket a nemzeti jogokba beemelő jogszabályok érvényesítésében nehézségek mutatkoztak abban az esetben, ha a hatóságok intézkedése másik tagállamban fejt ki hatását. Ezek pedig károsak lehetnek a belső piac megfelelő működésére, mivel elegendő a jogsértő gyakorlatot folytató vállalkozás székhelyét egy másik tagállamba áthelyezni valamelyik jogszabály hatálya alóli kikerüléshez. Ez versenytorzító hatású, valamint megingathatja a fogyasztók bizalmát a belső piacon, illetve korlátozza a nemzeti fogyasztóvédelmi szervezetek és a fogyasztóvédelmet ellátó közintézmények kollektív érdekek védelmében tett fellépését.

Ez a jogforrás az összevont, tömeges és azonos érdekeket összefogó fogyasztói képviselőkről beszél, azt tekinti alapfogalmának. Ennek értelmében eltekint azoktól az esetektől, amikor valaki jogsérelem elszívását egyedül kívánja érvényesíteni. Az irányelv értelmében a tömegével jelentkező fogyasztói jogsérelemeket olyan szervezetek vagy hivatalok képviselhetik eredményesen, amelyeket azon tagállamban, ahol tevékenykednek, elismer, és az Európai Bizottságnak bejelent. Ugyanígy az egyes tagállamoknak kell kijelölni és kiépíteni azokat a bíróságokat vagy a közigazgatás területén működő szerveket, amelyek dönthetnek az Európai Bizottságnak korábban bejelentett szervezetek által képviselt jogsérelem ügyében. **A határon átnyúló jogviták esetében minden tagállamnak, ahol a jogsérelem keletkezett, akceptálnia kell a — más tagállam által elismert és bejelentett — szervezet keresetét, ha a szervezet hitelt érdemlően bizonyítani tudja jogosultságát a képviseletre.** Az irányelv tehát nem alkalmazandó egyéni esetekre, a fogyasztók kollektív érdekeinek közösségi szintű védelmét célozza. Lehetővé teszi például a fogyasztóvédelmi szervezeteknek és a közintézményeknek, hogy a közösségi szabályok legdurvább megsértésére reagálhassanak a nemzeti határokon átlépve is.

Az Elsőfokú Bíróság 2000. december 6-án hozta nyilvánosságra közleményét, mely számos változást tartalmazott a bíróságok előtt folyó eljárások meggyorsítása érdekében. Ebben az Elsőfokú Bíróság általánosan kívánta módosítani a bírósági eljárások menetét. A szándékolt változtatások között az egyik legfontosabb egy technikai előrelépés volt, mely szerint a bírósági kancelláriák, valamint az ügyvédek és a felek más meghatalmazottjai között meg kívánták gyorsítani az információáramlást, és bevezették azt a lehetőséget, hogy e-mailen érintkezzenek az eljárásban részt vevő felek, valamint a bírók.

3.3. 3.3.A 2001/310/EK ajánlás lényeges elemei

Az Európai Bizottság 2001-ban újabb ajánlást tett közzé, ez volt a 2001/310/EK ajánlás, amely tartalmazza a fogyasztói panaszok megegyezéssel történő megoldásának feladatát ellátó peren kívüli szervezetekre alkalmazandó alapelveket. **Nemcsak általánosan, hanem konkrétan megfogalmazta, hogy mennyire létfontosságú a fogyasztói panaszok minél gyorsabb elintézésére és olyan intézmények létrehozására, melyek ezt a problémát hatékonyan orvosolni tudják.** Az Amszterdami Szerződés 211. cikkelyére hivatkozva megjelölte mindazokat a konkrét indokokat, amelyek mindenképpen szükségessé teszik, és egyben garantálják a fogyasztói érdekek olcsó és gyors elintézését, biz-

tosítva azokat a jogokat, amelyek számukra a bírósági eljárások során járnak. Így például az a célkitűzés, hogy meg kell könnyíteni a fogyasztói jogok védelmének lehetőségeit, biztosítva és erősítve ezzel a fogyasztói érdekek érvényesítését és garantálva a hatékony jogvédelmet. A 98/257/EK ajánlás csak azon eljárásokat érinti, amelyekben egy harmadik személy avatkozik be a két fél közötti vitás kérdésbe, mellyel megoldást vázol feléjük. A jelen ajánlás nem érinti a 98/257/EK ajánlás előírásait, mivel itt nem olyan jogi helyzetről van szó, ahol egy harmadik fél aktívan beavatkozik a vitás felek fogyasztóvédelmi problémájába, és konkrét megoldást ír elő. Ebben a közösségi szabályban a harmadik fél kevésbé aktív szerepet vállal, összehozza a vitás feleket, és segíti őket a megfelelő és leggyorsabb megoldás megtalálásában. Ezen okok miatt fontos, hogy az ilyen eljárások keretében a pártatlanság feltétel nélkül érvényesüljön az említett harmadik személy vonatkozásában, hiszen mindkét felet ugyanúgy javaslatokkal kell ellátnia, és segítenie.

Az ajánlásban felsorolt elvek hasonlóan a korábbi ajánlásban foglaltakkal, itt is fontos szerepet kap ugyanis a pártatlanság elve. Ennek értelmében **a harmadik fél meghatározott időre van kijelölve, és csak az adott ügyben tartozik felelősséggel kötelezettségeiért. Egyik féllel sem állhatnak érdekelletében (nem lehetnek összeférhetetlenek), pártatlanságáról és mindkét fél iránti illetékességéről az eljárás kezdete előtt információkat kell beszerezni.**

Az eljárás során **garantálni kell az átláthatóságot** is, hogy a felek számára könnyen, egyszerűen hozzáférhetőek legyenek, különösen az eljárás működésére vonatkozó információkról, az ehhez kapcsolódó irányadó szabályokról (jogi előírások, méltányossági szempontok, etikai kódexek), az esetleges előzetes követelményekről, egyéb eljárási szabályokról, valamint az eljárás nyelvéről. **Közzé kell tenni továbbá a döntés alapjául szolgáló tényeket, indokokat, ezeket mindkét fél számára hozzáférhetővé kell tenni.** A hatékonyság elvének biztosítása keretében **gondoskodni kell arról, hogy az eljárás könnyen elérhető és hozzáférhető legyen** mindkét félnek például elektronikus eszközzel, függetlenül attól, hol helyezkednek el. **A fogyasztók felé ingyenesnek kell lenni, vagy a szükséges költségeket mindkét fél arányosan viseli** (ez esetben minimális összeget jelent). **Nincs ügyvédkényszer,** ugyanakkor biztosítani kell a lehetőséget a feleknek, hogy képviseltesék magukat, vagy harmadik fél segítségét vegyék igénybe az eljárás bármely szakaszában. Az eljárásért felelős testületnek időközönként felül kell vizsgálnia az ügy előmenetelét, biztosítva azt, hogy eredményesen és megfelelő gondossággal foglalkoznak a felek vitájával.

A korábbi ajánláshoz képest **új elemként került be a méltányosság, tisztesség elve,** melynek keretében tájékoztatni kell a feleket arról, hogy hozzájárulásukat megtagadhatják vagy visszavonhatják az eljárás során bármikor, valamint arról is, hogy hozzáférhető a bírósági vagy más bíróságon kívüli orvoslási mód az eljárás bármely szakaszában, ha elégedetlenek az eljárás kimenetelével. A felek szabadon előterjeszthetik érveiket, adataikat, bizonyítékait, amelyek lényegesek lehetnek az adott ügyben. Ha az eljárás alatt bármikor a harmadik fél lehetséges megoldást javasol a döntésre, minden félnek lehetősége van előadni saját álláspontját, bizonyítékait, és kommentálhatja a másik fél előadásait is. **A feleket ösztönözni**

kell az eljárásban való együttműködésre, különösen a szükséges adatok rendelkezésre bocsátása tekintetében, amelyek a vita tisztességes eldöntéséhez szükségesek. Tájékoztatni kell a fogyasztót továbbá bizonyos kérdésekről, mielőtt megegyeznének a javasolt megoldásról. Övé a választás, akár megegyeznek, akár nem. A javasolt megoldás kevésbé előnyös lehet, mint egy olyan eredmény, amelyet a bíróság a jogi előírások alkalmazásával hozott. **Az eljárás igénybevétele azonban nem gátolja meg azt, hogy egy másik bíróságon kívüli vitarendező mechanizmust válasszon**, különösen a 98/257/EK ajánlás hatályán belül, vagy azt hogy saját jogi rendszerén keresztül keressen jogi orvoslást

Ugyanezen igények létjogosultságát erősíti meg egy másik nemzetközi jogforrás is, az Emberi Jogi Egyezmény, melynek 6. szakasza részletesen leírja egy eljárás alapkövetelményeit. Ennek alapján az eljárásoknak mindenekelőtt pártatlan és független, valamint a törvény által elismert bíróság előtt kell folynia, továbbá fairnek, nyilvánosnak, és egy meghatározott időn belül lefolytathatónak kell lennie.

2002-ben a Bizottság Zöld Könyvet adott ki, amely a polgári jog és a kereskedelmi jog területén alkalmazható alternatív eljárásokról, kezelési módokról szól, meghatározva ezen a téren a jövőbeni prioritásokat, külön is javaslatokat fogalmazva meg az Interneten létrejövő ügyletekkel összefüggő vitákkal kapcsolatban. Azzal a céllal készült, hogy ennek alapján széleskörű konzultációt rendezzenek, és megvitassák a polgári jog és kereskedelmi jog területén lehetséges alternatív vitarendezés alkalmazásával kapcsolatban felmerülő jogi kérdéseket.

Problémát jelent, hogy az ilyen, külföldi szolgáltatásokkal kapcsolatos vita rendezésekor, a gyorsabb és olcsóbb nem-bírói vitarendezés választása esetén, általában a szolgáltató székhelye szerinti ország fórumához kell fordulni. Így, ha a fogyasztónak a lakóhelyén kívül igénybe vett áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban panasz merül fel, elvileg a forgalmazó (gyártó), illetve a szolgáltató székhelye szerinti ország illetékes fórumát kellene megkeresnie. Ezt azonban számos körülmény nehezítheti, például nyelvi nehézségek, az eljárás részletes szabályai ismeretének hiányai. A létrehozott hálózatok ezeket az akadályokat kívánják kiküszöbölni. A panaszos fogyasztónak elegendő a tagállamában működő segítő fórumhoz fordulnia, amely ugyan nem jogosult a vitában dönteni, de felvilágosítást ad, és szükség esetén továbbítja a fogyasztó beadványát a joghatósággal rendelkező fórumhoz.

Ennek előzményeként a **Tanács felhívta a tagállamokat, hogy segítsék a fogyasztóvédelmi szervezetek és a szakmai, gazdasági szervezetek közötti azon együttműködést, amely hozzájárul a viták peren kívüli rendezését szolgáló új rendszerek létrejöttéhez**. Javasolta továbbá, hogy a tagállamok támogassák egy olyan nemzeti ún. kontakt - pontok létrejöttét, amelyek közösségi szinten adnak tájékoztatást a határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos, peren kívüli megoldási lehetőségekről, s ehhez technikai segítséget is nyújtsanak.

EEJ-Net

4.2.

Létrejött **2001. októberében** a tagállamokat, valamint Norvégiát és Izlandot magában foglaló **EEJ-Net (European Extra-Judicial Network)**, amelynek célja a fogyasztói panaszok peren kívüli rendezésének elősegítése.

Ennek keretében az egyes tagállamokban felállított ún. „clearing-house”-ok feladatává vált, hogy a tagállam határain túlnyúló panaszával hozzájuk fordul személynek segítséget, információt nyújtsanak, megtalálják a panasz rendezéséhez szükséges megfelelő peren kívüli vitarendezési fórumot.

Minden résztvevő kijelöl egy ilyen, információs és segítségnyújtási kontaktközpontot, egy-egy országon belül mindenfajta panaszt ez az egyetlen központ kezel majd. Célja az, hogy növelje a fogyasztók bizalmát, a határon átnyúló viták megoldására egyszerű, nem költséges, és hatékony eszközt kínálva.

A hálózat révén a fogyasztó segítséget kap a panasz azon vállalkozás szerinti állam peren kívüli rendezést szolgáló rendszeréhez történő benyújtásához, amelytől az árut vagy szolgáltatást vásárolta.

Egy újabb akciótervként fogalmazódik meg a belső piacon megvalósítandó hatékony problémamegoldás (Solvit). Ez gyakorlatilag a tagállamok koordinációs központjainak és kontaktpontjainak hálózata, amely lehetővé teszi, hogy hozzáférhető információk legyenek a jogszabályok alkalmazásáról, az esetleges problémákról, ezzel segítve a vállalkozásokat a problémamegoldásban.

4. Az Európai Unió modern normatív instrumentumainak megjelenése

4.1. Szabályozási perspektívák

A **2002 és 2006 közötti fogyasztóvédelmi stratégia második célkitűzése foglalkozott a viták rendezésének egyes részterületeivel**. Az egyik cél az volt, hogy az alternatív vitarendezési fórumokat a tagállami határokon túlnyúló viták rendezésére is alkalmassá tegyék. A belső piac nagy választási lehetőséget nyújt a fogyasztók számára, természetesen megneve ezzel a külföldi szolgáltatóval kapcsolatba lépő ügyfelek és így a határon átnyúló szolgáltatást igénybe vevők száma.

A határon átnyúló vásárlás korlátját jelenti azonban többek között az a tény, hogy a fogyasztóknak nincs bizalmuk a más tagországok eladói iránt. A fogyasztók több mint fele úgy véli, hogy a kereskedők a különböző tagállamokban kevésbé veszik figyelembe a fogyasztóvédelmi törvényeket, mint a saját országukban. Problémát okoz ezen kívül az is, hogy nincsenek tudatában az igénybe vehető forrásoknak és támogatásnak, az európaiak kétharmada ugyanis nem tudja, hol kaphat tájékoztatást és tanácsot a határon átnyúló vásárlásra vonatkozóan.

4.3 FIN-Net

Az **EJE hálózatot kiegészíti** a hasonló céllal, 2001 februárjában létrehozott **FIN-Net, amely nem más, mint az EU-tagállamokban, valamint Izlandon és Norvégiában működő, pénzügyi piaci szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő fogyasztói panaszok rendezésére jogosult, nem-bírói (alternatív) vitarendezési fórumok együttműködési hálózata**. Már több mint 40 nemzeti taggal rendelkezik az Európai Gazdasági Térségre kiterjedően. Hasonlóan az EEJ-Net-hez, szintén határokon átnyúló, de pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő panaszokkal foglalkozik. Ilyen esetekben tehát a legközelebbi, választása szerinti fórumhoz fordulhat. Az így felkeresett FIN-Net tag, bár nem jogosult eljárni a vitában, de teljes körű információt nyújt a külföldi fórum eljárási szabályairól, és szükség szerint továbbítja a megkeresést a joghatósággal rendelkező fórumhoz. A fogyasztó tehát kapcsolatban léphet a saját tartózkodási országában lévő reklamációs irodával. A reklamációs hálózat működésének ismertetése után a külföldi irodába benyújtott reklamációs kérelem a külföldi egység közreműködésével eljut a területileg illetékes szervezet.

Lehetőség van arra is, hogy a szerződés nyelvén vagy a szolgáltatóval való kapcsolattartásban használt nyelven nyújtsák be a panaszt, nem kell azt az eljárni jogosult fórum nyelvén megfogalmazni.

A FIN-Net-nek három külön célkitűzése van:

- könnyő és tájékozott hozzáférés biztosítása a határokon átnyúló jogviták peren kívüli jogorvoslatához,
- az európai rendszerek közötti hatékony információcsere biztosítása, annak érdekében, hogy a fogyasztók határokon átnyúló panaszait a lehető leggyorsabban, leghatékonyabban és leghatékonyabban kezeljék,
- annak biztosítása, hogy a különböző EGT országok peren kívüli vitarendező rendszerei egy közös alapelvrendszer szerint működjenek.

A FIN-Net tagok együttműködése biztosítja, hogy a panaszok gyorsan, hatékonyan és megfelelő szakmai alapon kerüljenek elintézésre. Csak olyan fórumok lehetnek a tagjai, amelyek megfelelnek a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről szóló — fentebb említett - 98/257/EK bizottsági ajánlásban foglaltaknak. Az EU tagállamok kormányait felkérték, hogy az Európai Bizottságot értesítsék azokról, az országukban levő peren kívüli vitarendező szervekről, melyek megfelelnek az ajánlás alapelveinek. A FIN-Net ugyanis csak a tagállamok értesítéseiben szereplő rendszereket fogadja magába.

4.4. ECC-Net

Az Európai Unió információs hálózatának részét képezi az előbbieket mellett az ún. **ECC-Net (Euroguichets) is a fogyasztók és a Bizottság között álló szervezet, amelynek feladata a belső piac adta lehetőségek legjobb kihasználásának támogatása, illetve a Bizottság folyamatos tájékoztatása a piac aktuális problémáiról.** Történel-

mi fejlődését tekintve az 1991-ben felállított két Euroguichet hálózat és az EEJ-Net összevonásával jött létre, így alakult ki az Európai Fogyasztói Központok Hálózata.

A tagállamok és az Európai Unió közösen finanszírozzák, 2006-ban például az EU 4 millió euró körüli összeggel járult hozzá támogatásukhoz. A központok feladata, hogy segítséget nyújtsanak az európai fogyasztók számára a belső piac működésének jobb megértésében, a benne rejlő lehetőségek kihasználásában, valamint hogy tanácsokat adjanak a felmerülő problémák megoldására, különösen olyan esetekben, amikor határon átnyúló vásárlásokról van szó. A Bizottság célja, hogy minden tagállamban jöjjön létre egy ilyen központ, és a fogyasztók olyan biztonságban érezzék magukat külföldi vásárlásaik során is, mintha otthon volnának.

Szinte valamennyi Európai Unió tagállamban, valamint Norvégiában és Izlandon működik Európai Fogyasztói Központ. Nem beszélhetünk arról, hogy egységes gyakorlat vagy rendszer alakult volna ki abban a tekintetben, hogy a központok milyen keretek között működjenek. Vannak olyan országok, ahol civil szervezetek mellett tevékenykednek, míg máshol a hatóságok mőködtetik őket. Mindez azonban nem befolyásolja a hálózat működését, mert az egyes Fogyasztói Központok feladatukat önállóan, a háttérintézménytől függetlenül látják el.

A Hálózat által végzett tevékenységek és szolgáltatások:

- Tájékoztatja a fogyasztókat a belső piac nyújtotta lehetőségekről, információt adva mind az EU, mind a nemzeti jogszabályokról.
- Tanácsot ad és támogatást nyújt bármely magánszemélynek egy panasz vagy vitás ügy megoldásához. Ahhoz, hogy ezt megtehesse, a fogyasztó által felkeresett ECC - központ együttműködik annak az országnak az ECC - központjával, ahonnan az ügy származik.
- Ha szükséges, hozzáférést biztosít a polgároknak a fordítószolgálatokhoz.
- Gyakran segít a panaszosoknak megállapodásra jutni a bíróságon kívüli alternatív vitarendezési mechanizmusok révén.
- Együttműködik más uniós hálózatokkal, melyek lényeges információkat nyújtanak az Európai Unióról, a nemzeti törvényhozásról és az esetjogról. Ilyen az Európai Bírósági Hálózat (a polgári és kereskedelmi jog végrehajtásának javításában illetékes), a SOLVIT (a belső piaci szabályok jogellenes alkalmazásából eredő problémákkal foglalkozik), és a FIN-Net.
- Információt nyújt az Európai Bizottságnak a fogyasztópolitikai kérdésekben, közvetlen visszajelzést biztosítva a fogyasztók speciális ügyeiről.
- Határokon átnyúló összehasonlításokat végez olyan témákat illetően, mint az árak, a törvényhozás, és a fogyasztókat érintő más kérdések.

A Fogyasztói Központok feladataik ellátása során **csak és kizárólag a határon átnyúló fogyasztói panaszokkal foglalkoznak.** A belföldi fogyasztói panaszok nem tartoznak hatáskörükbe. Tevékenységét alapvetően két részre lehet osztani, egyrészt a hazai fogyasztókat érintő feladatokra, másrészt a többi tagállam állampolgárainak határon átnyúló panaszkezelésére. A hazai fogyasztók tekintetében fontos különbséget tenni az előzetes információnyújtás, és az utólagos panaszkezelés között. A nemzetközi tapasztalatok azt mu-

tatják, hogy kiemelkedő szerepe van az ilyen jellegű preventív tanácsadásnak, mellyel számos fogyasztói panasz megelőzhető, illetve ezek kockázata csökkenthető.

Az Európai Unió követelményeknek megfelelően 2006-ban hazánkban is megkezdte működését az Európai Fogyasztói Központ. Az Európai Fogyasztói Központok Hálózatához való csatlakozással az volt a célunk, hogy mind a magyar, mind a többi tagállam fogyasztói számára a határon átnyúló fogyasztói jogviták bíróságon kívüli eljárásban való érvényesítését, előmozdítva ezzel a belső piac nyújtotta lehetőségek minél teljesebb kihasználását.

Már megtörtént határon átnyúló fogyasztói panasz esetében, a gazdálkodó szervezet székhelye szerinti vitarendezési fórum jár el, e tagállam anyagi jogát és eljárási szabályozását alkalmazva. A fogyasztónak az idegen állam fórumához fordulásból adódó nehézségeit a saját nemzeti koordináló állomása segíti, illetve vállalja át. Mindez azt jelenti, hogy egy külföldi vásárlással, szolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentést megteheti a fogyasztó a nemzeti Fogyasztói Központban, ahol a panasz angol nyelvre történő fordítását követően megküldésre kerül a lefordított anyag a másik tagállam Fogyasztói Központjába. A gazdálkodó szervezet székhelye szerinti tagállam irodája egyrészt közvetlenül megkereséssel fordulhat a gazdálkodó szervezethez. Ha a megkeresés eredményes, általában nincs szükség további lépésekre, és a fogyasztói panasz rendezése eredményesen zárul. Amennyiben nem vezet eredményre, tájékoztatást nyújt az igényérvényesítési lehetőségekről, különös tekintettel az alternatív vitarendezési eljárásokról, valamint azok feltételeiről, mely a hazai Fogyasztói Központon keresztül jut el a panaszoshoz. A fentiekből következik, hogy a Fogyasztói Központok eljárása írásbeliségen alapul. A fogyasztók személyesen vagy írásban (ez lehet elektronikus és hagyományos levél is) fordulhatnak a Fogyasztói Központokhoz, de konkrét megkeresés esetén, elsősorban a fordítási feladatok miatt, elengedhetetlen az írásos forma.

OSZTOVITS ANDRÁS

EGY SPECIÁLIS KÖZÖSSÉGI SZABÁLYOZÁSI TÁRGYKÖR: A KIS ÉRTÉKŰ KÖVETELÉSEK EURÓPAI ELJÁRÁSÁNAK BEVEZETÉSE

Jogforrások:

Az Európai Parlament és a Tanács 861/2007/EK rendelete (2007. július 11.) a kis értékű követelések európai eljárásának bevezetéséről

A szabályozási koncepció alapjai

Általános tendenciának tűnik, hogy az **Európai Unió számos tagállama a kis értékű követelésekre egyszerűsített polgári eljárási szabályokat vezetett be**, mivel a perrel kapcsolatos költségek, idővesztések és a perek bonyolultsága nem szükségszerűen arányosak a követelés értékével.

Határokon átnyúló ügyek esetén a gyors és olcsó ítélethozatal akadályai hatványozottak, ezért szükségesnek mutatkozott egy európai eljárás bevezetése a kis értékű követelésekre („kis értékű követelések európai eljárása”), melynek célja az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés megkönnyítése.

A különböző tagállamokban a hitelezők számára biztosított eljárásjogi eszközök működésével kapcsolatos egyenlenségek következtében a belső piacon bekövetkező versenytorzulás olyan közösségi jogalkotást tesz szükségessé, amely az egész Európai Unióban egységes feltételeket biztosít a hitelezők és az adósok számára. Valamely, a kis értékű követelések európai eljárása alá tartozó követelés elbírálási költségeinek megállapításakor szükséges tekintettel lenni az egyszerűség, a gyorsaság és az arányosság elvére. Indokolt, hogy a felszámítandó költségekre vonatkozó adatok hozzáférhetőek legyenek a nyilvánosság számára, valamint hogy az ilyen költségek megállapításának módja átlátható legyen.

A **861/2007/EK** rendelet egyszerűsíti a kis értékű követelések európai eljárása keretében valamely másik tagállamban hozott határozatok elismerését és végrehajtását is. A jogszabály 2009. január 1-jén lépett hatályba az EU minden tagállamában — Dánia kivételével.

A rendelet létrehoz egy, a kis értékű követelések esetén alkalmazható európai eljárást (továbbiakban: kis értékű követelések európai eljárása), amelynek célja a határokon átnyúló, kis értékű követelésekkel kapcsolatos ügyek elbírálásának egyszerűsítése és felgyorsítása, továbbá a költségek csökkentése. A kis értékű követelések esetén alkalmazható európai eljárás a tagállami jogszabályok szerinti eljárások alternatívájaként áll a peres felek rendelkezésére. A rendelet kiküszöböli továbbá azokat a közbenső eljárásokat, amelyek a kis értékű követelések európai eljárása keretében az egyik tagállamban hozott ítéletnek a többi tagállamban történő elismeréséhez és végrehajtásához szükségesek.

A rendelet alkalmazhatóságának két előfeltétele van:

- Az egyik, hogy a rendeletet — tekintet nélkül az eljáró bíróság jellegére — azokban a polgári és kereskedelmi ügyekben kell alkalmazni, amelyeknél a követelés értéke a keresetlevél hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság általi kézhezvételekor nem haladja meg a 2000 EUR összeget, az összes kamat, kiadás és költség nélkül.
- A másik feltétel, hogy a jogvitának határokon átnyúlónak kell lennie.

A rendelet alkalmazásában határokon átnyúló ügynek minősül az, amelyben legalább az egyik fél az eljáró bíróság székhelye szerinti tagállamtól eltérő tagállamban rendelkezik állandó lakóhellyel vagy szokásos tartózkodási hellyel. Az állandó lakóhelyet a 44/2001/EK rendelet 59. és 60. cikkével összhangban kell meghatározni. Annak meghatározásához, hogy határokon átnyúló ügyről van-e szó, a keresetlevélnek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz e rendelettel összhangban történő benyújtásának időpontja az irányadó.

Több kivétel is van azonban a rendelet tárgyi hatálya alól:

- az adó-, vám- és közigazgatási ügyek,
- valamint az államnak az államhatalom gyakorlása során hozott aktusai vagy elkövetett mulasztásai miatti felelősségére (“acta jure imperii”) alapozott kérelmek,
- természetes személyek személyi állapota, jog- és cselekvőképessége;
- házassági vagyoni jogon, tartási kötelezettségeken, valamint végrendeleten és öröklésen alapuló jogok;
- csődeljárás, fizetésképtelen társaságok vagy más jogi személyek felszámolására vonatkozó eljárások, csődegyezség, kényszeregyezség és hasonló eljárások;
- szociális biztonság;
- választottbíráskodás;
- munkajog;
- ingatlan bérlete, a pénzbeli követelésekre irányuló keresetek kivételével; vagy
- a magánélet tiszteletben tartásához való jog és a személyiségi jogok megsértése, beleértve a rágalmozást is.

A felperes a kis értékű követelések európai eljárását az **I. mellékletben meghatározott egységesített “A” keresetlevél formanyomtatvány** kitöltésével, és annak a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz történő közvetlen — postai úton, illetve bármilyen egyéb, az eljárás megindításának helye szerinti tagállam által elfogadott kommunikációs eszközzel, például faxon vagy e-mailben — benyújtásával indítja meg. A keresetlevél tartalmazza a követelést alátámasztó bizonyítékok leírását, és ahhoz csatolni kell — amennyiben szükséges — az azt alátámasztó egyéb iratokat. A rendelet nem teszi kötelezővé ebben az eljárásban a jogi képviselést.

Amennyiben a kereset a rendelet hatályán kívül eső ügyre vonatkozik, a bíróság erről tájékoztatja a felperest. Ha a felperes nem vonja vissza keresetét, a bíróság azon tagállam eljárási jogának megfelelően tárgyalja az ügyet, amely tagállamban az eljárást lefolytatják.

Amennyiben a bíróság megállapítja, hogy a felperes által szolgáltatott információk nem megfelelőek, illetve nem elég egyértelműek, vagy ha a keresetlevél hiányos, a bíróság lehetőséget ad a felperesnek a **keresetlevél kiegészítésére vagy kijavítására**, illetve a bíróság által megjelölt további információk vagy iratok benyújtására, vagy a kereset visszavonására, a bíróság által előírt határidőn belül, kivéve, ha a követelés nyilvánvalóan alaptalan, vagy a kérelem nem elfogadható. A **bíróság** e célra a **II. mellékletben meghatározott “B” formanyomtatványt használja**.

A kis értékű követelések európai eljárása írásbeli. A bíróság tárgyalást csak akkor tart, amennyiben ezt szükségesnek itéli, vagy ha valamelyik fél ezt kéri. A bíróság az erre vonatkozó kérelmet elutasíthatja, ha úgy itéli meg, hogy — tekintettel a körülményekre — az ügy tisztességes elbírálásához nyilvánvalóan nincs szükség tárgyalásra.

Az elutasítást írásban meg kell indokolni, az ilyen végzés ellen külön fellebbezésnek nincs helye. Nem egyértelmű ugyanakkor a rendelet alapján, hogy mit kell érteni e körben a tisztességes eljárásról, ezért ezt a nemzeti bírósági gyakorlatnak kell kialakítani.

Fontos megjegyezni, hogy a bíróság nem kötelezheti a feleket a követelés jogi minősítésére, s amennyiben szükséges, tájékoztatja a feleket az eljárási kérdésekről. Törekednie kell a felek közötti egyezség létrehozására. A rendelet eltérő rendelkezése hiányában a **kis értékű követelések európai eljárására azon tagállam eljárási joga alkalmazandó, amelyben az eljárást lefolytatják**.

Az alperes válaszában a bírósághoz való beérkezését követő 14 napon belül a válasz és az esetleges alátámasztó iratok egy példányát a bíróság megküldi a felperesnek. Amennyiben válaszában az alperes kijelenti, hogy valamely nem pénzügyi követelés értéke meghaladja a 2. cikk (1) bekezdésében megállapított összeghatárt, a bíróság 30 napon belül — azt követően,

hogy a választ megküldték a felperesnek —, megállapítja, hogy a követelés e rendelet hatálya alá tartozik-e. E döntés ellen külön fellebbezésnek nincs helye.

A keresetlevelet, a választ, az esetleges viszontkeresetet, a viszontkeresetre adott esetleges választ és adott esetben az azt alátámasztó iratok leírását a bíróság nyelvén vagy nyelveinek valamelyikén kell benyújtani. Amennyiben a bírósághoz beérkező bármely további okirat nem az eljárás nyelvén készült, a bíróság kizárólag akkor kérheti ezen okirat lefordítását, ha az szükségesnek tűnik az ítélet meghozatalához. Bármelyik peres fél megtagadhatja valamely irat átvételét, abban az esetben, ha az nem a következő nyelvek egyikén készült: 1. az átvevő tagállam hivatalos nyelve, vagy amennyiben annak a tagállamnak több hivatalos nyelve is van, a kézbesítés helyének vagy annak a helynek a hivatalos nyelve vagy hivatalos nyelveinek egyike, ahová az iratot küldeni kell; vagy 2. a címzett számára érthető nyelv. Ebben az esetben a bíróságnak fel kell hívnia a másik felet, hogy gondoskodjon az irat lefordításáról.

Bár a rendelet a kis értékű követelések európai eljárásában hozott ítélet felülvizsgálatát szabályozza, ezek az előírások a magyar eljárásjogi terminológia alapján a kézbesítési vélelem megdöntésével mutatnak inkább rokonságot.

Az alperes kérelmezheti a kis értékű követelések európai eljárásában hozott ítélet felülvizsgálatát (Magyarországon ez a Pp. XII. fejezetében szabályozott fellebbezést jelenti) az ítéletet meghozó tagállam hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósága előtt, amennyiben:

- a keresetlevelet vagy a tárgyalásra szóló idézést a 805/2004/EK rendelet 14. cikkében foglaltaknak megfelelően olyan módon kézbesítették, amely nem nyújt bizonyítékot a személyes kézhezvételre; valamint a kézbesítésre számára fel nem róható okból nem megfelelő időben került sor ahhoz, hogy a védekezéshez szükséges előkészületeket meg tudja tenni, feltéve, hogy haladéktalanul cselekszik.
- az alperes a kereset ellen vis maior, vagy rendkívüli körülmények miatt, számára fel nem róható okból nem tudott kifogást emelni, feltéve, hogy haladéktalanul cselekszik.

Amennyiben a bíróság elutasítja a felülvizsgálatot azon az alapon, hogy az előbb említett okok egyike sem áll fenn, az ítélet hatályban marad. Ha azonban úgy határoz, hogy a **felülvizsgálat** ezen okok valamelyike alapján **indokolt, a kis értékű követelések európai eljárásában hozott ítélet** — a rendelet szóhasználatával élve — **semmis**.

Másik tagállamban való elismerés és végrehajtás

A valamely tagállamban a kis értékű követelések európai eljárásában hozott ítéletet a többi tagállamban végrehajthatóvá nyilvánítási eljárás és az elismerés kifogásolásának bármilyen lehetősége nélkül el kell ismerni, és végre kell hajtani. **A bíróság bármelyik fél kérésére térítésmentesen kiállítja a kis értékű követelések európai eljárásában hozott ítéletre vonatkozó tanúsítványt a IV. mellékletben meghatározott "D" formanyomtatvány kitöltésével.**

Magára a **végrehajtási eljárásra a végrehajtás szerinti tagállam jogszabályai vonatkoznak**. A kis értékű követelések európai eljárásában hozott bármely ítéletet ugyanolyan feltételekkel kell végrehajtani, mint a végrehajtás szerinti tagállamban hozott ítéletet.

A végrehajtást kérő fél köteles benyújtani az ítélet egy példányát, amely megfelel a hitelesség megállapításához szükséges feltételeknek, valamint a tanúsítvány egy példányát, illetve szükség esetén annak fordítását a végrehajtás szerinti tagállam hivatalos nyelvére, vagy — amennyiben az adott tagállamban több hivatalos nyelv is van — a kért végrehajtás helyén az adott tagállam jogának megfelelően bírósági eljárásokban alkalmazott hivatalos nyelvre vagy hivatalos nyelvek valamelyikére, vagy valamely egyéb nyelvre — amelyről a végrehajtás szerinti tagállam jelezte, hogy elfogadja.

3. Határozat

Az alperesi érdemi ellenkérelem vagy a felperesnek a viszontkereset vonatkozásában előterjesztett **érdemi ellenkérelmének** a bírósághoz történő **beérkezésétől számított** — vagy ha határidőn belül nem kapja meg az érintett fél válasz-formanyomtatványát, a határidő lejártától számított — **30 napon belül a bíróság ítéletet hoz**. Az ítéletet kézbesíteni kell a feleknek.

Ezen főszabálytól a **következő esetekben térhet el az eljáró bíróság**:

- felhívja a feleket, hogy meghatározott — 30 napot meg nem haladó — határidőn belül nyújtsanak be további információkat a követeléssel kapcsolatban;
- bizonyításfelvételt tart szükségesnek; vagy
- tárgyalásra idézi a feleket, amelyet az idézéstől számított 30 napon belül kell megtartani.

A bíróság kizárólag abban az esetben alkalmazhat szakértői bizonyítást vagy szóbeli valamostételt, ha ez az ítélethozatalhoz szükséges. A bíróság az erről szóló döntés meghozatalakor köteles figyelembe venni a költségeket, és a bizonyításfelvétel legegyszerűbb és legkevésbé terhelő módját kell használnia.

4. Jogorvoslat, az ítélet végrehajthatósága

Az ítélet ellen a **nemzeti Pp. szerinti fellebbezésnek van helye**, azzal az eltéréssel, hogy az ítélet a lehetséges jogorvoslati eszközöktől függetlenül, azaz előzetesen végrehajtható. Biztosíték nyújtása nem követelhető.

A „D” formanyomtatvány tartalmát a tagállamban erre feljogosított személynek kell lefordítania. Magyarország mindezzel kapcsolatban azt a nyilatkozatot tette, hogy a „D” formanyomtatvány szerinti tanúsítványt minden esetben magyar nyelvű fordítással ellátva kell benyújtani.

Fontos tudni, hogy valamely másik tagállamban a kis értékű követelések európai eljárásban hozott ítélet végrehajtását kérő fél nem kötelezhető arra, hogy a végrehajtási eljárásra jogosult képviselőként kívül meghatalmazott képviselővel, vagy levelezési címmel rendelkezzen a végrehajtás szerinti tagállamban.

Az egyik tagállamban a kis értékű követelések európai eljárásában hozott ítéletnek egy másik tagállamban történő végrehajtását kérelmező jogosulttól nem követelhető — függetlenül annak elnevezésétől — biztosíték, óvadék vagy letét azzal az indokkal, hogy külföldi állampolgár, vagy hogy nem rendelkezik állandó lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel a végrehajtás szerinti tagállamban.

A **végrehajtást** egyébként azon személy kérelme alapján, aki ellen a végrehajtást kérték, a végrehajtás szerinti **tagállam hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósága elutasítja**, amennyiben a kis értékű követelések európai eljárásában hozott **ítélet összeegyeztethetetlen a valamely tagállamban vagy harmadik országban hozott bármely korábbi ítélettel**, feltéve, hogy:

- a korábbi ítélet ugyanazon jogalap tárgyában, ugyanazon felek között született;
- a korábbi ítéletet a végrehajtás szerinti tagállamban hozták, vagy az megfelel a végrehajtás szerinti tagállamban való elismeréséhez szükséges feltételeknek; valamint
- az összeegyeztethetlenséget a kis értékű követelések európai eljárása során hozott ítéletet meghozó tagállamban a bírósági eljárás keretében nem hozták fel kifogásként, és nem is lehetett volna azt kifogásként felhozni.

A végrehajtás szerinti tagállamban a **kis értékű követelések európai eljárásában hozott ítélet érdemi felülvizsgálatának nincs helye**.

Amennyiben valamelyik fél jogorvoslattal élt a kis értékű követelések európai eljárásában hozott ítélettel szemben vagy ilyen jogorvoslat még lehetséges, vagy a fél a 18. cikk értelmében felülvizsgálati kérelemmel élt, a végrehajtás szerinti tagállam hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósága vagy illetékes hatósága azon fél kérelmére, aki ellen a végrehajtást kérték:

- a végrehajtási eljárást biztosítási intézkedésekre korlátozhatja;
- a végrehajtást az általa meghatározott biztosíték nyújtásától teheti függővé; vagy
- kivételes körülmények fennállása esetén felfüggesztheti a végrehajtási eljárást.

OSZTOVITS ANDRÁS

A FOGYASZTÓI JOGÉRVÉNYESÍTÉS HAGYOMÁNYOS ÚTJAI A HAZAI SZABÁLYOZÁS TÜKRÉBEN

Felhasznált irodalom:

KIRÁLY MIKLÓS: Az Európai Közösségek irányelveinek hatása a szerződési jogra a fogyasztóvédelem területén. Magyar Jog, 2000/6., 330-332.; KOVÁCS BÁLINT — NEMESSÁNYI ZOLTÁN: Az első magyar előzetes döntéshozatali eljárás margójára: a közösségi jog visszaható hatályának és a Dzodzi-elv alkalmazhatóságának kérdése. Európai Jog, 2006/1., 3-11.; OSZTOVITS ANDRÁS: A közösségi jog hatása a fogyasztói szerződések magyar szabályozására és joggyakorlatára. Gazdaság és Jog, 2009/12., 11-15.; OSZTOVITS ANDRÁS — VIRÁG CSABA: Illetékességi kikötés, mint tisztességtelen szerződési feltétel — kérdések és kételyek a közösségi és a magyar jog tükrében. Magyar Jog, 2008/8., 523-541.; SZÉCSÉNYI-NAGY KRISTÓF: A fizetési meghagyásos eljárás, In.: Varga István (szerk.): Polgári nemperes eljárások joga; 855. o.; VÉKÁS LAJOS: Európai közösségi fogyasztóvédelmi magánjog. in: Vékás Lajos (szerk.): Európai közösségi jogi elemek a magyar magán- és kereskedelmi jogban. KJK-Kerszöv, 2001, Budapest; 43-58.; VÉKÁS LAJOS: Javaslat az általános szerződési feltételek Ptk-beli szabályozásának kijavítására. Jogtudományi Közlöny, 2000/12., 485-492.; Vékás Lajos: A Ptk. 209. §-nak megmértetése az Európai Közösségek Bírósága előtt. Európai Jog, 2004/6., 8-11.

Jogforrások:

A Tanács 93/13/EGK irányelve (1993. április 5.) a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről, az Európai Parlament és a Tanács 593/2008/EK rendelete (2008. június 17.) a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról (Róma I.), a Tanács 44/2001/EK rendelete (2000. december 22.) a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról, 1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról, 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről, 1978. évi 2. törvényerejű rendelet a Polgári Törvénykönyv módosításáról és egységes szövegről szóló 1977. évi IV. törvény hatálybalépéséről és végrehajtásáról (Ptké II.), 2009. évi L. törvény a fizetési meghagyásos eljárásról

I. Fizetési meghagyásos eljárás

I.1. I.1.A szabályozás alapjai

A fizetési meghagyásos eljárás célja a nem vitatott pénzkövetelések egyszerűsített eljárásban, peren kívül történő elintézése, melynek átfogó reformjára a **2009. évi L. törvény** kihirdetésével került sor. A legfontosabb változtatás, hogy az eddig bírósági hatáskörbe tartozó eljárás 2010. június 1-jei hatállyal közjegyzői hatáskörbe került át.

A hatáskör áttelepítés legfőbb okai az elektronikus fizetési meghagyásos eljárás infrastruktúrájának kiépítési lehetőségei, valamint a bíróságok ügyterhének csökkentése volt. Előbbi kapcsán a döntő érvként szerepelt, hogy a Magyar Országos Közjegyzői Kamara (MOKK) vállalta a jelentős anyagi ráfordítást igénylő elektronikus rendszer kiépítését. (2009. évi L. törvény általános indokolása) Utóbbi esetben azon érdekek kívánt megfelelni a törvényalkotó, hogy a bíróságok tevékenységét az érdemi jogviták eldöntése képezze.

A fizetési meghagyásos eljárás tárgyi hatálya a lejárt (BH1975.320),összegszerűen meghatározott (EBH2000. 316) pénzkövetelések érvényesítésére terjed ki.

Ezzel kapcsolatban fontos kiemelni a következőket:

- Az ingó dolog kiadására irányuló igények 2010. június 1-jétől már nem képezik az eljárás tárgyát, így az érvényesítésükre a peres eljárás szolgál.
- A Pp. (és a fizetési meghagyásos eljárásról szóló 2009. évi L. törvény) nem határozza meg azokat a jogviszonyokat, amelyekből a pénzkövetelések eredhetnek. Ebből az következhet, hogy bármely polgári jogi jogviszonyból (személyi jogi, családjogi, dologi jogi, kötelmi jogi, öröklési jogi, munkajogi, társasági jogi, szövetkezeti jogi) eredhet az érvényesíteni kívánt pénzkövetelés. Továbbá a követelés alapjául kvázi kontraktuális kötelmek (pl. jogalap nélküli gazdagodás) és a deliktuális (kvázi deliktuális) kötelmek (kártérítési követelések) is szolgálhatnak. Tehát a pénzkövetelés keletkezésnek jogalapját a jogalkotó nem szőkíti le, minden, polgári jogi jogviszonyból keletkező pénzkövetelés az eljárás alkalmazási területébe tartozik.
- A pénzkövetelések köre annyiban azonban behatárolásra kerül, hogy kizárólag lejárt követelések, illetve követelésrészek érvényesítésére szolgál az eljárás. A jövőre vonatkozó pénzköveteléseket csak per útján lehet érvényesíteni. Így a törvényen alapuló tartásdíj le nem járt részleteit a jogosult fizetési meghagyásos eljárásban nem tudja érvényesíteni, számára a peres eljárás áll rendelkezésre. (BH1975. 320)
- A fizetési meghagyásos eljárás lefolytatása a közjegyző hatáskörébe tartozik, ezért a jogosult a fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmével a 2009. évi L. törvényben meghatározott szabályok szerint a közjegyzőhöz köteles fordulni. A közjegyző eljárása, mint polgári nemperes eljárás - az egyéb közjegyzői nemperes eljárásokkal összhangban — a bíróság eljárásával azonos hatályú. (2009. évi L. törvény I. és 2. szakaszához fűzött indokolás)

Illetékesség

I.2.

A fizetési meghagyásos eljárásban a **közjegyző az ország egész területére illetékes, illetékesség kikötésének ebben az eljárásban helye nincs.**

Az elektronikus úton előterjesztett fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmek elosztása a MOKK rendszerének alkalmazásával automatikusan, a mentesítés esetét kivéve a közjegyzői székhelyek között egyenlő arányban történik.

A papír alapon benyújtott és a szóban előterjesztett fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem folytán indult eljárásban **az a közjegyző jár el, akihez a fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmet benyújtották, illetve akinél a kérelmet előterjesztették. A kérelmet a fél bármelyik közjegyzőnél benyújthatja vagy előterjesztheti.**

A fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem formai-tartalmi követelményei

I.3.

A fizetési meghagyás kibocsátása iránti **kérelmet szóban, írásban, vagy elektronikus úton lehet benyújtani.** Írásban **egy példányban**, az erre rendszeresített űrlapon kell benyújtani. A költségkedvezmény iránti kérelem, az igazolási kérelem, a kézbesítési vélelem megdöntése iránti kérelem, részletfizetés és fizetésre halasztás engedélyezése iránti kérelem, valamint a félbeszakadással összefüggő beadványok kivételével a beadványokhoz melléketeket csatolni nem lehet. **A beadványhoz meghatalmazás sem csatolható; azt vagy magára a beadványra kell rávezetni, vagy a beadványnak tartalmaznia kell a meghatalmazott azon nyilatkozatát, hogy az ügyben érvényes és hatályos írásbeli meghatalmazással rendelkezik.** A fél a nem jogi képviselőnek adott meghatalmazást a közjegyzőnél szóban is előterjesztheti.

Elektronikus úton beadványt kizárólag erre rendszeresített űrlapon lehet benyújtani, és a beadványt minősített elektronikus aláírással és minősített időbélyegzővel kell ellátni vagy a hivatalos iratok elektronikus kézbesítéséről és az elektronikus tértivevényről szóló törvényben foglalt, a természetes személy hivatalos iratainak a hivatalos szervhez történő elektronikus kézbesítésére (benyújtására) vonatkozó szabályok szerint kell benyújtani.

Ellentmondás

I.4.

A fizetési meghagyás ellen a kötelezett annak kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a közjegyzőnél ellentmondással élhet. Ha az ellentmondás a fizetési meghagyásnak csak valamely része vagy rendelkezése ellen irányul, a fizetési meghagyásnak az ellentmondással nem érintett része (rendelkezése) jogerőre emelkedik.

Nem tekinthető a fizetési meghagyás megtámadásának, ha a kötelezett csak a fizetésre halasztás vagy részletfizetés engedélyezését kéri; ilyen kérelem előterjesztésére az ellentmondásra nyitva álló határidőn belül van lehetőség.

Ha a fizetési meghagyást ellentmondással határidőn belül nem támadták meg, annak ugyanolyan hatálya van, mint a jogerős ítéletnek. Ha a kötelezett a fizetési meghagyást kellő időben ellentmondással nem támadja meg, a közjegyző a meghagyás kiadmányát jogerősítési záradékkal látja el, és így kézbesítetteti a jogosultnak.

1.5. Perré alakulás

A kellő időben előterjesztett **ellentmondás folytán** a fizetési meghagyásos eljárás - az ellentmondással érintett részben - **perré alakul** át. Ilyenkor a közjegyző az ellentmondásról szóló értesítést az ellentmondással együtt az ellentmondás beérkezésétől számított nyolc napon belül kézbesíti a jogosultnak. Ha a közjegyző a határidőt elmulasztja, az értesítés a határidő utolsó napját követő munkanapon a MOKK rendszere útján a közjegyző nevében automatikusan kerül kézbesítésre a jogosultnak. A közjegyző az ellentmondásról szóló értesítés kézbesítésével egyidejűleg felhívja a jogosultat, hogy az értesítés kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a bíróságnak benyújtott beadványon a peres eljárás illetékét rója le és az ügyre vonatkozó részletes tényállításait adja elő és bizonyítékait terjessze elő.

A közjegyző az ellentmondásról szóló értesítésnek a jogosult részére történő kézbesítését követően a fizetési meghagyásos eljárás MOKK rendszerében rögzített iratainak, a MOKK rendszerén keresztül kinyomtatott példányát (a továbbiakban: aktanyomat) megküldi a fizetési meghagyás iránti kérelemben a jogosult által megjelölt bíróságnak.

1.6. 1.6. Fizetési meghagyásos eljárás díja

A fizetési meghagyásos eljárás díjának alapja a pénzkövetelés eljárás megindításakor fennálló, járulékok nélkül számított értéke (díjalap). A díjalap után az eljárási díj mértéke:

- az alapeljárásban 3%, de legalább 5000 forint és legfeljebb pedig 300 000 forint;
- a részletekben való teljesítés, fizetésre halasztás iránt kezdeményezett eljárásban 1%, de legalább 5000 forint, legfeljebb 15 000 forint;
- a kiszabott pénzbírság megfizetésére halasztás vagy részletfizetés engedélyezése iránt kezdeményezett eljárásban 1%, de legalább 5000 forint, legfeljebb 15 000 forint.

2. Bírósági peres eljárás

Ászf-ben, és/vagy fogyasztói szerződésben alkalmazott tisztességtelen szerződési feltétellel kapcsolatos bírósági igényérvényesítési lehetőségeket, a vonatkozó szabályokat többféle szempontból is csoportosíthatjuk, így például:

- ki jogosult a tisztességtelenség megállapítása iránt per indítani (perbeli legitimáció)
- milyen jogforrások irányadók akkor, ha „külföldi tényállású” az ilyen jogvita a felek között (joghatósági, kollíziós jogi kérdések)

Hatásköri szabályok

2.1.

Az előbbi csoportosítás esetén a Pp. alapján eltérő hatásköri szabályokat találunk két esetre nézve. A 2006. évi III. törvény módosítás eredménye a **Pp. 23. § (1) bekezdés k) pontja**, melynek értelmében a tisztességtelen szerződési feltételek érvénytelensége tárgyában indított perek a megyei bíróság hatáskörébe tartoznak.

Megjegyezni kívánjuk, hogy a bírósági gyakorlatban az ilyen perek száma elenyésző azokhoz jogvitákhoz képest, amikor a felperes olyan szerződési feltétel alapján kíván vagyoni követelést érvényesíteni az alperessel szemben, amellyel kapcsolatban az alperes azzal védekezik — viszonytalanul —, hogy a követelt összeggel azért nem tartozik, mert az tisztességtelen szerződési feltétel alapján járna a felperesnek. Ilyen esetben az a sajátos eljárásjogi helyzet alakul ki, hogy nem feltétlenül megyei bíróság lesz az, akinek állást kell foglalnia a vitatott szerződési feltétel esetleges tisztességtelenségéről, mivel itt a per tárgya vagyoni jogi követelés, amelyre nézve a Pp. 23. § (1) bekezdésének a) pontja alapján az ötmillió forintos értékhatár vonatkozik.

Perindításra jogosultak köre

2.2.

A Ptk. garanciális jellegű, a szerződéskötéskor kevésbé előnyösebb helyzetben lévő fél, a **fogyasztó** érdekeit védő szabálya, hogy az egyes szerződési feltételek érvényességét utóbb **vitathatja a bíróság előtt**. Ennek a szabályozásnak a logikája abban rejlik, hogy egy blanketta szerződés megkötésekor nincs abban a helyzetben a fél, hogy kérje annak módosítását, hanem csak egyet tehet: vagy aláírja az egészet, vagy egyáltalán nem köt szerződést. A gyakorlatban legtöbbször azonban nem az egész szerződéssel, hanem csak egyes feltételei kapcsán merül fel az, hogy az egyoldalú előnyöket biztosít az egyik fél számára, bármilyen ellentételezés nélkül. Mivel ezt a feltételt a szerződés megkötésekor „nem lehet” módosítani — vagy csak elenyésző számban hajlandó a fogyasztó kedvéért erre a másik fél — utólagos, bírósági módosítást tesz lehetővé a jogszabály.

A Ptk. 209/A. § éles különbséget tesz a fogyasztói-, illetve az ilyenek nem minősülő szerződésekben alkalmazott ászf-ek között. Ez utóbbi esetben — az (1) bekezdés értelmében - az ászf-ként a szerződés részévé váló tisztességtelen kikötést a sérelmet szenvedett fél megtámadhatja. Ezzel szemben — a (2) bekezdés értelmében - a fogyasztói szerződésben az ászf-ként a szerződés részévé váló, továbbá a fogyasztóval szerződő fél által egyoldalúan, előre meghatározott és egyedileg meg nem tárgyalta tisztességtelen kikötés semmis.

Mindennek ezért van gyakorlati jelentősége, mert a **Ptk. a XXI. fejezetben eltérően szabályozza a semmisség, illetve a megtámadhatóság jogintézményét.** Az érvénytelenség e két formája között az alapvető különbség, hogy míg a megtámadható szerződések csak — a törvényben meghatározott határidőn belül történő — eredményes megtámadás következtében válnak ex tunc hatállyal érvénytelenné, addig a semmis szerződések ex tunc hatályú érvénytelensége a törvény erejénél fogva következik be: a semmisség megállapításához külön eljárásra nincs szükség, arra bárki határidő nélkül hivatkozhat.

A bírói gyakorlat ezt mindig is úgy értelmezte, hogy a semmisséget a bíróságnak hivatalból kell észlelnie.

A hivatalból észlelés kötelezettsége valamennyi semmisségi okra vonatkozik — ha annak fennállta nyilvánvaló — a bíróság tehát nem mérlegelhet, nem „válogathat” az egyes semmisségi okok között, hiszen semmisség esetén maga a törvény ítélte az érdeksérelmet olyan súlyúnak, hogy a felek akaratától függetlenül megtagadta a célzott joghatás elérését. A semmisség ezen főszabálya alól éppen a Ptk. 209/A. § (2) bekezdése tartalmaz egy kivételt, mely szerint a semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni. Ezt nevezzük **relatív semmisségnek**; a törvény csak a szerződő felek egyikét kívánja védelmezni a semmisség jogkövetkezményeivel szemben.

Sajátos módon ezt a magyar szabályozást erősítette meg az EuB is a C-243/08. sz. Pannon GSM ügyben hozott ítéletében is, ahol a rendelkező rész 2. pontjában kimondta — a 93/13/EGK irányelv 6. cikkét értelmezve: a nemzeti bíróság hivatalból köteles vizsgálni valamely szerződési feltétel tisztességtelen jellegét, amennyiben rendelkezésre állnak az e tekintetben szükséges ténybeli és jogi elemek. Ha álláspontja szerint az ilyen feltétel tisztességtelen, annak alkalmazását mellőzi, kivéve, ha ezt a fogyasztó ellenzi.

A fogyasztói szerződésekben alkalmazott tisztességtelen ászf-vel szembeni hatékony fellépés azonban nem biztosítható kizárólag az egyéni igényérvényesítés lehetőségének megteremtésével. A fogyasztók ugyanis gyakran nem ismerik fel, hogy a velük szerződő, és a szerződés feltételeit diktáló fél tisztességtelen feltételt alkalmaz, valamint nehézséget okozhat számukra a peres eljárás költségeinek előlegezése is. A 93/13/EGK irányelv — és a vonatkozó EuB-i joggyakorlat — abból indul ki, hogy a fogyasztói szerződésekben jelen lévő egyenlőtlenség kizárólag egy kívülálló személy, a bíróság segítségével egyenlíthető ki. **A Ptk. 209/B. §-a ezért - összhangban az irányelv 7. cikkével - megteremti a lehetőséget arra, hogy a fogyasztókkal kötött szerződések ászf-jeivel szemben egyes szervezetek is fellépjenek.** A keresetindításra jogosultak körét a Ptké. II. 5. §-a határozza meg. E szerint megtámadásra jogosult: a) az ügyész, b) a miniszter, az országos hatáskörű szerv, továbbá központi hivatal vezetője, c) a jegyző és a főjegyző, d) a gazdasági és a szakmai kamara, érdek-képviselői szervezet, e) a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, f) az Európai Unió bármely tagállamának joga alapján létrejött azon minősített szervezet - az általa védett fogyasztói érdekek védelme körében -, amely a fogyasztók védelme céljából a jogsértéstől eltoltó határozatokról szóló 98/27/EK irányelv 4. cikkének (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepel, feltéve, hogy az általános szerződési feltétel alkalmazója, nyilvánosságra hozója, illetve alkalmazásra ajánlója a Magyar Köztársaság területén fejt ki tevékenységét.

A Ptké. II. 5. § f) pontjában meghatározott szervezetek listáját az Európai Bizottság közleményben teszi közzé. (A közlemény legfrissebb változatát lásd: HL C 287, 27/11/2009. I—39. o.) A közlemény értelmében Magyarországon feljogosított szervezetek a következők: Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége, Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület, Magyar Energiafogyasztók Szövetsége, Csepeli Fogyasztóvédelmi Egyesület, Magyar Autók-

lub Egyesület, Csalán Környezet és Természetvédő Egyesület, Fogyasztói Jogérvényesítő Szervezet.

A magyar bírósági joggyakorlatban sokáig vitatott volt, hogy megfelelően történt-e a 93/13/EGK irányelv átültetése a Ptké. II-be. Az ilyen perekben a legtöbb alperesi kifogás ezzel kapcsolatban az ügyészség perbeli legitimációjára irányult, sérelmezve azt, hogy azt kifejezetten nem sorolja fel az irányelv, és egy állami közhatalmi eszközzel felruházott szervezetnek biztosított közérdekő keresetindítási jog nincs összhangban az irányelv céljaival. A Legfelsőbb Bíróság a **BH 2008. 249.** számon közzétett eseti határozatában kimondta, hogy az irányelv 7. cikk (1) bekezdése a tagállamok számára „megfelelő és hatékony eszközök” alkalmazását írja elő annak érdekében, hogy megszüntetésre kerüljön a fogyasztói szerződésekben a tisztességtelen feltételek alkalmazása. A keresetindításra jogosultak körének viszonylag tág meghatározása e cél elérését szolgálja, az ügyész perbeli jogának megvonása az ilyen típusú perek számának csökkenésére vezetne, mely a hatékony fogyasztóvédelem biztosítása céljának nem felel meg.

A Ptk. 209/B. § (1) bekezdése értelmében a bíróság a **tisztességtelen kikötés érvénytelenségét a kikötés alkalmazójával szerződő valamennyi félre kiterjedő hatállyal állapítja meg.** A közérdekő kereset benyújtására jogosult fél kérheti továbbá az olyan ászf tisztességtelenségének megállapítását is, amelyet fogyasztókkal történő szerződéskötések céljából határoztak meg és tettek nyilvánosan megismerhetővé, akkor is, ha az érintett feltétel még nem került alkalmazásra. Ez utóbbi eljárásban, ha a bíróság megállapítja a sérelmes ászf. tisztességtelenségét, azt alkalmazása esetére (a jövőre nézve) - a kikötés nyilvánosságra hozójával szerződő valamennyi félre kiterjedő hatállyal - érvénytelenné nyilvánítja. A tisztességtelen szerződési feltétel alkalmazója köteles a fogyasztó igényét az ítélet alapján kielégíteni. A bíróság ítéletében továbbá eltiltja a tisztességtelen ászf. nyilvánosságra hozóját a feltétel alkalmazásától.

Sajátos, a gyakorlatban eddig ritkán alkalmazott szabályt tartalmaz a Ptk. 209/B. § (4) bekezdése. Eszerint az ilyen **per az ellen is megindítható, aki a fogyasztókkal történő szerződéskötések céljából meghatározott és megismerhetővé tett tisztességtelen általános szerződési feltétel alkalmazását nyilvánosan ajánlja.** A bíróság, ha megállapítja a sérelmes általános szerződési feltétel tisztességtelenségét, azt - alkalmazása esetére - érvénytelenné nyilvánítja, és eltiltja az alkalmazásra ajánlástól.

Az eredményes megtámadás következménye lehet az is, hogy abban az esetben, ha a bíróság jogerős határozata a szerződési feltételt annak alkalmazójával szerződő valamennyi félre kiterjedő hatállyal érvénytelenné nyilvánítja, a Ptké. II. 5/B. §-a alapján elrendelheti a határozatnak a jogsértő költségére országos **napilapban vagy más szokásos módon nyilvánosságra hozását.** A közzététel célja annak biztosítása, hogy az érvénytelenné nyilvánításról a lehető legtöbb fogyasztó tudomást szerezzen, valamint, hogy a hasonló feltételeket alkalmazóknak lehetősége legyen a tisztességtelen feltételüket módosítani. (A fogyasztók széleskörű tájékoztatása hiányában az ítéletek erga omnes hatálya nem érné el célját.) Amennyiben a bíróság elrendeli a közzétételt, annak tartalmát is meg kell határozni.

A közleménynek tartalmaznia kell a tisztességtelen kikötést, a tisztességtelenség tényét, és ennek indokait. A bíróság meghatározza továbbá a közzététel módját. A Ptk. Nem sorolja fel taxatív módon a lehetséges közzétételi módokat, kizárólag két példát határoz meg (országos napilap és internet). A közzététel költségeit az alperes köteles viselni.

A bírósági joggyakorlatban jelentkezett először az a jogértelmezési probléma, hogy miként kell értékelni azt az alperesi magatartást, amikor egy közérdekő perindítás során bejelenti az elsőfokú ítélet meghozatala előtt, hogy módosítja a vitatott szerződési feltételt: kell-e ilyenkor az eljáró bíróságnak változatlanul vizsgálnia azt, vagy azt már nem teheti meg?

A LB a Gfv.IX.30.366/2009/4. sz. ítéletében elvi élel mondta ki, hogy 93/13/EGK irányelv 7. cikk (2) bekezdése alapján az állapítható meg, hogy a cél a „megfelelő” és „hatékony” eszközök biztosítása a fogyasztói érdekek védelme érdekében, és e célnak pedig az felel meg, ha a keresettel támadott ÁSZF-ben szereplő szerződési kikötéseknek a peres eljárás során történő módosítása, hatályon kívül helyezése ne zárhassa ki a kereset érdemi vizsgálatát. Ez jelenti ugyanis a „hatékony” jogvédelmet, hiszen ilyen esetben a bíróság érdemben vizsgálja a keresetet, állást tud foglalni abban, hogy a kérdéses ÁSZF rendelkezés tisztességtelen szerződési kikötést a kereset benyújtásakor tartalmazott-e. E jogértelmezés az irányelv által is nevesített preventív hatással is járhat, mind az ÁSZF-et korábban alkalmazó jogalany, mind más jogalanyok későbbi szerződéses gyakorlata vonatkozásában. Ez a jogértelmezés természetesen nem jelenti annak lehetőségét, hogy a keresetlevél benyújtása előtt már nem hatályos ÁSZF rendelkezések tisztességtelen voltának megállapítását kérhetnék a közérdekű kereset benyújtására feljogosítottak. A fogyasztói érdekek hatékony védelmét éppen az szolgálja, hogy az alkalmazott tisztességtelen szerződési feltételek érvénytelensége iránti perekben a perindítást követően a támadott kikötés módosításával vagy hatálytalánításával ne lehessen megakadályozni valamennyi fogyasztóra kiterjedő ítélet meghozatalát. A közérdekű kereset az, amely a hátrányt szenvedett fogyasztókat mentesíti az egyéni perindítás terhe alól.

3.1. Joghatósági szabályok

3.1.

Az egész EU-ra kiterjedő területi hatállyal szabályozza a fogyasztói szerződésekből eredő jogvitákra irányadó joghatósági szabályokat a **44/2001/EK rendelet** — a jogirodalomban: **Brüsszel I. rendelet**. E jogforrás 15. cikk (1) bekezdése megismétli a fogyasztói szerződésekre vonatkozó legáltalánosabb és legközkeletőbb meghatározást, miszerint valamely személy, a fogyasztó által kereskedelmi vagy szakmai tevékenységén kívül eső céllal megkötött szerződés. Ezekre a kötelmi jogviszonyokra próbál a rendelet, a „gyengébbik felet”, a fogyasztót védő, számára kedvező joghatósági szabályokat biztosítani. (A 44/2001/EK rendelet 2002. március 1-jei hatálybalépése előtt a Brüsszeli Egyezmény szabályozta ugyanezeket a joghatósági kérdéseket.)

A fogyasztó fogalmát értelmezte az EuB a C 464/01. sz., Johann Gruber kontra BayWa AG ügyben meghozott ítéletében. Indokolásában az EuB rámutatott arra, hogy a Brüsszeli Egyezményben használt fogalmakat — amelyek között szerepel az egyezmény 13—15. cikke szerinti „fogyasztó” fogalma is — önállóan kell értelmezni, annak érdekében, hogy valamennyi szerződő államban biztosítani lehessen a szerződés egységes alkalmazását. A „fogyasztó” fogalmát megszorítóan kell értelmezni, és — a szerződés céljára és természetére tekintettel — a különleges szerződéssel érintett személy helyzetére, nem pedig az érintett személy szubjektív körülményeire kell hivatkozni, mivel ugyanazt a személyt bizonyos ügyletekkel kapcsolatban fogyasztónak, míg másokkal összefüggésben már gazdasági szereplőnek lehet tekinteni. A kizárólag az egyén magánfogyasztásával kapcsolatos szükségleteinek kielégítését célzó, szakmai tevékenységtől vagy ilyen céltól függetlenül kötött szerződés tartozik azon különleges rendelkezések hatálya alá, amelyeket az egyezmény a fogyasztó — mint gyengébbnek tartott fél — védelmére ír elő, ezzel szemben ez a védelem a szakmai tevékenység célját szolgáló szerződés esetén indokolatlan. Ebből az következik, hogy az Egyezmény 13—15. cikkében foglalt különös joghatósági szabályok főszabály szerint csak abban az esetben alkalmazhatók, ha a felek között kötött szerződés célja az érintett áru vagy szolgáltatás szakmai vagy kereskedelmi tevékenységtől független felhasználása.

A C-180/06. sz., Renate Ilsinger kontra Martin Dreschers, a Schlank & Schick GmbH felszámolójának minőségében ügyben hozott ítéletében ezt annyival egészítette ki az EuB, hogy a 44/2001/EK rendelet 15. cikke (1) bekezdésének szövege nem minden tekintetben azonos a Brüsszeli Egyezmény 13. cikke első bekezdésének megfogalmazásával. Közelebbről, míg az említett 13. cikk első bekezdése e rendelkezés 3. pontjának alkalmazási területét azokra a szerződésekre korlátozta, amelyek „tárgya szolgáltatás nyújtása vagy ingó dolog értékesítése”, addig a 44/2001. rendelet 15. cikke (1) bekezdésének c) pontja általánosabban és tágabban fogalmaz. Így az említett rendelet 15. cikkének (3) bekezdésével a fogyasztási szerződések joghatósági szabályainak hatálya alól kizárt meghatározott fuvarozási és személyszállítási szerződéseken kívül, ugyanezen cikk (1) bekezdésének c) pontja a tárgytól függetlenül az összes szerződésre vonatkozik, amennyiben azt a fogyasztó az eladóval kötötte, és az az utóbbi kereskedelmi vagy szakmai tevékenységébe tartozik. Egyebekben a Brüsszeli Egyezmény 13. cikke első bekezdése 3. pontjának a) és b) alpontjában részletesen megnevezett sajátos alkalmazási feltételek, amelyeknek az említett szerződéseknek eleget kell tenniük, ezt követően a 44/2001/EK rendelet 15. cikke (1) bekezdésének c) pontjában általánosabb megfogalmazásban szerepelnek annak érdekében, hogy az új kommunikációs eszközökre és az

3. Külföldi tényállású jogviták

Az egyes országok fogyasztóvédelmi szabályai — és vonatkozó hatósági-, bírósági gyakorlata — között a mai napig óriási különbségek vannak. Mindez elmondható — az ismert EU jogi szabályozás ellenére is — az EU egyes tagállamainak jogrendszerére-joggyakorlatára is. Egy-egy vállalkozás számára, aki éppen piacot keres a termékének vagy szolgáltatásának fontos szempont, hogy mennyire szigorúak az adott országban a fogyasztóvédelmi előírások, milyen kiadások árán tud azoknak megfelelni. Az üzleti életben nem ritka jelenség, hogy a szolgáltatók vagy kereskedők az általuk rendszeresített ászf-ben igyekeznek az adott szerződésből eredő jogvitát olyan ország területére vinni, amelynek az igazságszolgáltatási rendszerét jobban ismerik (**joghatósági kikötés**), és/vagy azt is meghatározni, hogy azt a jogvitát — függetlenül a másik szerződő fél állampolgárságára, vagy a szerződéskötés helyszínére — melyik ország nemzeti szabályai alapján kelljen elbírálni (**jogválasztási kikötés**). Mindkét kikötés sérelmesnek bizonyulhat a fogyasztó számára, számos jogosultságától megfoszthatják ilyen módon, ezért jelenleg uniós normák igyekeznek ezeknek a nem kívánatos szerződési feltételeknek az alkalmazását megakadályozni.

elektronikus kereskedelem fejlődésére tekintettel a fogyasztók számára nagyobb védelmet biztosítanak. Ebből következik, hogy a 44/2001/EK rendelet 15. cikke (1) bekezdése c) pontjának hatálya nem korlátozódik azokra az esetekre, amelyekben a felek visszerhes kötelezettségeket vállaltak.

Nem minden fogyasztói szerződésre ad ugyanakkor a rendelet az általánostól eltérő, speciális rendelkezéseket, hanem csak a következő jogvitákra: melyeknek tárgya ingó dolgok részletfizetésre történő értékesítése; vagy olyan részletekben visszafizetendő kölcsön vagy bármely egyéb hitel, amelyet áruk vételének finanszírozására nyújtanak; vagy minden más esetben, a szerződést olyan személlyel kötötték, aki a fogyasztó lakóhelyének tagállamában kereskedelmi vagy szakmai tevékenységet folytat, vagy ilyen tevékenysége bármilyen módon az említett tagállamra, illetve több állam között az említett tagállamra is irányul, és a szerződés az ilyen tevékenység körébe tartozik.

Nem alkalmazhatók ugyanakkor e speciális rendelkezések a fuvarozási és személyszállítási szerződésekre, kivéve az ugyanazért az árért utazást és szállást biztosító szerződést.

A globális gazdaság keretei között gyakran előfordul, hogy egy kereskedő, vagy szolgáltató több országban is kifejti tevékenységét, ugyanakkor székhelye csak egy országban található.

Ezt a rendelet 15. cikk (2) bekezdése úgy szabályozza, hogy amennyiben a fogyasztó a tagállamban lakóhellyel vagy székhellyel nem rendelkező, azonban valamely tagállamban fiókteleppel, képvisellel vagy más telephellyel rendelkező féllel köt szerződést, a fióktelep, a képviselő vagy más telephely működéséből származó jogvitában a felet úgy kell tekinteni, mintha a lakóhelye vagy székhelye az említett államban lenne.

A fogyasztói szerződésekre vonatkozó speciális joghatósági szabályok alkalmazásának is előfeltétele, hogy az alperes rendelkezzen valamelyik EU tagállam területén lakóhellyel, illetve székhellyel.

Amennyiben ez az előfeltétel teljesül, úgy a fogyasztó a másik szerződő fél ellen akár annak a tagállamnak a bíróságai előtt, ahol a fél lakóhellyel vagy székhellyel rendelkezik, akár saját lakóhelyének bíróságai előtt indíthat eljárást. A fogyasztó ellen ugyanakkor a másik szerződő fél kizárólag a fogyasztó lakóhelyének bíróságai előtt indíthat eljárást. Ezek a rendelkezések nem érintik a viszontkereset indításához való jogot annál a bíróságnál, amely előtt e szakasznak megfelelően az eredeti kereset nyomán indult peres eljárás folyamatban van.

Garanciális jellegű a 17. cikk azon előírása, hogy az előbb ismertetett speciális szabályoktól kizárólag olyan megállapodással lehet eltérni, amely a jogvita keletkezését követően jött létre; vagy lehetővé teszi a fogyasztó számára az előbb felsoroltaktól eltérő bíróságok előtti perindítást; vagy a szerződés megkötésének időpontjában azonos tagállam területén lakóhellyel vagy szokásos tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó és a másik fél között jött létre, az említett állam bíróságainak joghatóságát köti ki, amennyiben az ilyen megállapodás az említett állam jogával nem ellentétes.

Az **Európai Parlament és a Tanács 593/2008/EK rendelete** (2008. június 17.) a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról — a jogirodalomban: **Róma I. rendelet** — garanciális biztosítékok beépítésével védi a fogyasztókat az olyan szerződési feltételek alkalmazásával szemben, amelyek célja, hogy egy számára kevésbé jogi környezetben találja magát. A főszabályt a 6. cikk tartalmazza, mely szerint az olyan szerződésre, amelyet egy természetes személy üzleti vagy szakmai tevékenységén kívüli célra ("a fogyasztó") kötött egy másik, az üzleti vagy szakmai tevékenysége gyakorlásának keretében eljáró személlyel ("a vállalkozó"), annak az országnak a joga az irányadó, ahol a fogyasztó szokásos tartózkodási helye található.

Ez a főszabály csak akkor érvényesül, ha a további két feltétel közül az egyik megvalósul:

- a vállalkozó az üzleti vagy szakmai tevékenységét abban az országban folytatja, ahol a fogyasztó szokásos tartózkodási helye található; vagy
- minden más esetben a vállalkozó ilyen jellegű tevékenységei ebbe az országba vagy az ezen országot is magában foglaló országokba irányulnak, és a szerződés e tevékenységekkel kapcsolatos.

A rendelet nem zárja ki teljesen annak lehetőségét, hogy fogyasztói szerződés esetén a felek ne élhessenek a szabad jogválasztás lehetőségével. Ebben az esetben — a 6. cikk (2) bekezdése értelmében — a felek jogválasztása azonban nem eredményezheti azt, hogy a fogyasztót megfosztják az olyan rendelkezések által biztosított védelemtől, amelyektől — az előbb ismertetett főszabály alapján a jogválasztás hiányában alkalmazandó jog értelmében — megállapodás útján nem lehet eltérni.

A rendeletnek ezek a fogyasztókat védő szabályai nem érvényesülnek korlátlanul minden egyes fogyasztó szerződés esetén, a jogszabály maga fogalmaz meg — taxatív módon felsorolt — kivételeket:

- szolgáltatás nyújtására irányuló szerződések, ha a szolgáltatást a fogyasztó számára kizárólag a szokásos tartózkodási helye szerinti országtól eltérő országban nyújtják;
- fuvarozási szerződések, kivéve a szervezett utazási formákról szóló 1990. június 13-i 90/314/EGK tanácsi irányelv szerinti szervezett utazásra vonatkozó szerződéseket;
- ingatlanl kapcsolatos dologi jogra vagy ingatlanbérletre vonatkozó szerződések, kivéve az 94/47/EK irányelv szerinti, az ingatlanok időben megosztott használati jogára irányuló szerződéseket;
- a valamely pénzügyi eszköz által megtestesített jogok és kötelezettségek, továbbá valamely átruházható értékpapír kibocsátásának, arra vonatkozó nyilvános ajánlattételnek vagy nyilvános vételi ajánlatnak a feltételeit, illetve a kollektív befektetési vállalkozások befektetési jegyeinek jegyzési és visszaváltási feltételeit meghatározó jogok és kötelezettségek, amennyiben ezen tevékenységek nem minősülnek pénzügyi szolgáltatás nyújtásának;

HAJNAL ZSOLT

ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FORMÁK A HAZAI SZABÁLYOZÁSBAN

Felhasznált irodalom:

FEKETE ORSOLYA: A fogyasztóvédelem aktuális kérdései, Magyar Közigazgatás, 2005/10. 610-612.; HAJNAL ZSOLT: A fogyasztói jogok érvényesítése In: CSÉCSY-FÉZÉR-HAJNAL-KÁROLYI-PETKÓ-TÖRŐ: A gazdasági szféra ügyletei, Kossuth Egyetemi Kiadó, Debrecen 2009. 414-431.; HAJNAL ZSOLT: Fogyasztói jogérvényesítés az Európai Unióban, in: Értünk való fogyasztóvédelem (Cikkgyűjtemény a Kontroll országos fogyasztóvédelmi újság megjelent írásaiból), Kiadja: Társadalmi Unió, Civil Szervezetek Országos Tömörülése. az Ifjúsági, Családügyi, Szociális és Esélyegyenlőségi Minisztérium támogatásával, Budapest, 2006, 24-26.; HEGEDŐS MÁRTA ANIKÓ: A békéltető testületek szerepe a fogyasztóvédelemben. „Egy testületről”, Magyar Közigazgatás, 2003/6. 378.; NÉMETH ANITA: Vitarendezés az Európai Unióban, Fogyasztóvédelmi Kódex, Közigazgatási és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1998, 80.; SZIKORA VERONIKA: A fogyasztói igények érvényesítésének lehetőségei: a jótállás és szavatosság (2006. május) (A világhálón is megtalálható: www.law.klte.hu) 1-10.; SZIKORA VERONIKA: Fogyasztóvédelmi jog (tansegédlet)(2006. május) (A világhálón is megtalálható: www.law.klte.hu) 1-20.; SZIKORA VERONIKA: Concept of Alternate Dispute Resolution in European Consumer Law. In: Zakonodavstvo Ukraini. Problemi ta perszpektivi rozvitku, Kijev, 2009, 21-24.; ZAVODNYIK JÓZSEF: Fogyasztóvédelem az Európai Unióban, Európai tükrök, 2003/1. 41-42.

Jogforrások:

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről, 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet a békéltető testületi tagok díjazásáról, 215/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet a békéltető testületi tagok kijelölésének szabályairól

A hatályos jogunkban mindkét eljárési formára vonatkozó megoldásokkal találkozhatunk, így tipikusan az alábbiakkal:

- Választott Bíróságok,
- Békéltető Testületek
- Munkaügyi Közvetítő és Döntőbírói Szolgálat,
- Egészségügyi közvetítői eljárás,
- Oktatásügyi Közvetítői Szolgálat,
- Gyermekvédelmi közvetítői eljárás,
- Közigazgatási közvetítés,
- Közvetítés a polgári jogviták rendezésében,
- Közvetítés a büntetőeljárásban

Az alkalmazott szabályozási modellek szabályozási struktúrái már hosszabb múltra tekintenek vissza, ugyanakkor összességében mégis azt kell mondanunk, hogy széles körben mégsem váltak igazán ismertté.

A békéltető testületi eljárás

2.

A magyar fogyasztóvédelmi jog modernizációjára alapvető ösztönzést gyakorolt az **Európai Közösséggel 1991-ben megkötött és az 1994. évi I. törvénnyel kihirdetett Társulási Megállapodás**, amely Magyarország számára jogharmonizációs kötelezettséget írt elő. Ennek értelmében nemcsak a meglévő, hanem a később megalkotandó közösségi joghoz is közelíteni kell a nemzeti jogot. A **megállapodás 67. cikke kimondta, hogy a jogharmonizációt a lehető legteljesebb mértékben kell teljesíteni.** A 68. cikk a jogharmonizációs területek között felsorolta a fogyasztóvédelmi szabályok közelítésének kötelezettségét. Emellett a korábban említett, Európai Bizottság által kiadott **Fehér Könyv** tartalmazott jogharmonizáció teljesítésére vonatkozó kötelezettséget. **Mellékletének 23. fejezete írta elő, hogy a tagállamok dolgozzanak ki a peres eljárásokon kívüli, hatékony igényérvényesítő eljárásokat.** Rögzítette ugyanakkor, hogy a csatlakozni kívánó országokban is szükséges felállítani olyan típusú testületeket, amelyek a nemzetközi tendenciáknak megfelelnek, döntési hatáskörrel rendelkeznek, valamint lényegesen olcsóbbak és gyorsabbak, mint a hagyományos bíróság előtt zajló eljárások. A legfontosabb követelményt az jelentette, hogyan lehet a rugalmasság mellett biztosítani azokat az eljárási garanciákat, melyek megléte elengedhetetlen a modern jogrendszerekben. A Kormány a jogharmonizációs kényszer hatására elfogadta a fogyasztóvédelmi modernizáció szükségességét, és összekapcsolta a jogharmonizációs feladatok teljesítésével. A 2145/1996. számú határozatában meghatározta a fogyasztóvédelmi szabályozás korszerűsítésének legfontosabb elveit és követelményeit, valamint előírta, hogy az illetékes tárcaknak elő kell készíteni a fogyasztóvédelmi törvény tervezetét. Ennek nyomán az **Országgyűlés 1997. december 15-én elfogadta az 1997. évi CLV. törvényt, amely 1998. január 1-jén, a békéltető eljárásra vonatkozó része 1999. január 1-én lépett hatályba.**

I. Alternatív vitarendezési formákról általában

A jogviták peren kívül történő rendezésének többféle módja is ismert, így tipikusan az arbitrációs eljárás, amelynek során választottbíróként működő testület bírálja el az ügyet, illetve a mediációs eljárás.

<p>2.1. Az eljárás célja, alapvető jellemzői</p> <p>Az eljárás célja a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása, bírósági eljáráson kívüli rendezése. Ennek érdekében a békéltető eljárás során elsődlegesen egyezség létrehozatalát kísérli meg, majd ennek eredménytelensége esetén pedig döntést hoz a fogyasztói jogvita tárgyában.</p> <p>A magyar szabályozás az alternatív vitarendezési modell tekintetében vegyíti a mediációs jegyeket az arbitrációs jegyekkel. Ugyanis az egyezség létrehozatalának kísérlete során egyfajta közvetítőként foglal helyet a békéltető tag vagy tanács a felek között, ugyanakkor az egyezség eredménytelenségét követő döntési felhatalmazással a választottbíráskodással mutat rokonságot az intézmény.</p> <p>A békéltető testület intézményi jellegét tekintve független testület, mely a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működik, azoktól szervezetileg és gazdaságilag is csak deklaráltan elkülönítve.</p> <p><i>A gazdasági függetlenség alapjait biztosítja az állam, amikor a mindenkori éves központi költségvetésről szóló törvényben gondoskodik a békéltető testületek működésének ügyszámárányos támogatásáról, továbbá lehetőséget biztosít a helyi önkormányzatok a békéltető testület működtetésének feladataiból való részvállalásnak.</i></p>	<p>Hatásköri és illetékességi szabályok</p> <p>2.3.</p> <p>A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése.</p> <p>A hatályos Fgytv. fogyasztó fogalma a természetes személyekre szűkíti le a védendő alanyi kört, így a békéltető testületi eljárást kezdeményezésére feljogosítottak körét is, mely nem egyezik meg a Ptk. által szabályozott fogyasztó fogalmával.</p> <p>A békéltető testület illetékességi területe a testületet működtető kamara illetékességi területéhez igazodik. Az Fgytv. pedig az illetékességi okok többszintű rendszerét alakította ki:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a fogyasztó lakóhelyéhez vagy tartózkodási helyéhez köti a testület illetékességét; • a fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg a békéltető testület illetékességét; <p>Speciális, vagylagos illetékességi ok alapján állapíthatja meg illetékességét a békéltető testület az alábbiak szerint:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a lakóhely szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás, illetve az annak képviselőjére feljogosított szerv • székhelye szerinti békéltető testület rendelkezik illetékességgel; • a vállalkozás székhelye szerint illetékes testület helyett pedig a szerződés teljesítésének helye szerinti testület is illetékes, ha a teljesítés helye belföldön található
<p>2.2. Szervezeti felépítés</p> <p>A békéltető testület elnökből, - szükség szerint - elnökhelyettesből és tagokból (a továbbiakban együtt: békéltető testületi tagok) áll.</p> <p>A pártatlanság és függetlenség eljárási alapelvek érvényesülése végett a testületi tagokat a gazdálkodói oldal képviselőjében a kamara és a megyei agrárkamarák, másrésztől a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek egyenlő arányban jelölik ki.</p> <p>A békéltető testületi tagoknak függetlennek és pártatlannak kell lenniük, nem lehetnek képviselői a feleknek, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el.</p> <p>Teljes titoktartásra kötelezettek a békéltető testület működése során tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében, az eljárás megszűnése után is.</p> <p>Minderről kijelölésük elfogadásakor írásbeli nyilatkozatot kötelesek tenni. Megbízatusuk három évre szól, tisztségükben újraválaszthatók.</p> <p><i>Békéltető testületi tag egyébként az lehet, aki felsőfokú iskolai végzettséggel és annak megfelelő, legalább két éves igazolt szakmai gyakorlattal rendelkezik. Nem lehet békéltető testület tagja, aki a polgári jog szabályai szerint cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképese, vagy aki a büntetett előlethez fűződő hátrányok alól nem mentesült.</i></p>	<p>Eljárás megindítása, lefolytatása</p> <p>2.4.</p> <p>A békéltető testület az eljárására vonatkozó részletes szabályokat a törvény keretei között szabadon állapíthatja meg, eljárási szabályzata azonban nem lehet ellentétes az igazságügy-miniszter által jóváhagyott országos eljárási szabályzattal.</p> <p>A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul, melynek kötelező tartalmi elemeit az Fgytv. tételesen tartalmazza. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani.</p> <p>Az eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A polgári peres eljárással szemben a formaiságot mellőző, a laikus fél, peren kívüli jogérvényesítését elősegítő fórum előtti eljárás megindításának feltételül szabott előzetes egyeztetési kötelezettsége, annak a tudatos, fogyasztóvédelmi-politikai szemléletnek a megjelenése, hogy a fogyasztót próbáljuk meg abba a helyzetbe hozni, hogy jogait megismerje, érvényesítse, majd csak ezek sikertelensége esetén vegye igénybe az állami segítséget.</p>

A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított **nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e.** A testület hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén az ügyet - a kérelmező egyidejű értesítésével - a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi. **A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.** Ha a kérelem nem felel meg az előírt feltételeknek, a békéltető testület elnöke a kérelmet - annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül - a hiánypótlás végett a kérelmezőnek visszaküldi.

Az elnök a kérelmet - meghallgatás kitűzése nélkül - elutasítja, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak, per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak (**res iudicata**).

Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik. **Az eljárás megindítása az elévülést megszakítja.**

A békéltető testület főszabály szerint háromtagú tanácsban jár el. A tanács kialakításának rendszer igazodik az alternatív vitarendezésben megszokottakhoz, miszerint mindegyik fél a maga által jelölhető tag által biztosítja a tanács pártatlan eljárását. Az eljáró tanács egyik tagját tehát az eljárást megindító fogyasztó, egy másik tagját pedig az eljárással érintett vállalkozás jelöli ki a testületi tagok listájáról.

Az eljáró tanács elnökét, továbbá ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy ha más okból szükséges, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki, figyelemmel arra, hogy mind a gazdálkodói, mind pedig a fogyasztói oldal képviseltetve legyen a tanácsban, valamint minden olyan szempontra, amely nagy valószínűséggel biztosítja független és pártatlan testületi tag kijelölését.

Ha a testület elnöke szerint a **fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű**, az eljárás lefolytatására **egyedül eljáró testületi tagot jelöl ki**. Ha azonban mindkét fél azt kéri, a békéltető testület ebben az esetben is háromtagú tanácsban jár el. Egyedül eljáró testületi tagként csak az jelölhető ki, aki jogi végzettséggel rendelkezik, és a megelőző három évben nem állt az öt jelölő kamarával, illetve fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezettel, vagy ezek tagjával munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban.

A korábbi szabályozás alapján a felek közösen kérhették az egyedül eljáró tag kijelölését, mivel azonban az eljárás ezen pontján a felek közötti konszenzus minimálisra szűnt, így az egyedül eljáró tag kijelölésének lehetősége gyakorlati jelentőség nélkül maradt egészen a legutóbbi módosításig.

Az elnök a **meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket a kérelem másolatának és a békéltető testületi lista egyidejű megküldésével kellő időben előzetesen értesíti**, azzal a felhívással, hogy az eljáró tanács általuk jelölhető tagjára vonatkozó javaslatukat legkésőbb az értesítés részükre történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül tegyék meg, ellenkező esetben a kijelölésről a békéltető testület elnöke hivatalból gondoskodik.

A békéltető meghallgatáson való megjelenés a felek részéről nem kötelező, ugyanis a jogérvényesítés ezen formája csak egy alternatív, alávetésen alapuló vitarendezési forma, így sem idézésről és a távolmaradás szankcióiról sem beszélhetünk a polgári perben megszokottakhoz hasonlóan.

A jogalkotás jelenleg abba az irányba hat, hogy a gazdálkodók jelenlétét együttműködését ösztönözze, esetleg távolmaradását szankcionálja — meglehetősen kevés sikerrel — ugyanakkor lehetőség van arra, hogy a vállalkozás ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (**válaszirat**):

- a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően,
- nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik.

A vállalkozás válasziratának másolatát az elnök a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi, ha pedig erre már nincs elegendő idő, azt a meghallgatáson adja át.

Ha a vállalkozás válasziratát nem terjeszti elő, a tanács köteles az eljárást folytatni, anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításai elismerésének tekintené.

A békéltető testületi eljárás a polgári peres eljárás formaiságát nélkülözi, ugyanakkor a szabályozás keret jelleggel az eljárás garanciális rendelkezéseit lefekteti. Érvényesül a felek egyenlő elbánásának az elve (kizárva ezzel, hogy egy kizárólag fogyasztóvédelmi instrumentum jöhessen létre), valamint az eljárás során a tanács (tag) köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére.

A kioktatási kötelezettség is megjelenik az Fgytv-ben, amikor a tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja. **Az eljárás fő szabály szerint nem nyilvános**, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.

2.6. Határozatok

A tanács az ügy érdemében szótöbbséggel dönt. A **tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi**, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

A tanács az eljárást **megszünteti**, ha

- a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- az eljárás folytatása lehetetlen,
- az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve a kérelem megalapozatlanságát is - nincs szükség.

A 2008. szeptember 1-jével hatályba lépett módosítások eredményeképpen, az elintézési határidők hosszabbodtak, valamint a megszüntetés okai között nevesített a jogalkotó egy különös esetet amikor a kérelem megalapozatlannak tekinthető és ez az eljárás megindítását követően derül ki. A jogalkotó eredeti szándéka szerint a megalapozatlan kérelmeket a hiánypótlási szakaszban lehetett volna orvosolni, majd a megalapozatlanság további fennállása esetén az eljárás megindulásáról nem beszélhetünk volna. Ezzel szemben a jelenlegi szabályozás fenntartja azt a korrekciós lehetőséget, amikor az eljárás egy hiánytalan kérelem folytán elindulhat de később az eljárás bármelyik szakaszában bizonyosodik be hogy a kérelem megalapozatlan volt.

Az eljárás során a tanács elnöke **egyezséget kísérel meg létrehozni** a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.

Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében az alábbi határozatokat hozza:

- A tanács **kötelezést tartalmazó határozatot** hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás az eljárásnak alávetette magát. Az alávetésről - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávetési nyilatkozatában, vagy az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozhat a vállalkozás arról, hogy a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.
- **Ajánlást tesz**, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb tizenöt napon belül meg kell küldeni a feleknek.

A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

Jogkövetkezmények 2.7.

A békéltető testület alternatív, bíróságon kívüli jogérvényesítési fórumként a határozatok kikényszerítése terén nem rendelkezik széles és hatékony eszközrendszerrel. Mivel az eljárás határozatok kikényszeríthetősége tekintetében csak egy szegmensben mutat hasonlóságot a választottbírói eljárással (az önkéntes alávetés esetén), így a jogalkotó is az ösztönzött de jobbára önkéntes jogkövetés talaján helyezkedik el.

Mindezek alapján az alábbi jogkövetkezményekkel kívánja a jogalkotó a jogintézmény elfogadottságát, hatékonyságát elősegíteni, természetesen az eljárásjogi és alkotmányos alapelvek tiszteletben tartása mellett:

- A békéltető testület **közzéteheti annak a vállalkozásnak a nevét**, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a **felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg**, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a vállalkozás figyelmét fel kell hívni.
- Ha a vállalkozás a tanács **kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre**, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.
- Ha a vállalkozás a tanács **ajánlásának nem tesz eleget**, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - **nyilvánosságra hozni**.

Jogorvoslatok 2.8.

A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak **hatályon kívül helyezése** azonban kérhető a bíróságtól.

A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha

- a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,
- a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy
- a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha az **ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak**.

A hatályos szabályozás két újabb elemmel bővül: egyrészt a vállalkozói oldal érdekei és az alkotmányossági okok érvényesültek akkor, amikor az ajánlással szemben anyagi jogszabálysértésre

hivatkozással a határozat hatályon kívül helyezését lehet kérni az illetékes megyei bíróságtól, másrészt ennek megfelelően a korábbi bírósági gyakorlattal ellentétben a békéltető testület az ilyen perben perbeli jog- és cselekvőképességgel rendelkezik. A bíróság a tanács kötelezést tartalmazó határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti. A bíróság ítélete kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.

2.9 Határon átnyúló pénzügyi jogvitákra vonatkozó szabályok

A korábban tárgyalt FIN-NET rendszerhez való csatlakozásunk révén a határon átnyúló pénzügyi szolgáltatások rendezésének jogalapját is szabályozni kellett. Így a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra az Fgytv. rendelkezései alapján kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület illetékes.

A Magyarországon lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó és más EGT-államban letelepedett vállalkozás közötti, pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogvitában az eljárás megindításának az is feltétele, hogy a vállalkozás az adott **jogvitában a békéltető testület eljárásának alávesse magát és a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőnek ismerje el.**

Ha ez nem áll fent a békéltető testület

- tájékoztatja a fogyasztót a jogvita tekintetében az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben résztvevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumról, valamint az annak eljárására vonatkozó sajátos szabályokról továbbá
- a fogyasztónak a FIN-Net-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmét - a fogyasztó kérésére - továbbítja az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben résztvevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz.

Az eljárás **írásban történik**, az elnök azonban, a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti meghallgatás tartását. A meghallgatás tartásához mindkét fél hozzájárulását be kell szerezni. A békéltető testület - a fogyasztó kérésére - köteles azon a nyelven eljárni és határozatát hiteles másolatban azon a nyelven meghozni, amely a jogvitával érintett szerződés nyelve, illetve amely a jogvitával érintett vállalkozás és a fogyasztó közötti kommunikáció nyelve

Határon átnyúló fogyasztói jogvita az olyan fogyasztói jogvita, amelyben az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon van, illetve a vállalkozás Magyarországon letelepedett, míg a jogvitában érintett másik fél letelepedési helye, illetve lakóhelye vagy tartózkodási helye az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban van.

HARSÁNYI ZITA

KONFLIKTUSKEZELÉS ÉS BÉKÉLTETÉSI TECHNIKÁK

Felhasznált irodalom:

ALLAN PEASE — ALLAN GARNER: Szó-beszéd, Park Könyvkiadó, Budapest, 2007., 55-63.o., BARBARA PEASE, ALLAN PEASE: A testbeszéd enciklopédiája, Park Könyvkiadó, Budapest, 2008., 337. o., Dr. EÖRSI MÁTYÁS- DR. ÁBRAHÁM ZITA: Pereskedni rosszl, Bp. Minerva Kiadó, 206-211. oldal, Dr. ELEK BALÁZS: A vallomás befolyásolása a büntetőeljárásban, Phd. értekezés, Miskolc, 2007., 94-95.o., Dr. DAVID LEWIS: Hogyan értessük meg magunkat? Bagolyvár Könyvkiadó, Budapest, 2001., 94-95. o., Dr. MARSHALL B. ROSENBERG: A szavak ablakok vagy falak, Agykontroll Kft., Budapest, 2001., 127-128.o., FREDDIE STRASSER, PAUL RANDOLPH: Mediáció, a konfliktusmegoldás lélektani aspektusai, Nyitott Könyvműhely Kiadó, Budapest, 2005., 93. o., THOMAS, KENNETH: Handbook of Industrial and Organization Psychology, 1976.

Konfliktus és ami mögötte van

I.

Konfliktusokról általában

I.1.

Bonyodalom, harc, küzdelem, összecsapás, ellentét, feszültség — a latin eredetű konfliktus szó jelentése, mely némi pejoratív felhangot hordoz annak ellenére, hogy valójában az emberi lét természetes velejárója.

A konfliktus valamennyi emberi kapcsolatban és kultúrában fellelhető jelenség, mely bizonyos értelemben személyiségek, életszemléletek harca, egymásnak feszülése. Nyilvánvaló és egyben természetes, hogy az ember személyisége, életszemlélete, értékrendje egyénenként változó, hiszen nem vagyunk egyformák, melynek okán nem csoda, ha a köztünk lévő alapvető különbségek következtében néha ellentétben állunk egymással.

Miért nem akarjuk ezen különbözőségek fennállásának állandóságát illetve azt elfogadni, hogy a konfliktus nem egy szégyenletes titok, melyet hét pecséttel kellene rejtegetnünk életünk végéig, rettegve attól, hogy egyszer majd mindenre fény derül, és nem is egy olyan triviális probléma, melyről tudomást sem érdemes szerezni, vagy amit sietve a szőnyeg alá kellene söpörni, remélve, hogy majd az idő megoldja.

Az emberek jelentős része ugyanis jellemző módon nem néz, vagy nem akar szembe nézni a felmerülő konfliktusokkal, vagy egyenesen tagadja azok létét, mondván, hogy amit nem minősítünk konfliktusnak, az valójában nem is létezik. Vannak, akik attól félnek, hogy majd emiatt a közvetlen környezetük összeférhetetlen személyiségnek tartja őket, mások a konfliktust a gyengeség vagy a kudarc egyik megnyilvánulásának tekintik és vannak olyanok is akik "hithő pacifisták" révén mindent megtesznek annak érdekében, hogy békefenntartó akciójuk során lehetőleg még a hangjukat se emeljék fel.

Ebben az esetben inkább magunkban próbáljuk feloldani az egymás előtt rejtve maradt ellentéteket, feszültséget feszültségre halmozva ezzel belső világunkban, hiszen a másik érzéseiről, érzelmeiről, gondolatairól, a konfliktushoz való hozzáállásáról nincsen valós képünk, csak az, amit saját magunk alakítunk ki. Így az általunk kialakított irreális képek következtében megeshet, hogy már akkor is valamiféle hátsó szándékot feltételezünk a másiktól, ha az csak szép napot kíván nekünk egy álmos hétfő reggelen a buszmegállóban. A helyzetet tovább súlyosbítja annak veszélye, hogy a bennünk lévő feszültséget nem vagyunk képesek hiánytalanul, külső segítség nélkül feloldani, mely így előbb vagy utóbb valamilyen — gyakorta nem békés — formában nyilvánul meg a külvilágban, ami természetesen nem fogja javítani társas kapcsolataink valamint énképünk minőségét.

Új konfliktusképre van tehát szükség. El kell fogadnunk a problémák sikeres feloldása érdekében azt, hogy **a konfliktus nem okozója különbözőségeinknek, hanem eredménye annak,** és eszköz arra, hogy a mélyben rejlő érzelmeket, érdekeket felszínre hozzasuk és az „állóvizet” felrisszithessük, hogy kapcsolataink őszintéségen alapuljanak.

Értelemszerűen más a helyzet akkor, amikor felismerjük a kialakult konfliktust és azzal szembenézve képesek vagyunk feltárni az ellentétek mögött rejlő valódi okokat. A konfliktusok hátterében álló valamennyi indok számba vétele szinte lehetetlen, rendszerezésükre azonban tehetünk egy kísérletet.

1.2. A konfliktusok fajtái

A konfliktusokat egyedi voltuk miatt **csupán a teljesség igénye nélkül lehet tipizálni,** hiszen annyi fajtája létezik a konfliktusoknak, amennyi csak kialakul. Kategorizálásuk többféle szempont szerint lehetséges. Egyik leggyakrabban alkalmazott csoportosítási mód a konfliktust kiváltó okok alapján tett meghatározás, melynek megfelelően megkülönböztethetünk kapcsolati-, érték-, és érdekkonfliktusokat, valamint egyenlőtlenségből adódó (ún. strukturális) és információs eredetű konfliktusokat.

A **kapcsolati konfliktusok** kiváltó oka elsősorban a felek közti erőteljes érzelmekkel átszőtt bizalmi viszony, mely viszonyban gyakran léphet fel kommunikációs zavar, téves észlelés vagy sztereotipizálás illetve hosszan tartó, kapcsolatot romboló magatartás. Ezen konfliktusfajta a társas kapcsolatokban figyelhető meg leggyakrabban, hiszen az érzelmi töltet intenzitásának magas foka ebben a kapcsolati formában nyilvánul meg leginkább (pl.: párkapcsolat, szülő-gyermek viszony, etc.).

Értékkonfliktus általában a felek eltérő életszemléletéből, értékrendjéből ered, azaz bizonyos helyzeteket, gondolatokat, viselkedési formákat különböző nézőpontok illetve kritériumok alapján ítélnék meg.

Ilyen jellegű konfliktusok leggyakrabban abból adódhatnak, hogy a konfliktus résztvevői eltérő kulturális értékeket hordoznak vagy különböző körülmények között szocializálódtak.

E körben gondolhatunk például a különböző kultúrából származó felek közötti, vagy a generációs különbségekből eredő konfliktusokra.

A felek vélt, vagy valós érdekeinek szembenállásából fakadó konfliktusokat **érdekkonfliktusoknak** nevezzük. Ezen konfliktus típus általában anyagi, illetve érzelmi érdekek szembenállásán alapul.

Az egyenlőtlenségből adódó, vagy más néven **strukturális konfliktusok** egy része a különböző hatalmi játszmák, a felek között fennálló, teljes személyiséget érintő hierarchikus viszonyból fakadó ellentétek eredményeként alakulhatnak ki. (pl.: szervezet és egyén között fennálló konfliktus, a munkáltató-munkavállaló vagy akár a tanár-diák, szülő-gyermek közti konfliktus), más része viszont az együttműködést gátló, külső körülmények okozta egyenlőtlenségből keletkezhet, úgymint a földrajzi vagy fizikai távolság, környezeti tényezők vagy időhiány.

Az **információs eredetű konfliktus** kialakulhat információ hiány vagy információ többlet következtében, illetve abból kifolyólag, hogy a felek bizonyos információkat tévesen vagy eltérően értelmeznek, illetve különböző információknak tulajdonítanak jelentőséget.

A fentiek pusztán a konfliktus mögött rejlő okok viszonylag tágan meghatározott csoportjait jelölik. Sokszor a valóságban egy konkrét konfliktust nem lehet a fenti csoportok valamelyikébe beilleszteni, hiszen gyakran a konfliktusok - komplex jellegüknél fogva - több csoport jellemzőit is magukba foglalják.

A kialakult konfliktushoz való hozzáállásunkban akkor következhet be tényleges változás, ha a konfliktus eredetének vizsgálata során képesek vagyunk az összeütközés valódi kiváltó okáról a konfliktushelyzet során kialakult érzelmi, indulati összetevőket lebontani, és nem csak a saját, hanem a másik nézőpontjából is megvizsgálni a fennálló helyzetet, törekedve az érzelmi töltet és a konfliktus okainak szétválasztására. Az okok és érzelmek elkülönítése természetesen nem azt jelenti, hogy a fennálló érzelmekkel felesleges foglalkozunk, és pusztán racionális érvek alapján szükséges megítélnünk egy adott konfliktust, sőt! Valójában az érzelmeket kiváltó tények, tényezők vizsgálata szükséges ahhoz, hogy a valóságnak megfelelő eredményhez jussunk.

Új konfliktusképünk birtokában, konfliktushelyzetünkkel szembenézve képesek vagyunk felismerni az ellentétek mögött rejlő valódi okokat, melynek révén közelebb jutunk a megoldás útjának és eszközeinek kijelöléséhez.

A konfliktushelyzetek felismerése, illetve a mögöttük rejlő okok feltárása azonban sokszor nem egyszerű feladat, hiszen előfordulhat, hogy a feszültség már régóta fennáll két ember között, csak azt észre sem veszik, vagy észreveszik ugyan, de már túl későn.

1.3. A konfliktus eszkalációja

Konfliktusaink feloldása során egyebek mellett célszerű figyelembe venni az időbeli tényezőt, vagyis az adott konfliktus elmélyülésének, eszkalációjának fázisát és annak jellemzőit, tekintettel arra, hogy az adott konfliktusban jelenlévő indulati elemek a konfliktus elmélyülésével párhuzamosan erősödnek, mellyel egyidejűleg a konfliktust kiváltó okok felfedése fokozatosan nehezedik.

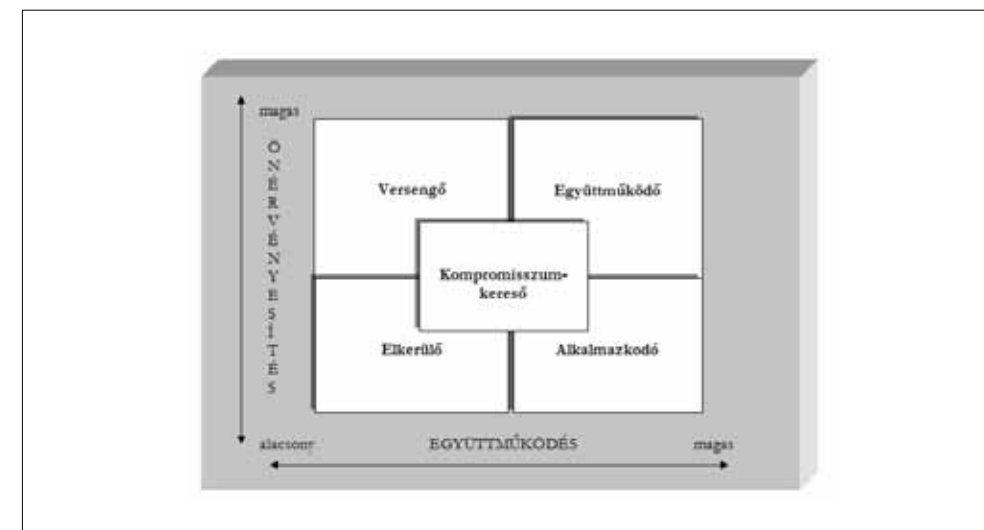
A szakirodalom a konfliktus eszkalációjának hat stádiumát különbözteti meg, melynek első fázisa a **jelzés**. A felek ebben a kezdeti szakaszban valamilyen módon egymás tudomására hozzák, hogy konfliktusuk van egymással, azonban a felekben még csak fel sem merül, hogy problémájukra közösen találjanak megoldást. A konfliktus második szakasza a **vita**, mely során a felek - gyakorta az eredményes megegyezés reményében - kölcsönösen kinyilvánítják igényeiket, érdekeiket. Ezt követően a konfliktus harmadik stádiumában, vagyis a **polarizáció** fázisában már az érdekek szembenállása, az ellentétes álláspontok ütköztetése figyelhető meg. A konfliktus ezen szakaszában a felek már csupán azokat az érdekeket, álláspontokat hangsúlyozzák, melyek ellentétben állnak a másikkal. A következő, negyedik fázis a **szeg-regáció**, melynek jellemzője, hogy már nemcsak az érdekek, de a felek maguk is elválnak egymástól, azaz kommunikációjuk akadozóvá válik, vagy teljesen megszakad. Az előbb említett négy fázisban alkalmazható eredményesen a békéltetés, ugyanis a konfliktus ezen stádiumaiban a felek még hajlandóak - egy harmadik fél bevonása esetén — együttműködni és vitapartnerként részt venni az eljárásban, nem úgy, mint a konfliktus következő, destruktív szakaszában, melyben a felek már egymás érveit akarják megsemmisíteni, elutasítva bármiféle megoldási lehetőséget. A **destrukció**s fázisban ugyanis már a kapcsolat rombolása a cél, ami nyilvánvalóan kizárja az alternatív technikák alkalmazását. Nem csak az alternatív, hanem a bírói út igénybevételét is kizárja a **kimerülés**, a konfliktus utolsó, hatodik szakasza, melyben a felek már belefáradtak az egymás elleni küzdelembe, és átmenetileg semmilyen lépést nem hajlandóak tenni a konfliktusuk feloldása érdekében. Ebben a fázisban azonban megfigyelhető a felek között fennálló feszültség csökkenése, illetve az, hogy már nem kitűzött cél a kapcsolat rombolása, mely tényezőkre tekintettel bizonyos esetekben újra meg lehet kísérelni a konfliktus feloldását.

1.4. Konfliktuskezelési stílusok, stratégiák avagy vitakarakterek

A békéltetés alkalmazhatóságának és a megegyezés eredményességének szempontjából azonban nem elegendő csupán azt figyelembe venni, hogy a konfliktus annak feloldásakor elmélyülésének mely stádiumában található, vagy melyek az ellentétek mögött meghúzódó valódi kiváltó okok. Komoly jelentőséggel bír ugyanis, ha felismerjük, és ennek megfelelően kezeljük azt, hogy a felek milyen magatartást tanúsítanak egymással szemben, milyen a konfliktushoz való hozzáállásuk, hiszen a vitapartnernek által hordozott különböző magatartás-minták jelentősen befolyásolhatják a viták feloldásának eszközeit és kimenetelét.

A konfliktuskezelési stílusokat a kommunikációs szakemberek leggyakrabban Ken Thomas elmélete alapján csoportosítják és jellemzik. Ezen elméleten alapuló modellnek a lényege öt vitakarakterben rejlik, melyek két dimenzióban, az önérvényesítés (asszertivitás) és az együttműködés dimenziójában működnek. Az önérvényesítés azt jelöli, hogy az adott karakter mennyire tekinti saját szükségleteit, igényeit és érdekeit előbbre valóknak a másikkal, milyen erőbedobással akarja elérni saját céljait egy vita során. Az együttműködés dimenziója megmutatja, hogy a vitakarakter mennyire segíti, támogatja a vitapartnerét abban, hogy az kifejezze és érvényesítse a saját érdekeit és szükségleteit.

Ken Thomas konfliktuskezelési modellje:



E modell alapján az alábbi konfliktuskezelési stílusokat, vitakaraktereket különböztük el egymástól:

- **Versengő típus** az, aki rivalizál, aki a győztes-vesztes pozíció kialakításában érdekelt. A versengő karakter erőteljesen törekszik saját érdekeinek érvényesítésére úgy, hogy közben nincs tekintettel a másik szükségleteire, azaz a versengő stílusú konfliktuskezelésre alapvetően az önérvényesítés magas, míg az együttműködés alacsony foka jellemző. Ez a konfliktuskezelési stratégia kiválóan alkalmazható olyan helyzetekben, melyek a gyors cselekvésre, hirtelen döntésekre készítenek (pl.: veszélyhelyzetek). Szervezetben belüli konfliktusok esetén a vezetői pozícióban lévők jellemző konfliktuskezelési stílusa olyan esetekben, ahol például népszerűtlen döntések vagy szabályok elfogadtatása szükséges.
- **Az elkerülő típus** valójában a konfliktushelyzeteket, a közvetlen konfrontációt kerüli el, úgy hogy vagy nem néz szembe a fennálló konfliktussal, vagy ha kénytelen szembe nézni, akkor arra törekszik, hogy elfojtsa, elnyomja a kialakult vitás helyzetet azzal, hogy nem erőlteti saját céljainak megvalósulását, ugyanakkor azt sem, hogy mások érdekei érvényesüljenek; vagyis mind az önérvényesítés, mind az együttműködés dimenziójában

alacsony szinten áll. Az elkerülő stratégia alkalmazása például olyan helyzetekben lehet megfelelő, amikor az adott probléma triviális, vagy nem égetően szükséges annak megoldása, tekintve, hogy jóval lényegesebb kérdésekben érdekelt az elkerülő magatartást tanúsító fél, vagy egyszerűen csak „szüneteltetni” akarja a konfliktus feloldását annak reményében, hogy bizonyos idő távlatából új perspektívából lehet a vitás helyzetet szemlélni.

- **A kompromisszumkeresőt** közepes szintű önérvényesítési és együttműködési hajlandóság jellemzi. A kompromisszumkereső képes szembenézni a kialakult konfliktussal, kölcsönösen elfogadható megoldásokat keres úgy, hogy enged saját érdekeiből, de ugyanezt várja el vitapartnerétől is. A kompromisszumkereső stílus alkalmazása azon esetekben lehet célravezető, amikor az azonos hatalmi pozícióval rendelkező feleket azonos vagy hasonló célok vezérlik, melyek megvalósulása érdekében hajlandóak kölcsönös engedményeket tenni. E stratégia szintén működőképes olyan helyzetekben, ahol limitált idő áll a felek rendelkezésére és az elfogadható megoldások meghozatala sürgető, vagy olyan esetekben, melyekben egy komplex probléma feloldásához átmeneti megoldások létrehozása szükséges.
- **Az alkalmazkodó típus** jellemzője a magas együttműködési és alacsony önérvényesítési hajlandóság. Saját céljait háttérbe szorítja annak érdekében, hogy a vitapartner céljainak érvényesülését elősegítse. Sikeresen alkalmazható ezen vitakezelési stratégia például olyan konfliktushelyzetekben, melyekben lényeges szempont a harmónia, a stabilitás, a bizalom és az együttműködés kialakítása, fenntartása vagy helyreállítása.
- **Az együttműködő** konfliktuskezelési stílus alapvető jellemzője a problémamegoldásra való hajlandóság, melyben a kooperativitásra helyeződik a hangsúly. Az együttműködő vitakarakterre jellemző, hogy a konfliktusokat - azon felül, hogy képes azokkal szembenézni — kihívásnak tekinti, illetve elfogadja mások érdekeit úgy, hogy közben saját érdekeinek is érvényt szerez, vagyis az együttműködő mind az önérvényesítés, mind az együttműködés magas szintjén áll. A kooperatív hozzáállás minden olyan vitafeloldásban eredményes lehet, melyben a felek érdekeinek egyesítésével kialakított konszenzus létrehozása a cél.

A fenti karakterek közül egy békéltető eljárás során, nyilvánvalóan az együttműködő típus az, aki leginkább elősegíti a megegyezést, a nyertes-nyertes pozíció kialakítását, hiszen a többi konfliktuskezelési stílus esetében valamelyik fél vagy mindkettő (elkerülő típus) vesztesként fog felállni a tárgyalóasztaltól.

Ez azonban nem azt jelenti, hogy kizárólag az együttműködő stílus tekinthető a konfliktusok egyedüli, hatékony kezelési módjának, hiszen - mint ahogyan az a fentiekből is kitőnik - bizonyos esetekben a nyertes-vesztes pozíció kialakítása tekinthető az adott konfliktuskezelés célravezető stratégiájának.

Kétségtelen, hogy egy konfliktushelyzet megoldása esetén a fenti konfliktuskezelési stílusok karakterisztikus vonásai valamilyen formában megjelennek a vitapartner vitához való hozzáállásában, azonban ugyanúgy, mint a konfliktusok fajtái esetében a személyiség komplexitása következtében sokszor itt sem lehet teljesen tisztán meghatározni, hogy a felek mely kategóriába tartoznak,

legfeljebb azt tudjuk megállapítani, hogy mely típus jellemzője érvényesül erőteljesebben a vitás felek magatartásában. A fenti vitakarakterek illetve stratégiák felismerése a békítés megfelelő eszközének kiválasztásához is hatékony segítséget nyújthat, ami nyilvánvalóan nem könnyű feladat, tekintve, hogy a békéltetés során alkalmazható eszközök tárháza kimeríthetetlen.

A békéltetés eszköztára

2.

A biztonságos légkör megteremtésének eszközeiről általában

2.1.

Az eljárás során a békéltető egyik legfontosabb feladata egy olyan légkör megteremtése és annak fenntartása, mely nyugalmat sugároz, és melyben a felek biztonságban érezhetik magukat. A biztonságos, nyugodt és kontrollált körülmények ösztönzőleg hatnak a felek kommunikációjára, elősegítik nyíltságukat, őszinteségüket, jelentősen megrövidítve ezzel az egyezség létrehozásának időtartamát, hiszen a biztonságérzet minden esetben ellensúlyozza a felek feszültséggel teli, nyugtalan állapotát és előmozdítja a konszenzusteremtés folyamatát. E légkör sikeres kialakításának függvénye továbbá az is, hogy a felek képesek legyenek a konfliktusok során eredménytelenül ismételt kommunikációs játszmáikból kilépni és a konstruktív megoldások irányába terelni a vitafeloldás folyamatát.

A bizalom kialakításának előkészületei

2.2.

Az eljárás résztvevőinek kényelmét és biztonságérzetét egy barátságos, kellemes környezet kialakításával érdemes kezdeni, melyben kiemelkedő szerepe van a békéltető pártatlanságát és a felek egyenlőségét is hangsúlyozó **ülérendnek**. Bárhogyan is alakítjuk ki az ülésrendet, minden esetben célszerű figyelembe venni a megfelelő személyes tér jelentőségét. Az ülésrend kialakításának ugyanis az egyik leglényegesebb kritériuma az, hogy a felek megfelelő távolságra üljenek egymástól, hiszen a fizikai közelség rendkívül sok kínos pillanat illetve feszültség forrása lehet, ahogyan a túlzott távolság is gátolhatja a felek együttműködési hajlandóságát, empatikus viszonyulását.

Amennyiben egy **négyzetes asztal** köré ültetjük le a feleket úgy, hogy nem az asztal egyik oldalán egymás mellett, hanem az asztal két ellentétes oldalán egymással szemben helyezkednek el, eleget teszünk „a megfelelő személyes tér” kritériumának. Azonban ez az elrendezés meglehetősen hasonlít egy tárgyalóteremben kialakított ülésrendhez, mely így sokkal inkább az egymással szemben ülő felek konfrontatív pozícióját hangsúlyozza, és egyfajta ítélkező szerepben tünteti fel a köztük helyet foglaló békéltetőt.

Egy **közepes méretű kerek asztal** talán a legalkalmasabb a felek együttműködésének elősegítésére, hiszen ez a forma teszi leginkább lehetővé, hogy a körülötte elhelyezett székek egymástól közel azonos távolságban legyenek elosztva, melynek következtében megkíméljük a feleket attól, hogy túl közel illetve közvetlenül egymással szemben foglaljanak helyet. Ennél

az elrendezésnél azonban rendkívül fontos, hogy a békéltető a felektől azonos távolságra legyen, ugyanis a távolabb ülő fél könnyen megkérdőjelezheti a békéltető elfogulatlan magatartását.

Egyes szakemberek szerint a kintről érkező természetes fény útja sem mellékes, mivel a fény-árnyék játéka eszközül szolgálhat a békéltetőnek ahhoz, hogy saját pozícióját inkább háttérbe, míg a felekét előtérbe helyezze. Ennek megfelelően az **ablak előtt elhelyezett asztal körüli ülésrendet úgy érdemes kialakítani, hogy a békéltető foglal az ablakhoz legközelebb helyet** úgy, hogy a beszűrődő fény közvetlenül a háta mögül érkezzon, megvilágítva a feleket. Ennek a módszernek a segítségével a békéltető, tekintve, hogy arca nincs közvetlenül megvilágítva, sikeresebben „leplezheti” azon önkéntelen, de árulkodó testbeszédét, mely esetleg a felekben a részrehajlás látszatát keltheti, valamint kiválóan láthatóvá teszi a felek „valamennyi arcát”, melyek a békéltető számára rendkívüli jelentőségű, irányadó jelzések lehetnek. Ugyanilyen szerepe lehet azonban az eljárás helyszínéül szolgáló helyiség nyugalmat árasztó berendezési módjának, az ennek megfelelően választott színeknek valamint a feleket érő hanghatások minimalizálásának is.

Amennyiben az eljárásban a feleken kívül további személyek (pl.: képviselők, szakértők) is részt vesznek, úgy az ülésrend kialakításánál célszerű a felek és nem a képviselők vagy egyéb résztvevők szerepének fontosságát hangsúlyozni. Amennyiben például a képviselők nem közvetlenül a békéltető mellett helyezkednek el, hanem távolabb, a felekhez közel, úgy elkerülhető a felek azon benyomása, miszerint a békéltetőt esetleg jobban érdekli a képviselők véleménye.

A fentiek következtében így a békéltetőnek érdemes az eljárás kezdete előtt átgondolni, hogy hogyan kívánja kialakítani az eljárás helyszínéül szolgáló helyiséget és benne a résztvevők helyzetét, mellyel sok kellemetlen helyzetből mentheti meg a békéltetés folyamatát.

Az eljárást megelőzően a békéltetőnek azonban **egyéb**, olyan triviális jelentőségűnek látszó előkészületeket is célszerű megtenni, melyeknek sokan nem tulajdonítanak kiemelkedő szerepet, azonban közvetve mégis hozzájárulnak a biztonságos légkör sikeres megteremtéséhez. E körbe tartoznak a „gasztronómiai előkészületek”. Köztudomású tény, hogy az éhség- és szomjúságérzetnek kellemetlen fiziológiai hatásai lehetnek, melyek gátolhatják a feleket a koncentrációban, így a kommunikációban, ezzel összefüggésben pedig a megegyezés létrehozásában, hiszen sokszor feszültséget, idegességet vagy éppen álmodást, bizonyos esetben szédülést, fejfájást és egyéb tüneteket, egy szóval rossz közérzetet eredményeznek. A fenti negatív hatások elkerülése végett érdemes a békéltetőnek megtennie e tekintetben is a szükséges előkészületeket (pl.: a tárgyalóasztalon elhelyezett ásványvíz, illetve egy kevés édesség a célnak tökéletesen megfelel). Megjegyzendő mindezekon felül, hogy a tapasztalatok szerint a megfelelő időpontban kínált étel-ital akár a kommunikáció elakadása esetén is képes a feleket átlendíteni a holtpontra.

A fenti „előkészítő munkálatok” elvégzését követően a békéltetőnek nincs más feladata, mint felkészülni a felekkel való első találkozásra.

A kockázatos első találkozás

2.3.

A következő példa kiválóan illusztrálja az első találkozás kommunikációs nehézségeit:

„Elhatároztam, hogy feleségül veszem. Az udvarlás innen már csak formáság. De mit mond az ember? Mivel kezdi az udvarlást? A „Kérsz egy rágót?” túl primitívnek tőnt. A „Hello” túlságosan banális üdvözlés lett volna jövődöbéli menyasszonyomnak. A „Szeretlek, égek a szenvedélytől!” túlságosan direktnek, a „Szeretnék a gyermekeim anyjává tenni” kissé korainak látszott. Így aztán nem mondtam semmit. Egy idő múlva a busz megállt, Ő leszállt és soha többé nem láttam.”

A békéltetőnek tisztában kell lennie azzal, hogy ő az egyezségkötés folyamatának irányítója, így az ő kezében van a kezdeményezés felelőssége is. Az **első lépés megtétele azonban nem „csak formáság”**, igenis rejt kockázatot magában, ugyanis nem mindegy, hogy milyen benyomást tesz a békéltető a felekre az első találkozás alkalmával. A határozatlanság, a túlságosan visszafogott vagy hűvös magatartás, vagy netán a túlzott közvetlenség és az oda nem illő szavak használata, azaz a nem megfelelő fellépés és kommunikáció sokszor végzetes hibának bizonyul, hiszen a felekben kialakult első benyomás negatív képét csak nagy nehézségek árán tudja a békéltető később színesre festeni, és fordítva: ha a békéltető a felekre már az első találkozás alkalmával jó benyomást tesz, sokkal nehezebb a róla kialakult pozitív képet később lerombolni.

A pozitív első benyomás így a **biztonságos, bizalmas légkör megteremtésének meghatározó eleme**, hiszen hogyan is várhatjuk el a felektől, hogy nyíltan és őszintén beszéljenek legrejtettebb érzéseikről egy olyan embernek, akivel szemben bizalmatlanok vagy éppen egyéb fenntartásaik vannak.

Ha a személyiségek sokféleségéből indulunk ki, akkor joggal feltételezhetjük, hogy aki Áronnak szimpatikus, az lehet, hogy Ágotának nem, és fordítva. Nem is az a békéltető célja, hogy a felekkel életre szóló barátságot kössön, hanem hogy képes legyen a felekben kialakítani azt a fajta bizalmat, ami előreviszi a konszenzusos folyamatot.

Tekintve, hogy a békéltetés időlimitált eljárás, a békéltetőnek nem állnak hónapok a rendelkezésére ahhoz, hogy a felek bizalmát elnyerje, így a bizalom kiépítését már a legelső találkozás alkalmával érdemes elkezdni. Természetesen, - a fent idézett férfinak hasonlóan - bennünk is jogosan merülhet fel a kérdés, hogy hogyan?

Határozott kézfogás, közepesen hosszú szemkontaktus, széles mosoly - minden esetben a pozitív első benyomás sikeres megteremtésének hatásos belépői. Kivitelezésük azonban rosszul is esülhet.

Az első találkozás egyik „buktatója” lehet például a **kézfogás** kezdeményezése. Tekintve, hogy a kéznyújtás a bizalom és a szíves fogadtatás egyik jele, célszerű a békéltetőnek meg-

tenni az első lépést. Európában általánosan elfogadott, bár nem minden esetben gyakorolt szokás, miszerint a „rangosabb” pozícióban lévők (pl.: idősebbek, munkáltatók, nők) nyújtanak először kezet. Amennyiben a békéltető kezdeményezi a kézfogást, figyelmen kívül hagyva a fenti szokásból eredő „rang szerinti” különbségeket, képes lehet pártatlanságát illetve semleges pozícióját már a legelső találkozás alkalmával testbeszéd útján kinyilvánítani, valamint elejét veheti olyan kínos helyzetek kialakulásának is, melyek abból fakadhatnak, hogy az egymásnak kezet nyújtók esetleg a fenti szokást teljes mértékben figyelmen kívül hagyják, vagy nem ismerik (pl.: Ágota — a fenti kézfogással kapcsolatos szokásokat nem ismerve - azt várja, hogy a békéltető ugyanúgy nyújtson kezet felé is, mint ahogy Áron esetében tette, a békéltető viszont a fenti szokásra tekintettel nem nyújt kezet Ágotának, aki így joggal érezheti, hogy a békéltető inkább Áronnal szimpatizál).

A **határozott kézfogás legalapvetőbb és legfontosabb ismérve egyrészt a függőlegesen tartott tenyér**, mely a testnyelv alapvető szabályai szerint az egyenrangúság kifejeződése, ugyanis a kézfogásnál lefele fordított tenyér a dominancia és felsőbbrendőség, a felfele fordított tenyér pedig az alárendeltség vagy a behódolás jele. A **másik lényeges kritérium pedig a partner kezének azonos erejű szorítása**, hiszen nemcsak a tenyér pozíciója, hanem a kézfogás ereje is az „erőviszonyok” kifejeződésének egy fajtája. Közismert, hogy az erőtlent, „döglött hal” **kézfogás gyenge, könnyen behódoló jellemre vall**, az erőteljesen szorító „kéznyomás” agresszív, támadó személyiségre utal, míg a partnerrel azonos erejű kézfogás az egyenrangúságot fejezi ki. Egy bizalmat sugárzó kézfogás sikerének harmadik eleme lehet továbbá a kézfogás időtartama. Ha hamarabb akarjuk kihúzni kezünket partnerünk szorításából, azzal csak bizalmatlanságunkat fejezzük ki. Hagyjuk tehát, hogy a partner legyen az aki, kezdeményezi a parolázás lezárását. Probléma csupán akkor merülhet fel, ha másik is hozzánk hasonló eszméket vall.

A kézfogáshoz hasonlóan a **szemkontaktus** megteremtésénél is lényeges szempont az „arany középút”, ugyanis ha túl sokáig nézünk a másik szemébe, az a partnernek esetleg kényelmetlen lehet, azonban ha csupán egy gyors pillantást vetünk rá, majd hirtelen elkapjuk a tekintetünket, azt a másik esetleg zavarunk vagy bizonytalanságunk árulkodó jelzéseként értékeli.

Mosolyunk legyen őszinte és örömteli, mely a bizalom kiépítésének elengedhetetlen eszköze. A nem őszinte vagy örömtelen mosolynál csupán a szánk mozdul el, legtöbbször úgy, hogy a fogak sem látszanak és a szem körüli izmok mozdulatlanok maradnak. Az őszinte mosoly titka abban rejlik, hogy nem csak a szájsarkakat húzzuk szét, hanem a szemünk is összeszókül úgy, hogy eközben engedjük, hogy fogainkat mások is megcsodálják.

Határozott kézfogásunkat, megfelelő szemkontaktusunkat és széles mosolyunkat természetesen a **bemutatkozás** követi, mely szintén tartogathat néhány kellemetlen szituációt számunkra, ha nem vagyunk kellően figyelmesek. A bemutatkozás alkalmával nyilvánvalóan nem elegendő, ha a saját nevünkkel tisztában vagyunk, fontos, hogy a felek nevét is megjegyezzük, illetve megállapodjunk a felekkel abban, hogy az eljárás során kit hogyan fognak szólítani.

Megtehetjük ezt például a következőképpen: „A nevem Balogh Boglárka, és örülnék, ha az eljárás alatt Boglárkának szólítanának. Önöket hogyan szólíthatom?”

Ezekkel a mondatokkal elkerülhetjük a nem megfelelő megszólításból eredő kényelmetlen helyzeteket, hiszen a bemutatkozás alkalmával elhangzott nevet az ember sokszor elfelejti, vagy nem jól emlékszik rá. Tanácsos a fenti kérdésre elhangzott nevet például a következőképpen megismételni, illetve nyomatékosítani annak érdekében, hogy a felek nevére biztosan emlékezzünk: „Rendben Áron! / Köszönöm Áron!” A **névhasználatnak** az eljárás egésze alatt egyébként is kiemelkedő jelentősége van, hiszen a személyes, biztonságos légkör megteremtésének egyik kiváló eszköze. Köztudott ugyanis, hogy ha az ember hallja a saját nevét egy mondatba ágyazva, egyrészt a mondanivalóra jobban figyel, tekintve, hogy hangsúlyozottan ő az információ címzettje, másrészt a névhasználat egy személyesebb kontaktust teremt a beszélő és a hallgató között. Cél szerző ennek érdekében a felek nevét néhányszor beiktatni a mondanivalónkba, különösen, ha hangsúlyozni kívánjuk szavaink jelentőségét.

Miután a békéltető a feleket helytel és esetleg némi frissítővel kínálta, kezdetét veszi a tényleges eljárás, melyet a békéltető rendszerint az eljárás céljának, menetének, alapvető szabályainak felvázolásával nyit meg. A békéltető **nyitóbeszéde** alatt ismét lehetőséget kap a bizalmas, nyugodt légkör megteremtésére, hiszen a felek figyelmét ilyenkor nem csak a békéltető szavakba öntött mondanivalója, hanem beszéde során alkalmazott gesztusai, hangszíne, hangleejtése, illetve egyéb megnyilvánulásai is leköti, annak ellenére, hogy ez a megfigyelés a felekben legtöbbször nem tudatosan zajlik. A békéltető nyitó szavai így képesek kedvezően befolyásolni az eljárás további menetét, ugyanis egy nyugodt és bátorító hangvételű, határozott és kiegyensúlyozott nyitóbeszéd, mely a békéltető szakmaiságát, rátermettségét hangsúlyozza, a felekben biztonságérzetet teremt, és bizalmas légkört alakít ki.

Nyilvánvalóan minden békéltető a saját személyiségének leginkább megfelelő módon tudja hitelesen előadni nyitó gondolatait. A következőkben azonban fel kívánom hívni a figyelmet néhány olyan alapvető **kommunikációs hibára**, melynek kiküszöbölése jelentősen segíthet egy magabiztos, világos és nyugalmat sugárzó nyitóbeszéd előadásában:

- **Túl halk beszéd:** A túlzottan visszafogott hangerő valódi gátja lehet annak, hogy mondanivalónk értelme egyenes úton eljusson a felekhez, tekintve hogy az információ nem vagy hiányosan érkezik a befogadóhoz. Az effajta beszédstílussal egyrészt félénkségünknek és bizonytalanságunknak is hangot adunk, másrészt a feleknek hosszú távon meglehetősen fárasztó lehet a mondanivalónk folyamatos dekódolása. A fentiek ellenére sok esetben alkalmazzák sikerrel ezt a kommunikációs technikát azzal a céllal, hogy a zajos hallgatóság figyelme a beszélőre összpontosuljon, azonban, véleményem szerint, a túlzottan halk beszéd ilyen helyzetekben sem ajánlatos.
- **Szavak lenyelése:** Hasonlóan a túl halk beszédhez, ezen beszédstílus alkalmazása sem szerencsés, ha az a célunk, hogy mondanivalónk tartalma teljes egészében eljusson a felekhez. Gyakori félreértések okozója lehet ugyanis, ha a beszélő hangja a mondatai végén elhalkul, „eltitkolva” ezzel a hallgatóság elől gondolatainak egy részét. Nyitóbeszédünk

előadása során érdemes tehát figyelni az érthető, világos, tiszta beszédre, melynek érdekében célszerű kerülni - egyebek mellett - a túlzottan bonyolult, homályos megfogalmazásokat, melyek csak összezavarhatják a feleket.

- **Kifulladás:** A túlzott idegesség, az izgalom vagy a helytelen légzéstechnika levegőhiányhoz vezet. A gyakorlatlan előadóval könnyen megeshet, hogy éppen akkor fogy el a levegője, amikor valamely mondatát hangsúlyozni szeretné. Figyeljünk beszéd közben az egyenletes légzésre, melynek egyik módja például a helyes testtartás: ülő helyzetben a testsúlyunkat egyenletesen oszlassuk el a gerincünk és az ágyékunk mentén, valamint kerüljük a görnyedt testtartást.
- **Hallható szünetek:** E körben említhetők például az „ööö”-k és az „izé”-k valamint azon megnyilvánulásaink, melyekért általában a megszokás a felelős és valójában semmilyen új információval nem bővítik mondanivalónk tartalmát (pl.: „nos”, „tudja”, „azt akarom mondani”) Ne riadjunk vissza a csendtől! A szünetek alkalmazása rendkívül dinamikusá teheti beszédünket, tekintve, hogy nemcsak a felek figyelmét vagyunk képesek ezzel hatékonyan gondolatainkra összpontosítani, hanem a mondottak hatását is erősíthetjük. A fentiekén kívül felhasználhatjuk továbbá a csendet időnyerésre, hogy gondolkodjunk további mondandónkon, illetve a feleknek is időt hagyunk ezzel, hogy magukban reagálhassanak elhangzottakra. A csend fegyverének alkalmazása során vegyük azt is figyelembe, hogy indokolatlanul hosszúra nyújtott hallgatásunkkal megzavarhatjuk a felek nyugalmát.
- **Túl gyors beszéd:** A gyors beszédritmus szintén nem szerencsés. hiszen egyrészt a felek csak nagy nehézségek árán képesek befogadni a hallottakat, másrészt felületességünkről, nyugtalan, kiegyensúlyozatlan személyiségünkről győzzük meg a hallgatóságot. Fontos, hogy beszédünk kellően energikus legyen, azonban semmiképp sem kapkodó. Ne próbáljuk meg nyitógondolatainkat egy levegővételre elmondani, csak azért, hogy minél hamarabb túl legyünk rajta. Változtathatunk a beszédtempón például attól függően, hogy a mondandók mely részét kívánjuk hangsúlyozni. A bonyolultabb vagy fontosabb részek előtt tarthatunk szüneteket, illetve beszélhetünk lassabban. Mondanivalónk hangsúlyosabb részét nem csak szavakkal, hanem gesztusokkal is megerősíthetjük.
- **Monoton hangfekvés:** Monoton stílusban előadott mondandónk nem képes lekötni a felek figyelmét, ugyanis az azonos hangfekvéssel átadott információk súlytalanok maradnak. Célszerű ennek elkerülése végett előadásunk közben variálni beszédünk sebességét, hangunk magasságát és erejét is.

Mondanivalónk azonban a szavakon túl is megnyilvánul, melynek okán a testünk kommunikációjára is célszerű nemcsak nyitóbeszédünk, hanem az eljárás alatt közölt információk átadása során figyelni.

Tekintettel a testnyelv elemzésének terjedelmes irodalmára, jelen fejezetben pusztán a bizalmas légkör megteremtése szempontjából is kiemelkedő jelentőséggel bíró **legalapvetőbb testbeszéd elemeket** említem, a teljesség igénye nélkül:

- **Arc:** Amennyiben arckifejezésünk túlságosan merev, egyhangú, nem garantált, hogy a felekre pozitív benyomást tudunk tenni, ezért kifejezetten hatásos lehet, ha arcunk élénkségét, mozgékonyágát fejezzük ki, melynek alapköve a mosoly. Az arcjátékkal

azonban nem árt az óvatosság. A túlzásba vitt mimika rosszul is elsülhet, főleg ha nem tetszésünk vagy meglepetésünk kinyilvánítására szolgál, hiszen ez pártatlan pozíciókat is veszélyeztetheti.

- **Szemkontaktus:** Rendkívüli módon erősíti a felek bizalmát és növeli hitelünket, ha megfelelő szemkontaktust tudunk tartani a felekkel. Csupán annyi ideig nézzünk a felek szemébe, amennyi mindenkinek kényelmes. A szűrős, hosszúra nyújtott, „lélekig hatoló” tekintet ugyanis csak feszültséget válthat ki. Fontos továbbá, hogy mindkét fél azonos figyelmet kapjon, hiszen pártatlan megítélésünket veszélyeztetjük, ha valamelyik féllel gyakrabban tartjuk a szemkontaktust. Ez esetben a másik joggal érezheti, hogy mellőzték.
- **Gesztusok:** Egyáltalán nem árt a beszédünknek, ha azt gesztusainkkal is tarkítjuk, sőt a gesztusok a hangsúlyozás, nyomatékosítás, figyelemfelkeltés kiváló eszközei, melyek rendkívüli módon segítik beszédünk gördülékenységét. Alkalmazásukat azonban szintén nem tanácsos túlzásba vinni. Gesztikulálás közben lehetőleg zárjuk össze ujjainkat, mellyel összeszedettségünket, határozottságunkat erősítjük, illetve ügyeljünk arra, hogy kezünk ne emelkedjen álmagasság fölé.
- **Kéz:** Kezünk legyen látható, jelezve, hogy nincsen rejtegetni valónk. Kezünk játéká során legyünk tisztába azzal, hogy a felfele fordított tenyér minden esetben a bizalom, ártalmatlanság, őszinteség kifejezője, míg a lefele fordított tenyér tekintélyt, hatalmi helyzetet sugall. Az összekulcsolt kéz visszafojtottságot, szorongást, negatív attitűdöt jelent, így alkalmazása nem tanácsos, hasonlóan az ökölbe szorított kézhez, melyek ellenségeskedést, agressziót fejezhetnek ki. Érdemes kerülni a hatalmi pozíciót, merev, távolságtartó magatartást hangsúlyozó, ún. toronysisak - kéztartást is, melyet a két kezünk ujjbegyeink összeérintésével formált fordított V alakkal hozunk létre. A fenti - sok esetben önkéntelen — gesztusok alkalmazását megakadályozhatjuk például azzal, hogy egy tollat tartunk a kezünkben beszéd közben. Ekkor azonban fennáll annak veszélye, hogy a legkülönbözőbb „tollas mutatóanyagokkal” eltereljük a felek figyelmét.
- **Karok, lábak:** A bizalmas légkör kialakítása érdekében békéltetőnek célszerű a karok és lábak keresztvezését kerülnie, ami alól a nők természetesen - a szoknyájukra tekintettel - kivételt képeznek. A keresztbe tett kar és láb a védekezést, bizonytalanságot és egyéb negatív gondolatokat fejez ki, ezért alkalmazása messzemenően nem ajánlott.
- **Testtartás:** Testtartásunk legyen fesztelen, de mégis határozott. Kerüljük a görnyedtséget, mely egyrészt a helyes légzést nehezíti meg, másrészt a felekben ezzel a közöny benyomását kelthetjük, vagy unalmunknak adhatunk hangot. A túlzottan merev, katonás testtartás sem helyén való, tekintve, hogy ez esetleg szigorunk vagy rugalmatlanságunk kifejezője lehet.

A békéltető nyitóbeszédét követően rendszerint a felek adják elő a történeteket, mely esetben ismételten célszerű a kezdeményezés jogát gyakorolni, kerülve az olyan kérdések feltevését, mit például „Ki szeretne elsőként szólni?” vagy „Ki akarja kezdeni?”.

Ezen kérdések, tekintve hogy a választás jogát a békéltető a felekre ruházza, csak kényelmetlenséget és feszültséget válthatnak ki. A kijelölés indokál szolgálhatnak olyan objektív tényezők, mint az eljárás kezdeményezőjének személye vagy a békéltető olyan szubjektív megítélései melyek a felek személyiségjegyeiből kiindulva a sikeres kommunikációt célozzák.

A biztonságos légkör megteremtésének elengedhetetlen eszköze a békéltető folyamat-irányító, kezdeményező magatartása, melyet nem csupán az első találkozás alkalmával kell tanúsítania, hanem az eljárás egésze alatt, hasonlóan a biztonságos környezet megteremtésének egyik leglényegesebb feltételéhez, a pártatlanság megőrzéséhez.

2.4. Pártatlanság megőrzése

Természetesen nem elegendő az első találkozás alkalmával elnyerni a felek bizalmát, majd hátradőlve vállon veregetni magunkat, hanem meg is kell tudni tartani azt. A bizalom elnyerésének, fenntartásának egyik hatékony eszköze az elfogultságtól mentes hozzáállás, melynek rendkívüli jelentősége az eredményes egyezségkötés szempontjából kétségtelen.

A **pártatlan viselkedés** tanúsítása azonban nem csupán a békéltető eljárás egyik kiemelkedő jelentőséggel bíró, garanciális szabálya vagy a **biztonságos légkör megteremtésének alapvető feltétele**. A pártatlanság megőrzése a felek olyan ki nem nyilvánított szükséglete, melynek hiányára rendkívül érzékenyen reagálnak. Az eljárás résztvevői ugyanis azonnal megérik, ha a békéltető az egyik félre több figyelmet fordít, vagy az egyik fél problémájával könnyebben tud azonosulni, vagy megértőbb vele, melynek azonnali következménye a gyanakvás, a rosszallás és az elzárkózás, ami nyilvánvalóan képes az együttműködést teljes mértékben ellehetetleníteni.

A pártatlan magatartás tanúsítása azonban nem egyszerű feladat, tekintve, hogy a felekhez hasonlóan a békéltető is kialakítja saját véleményét az ügyről, az eljárás résztvevőiről, ugyanúgy értékeli és bírál valamennyi információt, mely a tudomására jut, az eljárás alatt felszínre törő érzelmeit neki is kezelni kell, más szóval a békéltetőt is hatalma alá keríti a békéltetés folyamata, racionális és érzelmi szinten egyaránt. A fentiek okán így rendkívül fontos, hogy a békéltető képes legyen mesterien leplezni az ügyhöz és a felekhez való személyes hozzáállását, és kialakítani egy olyan semleges magatartást, mely előreviszi a konszenzusteremtés folyamatát, ennek hiányában ugyanis elképzelhetetlen, hogy a felek az eljárást és annak eredményét magukénak érezzék.

A semleges hozzáállás titka azonban nem csak a felekre fordított azonos mennyiségű figyelemben vagy az egyenlő arányú szemkontaktus fenntartásában rejlik. A békéltető szavakban kifejezett megnyilvánulásai is megteremtheti pártatlanságának zálogát. Az elfogultságtól mentes kommunikáció során sosem fejezzük ki egyetértésünket vagy egyet nem értésünket, nem fogalmazunk meg ítéletet vagy bírálatot, és nem adunk tanácsot; csupán azt fogalmazzuk meg, amit észlelünk, melynek során mondatainknak gyakori kísérői lehetnek például a következő kifejezések:

- Az Ön álláspontja / meglátása / véleménye szerint...
- Az Ön szempontjából...
- Jól értem, hogy ezt Ön úgy értelmezi, hogy...

Nem ritkán problémaként merül fel az eljárás folyamán a felek közti erőviszonyok egyenlőtlen volta vagy az erőegyensúly felbomlása, melynek helyreállítása szintén a békéltető feladata; ellenkező esetben ugyanis nem csak a felek közti kommunikáció válik arányta-

lanná és a biztonságos légkör fenntartása lehetetlenné, hanem a békéltető pártatlansága is megkérdőjeleződhet. A békéltetőnek így különös figyelmet kell fordítania az erőegyensúly fenntartására, hiszen annak felbomlása esetén minden esetben azonnali beavatkozásra van szükség. A felek közti erőviszonyok egyenlőtlenségét eredményezhetik egyrészt eljáráson kívüli tényezők, mint például nemi szerepekben, anyagi helyzetben, hatalmi pozícióban, képzettségben megnyilvánuló alapvető különbségek, másrészt egyenlőtlenség jöhet létre a felek olyan magatartása következtében is, melyet a békéltetés folyamata alatt tanúsítanak. Ezen utóbbi esetre lehet jellemző például, hogy az egyik fél jóval többet beszél, nem hagyja szóhoz jutni a másikat, vagy agresszívabb, dominánsabb fellépést tanúsít, melynek hatására a másik fél bezárkózik, mind szóbeli-, mind metakommunikációs szinten, vagyis kevés a mimikája, a karjait és lábait keresztbe teszi, keveset beszél, vagy egyáltalán nem válaszol. A békéltető ezen helyzeteket akkor tudja megfelelően kezelni, ha közvetett, burkolt módon segíti a hátrányosabb helyzetben lévő felet, ugyanis a közvetlen, nyílt visszajelzés, vagy a „rendre utasítás” sokszor a visszájára fordulhat. Rejtett formában nyújthatunk segítséget az „elnyomott” félnek például nyitott kérdések feltevésével, illetve mindazon technikák alkalmazásával, melyek képesek előmozdítani a fél kommunikációját.

Kaukusz (caucus) szerepe és jelentősége

2.5.

Az erőviszonyok helyreállításának és a bizalom megteremtésének is kiváló színtere lehet a kaukusz-ülés - más néven különtárgyalás -, amely egy olyan **négyszemközti megbeszélés, melyet a felek egyenként folytatnak a békéltetővel**. Ezen módszer - melyet elsősorban a Nagy — Britanniában honos alternatív vitarendezési modellek alkalmaznak előszeretettel -, a hazai alternatív eljárásoknak - rendkívüli hatékonysága ellenére - viszonylag ritkán előforduló eleme. A kaukusz kiemelkedő jelentősége elsősorban abban nyilvánul meg, hogy lehetőséget biztosít a békéltetőnek arra, hogy közvetlen és bizalmas megbeszélést folytasson mindegyik féllel külön-külön.

Az eredményes különtárgyalás lefolytatásához azonban elengedhetetlen az, hogy a békéltető az ülés bizalmas jellegét kifejezetten kiemelje, valamint biztosítsa a feleket arról, hogy megbeszélés folyamán elhangzott információk - a felek hozzájárulásának hiányában - titkosak, azt a békéltető, az eljárás befejezését követően is bizalmasan kezeli. Annak érdekében, hogy a békéltető elfogultlanságához ne férjen kétség fontos, hogy valamennyi félnek közel azonos időtartamú megbeszélést tegyen lehetővé. Érdemes kiemelni, hogy a közel azonos időtartam csupán egyenlő esélyt és nem percre pontosan egyenlő időt jelent, így elkerülhető a részlehajló magatartás látszata abban az esetben, ha az egyik fél megbeszélése esetleg kicsivel több időt venne igénybe. A kaukusz-ülés ideje az ügy és az adott helyzet bonyolultságának függvényében változó, de általában 10-30 perc elegendő. Az ülés összehívását az eljárás bármely szakaszában kezdeményezhetik az eljárás résztvevői, így a békéltető is, ha alkalmazását szükségnek látja.

Ezen magán-jellegű tárgyalás révén a felek esélyt kapnak arra, hogy más szempontból közelítsék meg a problémát, ugyanis a békéltető közvetlen, személyes reakciói újabb javaslatok megfontolására, konstruktívabb lépések megtételére ösztönözheti őket.

A kaukusz elsősorban olyan szituációkban nyújthat azonnali, gyors segítséget, melyekre alapvetően az erőegyensúly felbomlása vagy a felek közti kommunikáció nehézsége jellemző, mely utóbbi esetben gyakran a megegyezés folyamata jut zsákutcába. Az ülés folyamán a békéltetőnek lehetősége nyílik arra, hogy jobban megismerje a vitás felek életszemléletét, és ezzel összefüggésben közelebb kerüljön a konfliktus mögött meghúzódó valódi okokhoz, a felek rejtett szándékaihoz, érdekeihez, valamint hatékonyan kialakíthatja a felek biztonságérzetét is. A békéltetőnek a fentiekén kívül továbbá alkalma adódik arra is, hogy sikeresen kimozdítsa a feleket azon merev álláspontjukból, melyek esetleg akadályozzák a sikeres megállapodás megkötését, vagy rávilágíthat a felek azon nézőpontjára is, mely előreviheti a konszenzusteremtés folyamatát.

A biztonságos légkör fizikai feltételeinek biztosítása azonban önmagában még nem képes feloldani a felek konfliktusát. Nem csupán a kaukusz-ülés, hanem az egész eljárás sikeres lebonyolításához is szükséges, hogy a békéltető megfelelően alkalmazzon alapvető kommunikációs készségeket.

2.6. Békéltető kommunikációs készségei

Egy hatékony békéltető eljárás lefolytatásának elengedhetetlen feltétele, hogy a felek őszintén és nyíltan beszéljenek érzéseikről, gondolataikról, megosszanak olyan információkat, melyek eddig a másik fél előtt rejtve maradtak. A békéltetőnek ennek érdekében, olyan alapvető kommunikációs készségeket kell elsajátítania és viselkedési rendszerébe beépítenie, melyeket spontán módon, rugalmasan tud alkalmazni az eljárás folyamán, segítséget nyújtva az eljárás résztvevőinek abban, hogy jobban megértsék a vita valódi okát és benne önmagukat.

2.7. A kérdezés művészete

Az eljárás időbeli korlátai következtében a békéltetőnek célszerű minél rövidebb idő alatt minél több információt összegyűjtenie, melynek kimenetele nyilvánvalóan sikertelen, ha a felek egy árva szót sem szólnak. Kérdéseinkkel ugyan fel tudjuk olvasztani a némaságból eredő fagyos pillanatokat, azonban nem mindegy hogyan.

Az ún. **tényfeltáró / zárt kérdésekre** valójában csak egy-két szavas válaszokat kapunk, mely kérdések jellegükénél fogva kiválóan alkalmasak a tények egyeztetésére, azonban rendkívül gátolják a nyitott kommunikáció kibontakozását. Amennyiben a békéltetőnek az a célja, hogy sikeresen elősegítse a felek kommunikációját, lehetőleg ne alkalmazza a következő és ehhez hasonló tényfeltáró vagy zárt kérdéseket, csupán akkor, ha konkrét tényekre kíváncsi:

- **Hol** volt Ön ekkor?
- Mindig ebben az üzletbe **szokott** vásárolni?
- **Van** más módja is ennek?
- Vissza tud emlékezni **melyik** napon történt?
- **Mikor** jelentette be panaszát, egyből azután?
- **Ki** volt Önnel ekkor?

A tényfeltáró kérdések esetén kapott információknál már sokkal komplexebbek a **nyitott kérdésekre** érkező válaszok, tekintve hogy a válaszadó kénytelen több mondatban megfogalmazni gondolatait. A nyitott kérdések ösztönzőleg hatnak az információk áramlására, így hatékonyan alkalmazható az eljárás egésze alatt, különösen olyan helyzetekben, amikor a verbális kommunikáció akadályokba ütközik. Nyitott kérdések például a következők:

- **Mi** történt pontosan?
- **Hogyan** érezte magát ebben a helyzetben?
- **Miért** gondolta úgy, hogy nem ez nem lehet probléma?
- **Milyen** álláspontot képvisel jelen esetben?

A fenti nyitott és zárt kérdéseken kívül azonban számos kérdésfajtát lehet megkülönböztetni, melyek egy részét a későbbiekben még megemlítem. Az alábbiakban olyan általános kérdéseket, illetve kijelentéseket sorolok fel - a teljesség igénye nélkül —, melyeknek alkalmazása előreviheti a konszenzusteremtés folyamatát:

- Egyetért velem, ha azt mondom, hogy...?
- Megismételné, kérem?
- Sajnos ezt nem teljesen értem. Ki tudná bővebben fejteni?
- Pontosán mit ért Ön az alatt, hogy...?
- Erről Önnek mi a véleménye?
- Korábban azt mondta, hogy...
- Ha Ön lenne Ágota helyében, mit csinálna / mit tett volna?
- Hogyan viszonyul ehhez a kérdéshez?
- Úgy tűnik, hogy Önt ez rendkívül rosszul érinti, javítson ki, ha nem jól látom.
- Van valami elképzelése a következő lépésre nézve?
- Meg tudná fogalmazni, hogy valójában mit szeretne / mire van szüksége?
- Elmondaná, hogy mit érzett pontosan, amikor...?
- Áron, mit gondol, hogyan lehetne ezt másképpen megfogalmazni?
- Ágota, mit gondol, mit lehetne ebben a helyzetben tenni?

Mesterien kérdezni azonban csak akkor tudunk, ha képesek vagyunk a felek válaszára kellőképpen összpontosítani, azaz a választ nem csak meghallgatjuk, hanem valóban meg is halljuk.

Az aktív figyelés nonverbális eszközei

2.8.

A figyelem az ember alapvető szükséglete, mely nem csupán a mindennapi életben, hanem egy békéltető eljárás alatt is folyamatosan megmutatkozik.

Rendkívül fontos tehát, hogy a békéltető magatartásával meggyőzze a feleket arról, hogy valóban figyel rájuk, és meg is érti őket, ugyanis végzetes következményei lehetnek annak, ha a felek úgy érzik, hogy a békéltetőt nem érdeklik az elhangzottak.

Egy békéltető eljárás során aktív figyelmünket leginkább olyan nonverbális kommunikációs technikák alkalmazásával tudjuk kifejezni, melyek egy része korábban már említésre került.

Ilyen módszer például a természetes és spontán módon kialakított **szemkontaktus**, mely minden esetben figyelmünk meglétéről biztosítja a feleket. E körben ismételten hangsúlyozni kívánom a szemkontaktus alkalmazásának többször említett „arany középútját”, melynek figyelmen kívül hagyása rendkívül sok kényelmetlen helyzet forrása lehet.

A korábban szintén említett **csend** fegyvere az aktív figyelem fenntartásának is hatékony eszköze lehet. A békéltető túlzottan gyakori közbeszólása ugyanis rendkívüli módon képes akadályozni a felek folyamatos és nyitott kommunikációját, még abban az esetben is, ha az csupán a beszélő jobb megértésére irányul. A gyakori közbeszólások továbbá annak lát-szatát is kelthetik, hogy a békéltetőnek határozott elképzelései vannak az ügyről, melynek okán kifejezetten válogat az elhangzott információk között attól függően, hogy elgondolása szerint melyiknek tulajdonít nagyobb jelentőséget. A hallgatás így alkalmat adhat arra, hogy a beszélőnek kellő ideje legyen átgondolni, kifejezőbben megfogalmazni gondolatait, érzéseit, a békéltetőnek pedig kiváló lehetőség arra, hogy a lehető legteljesebben összpontosítson a fél mondandójára.

Aktív és őszinte figyelmünkről győzhetjük meg a feleket továbbá enyhén előredőlt **test-tartásunkkal**, valamint a túlzásoktól mentes, ismétlődő **fejbólintásunkkal**, mely utóbbi eszköz kiválóan alkalmas arra is, hogy nyugtazzuk a fél mondandivalóját, aktív kommunikációra ösztönözve ezzel a beszélőt. A túlzásba vitt bólogatás azonban már nem nyugtázást, hanem egyetértést fejez ki, mely így jelentősen veszélyeztetheti a békéltető pártatlanságát és semleges pozícióját.

Figyelmünk kifejezője lehet továbbá a jegyzetkészítés is, azonban csak olyan környezetben, például előadáson vagy értekezleten, ahol ténylegesen el is várják tőlünk a hallottak papírra vetését. Annak ellenére, hogy a jegyzetelés a békéltetőt kiválóan segítené abban, hogy az eljárás során elhangzott hangsúlyosabb információkat, vagy az ügy sark-pontjait emlékezetébe véssé, alkalmazása nem célszerű. A felek kommunikációját ugyanis a jegyzetkészítés rendkívüli módon zavarhatja, hiszen önkéntelenül is felvetődhet bennük a kérdés, hogy vajon melyik mondatának volt akkora súlya, hogy azt papírra kell vetni, és legfőképpen miért. A felek javaslatainak rögzítése - a fentiek ellenére - szükséges lehet, hiszen sokkal átláthatóbbá és gördülékenyebbé tudjuk vele tenni a folyamatot, azonban csak úgy, ha a rögzítetteket a felek számára is láthatóvá tesszük. **A nyilvános jegyzetkészítés egyik igen hatékony módja a flip chart alkalmazása.** Ezen állványra rögzíthető, nagyméretű, lapozható papírok ugyanis valamennyi résztvevő számára egyértelművé teszik az eljárás során megfogalmazott javaslatokat, ajánlatokat, melyek feljegyzésével az addig elért eredmények válnak láthatóvá, és ezzel követhetővé magá az eljárás folyamata.

Az aktív figyelés azonban nem merül ki a nonverbális jelzéseink továbbításában. A figyelmünk hatékonyságát úgy tudjuk tovább fokozni, ha biztosítjuk a beszélőt arról, hogy meg is értjük, nem csak halljuk mondandivalójának tartalmát.

„Tudom, azt hiszi, hogy érti, amit maga szerint mondtam, de nem vagyok benne biztos, rájött-e, hogy amit hallott, az nem az, amit mondani akartam.”

A személyek közti kommunikáció minden esetben a beszélő személyen belül kezdődik. A bennünk lévő érzéseket, gondolatokat kódokkal, jelzésekkel adjuk a hallgató tudtára, vagyis mondandónkat nonverbális és verbális jelekbe öltöztetve közvetítjük. A beszélő által létrehozott kódokat végül a hallgatónak kell dekódolnia, vagyis a beszélő által megfogalmazott üzeneteket megfelelően értelmezni, mely értelmezés korán sem biztos, hogy megegyezik a beszélő valódi mondandivalójával. A dekódolási hibák következtében így gyakran előfordul, hogy félreértjük egymást, vagyis nem azt halljuk meg, amit a másik mondani szeretne, ugyanis legtöbbször meg se kérdőjelezzük értelmezésünk helyességét.

Az aktív figyelés ezen értelmezési hibák kiküszöbölésének egyik kiváló eszköze, melynek alkalmazása során közöljük az üzenet kibocsájtójával azt, hogy üzenete számunkra milyen tartalmat hordoz.

Az aktív figyelés verbális eszközeit egyrészt abban az esetben érdemes alkalmazni, amikor nem vagyunk biztosak abban, hogy valóban értjük-e a másik mondandivalóját, másrészt olyan esetekben, amikor a beszélő érzelmeit nyilvánítja ki. Ilyenkor figyeljük meg a közlés tartalmát vagy a mások által közvetített érzéseket, miközben feltehetjük magunkban a kérdést, hogy mi valójában a beszélő üzenete vagy, hogy mit érez most a másik. Miután megválasztuk magunkban az előbbi kérdéseket, a másik tudtára adjuk, hogy mi hogyan interpretáltuk mondanivalóját. Lássunk erre néhány példát:

1. példa

Ágota: - Úgy néz ki, hogy nincs más lehetőségem, mint hogy visszazállítsam a bútorokat.

Boglárka: - Jól értem Ágota, hogy aggódik amiatt, hogy hogyan fogja tudni a bútorok szállítását kivitelezni?

2. példa

Áron: - Hát, nem is tudom. Ezt még jobban át kellene gondolnom.

Boglárka: - Áron, ezt úgy értem, hogy örülne, ha Ágota javaslatára a későbbiekben még visszatérnénk, mert át szeretné gondolni annak elfogadását?

Alkalmazhatjuk továbbá a következő mondatokat is:

- Kérem erősítsen meg, hogy jól gondolom —e ...
- Nem vagyok abban biztos, hogy jól értem az Ön álláspontját. Tudna nekem ebben segíteni?
- A mondandivalóját úgy értelmezem, hogy...
- Akkor jól értem, hogy...?
- Kérem segítsen, hogy világosan értem-e:...

A fenti módszert a szakirodalom **átfogalmazásnak** nevezi, tekintve hogy a felek gondolatait, kifejezett érzelmeit fogalmazzuk át a saját nyelvünkre, tudatosítva, hogy számunkra így értelmezhető a mondanivalójuk.

A fenti kommunikációs technika azonban nem csupán a figyelmünk biztosítékaként szolgálhat. A átfogalmazás kiválóan alkalmas arra, hogy a felek közti félreértések valódi okai, illetve a régóta rejtett információk a felszínre kerüljenek. Mivel a mi átfogalmazásunkra a felek egyből reagálnak, így azonnal kiderül, hogy az üzenet létrehozásával eredeti szándékuk mire irányult. Az átfogalmazás technikájával azonban nem árt az óvatosság, hiszen ha túlzott gyakorisággal szakítjuk félbe a feleket, könnyen elveszítjük a kommunikációjuk gördülékenységét.

A fentiek összegzéseként elmondható, hogy aktív és tényleges figyelmünket csak úgy vagyunk képesek fenntartani, ha minden érzékszervünkkel, tudatosan fókuszálunk a mondanivalóra. Annak érdekében, hogy a másik mondanivalóját a legteljesebben tudjuk értelmezni, figyelmünket nem elegendő csupán a közlés információ-tartalmára összpontosítani, hanem azt is meg kell vizsgálni, hogy mi történik a szavakon túl.

2.10. Az átkeretezés

Az **átkeretezés** vagy más szóval újraszövegezés **során a felek sokszor vádaskodó, konfrontatív kijelentéseit fogalmazzuk át oly módon, hogy semlegesebb kifejezéseket használunk, mellyel képesek lehetünk kezelni a felek heves, indulatóktól sem mentes megnyilvánulásait.** Az átkeretezéssel a negatív megnyilvánulásokat semlegessé vagy esetleg pozitívvá tudjuk tenni, mely segíthet abban, hogy kilépjünk a múlt kereteiből, és teljes figyelemmel a jövőre koncentráljunk. Például a következőképpen:

1. példa

Ágota: - Miről beszél? Maga folyamatosan hazudik!

Boglárka: - Ágota, ezek szerint, nem ért egyet azzal, amit az imént Áron mondott?

2. példa

Ágota: - Minek beszéljek egy olyan emberrel, aki válasza sem méltat?

Áron: - Nem hiszem, hogy én lennék az, aki képtelen egy értelmes mondatot megfogalmazni!

Boglárka: - Nekem úgy tűnik, hogy mindkettőjüknek feszültséget okoz a másik hozzáállása. (Át tudnák fogalmazni a gondolataikat úgy, hogy közben kifejezetten figyelnek a másik iránti tisztelet megtartására?)

Az átkeretezés során természetesen alkalmazhatjuk a már jól ismert átfogalmazás technikáját is például így:

1. példa

Ágota: - Nekem most már teljesen mindegy, hogy hogyan oldjuk meg!

Boglárka: - Ágota, azt akarja ezzel kifejezni, hogy mindkét javaslat elfogadható az Ön számára?

2. példa

Áron: - Persze, magának könnyő! Nem magának kell még a kamatokat is kifizetni!

Boglárka: - Kérem, segítsen Áron, hogy jól értem — e azt, amit mondani szeretne. Azt akarja kifejezni, hogy csak nagy nehézségek árán tudja a kért összeget megfizetni, és ez aggodalommal tölti el?

Az összefoglalás

2.11.

Ezen **technika segítségével a békéltető röviden összegzi, számba veszi az elhangzottakat.** Ezzel a módszerrel így a bonyolultabb kérdéseket leegyszerűsítheti, kiemelheti azok lényegi elemét, illetve felvetheti azokat a problémákat, melyek még megoldásra várnak. Az összefoglalás során a felek egy kívülállótól hallhatják vissza saját gondolataikat, melynek során lehetőségük nyílik arra, hogy álláspontjaikat pontosítsák, korrigálják.

A békéltetőnek ennél fogva nem kell rossz néven vennie, ha valamelyik fél kijavítja. Épp ellenkezőleg! A felek helyesbítései sokszor rávilágíthatnak újabb lényeges információkra, következtetésekre. Az összefoglalás alkalmazásával kiválóan hangsúlyozni tudunk meghatározott problémákat, valamint tisztázni lehet különböző félreértéseket, továbbá ezzel a feleket egy esetleges holtpontra. Összefoglalást alkalmazhatunk továbbá abban az esetben is, amikor a feleknek pillanatnyilag nincs mondanivalójuk, a békéltető nem tud hogyan reagálni, melynek következtében esetleg az egész eljárás elakad. Ekkor lehetőség nyílik az összefoglalás technikáját alkalmazva újragondolni az eddig elhangzottakat, új utat nyitva ezzel további észrevételeknek, javaslatoknak.

Példák az összefoglalás kezdeményezésére:

- Engedjék meg, hogy összefoglaljam az eddig elhangzottakat:...

- Ha jól értettem, akkor eddig Áron álláspontja a következő:.../ Ágota álláspontja pedig a következő:...

- Eddig tehát a következőkről volt szó:...

A tükrözés

2.12.

A **tükrözés technikájával a felek azon kijelentését illetve kifejezéseit idézzük fel szó szerint - mintegy tükröt tartva eléjük -, melyeket gyakran használnak mondanivalójuk során.** Ezzel egyrészt biztosíthatjuk a feleket aktív figyelmünkről és közben meggyőződhetünk arról, hogy valóban jól értelmeztük -e a felek üzenetét, másrészt a fél számára is tudatosul a közlésének stílusa, egyéni kifejezésmódja.

Lássunk erre egy példát:

Áron: - Úgy érzem, hogy csúnyán rászedtek, amikor felajánlotta a cég a segítségét.

Boglárka: - Rászedték?

Áron: - Igen, tisztességtelenül kihasználták a jóindulatomat és a türelmemet.

A fenti technikákat azonban csak akkor vagyunk képesek mesterien alkalmazni, ha azokat nem csupán egy eszközként használjuk, hanem képesek vagyunk a mindennapi kommunikációnk természetes részévé tenni, amit csak rengeteg gyakorlással, türelemmel és odafigyeléssel érhetünk el. Kiemelkedően fontos továbbá az is, hogy hangvételünk minden esetben ítélkezéstől és indulatoktól mentes legyen, ugyanis a békéltető pozíciójánál fogva nem engedheti meg magának, hogy érzelmeinek szabad teret biztosítson, ellentétben a felekkel.

2.13. Az érzelmek valódi arca

Vajon hányféle érzelem kavarghat a felekben, mire eljutnak a békéltető tárgyalás helyszínére? Egy kialakult vita szinte minden esetben negatív töltetű érzelmek kavalkádját hozza a felszínre függetlenül attól, hogy az érintettek mennyire tárják fel a bennük tomboló emocionális elemeket. A harag, a düh, az ellenszenv, a sértettség, a reményvesztettség, a félelem vagy kilátástalanság érzése gyakori kísérői az első békéltető ülésnek. Ezen érzelmek sodrásában a felek önvédelmi mechanizmusai automatikusan működésbe lépnek, melynek következtében - jellemzően az eljárás kezdeti szakaszában - a vitapartnerek elsődleges igénye az, hogy valaki végre meghallgassa őket, valakinek előadhassák érveiket saját igazukról és ártatlanságukról, ezzel figyelmüket sokkal inkább a békéltető meggyőzésére, mint a konfliktusuk feloldására fordítva.

A felek ilyenkor sosem egy objektív valóságot tárnak a békéltető elé, hanem a saját világuk, értékrendjük szűrőjén keresztül adják elő a történeteket, melyek gyakran valótlan elemektől, illetve logikai hibáktól sem mentesek. Empirikus vizsgálatok által bizonyított tény ugyanis, hogy múltbeli események felidézése esetén a valóságban ténylegesen észlelték az előadott történetnek csupán egy részét képezik, a többi nem más, mint következtetés. A következtetés logikája pedig annak függvénye, hogy a múltbeli eseményt átélő fél az adott szituációt hogyan illeszti bele szubjektív világképebe.

A felek által a meggyőzés erejével közölt információk a békéltetőre természetesen mind tudatilag, mind érzelmileg hatással lesznek, hiszen ezen közvetlen és közvetett módon előadott információkból rakja össze az ügy tárgyának mozaikjait, és alakítja ki az üggyhöz való személyes hozzáállását, ami természetesen meghatározza az eljárás lefolytatásának irányát.

2.14. Az indulatok kezelése

A vitákban az egyik leggyakrabban előforduló érzelem, melynek nehézségeivel a békéltetőnek az eljárás során meg kell küzdenie, a felek különböző formában megnyilvánuló érzelmi kitérősei, indulatai.

Nem csak a békéltetőt, hanem a **konfliktusok résztvevőit is képes felzaklatni a felek dühkitérőése**, indulatos szóváltása vagy a nem ritkán zokogásba kitérő, elfojtott érzelmeinek megnyilvánulása. A békéltetőnek sokszor **nem egyszerű az effajta feszültségekkel teli helyzeteket megfelelően kezelni**, ugyanis ha túlságosan szigorú vagy merev hozzáállást tanúsít az eljárás során annak reményében, hogy ezzel a módszerrel gátat szabhat a felek

közi indulatos kommunikáció kialakulásának, akkor olyan, az eljárás eredményességének szempontjából értékes információk felszínre kerülését akadályozhatja meg, melyek előbbre vihetnék a konszenzusteremtés folyamatát. Amennyiben azonban a békéltető túlságosan engedékeny a felekkel, úgy az indulatok könnyen elszabadulhatnak, melynek eredményeképpen a békéltetőnek szembe kell néznie azzal a lehetőséggel is, hogy a feleket esetleg képtelen lesz visszahozni a realitás talajára, veszélyeztetve ezzel a megállapodás sikeres megkötését.

Az indulatok felszínre törése érzelmeink megnyilvánulásának egy formája, kielégítetlen szükségleteink jelzései, melyek minden esetben irányítóként szolgálnak ahhoz, hogy a békéltető a felek érzelmei mögött rejlő valódi érdekeihez, igényeihez, így a konfliktusok kiváltó okaihoz közelebb kerüljön. A felek indulati elemekkel tarkított érzelmi reakcióit így nem elfojtani, vagy felszínre törésüket megakadályozni, hanem azokat felismerni és kezelni érdemes.

Az alább idézett párbeszéd, melyet Marshall B. Rosenberg (MBR) elismert kommunikációs szakember egy svéd elítélttel (John) folytatott, az érzelmeink és a mögöttük rejlő szükségleteink felismerésének és kifejezésének fontosságát hivatott alátámasztani:

„John: - Három hete kértem valamit a börtönigazgatótól, és még mindig nem kaptam rá választ!

MBR: - Amikor ez történt, dühös lettél. De mi miatt?

John: - Most mondtam! Nem válaszoltak a kérvényemre!

MBR: - Várj! A „dühös voltam, mert ők...” gondolat helyett azt javaslom, hogy állj meg, és figyelj meg, mit mondasz magadban, ami annyira feldühít!

John: - Semmit sem mondok magamban!

MBR: - Állj! Lassíts! Csak arra figyelj, ami a belsődben zajlik!

John: (némán töpreng, majd): - Azt mondom magamban, hogy nem tisztelik az embert; ők egy hideg, arcnélküli, bürokrata banda, akik csak magukkal törődnek. Egy...

MBR: - Köszönöm, ez elég. Most már látod, miért vagy dühös: a gondolkodásmódod az oka!

John: - Mi a baj a gondolkodásmódommal!?

MBR: - Nem azt mondtam, hogy bármi baj lenne ezzel a gondolkodásmóddal. Vedd észre, ha azt mondanám, hogy baj van veled a gondolkodásmódod miatt, akkor így gondolkodnék rólad is. Nem azt állítom, hogy helytelen másokat megítélni, arc nélküli bürokratának vagy nemtörődömnek, önzőnek nevezni őket. De azt igen, hogy ez a gondolkodásmódod az oka a dühödnek. Összefontosíts a szükségleteidre: mire van szükséged ebben a helyzetben?

John: (hosszú csend után) — Marshall! Nekem arra a képzésre van szükségem, amit kérvényeztem. Ha nem kapom meg, akkor a szabadlábba helyezésem után vissza fogok ide kerülni! Ez olyan biztos, mint ahogy itt látsz engem!

MBR: - Most, hogy figyelmed a szükségleteidre irányul, hogy érzed magad?

John: - Félek.

MBR: - Most képzelj magad egy börtönigazgató helyébe! Ha én egy elítélt vagyok, mikor lesz több esélyem a szükségleteim kielégítésére? Ha azt mondom: Nekem nagy szükségem van arra a tréningre, mert félek attól, ami történni fog, ha nem kapom meg...”, vagy ha úgy közeledek feléd, hogy egy arcnélküli bürokratának tekintelek?

(John a földet bámulja némán)

MBR: - Mi van, haver?

John: - Most nem tudok beszélni róla.”

Három órával később John odament Marshall - hoz és így szólt:

„ Marshall! Bárcsak két évvel korábban tanulhattam volna meg azt, amit ma reggel tanítottál nekem! Akkor nem kellett volna megölnöm a legjobb barátomat...”

A felekből kitörő indulatok kezelését a békéltetőnek azzal érdemes kezdeni, hogy először a saját emócióit ismeri fel és kezeli. Hiszen a békéltető is ember, rá is hatással vannak a felek megnyilvánulásai, így valódi segítséget — nemcsak az indulatok kezelésében, hanem a teljes eljárás során - a feleknek csak akkor tud nyújtani, ha sikerül tisztázni és megfelelő mederben tartania saját racionális és érzelmi hozzáállását az ügyhöz. A békéltető csak ezt követően képes a lehető legteljesebben összpontosítani arra, hogy a feszültséggel teli légkör nem kívánatos elemeit csökkentse vagy teljesen eltávolítsa.

Ha indulatra indulattal válaszolunk, az csak tovább fokozza a negatív töltető érzelmek intenzitását. A negatív emocionális kitörések érzelmi ellenpólusai a **nyugalom**, a **higgadság** vagy a **kiegyensúlyozottság** viszont hathatósan csökkentik a nem kívánt hatásokat. Éppen ezért a békéltetőnek hatékony fegyvere lehet, ha az adott helyzetben képes megőrizni nyugalomát, kiegyensúlyozottságát, illetve pártatlanságát, mellyel alapvetően csillapítani tudja a túlfűtött érzelmeket.

Az **empátia** megfelelő kinyilvánításával szintén csökkenthető a feszültség, hiszen a másik érezheti, hogy szavai meghallgatásra találtak.

A békéltető hatékonyan tudja például a következő empatikus mondatokat alkalmazni:

- Látom, hogy nagyon dühös és érthető is, hogy ennyire mélyen érinti ez Önt.
- Nyilvánvalóan rettentően frusztrált, és felzaklatja ez a dolog.
- Tisztában vagyok vele, hogy ez a dolog mennyire felkavarja Önt.

Szélsőséges esetben a felek annyira nem tudnak uralkodni saját érzelmeiken, hogy végül a rövidebbik utat választják: az ajtó felé. Ebben a helyzetben a békéltetőnek még inkább törekednie kell higgadságának megőrzésére és empátiájának kifejezésére. Ha a felbőszült félnek a keze már a kilincsen van, vagy a békéltetőnek közvetlenül a távozást követően még van esélye a féllel négy szemközt kommunikálni, célszerű az empátia és **bátorítás** eszközével maradásra bírni, például a következőkkel:

- Természetesen távozhat, hiszen önként vállalta a részvételt, de ha már sikerült idáig eljutnunk, adjunk még egy esélyt a pozitív kimenetelnek.
- Látom, hogy a szándék megvolt Önben, hogy itt legyen, és részt vegyen az eljárásban.
- Biztosra veszem, hogy tovább tudjuk vinni a folyamatot, ha szánunk még rá egy kis időt.

A békéltetőnek továbbá érdemes a feszült helyzetet „kihasználni”, valamint a saját és a felek figyelmét az **indulatok mögött rejlő szükségletekre** fordítani, például úgy, hogy segít átfogalmazni a fél „dühös vagyok, mert ők...” mondanivalóját, a „dühös vagyok, mert arra

van szükségem, hogy...” megfogalmazásra, Marshall és John párbeszédéhez hasonlóan. A békéltető felteheti például a következő kérdéseket:

- Ön mit gondol, mi áll annak hátterében, hogy most dühösnek érzi magát?
- Gondolja végig, hogy milyen gondolatok kavarnak Önben most, hogy dühös.
- Mit szeretne valójában ebben a helyzetben?
- Mire van valójában szüksége ebben a helyzetben?
- Mit érez most, hogy megfogalmazta szükségleteit?

A békéltető eljárás eredményes lefolytatását rendkívüli módon elősegíti tehát, ha a békéltető képes a felek érzelmeit, azok megnyilvánulásait felismerni és kezelni, illetve feltárni az érzelmeket kiváltó valódi okokat, az emóciókban megnyilvánuló életszemléletet, ezzel összefüggésben a felek vélt vagy valós érdekeit, hiszen a rejtett okok, indítékok, a merev vagy épp rugalmas álláspontok minden esetben a kinyilvánított érzelmek árcai mögött rejtőznek.

Ennek elérése érdekében azonban a békéltetőnek a megértés és elfogadás művészetét magas szinten kell gyakorolnia, melynek legalapvetőbb kommunikációs technikáit nem csak a békéltetés mechanikus eszközévé, hanem sokkal inkább a mindennapi kommunikációja természetes részévé kell tenni, melyhez rengeteg **kitartás**, **türelem** és **elfogadás** szükséges.

JOGSZABÁLYOK

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

Az Országgyűlés annak érdekében, hogy olyan szabályozás jöjjön létre, amely biztosítja a fogyasztói érdekek - különösen a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, a hatékony jogorvoslatához, továbbá a társadalmi szervezeteken keresztül történő fogyasztói érdekképviselőkhöz fűződő érdekek - védelmét, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését, a következő törvényt alkotja:

ELSŐ RÉSZ

ÁLTALÁNOS ÉS A FOGYASZTÓI ÉRDEKVÉDELMET BIZTOSÍTÓ RENDELKEZÉSEK

I. Fejezet

Általános rendelkezések

A törvény hatálya

1. § (1) E törvény hatálya - a (2) bekezdésben meghatározott eltéréssel - a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.

(2) E törvény hatálya - a békéltető testületekre és a békéltető testületi eljárásra vonatkozó rendelkezések kivételével - nem terjed ki a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény és az abban meghatározott törvények alapján a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által felügyelt tevékenységére (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltatási tevékenység).

Értelmező rendelkezések

2. § E törvény alkalmazásában:

- a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje,
- b) vállalkozás: aki az 1. § szerinti tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi,
- c) gyártó:

ca) a terméknek az Európai Gazdasági Térségben letelepedett üzletszerű előállítója, termelője, helyreállítója vagy felújítója, illetve aki a terméken elhelyezett nevével, védjegyével vagy egyéb megkülönböztető jelzés alkalmazásával önmagát a termék gyártójaként tünteti fel; vagy

cb) a gyártónak az Európai Gazdasági Térségben letelepedett meghatalmazott képviselője, ha maga a gyártó nem az Európai Gazdasági Térségben letelepedett; ilyen képviselő hiányában az importáló,

d) forgalmazó: az a vállalkozás, amely a terméket közvetlenül a fogyasztó részére forgalmazza,

e) fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet: az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján létrehozott társadalmi szervezet, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen társadalmi szervezetek szövetsége,

f) termék: minden birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ide nem értve a pénzt, az értékpapírt és a pénzügyi eszközt - és a dolog módjára hasznosítható természeti erő,

g) szolgáltatás: termék, ingatlan vagy vagyoni értékő jog értékesítésén kívül minden olyan - ellenszolgáltatás fejében végzett - tevékenység, amely a megrendelő, illetve megbízó igényének kielégítésére valamely eredmény létrehozását, teljesítmény nyújtását vagy más magatartás tanúsítását foglalja magában,

h) közüzemi szolgáltatás: külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott közszolgáltatás,

i)-k)

l) áru: a termék, az ingatlan és a vagyoni értékő jog, valamint a szolgáltatás,

m) eladási ár: a termék egy egységére vagy adott mennyiségére vonatkozó ár,

n) egységár: a termék egy kilogrammjára, egy literére vagy milliliterére, egy méterére, egy négyzetméterére vagy egy köbméterére vonatkozó ár,

o)-p)

q) kereskedelmi kommunikáció: a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben ekként meghatározott fogalom,

r) forgalmazás: valamely termék vállalkozás által - értékesítés, fogyasztás vagy használat céljára ellenérték fejében vagy ingyenesen - történő rendelkezésre bocsátása, ideértve a fogyasztó számára történő felkínálást is,

s) forgalomból történő kivonás: olyan intézkedés, amelynek célja a nem biztonságos termék forgalmazásának, bemutatásának, illetve a fogyasztó számára történő felajánlásának megakadályozása,

t) visszahívás: olyan intézkedés, amelynek célja a fogyasztó számára forgalmazott nem biztonságos termék visszaszolgáltatása,

u) honosított harmonizált szabvány: európai szabványügyi testület által az általános termék-biztonságról szóló 2001/95/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikkében megállapított eljárással összhangban az európai követelmények meghatározása céljából elfogadott műszaki leírás, amelyet nemzeti szabványként közzétettek,

v) szexuális termék: olyan birtokba vehető forgalomképes dolog, amelynek elsődleges célja a szexuális ingerkeltés, különösen amely nemi aktust vagy egyéb szexuális cselekményt nyíltan ábrázol, illetve emberi testet, testrészt szexuális ingerkeltésre alkalmas módon vagy szex-

uális ingerkeltés céljából ábrázol, ideértve a - rendeltetése szerint - szexuális ingerkeltésre szolgáló, nemi aktus vagy egyéb szexuális cselekmény során alkalmazható eszközt is, a fogamzásgátlás céljából alkalmazható eszköz kivételével,

w) dohánytermék: a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló törvényben ekként meghatározott fogalom.

II. Fejezet

A fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelme

3. § (1) Csak biztonságos termék forgalmazható.

(2) A gyártó köteles gondoskodni a termék biztonságosságáról.

(3) A forgalmazó nem forgalmazhat olyan terméket, amelyről tudja vagy a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kellene, hogy nem biztonságos.

(4) A forgalmazó a külön jogszabályban meghatározottak szerint köteles elősegíteni az általa forgalmazott termék biztonságosságának ellenőrzését, és a veszélyek elkerülése érdekében a gyártókkal és a hatóságokkal együttműködni. Ennek során köteles különösen

a) a termék által jelentett veszélyekre vonatkozó tájékoztatás továbbadására,

b) a termék származási helyének megállapításához és forgalmazásának nyomon követéséhez szükséges dokumentáció megőrzésére és rendelkezésre bocsátására, valamint

c) annak biztosítására, hogy a gyártó - a 4/A. § (2) bekezdésének b) pontjában meghatározott kötelezettségének teljesítése érdekében - a forgalmazott termék biztonságosságát ellenőrizhesse.

(5) Az a gyártó vagy forgalmazó, akinek a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kell, hogy az általa forgalmazott termék nem felel meg a 4. § (1) bekezdésében meghatározott biztonságossági követelménynek, a külön jogszabályban meghatározottak szerint köteles a hatáskörrel rendelkező hatóságot haladéktalanul tájékoztatni, egyidejűleg rendelkezésére bocsátani különösen a fogyasztókat érintő veszély elhárítására tett intézkedéseire vonatkozó adatokat.

4. § (1) A termék akkor biztonságos, ha a fogyasztó életét, egészségét, testi épségét a rendeltetésszerű vagy az ésszerűen várható használat mellett - ideértve a használhatóság időtartamát, valamint az üzembe helyezési, beszerelési, karbantartási előírások betartását - nem, vagy csak a rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó legkisebb mértékben veszélyezteti.

(2) A termék biztonságosságát elsősorban a következők alapján kell megítélni:

a) a termék (összetétele, csomagolása, valamint összeszerelésére, beszerelésére és karbantartására, felhasználására vonatkozó előírások) alapvető ismérvei,

b) a terméknek más termékre gyakorolt - az együttes használat során ésszerűen várható - hatásai,

c) a termék külső megjelenítése, címkézése, használati és kezelési útmutatója, hulladékkezelési vagy más tájékoztatója,

d) a termék használatának hatása a fokozott veszélynek kitett - különösen a gyermek- és az időskorú - fogyasztókra.

(3) Ha jogszabály vagy közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus a termék meghatározott tulajdonságai tekintetében biztonságossági követelményeket határoz meg, az e követelményeknek megfelelő terméket az ilyen tulajdonságok tekintetében biztonságosnak kell tekinteni.

(4) A honosított harmonizált szabványban meghatározott biztonságossági követelményeknek megfelelő termék biztonságosságát a szabványban meghatározott tulajdonságok tekintetében vélelmezni kell.

(5) A termék biztonságosságának megítélését nem befolyásolja önmagában az a tény, hogy később nagyobb biztonságot nyújtó termék kerül forgalomba.

4/A. § (1) Ha a kockázat figyelmeztetés nélkül nem észlelhető azonnal, a gyártó köteles a fogyasztót írásban figyelmeztetni olyan módon, hogy a fogyasztó felmérhesse a termék rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó veszélyt, illetve megtehesse a veszély elleni óvintézkedéseket. A figyelmeztetés nem mentesíti a gyártót és a forgalmazót a termék biztonságosságával kapcsolatos kötelezettségei alól.

(2) A gyártó köteles a forgalmazott termékkel kapcsolatos kockázati tényezőket felmérni, és megtenni a megelőzésükhöz, illetve az elhárításukhoz szükséges intézkedéseket, így különösen

- a) a terméket azonosításra alkalmas jelöléssel ellátni,
- b) a forgalmazott termék biztonságosságát mintavétel útján rendszeresen ellenőrizni,
- c) a termék biztonságosságával kapcsolatos kifogásokat kivizsgálni,
- d) a forgalmazót az ellenőrzések megállapításairól tájékoztatni,
- e) a nem biztonságos terméket a forgalomból kivonni, illetve - a külön jogszabályban meghatározottak szerint - visszahívni.

5. § (1) E fejezetet az olyan termékekre kell alkalmazni, amelyet a fogyasztóknak szántak, vagy bár nem erre a célra szánták, de fogyasztók által ésszerűen előreláthatóan használható, és gazdasági tevékenység keretében új, használt vagy helyreállított állapotban forgalmaznak.

(2) A fejezet rendelkezéseit megfelelően alkalmazni kell a szolgáltatás nyújtása során, azzal összefüggésben forgalmazott termékekre is.

(3) Nem kell alkalmazni e fejezet rendelkezéseit, ha a forgalmazó a termék forgalmazásakor egyértelműen közli a fogyasztóval, hogy

- a) a termék régiség, vagy
- b) a terméket használat előtt meg kell javítani, rendbe kell hozni, illetve helyre kell állítani.

(4) E fejezet alkalmazásában

- a) a 2. § a) pontjától eltérően fogyasztó az, akinek - önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül - fogyasztás vagy használat céljából a terméket forgalmazzák,
- b) a 2. § c) pontjában meghatározottakon túlmenően gyártó az értékesítési láncban részt vevő valamennyi egyéb olyan vállalkozás, amelynek a tevékenysége a termék biztonságosságát befolyásolhatja,
- c) a 2. § d) pontjától eltérően forgalmazó az értékesítési láncban részt vevő valamennyi vállalkozás, feltéve, hogy tevékenysége a termék biztonsági jellemzőit nem befolyásolja.

III. Fejezet

6. §
7-7/A. §

IV. Fejezet

A forgalmazással, illetve a szolgáltatásnyújtással összefüggő különös követelmények

8. §
9-11. §

A használati és kezelési útmutató

12. § (1) Külön jogszabályban meghatározott termék csak használati és kezelési útmutatóval forgalmazható.

(2) Az ilyen használati és kezelési útmutatóban a fogyasztót magyar nyelven, közérthetően és egyértelműen tájékoztatni kell a termék rendeltetésszerű használatának, felhasználásának, eltarthatóságának és kezelésének módjáról.

(3) Az (1) bekezdés szerinti esetben a termékhez csatolt magyar nyelvű használati és kezelési útmutatónak a (2) bekezdésben említett körben tartalmaznia kell mindazt az információt, amelyet a gyártó által csatolt idegen nyelvű használati és kezelési útmutató tartalmaz.

A megfelelőség értékelése

13. § Azok a termékek, amelyekre vonatkozóan jogszabály megfelelőségértékelési kötelezettséget ír elő, csak az előírt mód szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal, megfelelőségi nyilatkozattal, illetve megfelelőségi jelöléssel együtt forgalmazhatók.

Az ár feltüntetése

14. § (1) A fogyasztót - a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel - a külön jogszabályban meghatározottak szerint írásban tájékoztatni kell a fogyasztóknak megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

(2) Nem kell alkalmazni e § rendelkezéseit az árverés útján értékesítendő termékekre, ha annak kikiáltási (induló) árát az árverési tájékoztató meghatározza.

(3) Az eladási árát, az egységárát, illetve a szolgáltatás díját egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

(4) Az eladási árát és az egységárát, illetve - határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével - a szolgáltatás díját a Magyar Köztársaság törvényes fizetőeszközében kifejezve fel kell tüntetni.

(5) A termék eladási áráként és egységáraként, illetve a szolgáltatás díjaként a fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árát kell feltüntetni.

(6) Ha a termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció megjelöli a termék eladási árát, az

egységárat is meg kell adni a külön jogszabályban foglaltak szerint.

(7) Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a vállalkozás köteles a feltüntetett legalacsonyabb eladási ár vagy szolgáltatási díj felszámítására.

A csomagolás

15. § (1) A terméket úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás óvja meg a termék minőségét, könnyítse meg szállítását, ne befolyásolja hátrányosan a termék minőségét vagy mennyiségét.

(2) A termék csomagolására jogszabály további előírásokat határozhat meg.

Különös felelősségi szabályok

16. § (1) A használati és kezelési útmutatóra, a megfelelőség értékelésére, valamint a csomagolásra vonatkozó rendelkezések megtartására a gyártó, az ár feltüntetésére vonatkozó rendelkezések megtartására a forgalmazó, illetve a szolgáltatást értékesítő vállalkozás köteles.

(2) Ha a gyártó nem tesz eleget az (1) bekezdésben említett kötelezettségeinek, a forgalmazó köteles azt pótolni.

(3) Az eljáró hatóság felhívására a vállalkozás köteles igazolni, hogy a használati és kezelési útmutatóra, a megfelelőség értékelésére, a csomagolásra, illetve az árfeltüntetésre vonatkozó kötelezettségeinek eleget tett.

(4) A fogyasztó, ha nem kapta meg a jogszabályban előírt használati és kezelési útmutatót, illetve megfelelőségi tanúsítványt vagy megfelelőségi nyilatkozatot, annak pótlását a forgalmazótól is kérheti, függetlenül attól, hogy az megnevezte-e a gyártót.

(5) A (2) és (4) bekezdésben foglalt rendelkezések nem érintik a forgalmazónak a gyártóval szemben érvényesíthető igényeit.

IV/A. Fejezet

A gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló különös rendelkezések

16/A. § (1) Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére - a kizárólag orvosi rendelvényre kiadható gyógyszer kivételével - alkoholtartalmú italt értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(2) Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére szexuális terméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(3) Tilos tizennyolcadik életévét be nem töltött személy részére dohányterméket értékesíteni, illetve kiszolgálni.

(4) Az e §-ban meghatározott korlátozás érvényesítése érdekében a vállalkozás vagy annak képviselője kétség esetén felhívja a fogyasztót életkorának hitelt érdemlő igazolására. Az életkor megfelelő igazolásának hiányában a termék értékesítését, illetve kiszolgáltatását meg kell tagadni.

V. Fejezet

A fogyasztók oktatása

17. § (1) A fogyasztóval iskolai és iskolán kívüli oktatás keretében meg kell ismertetni az igényei érvényesítéséhez szükséges jogszabályokat.

(2) A fogyasztóvédelmi oktatás elsősorban állami feladat.

(3) Az iskolai fogyasztóvédelmi oktatás a Nemzeti Alaptanterv részét képezi. A Nemzeti Alaptanterv fogyasztóvédelemmel kapcsolatos követelményeinek a Kormány részére történő benyújtása előtt be kell szerezni a fogyasztói érdekek országos képviseletét ellátó társadalmi szervezetek véleményét is.

(4) A Nemzeti Alaptanterv elvei és követelményei szerint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter közreműködik a közoktatás intézményei számára készülő fogyasztóvédelmi tantervi követelmények meghatározásában.

(5) Az állam az iskolai fogyasztóvédelmi oktatással kapcsolatos feladatait az oktatási intézményeken keresztül, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetekkel együttműködve látja el.

VI. Fejezet

A fogyasztói jogok érvényesítése

Panaszkezelés, ügyfélszolgálat

17/A. § (1) A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről - ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével - és az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és - ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

(2) A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, s annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát köteles a fogyasztónak átadni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (4) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.

(4) Az írásbeli panaszt a vállalkozás - törvény eltérő rendelkezése hiányában - harminc napon belül köteles írásban megválaszolni. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás in-

dokolni köteles. A válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, s azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

(5) A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét.

17/B. § (1) A közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, valamint a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat mőködtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az - törvény eltérő rendelkezése hiányában - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

(2) Az ügyfélszolgálat mőködési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve mőködésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés - az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel - ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben mőködtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig nyitva tartson, illetve telefonos eléréssel mőködtetett ügyfélszolgálat esetén legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig elérhető legyen,

b) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben mőködtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetősége legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, illetve

c) az elektronikus eléréssel mőködtetett ügyfélszolgálat - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan elérhető legyen.

(3) Telefonos eléréssel mőködtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, és a hangfelvételt öt évig meg kell őrizni. Erről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt a fogyasztónak - kérésére - rendelkezésre kell bocsátani.

(4) Az (1) bekezdésben meghatározott vállalkozások tevékenységére vonatkozó törvény vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet az ügyfélszolgálat mőködésére vonatkozóan további részletes szabályokat állapíthat meg.

(5) A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát személyesen jelenti be és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

(6) Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttmőködni a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetekkel.

17/C. § A 17/A. § és a 17/B. § alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

Békéltető testület

18. § (1) A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

(2) A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett mőködő független testület.

(3) Az állam - a költségvetési törvényben meghatározott mértékben - gondoskodik a békéltető testületek mőködésének ügyszámarányos támogatásáról, továbbá biztosítja az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes államok pénzügyi vitarendezési hálózatában (a továbbiakban: FIN-Net) való részvétellel összefüggő békéltető testületi feladatok ellátásához szükséges pénzügyi fedezetet.

(4) A helyi önkormányzatok részt vállalhatnak a békéltető testület mőködtetésének feladataiból.

19. §

20. § (1) Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes.

(2) A fogyasztó belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.

(3) Az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - az (1) bekezdés szerint illetékes testület helyett a szerződés teljesítésének helye vagy a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás, illetve az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye szerinti békéltető testület, a (2) bekezdés szerint illetékes testület helyett pedig a szerződés teljesítésének helye szerinti testület is illetékes, ha a teljesítés helye belföldön található.

(4) Ha több fogyasztó közösen terjeszt elő kérelmet, bármelyik kérelmezőre illetékes testület valamennyi kérelmezőre nézve illetékes.

(5) A békéltető testület illetékességi területe a testületet mőködtető kamara szerinti megyére (fővárosra) terjed ki.

21. § (1) A békéltető testület elnökből, - szükség szerint - elnökhelyettesből és tagokból (a továbbiakban együtt: békéltető testületi tagok) áll.

(2) A békéltető testületi tagokat - a Kormány rendeletében meghatározottak szerint - egyrésztől a kamara és a megyei (fővárosi) agrárkamarák, másrésztől a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek egyenlő arányban jelölik ki.

(3) A testületi tagok száma testületenként legalább tíz fő.

(4) A kijelölés során biztosítani kell, hogy a testületnek mind a kamara, mind a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek által jelölt személyek között

a) legyen olyan tagja, aki megfelel a 25. § (4) bekezdésében meghatározott követelményeknek, továbbá

b) valamennyi pénzügyi szolgáltatási ágazat tekintetében legyen olyan tagja, aki rendelkezik a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták rendezéséhez szükséges végzettséggel és szakismerettel.

(5)

(6) A békéltető testületi tagok megbízatása három évre szól. A tagok újraválaszthatóak.

(7) A békéltető testület tagjai tevékenységüket külön jogszabályban meghatározott díjazás ellenében végzik.

22. § (1) Békéltető testületi tag az lehet, aki felsőfokú iskolai végzettséggel és annak megfelelő szakterületen legalább kétéves igazolt szakmai gyakorlattal rendelkezik.

(2) Nem lehet békéltető testületi tag,

a) aki a polgári jog szabályai szerint cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképés,

b) büntetett előéletű,

c) büntetlen előéletű, de akinek a büntetőjogi felelősségét a bíróság jogerős ítéletében megállapította a Büntető Törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvény XV. fejezet III. címében meghatározott államtitok és szolgálati titok megsértése, hamis vád, hatóság félrevezetése, hamis tanúzás, hamis tanúzásra felhívás, mentő körülmény elhallgatása, bűnpártolás, XV. fejezet VII. címében meghatározott közélet tisztasága elleni bűncselekmény, VIII. címében meghatározott nemzetközi közélet tisztasága elleni bűncselekmény, bűnszervezetben részvétel, XVI. fejezet III. címében meghatározott közbizalom elleni bűncselekmény, XVII. fejezetében meghatározott gazdasági bűncselekmény, XVIII. fejezetében meghatározott vagyon elleni bűncselekmény szándékos elkövetése, vagy olyan bűntett miatt, amelyet bűnszervezet keretében követett el

ca) ötévi vagy azt meghaladó végrehajtandó szabadságvesztés kiszabása esetén a mentesítés beálltától számított tizenkét évig,

cb) öt évet el nem érő végrehajtandó szabadságvesztés kiszabása esetén a mentesítés beálltától számított tíz évig,

cc) közérdekő munka vagy pénzbüntetés kiszabása esetén a mentesítés beálltától számított öt évig,

cd) végrehajtásában felfüggesztett szabadságvesztés kiszabása esetén a mentesítés beálltától számított nyolc évig,

ce) végrehajtásában felfüggesztett pénzbüntetés kiszabása esetén a mentesítés beálltától számított három évig vagy

d) az (1) bekezdés szerinti, a kijelölés alapjául szolgáló végzettségnek és szakmai gyakorlatnak megfelelő foglalkozástól eltiltás hatálya alatt áll.

(3) Az (1) bekezdés szerinti alkalmassági feltétel teljesülését az érintett igazolja a békéltetőtestületi tagsági kijelölés feltételeként.

(4) Azt a tényt, hogy a (2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott kizáró okok vele szemben nem állnak fenn, az érintett hatósági bizonyítvánnyal igazolja

a) a békéltetőtestületi tagsági kijelölés feltételeként,

b) megbízatásának tartama alatt a békéltető testület elnöke, a békéltető testület elnöke

tekintetében a fogyasztóvédelemért felelős miniszter írásbeli felhívására a felhívástól számított tizenöt munkanapon belül, vagy ha ez e határidőn belül az érintetten kívül álló ok miatt nem lehetséges, az ok megszűnését követően haladéktalanul.

22/A. § (1) A békéltető testület elnöke a békéltető testület tagját, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter a békéltető testület elnökét írásban, a mulasztás jogkövetkezményének ismertetésével felhívhatja annak igazolására, hogy az igazolásra felhívottal szemben nem áll fenn a 22. § (2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott kizáró ok.

(2) Ha az (1) bekezdésben meghatározott felhívásra a békéltetőtestületi tag, illetve a békéltető testület elnöke igazolja, hogy vele szemben nem áll fenn a 22. § (2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott kizáró ok, az igazolás céljából a bűnügyi nyilvántartó szerv által kiállított hatósági bizonyítvány kiadása iránti eljárásért megfizetett igazgatási szolgáltatási díjat a békéltető testület a tag, a fogyasztóvédelemért felelős miniszter a testület elnöke részére megtéríti.

22/B. § (1) Az alkalmassági feltételek teljesülése és a kizáró okok vizsgálata céljából a békéltető testület elnöke kezeli a békéltetőtestületi tagnak jelölt személy

a) 22. § (1) bekezdés szerinti végzettséget és szakmai gyakorlatot igazoló dokumentumokban, b) 22. § (2) bekezdés a) pontjában meghatározott kizáró ok fenn nem állásának megállapítása céljából történt adatszolgáltatásban, valamint

c) a 22. § (2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott kizáró okok fenn nem állásának megállapítása céljából kiállított hatósági bizonyítványban foglalt személyes adatait.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott személyes adatokat

a) a békéltető testület elnöke a békéltető testületi tagnak jelölt személy esetében a kijelölési eljárás befejezéséig,

b) a békéltető testület elnöke a békéltető testületi tag megbízatásának megszűnéséig,

c) a fogyasztóvédelemért felelős miniszter a békéltető testület elnöke megbízatásának megszűnéséig kezeli.

23. § (1) Az elnököt - a testületi tagok közül - a békéltető testület választja meg. A választás eredményéről a békéltető testület értesíti a fogyasztóvédelemért felelős minisztert. Ha az elnök testületi tagsági megbízatásának megszűnését követő hatvan napon belül a békéltető testület nem választ elnököt, az új elnököt a fogyasztóvédelemért felelős miniszter bízza meg a testületi tagok közül. Az elnök teljes jogkörrel képviseli a testületet.

(2) A békéltető testület elnöke - ha a testület munkaterhe azt indokolja - elnökhelyettes jelölhet ki a testületi tagok közül. Az elnököt akadályoztatása esetén az elnökhelyettes teljes jogkörrel helyettesíti. Elnökhelyettes hiányában az elnököt szükség esetén az általa az adott alkalommal történő helyettesítésre kijelölt tag a kijelölésben meghatározott körben helyettesítheti.

23/A. § A tagokról a testület elnöke listát vezet. A lista tartalmazza a tagok nevét, szakterületük és a tagot jelölő szervezet megjelölését. Ezek az adatok közérdekből nyilvános adatok. Az elnök a testületi tagok listáját megküldi a békéltető testület működési feltételeit biztosító kamarának, valamint a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek.

24. § (1) A békéltető testületi tag megbízatása megszűnik

- a) a megbízatás időtartamának lejártával,
- b) ha vele szemben a 22. § (2) bekezdés a) pontja szerinti kizáró ok áll fenn,
- c) ha bejelenti, hogy vele szemben a 22. § (2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott kizáró ok áll fenn, vagy a 22/A. § (1) bekezdésében meghatározott felhívásra nem igazolja vagy nem tudja igazolni, hogy nem áll fenn vele szemben a 22. § (2) bekezdés b)-d) pontjában meghatározott kizáró ok,
- d) lemondással,
- e) alkalmatlanná válása esetén,
- f) halálával.

(2) Az (1) bekezdés e) pontja szerinti esetben a megbízatás megszűnését az érintett testületi tag meghallgatása után és a tagot jelölő szervezet véleményének figyelembevételével a békéltető testület elnöke, illetve - az elnök tekintetében - a békéltető testület tagjai közül választott, a kamara és a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek által jelölt tagokból álló háromfős testület állapítja meg.

(3) Ha a békéltető testületi tag megbízatása e törvényben szabályozott bármely okból megszűnik, helyette a békéltető testületi tag jelölésére vonatkozó rendelkezések megfelelő alkalmazásával új testületi tagot kell kijelölni. Ha a békéltetőtestületi tag megbízatása az (1) bekezdés a) pontja alapján szűnik meg, az olyan folyamatban lévő ügyben, amelyben az eljáró tanács tagja, még eljár. Ha a békéltetőtestületi tag megbízatása az (1) bekezdés b)-f) pontja alapján szűnik meg, a folyamatban levő ügyekben a békéltető testület elnöke jelöli ki a megszűnt megbízatású tag helyett eljáró tagot.

(4) Ha az (1) bekezdés b)-f) pontja szerinti okból a békéltető testület elnökének megbízatása szűnik meg, a békéltetőtestületi elnök megválasztására vonatkozó rendelkezések megfelelő alkalmazásával új elnököt kell választani, illetve megbízni.

24/A. § 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.

25. § (1) A békéltető testület - a (3) bekezdésben foglalt kivétellel - háromtagú tanácsban jár el.

(2) Az eljáró tanács egyik tagját az eljárást megindító fogyasztó, egy másik tagját pedig az eljárással érintett vállalkozás jelöli ki a testületi tagok 23/A. §-ban meghatározott listájáról. Az eljáró tanács elnökét, továbbá ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy ha más okból szükséges, az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki, figyelemmel arra, hogy legalább egy tag a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek által jelölt, egy másik tag pedig a kamara által kijelölt testületi tagok közül kerüljön ki, valamint minden olyan szempontra, amely nagy valószínűséggel biztosítja független és pártatlan testületi tag kijelölését.

(3) Ha a testület elnöke szerint a fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű, az eljárás lefolytatására egyedül eljáró testületi tagot jelöl ki. Ha azonban mindkét fél - az általa az (1)

bekezdés szerint jelölhető testületi tag megjelölésével - azt kéri, a békéltető testület ebben az esetben is háromtagú tanácsban jár el.

(4) A (3) bekezdésben meghatározott esetben egyedül eljáró testületi tagként csak az jelölhető ki, aki jogi végzettséggel rendelkezik, és a megelőző három évben nem állt az öt jelölő kamarával, illetve fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezettel, vagy ezek tagjával munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban.

(5) Ahol a törvény a továbbiakban eljáró tanácsot, illetve az eljáró tanács elnökét említi, azon az egyedül eljáró testületi tagot is érteni kell.

26. § (1) A békéltető testületi tag az eljárásból ki van zárva, ha neki vagy hozzátartozójának [Ptk. 685. § b) pont] a vitás ügyhöz személyi vagy vagyoni érdekelttsége fűződik, illetve egyéb ok miatt elfogult, kivéve, ha a feleket erről tájékoztatta, és ennek ismeretében személye ellen egyik fél sem emelt kifogást.

(2) A felek, illetve az elnök által az eljáró tanácsba kijelölt testületi tag köteles a testület elnökének haladéktalanul bejelenteni és a felek előtt feltárni minden olyan körülményt, amely jogos kétségeket ébreszthet függetlensége vagy pártatlansága tekintetében.

(3) Az eljáró tanácsba kijelölt testületi tag ellen a fél kizárási kérelmet terjeszthet elő, amennyiben olyan körülmények állnak fenn, amelyek jogos kétségeket ébresztenek függetlensége vagy pártatlansága tekintetében.

(4) A fél az általa kijelölt testületi tag ellen csak olyan okból élhet kizárási kérelemmel, amely a kijelölést követően vált előtte ismertté.

(5) Az indokolással ellátott írásbeli kizárási kérelem attól a naptól számított három napon belül terjeszthető elő, amikor a fél az eljáró tanács összetételéről tudomást szerzett, vagy amikor a (3) bekezdésben említett körülmények előtte ismertté váltak.

(6) A kizárási kérelemről a békéltető testület elnöke dönt, az érintett testületi tag meghallgatása után. E döntés meghozataláig az eljáró tanács - a kizárással érintett testületi tagot is beleértve - folytathatja az eljárást, de kötelezést tartalmazó határozatot, illetve ajánlást nem hozhat.

26/A. § A békéltető testület bárki kérésére köteles haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a hatásköréről, illetékességéről, eljárásának szabályairól és költségeiről, a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hozatalának feltételeiről, a határozatok kikényszerítésének módjáról, az ajánlás és a kötelezést tartalmazó határozat hatályon kívül helyezésének feltételeiről, és arról, hogy a békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

27. § A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.

28. § (1) A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére indul.

(2) A kérelmet a békéltető testület elnökéhez kell írásban benyújtani. Az írásos formának a 17/C. § szerinti módokon is eleget lehet tenni. A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,

- c) - ha az illetékességet a 20. § (3) bekezdése szerint a szerződés teljesítésének helyére kívánja alapítani - a fogyasztónak a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát,
 - d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
 - e) a fogyasztó nyilatkozatát a 27. §-ban előírt feltétel teljesítéséről,
 - f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
 - g) a testület döntésére irányuló indítványt.
- (3) A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a fogyasztó rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot a 27. §-ban előírt egyeztetés megkísérléséről.
- (4) Ha a fogyasztó meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.
- (5) Ha a kérelem nem felel meg a (2)-(4) bekezdésben foglaltaknak, a békéltető testület elnöke a kérelmet - annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül - a hiányok megjelölése mellett pótlás végett a kérelmezőnek visszaküldi.

28/A. § Az eljárás megindítása az elévülést megszakítja. Az eljárás eredményes befejezése után az elévülésre a Ptk. 327. §-a (1) és (2) bekezdésében, az eljárás eredménytelensége esetén a Ptk. 326. §-a (2) bekezdésében foglaltak irányadók.

29. § (1) Az eljárás megindulásától kezdődő határidők számításakor az eljárás megindulásának az minősül, amikor a hiánytalan kérelem a békéltető testület elnökéhez beérkezik.
- (2) A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. A testület hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén az ügyet - a kérelmező egyidejű értesítésével - a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.
- (3) A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök - a (4) és a (7) bekezdésben meghatározott kivételekkel - az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.
- (4) Az elnök a kérelmet - meghallgatás kitűzése nélkül - elutasítja, ha megállapítható, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást indítottak, közvetítői eljárást indítottak, per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak.
- (5) Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról, illetve arról, hogy kezdeményezi a meghallgatás mellőzését, a feleket a kérelem másolatának és a 23/A. § szerinti lista egyidejű megküldésével kellő időben előzetesen értesíti, azzal a felhívással, hogy az eljáró tanács általuk jelölhető tagjára vonatkozó javaslatukat legkésőbb az értesítés részükre történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül tegyék meg, ellenkező esetben a kijelölésről a békéltető testület elnöke hivatalból gondoskodik.
- (6) A 25. § (3) bekezdése szerinti esetben az elnök az értesítésben közli a felekkel a kijelölt eljáró testületi tag személyét, egyben köteles felhívni a felek figyelmét arra, hogy a 25. § (3) bekezdésében meghatározottak szerint nyolc napon belül kérhetik, hogy a testület háromtagú tanácsban járjon el.
- (7) Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli le-

folytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie.

(8) Az értesítésben a vállalkozást fel kell szólítani, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, valamint a tanács döntésének kötelezőként történő elfogadását (alávetés) illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

- (9) A vállalkozás válasziratának másolatát az elnök a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi, ha pedig erre már nincs elegendő idő, azt a meghallgatáson adja át.
- (10) Ha a vállalkozás válasziratát nem terjeszti elő, a tanács köteles az eljárást folytatni, anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításai elismerésének tekintené.

29/A. § A békéltető testület eljárása során az iratokat a feleknek postai szolgáltató útján, a hivatalos iratok kézbesítésére vonatkozó rendelkezések szerint kell kézbesíteni.

29/B. § A felek meghatalmazott útján is eljárhatnak. Meghatalmazott lehet bármely természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet.

30. § (1) Az eljárás során a tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.
- (2) Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni. Köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.
- (3) Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.

31. § (1) A kérelem, illetve a válaszirat az eljárás során szabadon módosítható vagy kiegészíthető, kivéve, ha az eljáró tanács ennek lehetőségét az ezzel okozott késedelemre tekintettel kizárja, vagy a vállalkozás az alávetésre hivatkozva a kérelem módosítása, illetőleg kiegészítése ellen tiltakozik.

- (2) Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.
- (3) A tanács az eljárást megszünteti, ha
- a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
 - b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
 - c) az eljárás folytatása lehetetlen,
 - d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve a kérelem megalapozatlanságát is - nincs szükség.
- (4) A tanács az ügy érdemében szótöbbséggel dönt.
- (5) A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.

32. § Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

- a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
- b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

33. § (1) A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra. A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.

(2) Az eljárás költségének tekintendő mindaz a költség, ami a felek oldalán a békéltető testület eljárása igénybevételevel összefüggésben - a célszerű és jóhiszemű eljárás követelményére figyelemmel - igazoltan felmerült (előzetes tudakozódás, egyeztetés és levelezés költsége, a felek személyes megjelenésével összefüggő útiköltség és keresetkiesés stb.).

(3) Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

(4) A kötelezést tartalmazó határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint - a határozat kézbesítését követő naptól számított - tizenöt napos határidőt kell szabni.

(5) A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb tizenöt napon belül meg kell küldeni a feleknek.

34. § (1) A tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse.

(2) A tanács kötelezést tartalmazó határozata, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól a (3), illetve a (4) bekezdésben meghatározottak szerint.

(3) A fél a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

b) a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy

c) a 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

(4) A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl - az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül - akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

(5) A pert a békéltető testülettel szemben kell megindítani. A testület e perben perbeli jogképességgel és cselekvőképességgel rendelkezik.

(6) A bíróság a tanács kötelezést tartalmazó határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti.

(7) A bíróság ítélete kizárólag a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozhat.

(8) A bíróság eljárására egyebekben a Polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény I-XIV. fejezetének rendelkezései irányadók.

35. § (1) A határozat, illetve az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól, hogy a határozatban, illetve az ajánlásban előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítsa ki, vagy a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlás meghatározott része tekintetében adjon értelmezést.

(2) Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított nyolc napon belül a kijavítást elvégzi, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat, illetve az ajánlás részévé válik.

(3) A tanács az (1) bekezdésben meghatározott hibát a határozat, illetve az ajánlás kihirdetésétől számított harminc napon belül kérelem hiányában is kijavíthatja.

36. § (1) Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosult a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozni.

(2) Az (1) bekezdéstől eltérve, az ajánlás nem hozható nyilvánosságra, ha a 34. § (2) bekezdése szerint annak hatályon kívül helyezését kérték, mindaddig, amíg a bíróság eljárása jogerősen le nem zárult.

(3) Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

(4) A bíróság megtagadja a határozat végrehajtásának elrendelését, ha a 18. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra.

(5) A fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

36/A. § (1) A békéltető testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévet követő év január 31-éig megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek.

(2) A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták rendezéséről a békéltető testület külön összefoglaló tájékoztatót készít, amelyet a tárgyévet követő év január 31-éig megküld a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszternek, valamint tájékoztatásul a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek.

36/B. § A békéltető testület közzéteheti annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó - a 29. § (8) bekezdésében foglaltaknak

megfelelő tartalmú - nyilatkozatot és a kitőzött meghallgatáson nem jelent meg, ilyen módon megakadályozva az egyezség létrehozását. Erre az értesítésben a vállalkozás figyelmét fel kell hívni.

36/C. § (1) A vállalkozás a székhelye szerinti békéltető testületnél vagy - valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal - a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaránál írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot tehet, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát. Az alávetési nyilatkozatban a vállalkozás kötelezettségvállalásának mértékét, illetve hatályát a jogvita tárgyának általa meghatározott értékében vagy más módon is korlátozhatja.

(2) A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara a nála megtett alávetési nyilatkozatokról nyilván tartást vezet.

(3) A békéltető testület az illetékességi területén székhellyel rendelkező vállalkozások nála megtett alávetési nyilatkozatairól nyilván tartást vezet.

(4) Ha a fogyasztó bizonyítja, hogy a fogyasztói jogvita alapjául szolgáló szerződést arra tekintettel kötötte, hogy a vállalkozás kereskedelmi kommunikációjában vállalta, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát, a vállalkozást e nyilatkozata - az abban meghatározott feltételekkel - köti az adott eljárásban akkor is, ha nem tett az (1) bekezdés szerinti általános alávetési nyilatkozatot. A vállalkozás mentesül e nyilatkozat kötőereje alól, ha bizonyítja, hogy azt a szerződéskötésig a vállalással azonos módon visszavonta.

37. § (1) A békéltető testület az eljárására vonatkozó részletes szabályokat a törvény keretei között szabadon állapíthatja meg. A békéltető testület eljárási szabályzata nem lehet elmentes a (2) bekezdés szerinti országos eljárási szabályzat rendelkezéseivel.

(2) A békéltető testületek az egységes gyakorlat kialakítása érdekében valamennyi békéltető testület képviselőjének részvételével az eljárás egészére vagy egyes eljárási kérdésekre vonatkozóan országos eljárási szabályzatot készíthetnek, melyet az igazságügyért felelős miniszter hagy jóvá.

37/A. § (1) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter - a békéltető testületek által megküldött adatok alapján - az általa vezetett minisztérium honlapján gondoskodik a következők közzétételéről:

- a) a békéltető testületek címe, telefonszáma, elektronikus levélcíme, valamint hivatkozás a honlapjaik elérhetőségére,
- b) hivatkozás a békéltető testületek tagjai a 23/A. §-ban meghatározott, a (3) bekezdés b) pontja szerint közzétett listáinak elérhetőségére,
- c) a 26/A. § szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítését a békéltető testületek eljárására vonatkozó törvényi rendelkezések rövid, közérthető bemutatásával előmozdító tájékoztatás,
- d) a 36/A. § (1) bekezdésében meghatározott összefoglaló tájékoztatók,
- e) a békéltető testületek eljárását akadályozó vállalkozásoknak a 36/B. §-ban meghatározott adatokat tartalmazó jegyzéke,
- f) hivatkozás az egyes békéltető testületeknél a 36/C. § (1) bekezdése alapján általános alávetési nyilatkozatot tett vállalkozásoknak a (3) bekezdés h) pontja szerint közzétett jegyzékai,

valamint a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által a (2) bekezdés c) pontja szerint közzétett jegyzék elérhetőségére, továbbá

g) a 37. § szerinti eljárási szabályzatok.

(2) A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara honlapján közzé kell tenni a következőket:

a) a békéltető testületek címe, telefonszáma, elektronikus levélcíme, valamint hivatkozás a honlapjaik elérhetőségére,

b) hivatkozás a békéltető testületek tagjainak a 23/A. §-ban meghatározott, a (3) bekezdés b) pontja szerint közzétett listái elérhetőségére,

c) a 36/C. § (2) bekezdésében meghatározott nyilvántartás alapján a nála általános alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások jegyzéke az alávetés esetleges korlátozásának megadásával,

d) hivatkozás a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzétett, az (1) bekezdés c) pontja szerinti tájékoztatás elérhetőségére, továbbá

e) a 37. § szerinti eljárási szabályzatok.

(3) A békéltető testületek honlapján közzé kell tenni a következőket:

a) a békéltető testület címe, telefonszáma és elektronikus levélcíme,

b) a békéltető testület tagjainak a 23/A. §-ban meghatározott listája,

c) hivatkozás a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzétett, az (1) bekezdés c) pontja szerinti tájékoztatás elérhetőségére,

d) az országos eljárási szabályzat,

e) a békéltető testület eljárási szabályzata,

f) a békéltető testület 36/A. § szerinti összefoglaló tájékoztatói,

g) a békéltető testületek eljárását akadályozó vállalkozásoknak a 36/B. §-ban meghatározott adatokat tartalmazó jegyzéke,

h) a békéltető testületnél a 36/C. § (1) bekezdése alapján általános alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások jegyzéke az alávetés esetleges korlátozásának megadásával,

i) hivatkozás az egyes békéltető testületeknél a 36/C. § (1) bekezdése alapján általános alávetési nyilatkozatot tett vállalkozásoknak a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzétett, az (1) bekezdés f) pontja szerinti jegyzék, valamint a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara által a (2) bekezdés c) pontja szerint közzétett jegyzék elérhetőségére.

38. § (1) A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogviták esetén a 20. §-ban, a 25-36. §-ban, valamint a 36/B. §-ban foglalt rendelkezéseket az e §-ban és a 38/A. §-ban meghatározott eltérésekkel kell alkalmazni.

(2) E §, valamint a 38/A-38/C. § alkalmazásában

a) határon átnyúló fogyasztói jogvita az olyan fogyasztói jogvita, amelyben az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon van, illetve a vállalkozás Magyarországon letelepedett, míg a jogvitában érintett másik fél letelepedési helye, illetve lakóhelye vagy tartózkodási helye az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban (a továbbiakban: más EGT-állam) van,

b) pénzügyi szolgáltatási tevékenység alatt a más EGT-államban székhellyel rendelkező vállalkozásnak az I. § (2) bekezdésében említetteknek megfelelő tevékenységét is érteni kell.

(3) Pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető

testület illetékes (a továbbiakban: a FIN-Net-ben résztvevő békéltető testület).

(4) A Magyarországon lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó és más EGT-államban letelepedett vállalkozás közötti, pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogvitában az eljárás megindításának az is feltétele, hogy a vállalkozás az adott jogvitában a békéltető testület eljárásának alávesse magát és a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőnek ismerje el.

(5) Ha a (4) bekezdés szerinti esetben az eljárás megindításának feltétele nem áll fenn, a FIN-Net-ben résztvevő békéltető testület

a) tájékoztatja a fogyasztót a jogvita tekintetében az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben résztvevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumról, valamint az annak eljárására vonatkozó sajátos szabályokról, így különösen a vállalkozással való előzetes egyeztetés szükségességéről és az adott esetben az eljárás megindítására előírt határidőkről, továbbá

b) a fogyasztónak a FIN-Net-ben használt formanyomtatványon rögzített kérelmét - a fogyasztó kérésére - továbbítja az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben résztvevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz.

38/A. § (1) Az eljárás írásban történik, az elnök azonban, a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti meghallgatás tartását. A meghallgatás tartásához mindkét fél hozzájárulását be kell szerezni.

(2) Ha az elnök az (1) bekezdés szerint meghallgatás tartását nem kezdeményezi, a 29. § (5) bekezdés szerinti értesítés a meghallgatás időpontja helyett a feleknek az eljárás megindításáról való tájékoztatását tartalmazza. Meghallgatás tartásának kezdeményezése esetén az értesítésben erre a tényre és a felek hozzájárulásának szükségességére kell felhívni a figyelmet.

(3) Ha az elnök az (1) bekezdés szerint meghallgatás tartását nem kezdeményezte, az eljáró tanács a kérelem megalapozottságának megállapítása érdekében a felektől határidő tözésével írásbeli tájékoztatást vagy dokumentum rendelkezésre bocsátását kérheti. A felek nyilatkozatait, álláspontját az ellenérdekő féllel közölni kell, s lehetőséget kell adni számára az ezzel kapcsolatos álláspontja kifejtésére.

(4) A békéltető testület - a fogyasztó kérésére - köteles azon a nyelven eljárni és határozatát hiteles másolatban azon a nyelven meghozni, amely a jogvitával érintett szerződés nyelve, illetve amely a jogvitával érintett vállalkozás és a fogyasztó közötti kommunikáció nyelve. Az ezzel összefüggő fordítási költség az eljárás költségének tekintendő.

(5) A 25. § (3) bekezdésében meghatározott esetben egyedül eljáró testületi tagként csak az jelölhető ki, aki - a 25. § (4) bekezdésben meghatározott követelmény mellett - a jogvita jellegének megfelelő végzettséggel és szakismerettel rendelkezik.

(6) Az eljárási határidő indokolt esetben kilencven nappal hosszabbítható meg.

(7) Ha az elnök az (1) bekezdés szerint meghallgatás tartását nem kezdeményezte, a 33. § (5) bekezdése nem alkalmazható. A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatalát követően haladéktalanul meg kell küldeni a feleknek.

38/B. § (1) A FIN-Net-ben résztvevő békéltető testület köteles bárki kérésére haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni - a 26/A. §-ban meghatározottakon túl -

a) a FIN-Net működéséről, továbbá

b) a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita elbírálására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben résztvevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumról és annak eljárásáról.

(2) A FIN-Net-ben résztvevő békéltető testület a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita elbírálására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben résztvevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórum megkeresésére tájékoztatást ad az adott jogvitával összefüggő magyar jogszabályi rendelkezésekről.

(3) A FIN-Net-ben résztvevő békéltető testület a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogviták rendezésével összefüggő tevékenységéről külön összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévét követő év január 31-éig megküldi a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszternek, valamint tájékoztatásul a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek.

(4) A FIN-Net-ben résztvevő békéltető testület köteles tevékenységére vonatkozóan az Európai Bizottság felé a Bizottság által kidolgozott formanyomtatványon tájékoztatást adni.

38/C. § (1) A pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter az általa vezetett minisztérium honlapján gondoskodik a következők közzétételéről:

a) a 36/A. § (2) bekezdésében meghatározott összefoglaló tájékoztatók,

b) a FIN-Net-ben résztvevő békéltető testület címe, telefonszáma, elektronikus levélcíme, valamint a honlapjának elérhetőségére utaló hivatkozás,

c) a 38/B. § (3) bekezdésében meghatározott összefoglaló tájékoztatók,

d) a 38/B. § (1) bekezdés a) pontja szerinti tájékoztatási kötelezettség teljesítését előmozdító tájékoztatás, valamint

e) hivatkozás a fogyasztó kérelmének előterjesztése céljából a FIN-Net honlapján közzétett formanyomtatvány elérhetőségére.

(2) A FIN-Net-ben résztvevő békéltető testület honlapján a 37/A. § (3) bekezdésében meghatározottakon túl közzé kell tenni a békéltető testület 38/B. § (3) bekezdése szerinti összefoglaló tájékoztatóit, és hivatkozást kell elhelyezni a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján közzétett, az (1) bekezdés d) pontja szerinti tájékoztatás, valamint a fogyasztó kérelmének előterjesztése céljából a FIN-Net honlapján közzétett formanyomtatvány elérhetőségére.

Keresetindítás

39. § (1) Az ellen, akinek jogszabályba ütköző tevékenysége a fogyasztók széles körét érinti vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, a fogyasztóvédelmi hatóság, a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezet vagy az ügyész pert indíthat a fogyasztók széles körének védelme, illetőleg a jelentős nagyságú hátrány kiküszöbölése érdekében. Ilyen per akkor is indítható, ha a sérelmet szenvedett fogyasztók személye nem állapítható meg.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott kereset a jogsértés bekövetkezését követő egy éven belül nyújtható be.

(3) A bíróság az ítéletben feljogosíthatja az igény érvényesítőjét, hogy a jogsértő költségére az ítéletet országos napilapban közzétegye.

(4) A jogsértő köteles a sérelmet szenvedett fogyasztó igényét az ítéletnek megfelelően kielégíteni. Ez nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy a jogsértővel szemben a polgári jog szabályai szerint igényét érvényesítse.

(5) A keresetindítási jog az (1)-(4) bekezdésben meghatározottak szerint megilleti azokat az Európai Gazdasági Térség bármely államának joga alapján létrejött feljogosított egységeket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében, amelyek a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikk (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek, feltéve, hogy a keresetben érvényesített igény a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv I. mellékletében felsorolt közösségi jogi rendelkezéseket átültető jogszabályi rendelkezések megsértésén alapul.

MÁSODIK RÉSZ

A FOGYASZTÓVÉDELEM ÁLLAMI, ÖNKORMÁNYZATI ÉS ÉRDEK-KÉPVISELETI INTÉZMÉNYRENDSZERE

VII. Fejezet

A fogyasztóvédelem állami intézményrendszere

39/A. § A Kormány - a tudatos fogyasztói magatartás és döntéshozatal kultúrájának fejlesztése, a fogyasztók minél magasabb színvonalú és tisztességes kiszolgálása, a fogyasztók biztonságát és tájékozott döntését előmozdító, fogyasztóbarát kereskedelmi gyakorlatok kialakítása, a vállalkozások és fogyasztók, illetve e szereplők és a fogyasztóvédelemmel összefüggő állami feladatot ellátó hatóságok közötti kapcsolatok javítása, a kiszámítható, következetes és egységes hatósági jogalkalmazás erősítése, a vállalkozások önszabályozási gyakorlata megerősítésének elősegítése céljából - ösztönzi az országos gazdasági kamarák, a vállalkozások szakmai érdek-képviselői szervezetei, a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek, valamint a fogyasztóvédelemmel összefüggő állami feladatot ellátó hatóságok közös megegyezésén alapuló, a követendő elveket és legjobb gyakorlatokat rögzítő nyilatkozat létrehozását.

40. § (1) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter

- kidolgozza és jóváhagyásra a Kormány elé terjeszti a fogyasztóvédelmi politika koncepcióját, javaslatot tesz a megvalósítás szervezeti és intézményi feltételeire,
- intézkedéseket tesz, illetve kezdeményez a fogyasztói jogok védelme és érvényesítése érdekében.

(2) A koncepciónak tartalmaznia kell:

- az elérni kívánt fogyasztóvédelmi célokat,
- a célok érdekében végrehajtandó feladatokat, azok megvalósításának sorrendjét és határidejét,
- a kitűzött célok megvalósításának eszközeit, ideértve a pénzügyi igények megjelölését is.

(3) A koncepcióban foglaltakat a gazdaságpolitikai döntések kialakítása, továbbá a nemzetgazdaság bármely ágában megvalósuló végrehajtási tevékenység során érvényre kell juttatni.

41. § A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az állami szervekhez címzett, jogszabály vagy közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus vállalkozás számára fogyasztóval szembeni kötelezettséget megállapító rendelkezésének megsértése miatti fogyasztói beadványokat fogadó, azokat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz továbbító, valamint a fogyasztókat a rendelkezésre álló eljárási lehetőségekről tájékoztató telefonon, illetve elektronikusan is elérhető állami ügyfélszolgálatot működtet.

42-43. §

Együttműködés az Európai Gazdasági Térség államainak fogyasztóvédelmi hatóságaival

43/A. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság látja el a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtását a következő irányelveket átültető tagállami jogszabályokba ütköző Európai Közösségen belüli jogsértések tekintetében:

- az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló 85/577/EGK tanácsi irányelv,
 - a fogyasztói hitelre vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről szóló - a 90/88/EGK tanácsi irányelvvvel, továbbá a 98/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvvel módosított - 87/102/EGK tanácsi irányelv,
 - a szervezett utazási formákról szóló 90/314/EGK tanácsi irányelv,
 - a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK tanácsi irányelv,
 - az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések egyes szempontjai vonatkozásában a fogyasztók védelméről szóló 94/47/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,
 - a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló - a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvvel módosított - 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,
 - a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről szóló 98/6/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,
 - a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv,
 - a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem egyes jogi vonatkozásairól szóló 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 5. és 10-11. cikke,
 - az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek közösségi kódexéről szóló 2001/83/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv - 2004/27/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvvvel módosított - 86-100. cikke,
 - a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv.
- (2) A fogyasztóvédelmi hatóság látja el - szükség szerint a légiközlekedési hatóság megkeresésével - a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtását a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet rendelkezéseibe ütköző Európai Közösségen belüli jogsértések tekintetében.

(3) A fogyasztóvédelmi hatóság végzi a Magyar Köztársaságban - összekötő hivatalként - a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtásának összehangolását.

(4) A kölcsönös jogsegély során a fogyasztóvédelmi hatóság a - 2008/282/EK bizottsági határozattal módosított - 2007/76/EK bizottsági határozatnak megfelelően jár el.

43/B. § A 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 5. cikkének (1) bekezdése, 16. cikkének (1) bekezdése, valamint 17. cikkének (1) bekezdése szerinti értesítési kötelezettségek, továbbá a 21. cikkének (2) bekezdése szerinti jelentéstételi kötelezettség végrehajtásáról a fogyasztóvédelemért felelős miniszter gondoskodik.

VIII. Fejezet

A helyi önkormányzatok szerepe

44. § (1) A helyi önkormányzatok képviselő-testületei

a) segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek helyi érdekérvényesítő tevékenységét,

b)

c) a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek.

(2)

IX. Fejezet

A fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek

45. § (1) Az állam és a helyi önkormányzatok előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek arra irányuló tevékenységét, hogy

a) érdekeljáró munkájukkal segítsék a fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak érvényesítését, ennek keretében feltárják a fogyasztói problémákat, értékelik a fogyasztói jogok érvényesülését,

b) figyelemmel kísérik a fogyasztókkal szemben alkalmazott általános szerződési feltételeket,

c) képviselik a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben,

d) eljárást, vizsgálatot, intézkedést kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében,

e) véleményezzék a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek érvényesítése vagy védelme érdekében,

f) közreműködjenek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában és figyelemmel kísérik annak érvényesülését,

g) a fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítésüket elősegítő tanácsadó irodákat és a fogyasztók tájékoztatását szolgáló információs rendszert működtessenek,

h) a tudatos fogyasztói magatartás elősegítése és a fogyasztók tájékozottságának javítása érdekében fogyasztóvédelmi oktatást és tájékoztatást szervezzenek, illetve végezzenek,

i) a tevékenységük során tapasztaltak nyilvánosságra hozatalával tájékoztassák a közvéleményt, j) a fogyasztói érdekek védelme céljából részt vegyenek a nemzetközi szervezetek tevékenységében,

k) közreműködjenek a nemzeti szabványosításban a Magyar Szabványügyi Testület szervein keresztül.

(2)

(3) Az állam a mindenkori éves költségvetésről szóló törvényben gondoskodik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek támogatásáról.

X. Fejezet

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása

45/A. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi az e törvényben és - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és - ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik - eljár azok megsértése esetén.

(3) Az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,

b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására, megfelelőségértékelésére, megfelelőségi jelölésére,

c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,

d) a fogyasztói panaszok intézésére,

e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére, f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá

g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

45/B. § A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a fogyasztói szerződés megkötésénél alkalmazott vagy e célból nyilvánosan megismerhetővé tett általános szerződési feltételeket abban a tekintetben, hogy azok nem tartalmaznak-e a jóhiszemőség és tisztesség követelményébe ütközően a szerződéses jogokat és kötelezettségeket egyoldalúan és indokolatlanul a fogyasztó hátrányára megállapító feltételt.

46. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során - e törvény eltérő rendelkezése hiányában - a közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló törvény rendelkezéseit kell alkalmazni.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárásában az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében az ügyfél jogai illetik meg

a) a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezeteket, illetve
b) a 43/A. § (1) bekezdés a)-c), e) és f), valamint h)-k) pontjában említett irányelveket, továbbá a 2006/123/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet átültető jogszabályi rendelkezések megsértésére hivatkozással az Európai Gazdasági Térség bármely más államának joga alapján létrejött azon feljogosított egységeket is, amelyek a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikk (3) bekezdése alapján az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzétett jegyzéken szerepelnek.

(3) A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

47. § (1) Ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset összes körülményeinek - így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny - figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását,
- c) határidő tözésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást azzal, hogy az a hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében tett intézkedéséről köteles értesíteni a fogyasztóvédelmi hatóságot,
- d) a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti vagy megtilthatja az áru forgalmazását, illetve értékesítését,
- e) elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes termék forgalomból való kivonását vagy visszahívását,
- f) elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes termék megsemmisítését a környezetvédelmi szempontok figyelembevételével,
- g) a jogszerű állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében szükséges,
- h) a 16/A. § (1)-(3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholtartalmú ital, a dohánytermék, illetve a szexuális termék forgalmazását, e rendelkezések ismételt megsértése esetén pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását, illetve
- i) fogyasztóvédelmi bírságot (a továbbiakban: bírság) szabhat ki.

(2) Külön jogszabály az abban meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezés megsértése esetére további jogkövetkezményeket határozhat meg.

(3) Az (1) és (2) bekezdés szerinti jogkövetkezmények együttesen is megállapíthatók.

(4) Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, a jogsértéssel érintett áruk értéke, valamint az alapozhatja meg, hogy a vállalkozás tevékenységét az annak megkezdéséhez és folytatásához jogszabályban előírt egyéb feltételekkel végzi-e.

(5) A fogyasztóvédelmi hatóság a jogsértés megszüntetése érdekében határozathozatal helyett hatósági szerződést köthet azzal az ügyféllel, aki vállalja, hogy felhagy a jogsértő magatartással, és magatartását a hatósági szerződésben meghatározott módon hozza összhangba a 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezésekkel.

(6) Nincs helye az (1) bekezdés szerinti jogkövetkezmény alkalmazásának a fogyasztóvédelmi hatósággal hatósági szerződést kötő ügyféllel szemben a szerződésben megállapított teljesítési határidőn belül azon jogsértés miatt, amelynek megszüntetése érdekében a szerződés megkötésére sor került.

(7) A fogyasztóvédelemért felelős miniszter az (1) bekezdés szerinti jogkövetkezmények alkalmazásának elveiről a fogyasztóvédelmi hatóság számára normatív utasítást ad ki. Az utasítás tervezetéről a jogszabályok előkészítésére vonatkozó szabályok megfelelő alkalmazásával a miniszter konzultációt folytat a vállalkozások szakmai érdek-képviselői szervezeteivel és a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetekkel. Az utasítást a Magyar Közlönyben közzé kell tenni.

(8) A fogyasztóvédelmi hatóság az (1) bekezdés d), g), illetve h) pontja szerinti jogkövetkezmény megállapításáról szóló döntését közli az üzlet működési engedélyét kiadó kereskedelmi hatósággal.

(9) A hatósági ellenőrzés, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során a vállalkozás köteles közölni a tevékenységével kapcsolatos - az ellenőrzés lefolytatásához, illetve az érdemi döntéshez szükséges - adatokat a nyilvános vagy valamely hatóság, bíróság vagy a Magyar Országos Közjegyzői Kamara jogszabállyal rendszeresített nyilvántartásában szereplő adatok kivételével.

(10) A fogyasztóvédelmi hatóság - jegyzőkönyv felvétele mellett - jogosult minta és ellenminta vételére a termék biztonságosságának, minőségének, illetve összetételének vizsgálata céljából. A minta költségét is tartalmazó mintavételi költség, továbbá a laboratóriumi, illetve az egyéb vizsgálatok költsége eljárási költség.

(11) A (10) bekezdés szerinti eljárási költséget a jogsértésért felelős vállalkozás viseli, ha a minta az előírt követelményeknek nem felel meg.

(12) A fogyasztóvédelmi hatóság termék vagy szolgáltatás tekintetében próbavásárlást végezhet.

47/A. § (1) A próbavásárláshoz a fogyasztóvédelmi hatóság közreműködő személyt vehet igénybe.

(2) A közreműködő személy részére a közreműködést igénybe vevő fogyasztóvédelmi hatóság megbízólevelet állít ki, amely tartalmazza a közreműködő személy nevét, továbbá azt, hogy mely vállalkozásnál milyen típusú ellenőrzésben vehet részt.

(3) A közreműködő személyre az ügyintézőre vonatkozó kizárási szabályokat kell alkalmazni.

(4) Próbavásárlás esetén a fogyasztóvédelmi hatóság az ellenőrzési jogosultságát a próbavásárlás befejezésekor igazolja.

(5) Termék próbavásárlását követően az ellenőrzési jogosultság igazolásakor a vállalkozás

képviselőjében eljáró személy a termék visszavétele mellett köteles annak árát visszatéríteni.
(6) Szolgáltatás próbavásárlása esetén a szolgáltatás díja eljárási költség, amelyet a jogsértésért felelős vállalkozás visel, ha a szolgáltatás az előírt követelményeknek nem felel meg.

47/B. §

47/C. § (1) A bírság összege 15 ezer forinttól

a) a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (a továbbiakban: Szt.) hatálya alá tartozó, 100 millió forintot meghaladó éves nettó árbevétellel rendelkező vállalkozás esetében a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, de legfeljebb 100 millió forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén legfeljebb 2 milliárd forintig, b) az a) pont hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetében 500 ezer forintig, illetve a fogyasztók széles körének testi épségét, egészségét sértő vagy veszélyeztető, továbbá a fogyasztók széles körének jelentős vagyoni hátrányt okozó jogsértés esetén a vállalkozás éves nettó árbevételének 5%-áig, az Szt. hatálya alá nem tartozó vállalkozás esetén 5 millió forintig terjedhet.

(2) Az (1) bekezdés szerinti nettó árbevételt a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évre vonatkozó éves beszámoló vagy az egyszerűsített éves beszámoló (a továbbiakban együtt: beszámoló) szerinti nettó árbevétel alapján kell meghatározni. Ha a vállalkozás működési ideje egy évnél rövidebb, az adatokat éves szintre kell vetíteni. Ha a vállalkozásnak a jogsértést megállapító határozat meghozatalát megelőző üzleti évben elért nettó árbevételéről nem áll rendelkezésre hitelesnek tekinthető információ, a bírság minimális és maximális összegének meghatározásakor az utolsó hitelesen lezárt üzleti év nettó árbevétele az irányadó. Beszámolóval még nem rendelkező, újonnan alapított vállalkozás esetében az eljárás megindításának évére vonatkozó üzleti tervet, ennek hiányában a vállalkozás által a hatóság felhívására közölt, az Szt.-nek a közbenső mérleg készítésére vonatkozó szabályai szerint az eljárás megindításának napjával mint fordulónappal kiszámított nettó árbevételt kell figyelembe venni.

(3) Az (1) bekezdés alkalmazásában a nettó árbevétel meghatározása során

a) pénzforgalmi intézmény esetén a pénzforgalmi szolgáltatási tevékenységből adódó

aa) nettó árbevétel, valamint

pénzügyi műveletek bevételeinek,

b) árutőzsdei szolgáltató esetén az árutőzsdei szolgáltatási tevékenységből adódó

ba) nettó árbevétel, valamint

bb) pénzügyi műveletek bevételeinek

összegét nem lehet figyelembe venni.

(4) Ha a vállalkozás a beszámolóban az adatokat devizában adja meg, a forintra történő átszámításkor a Magyar Nemzeti Bank által megállapított, a vállalkozás üzleti évének lezárásakor - újonnan alapított vállalkozás esetén a tárgyévet megelőző év utolsó napján - érvényes hivatalos devizaárfolyamot kell alkalmazni.

(5) A fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki, ha

a) a fogyasztóvédelmi hatóságnak a jogsértést megállapító jogerős határozatában a vállalkozás számára előírt kötelezettség teljesítésére megállapított határnap elteltét, illetve határidő

lejártát követő hat hónapon belül a vállalkozás - amennyiben a jogsértést telephelyen követték el, ugyanazon telephelyen - ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételten megsértette, b) a jogsértés a fogyasztók életét, testi épségét, egészségét sérti vagy veszélyeztet, vagy a fogyasztók széles körét érinti, továbbá c) a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek védelmét célzó jogszabályi rendelkezés megsértésére került sor.

48. § (1)-(2)

(3) A bírság a (4)-(5) bekezdésben foglalt eltéréssel a központi költségvetés bevétele. A bírságot a fogyasztóvédelmi hatóság kincstárnál vezetett számlájára kell befizetni.

(4) A fogyasztóvédelmi hatóság által

a) a dohánytermékek forgalmazására vonatkozó szabályok megsértése miatt kiszabott bírság 50%-a,

b) a társadalombiztosítási támogatással rendelhető gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök jogsértő reklámozása miatt kiszabott bírság 20%-a

képezi a központi költségvetés bevételeit.

(5) A fogyasztóvédelmi hatóság által

a) a műsorszolgáltatással szemben jogsértő reklám miatt kiszabott bírság,

b) a tankönyvkiadásra és -forgalmazásra vonatkozó előírások megsértése miatt kiszabott bírság

nem képezi a központi költségvetés bevételeit.

(6) A jogerősen kiszabott bírság meg nem fizetése esetén a kiszabott összeget késedelmi pótlék terheli, amelynek mértéke minden naptári nap után a felszámítás időpontjában érvényes jegybanki alapkamat kétszeresének 365-öd része. A bírság és a késedelmi pótlék adók módjára behajtandó köztartozás.

(7) A (3) és a (4) bekezdés szerinti központi költségvetési bevételnek a Kormány által e törvény végrehajtására kiadott rendeletben meghatározott részét a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek támogatására kell fordítani.

49. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság az ügydöntő határozatának meghozataláig terjedő időtartamra fellebbezésre tekintet nélkül végrehajtható végzésében elrendelheti a 47. § (1) bekezdésének a), b), illetve g) pontjában foglaltakat, ha arra a (2) bekezdésben meghatározott feltételek fennállásának valószínűsíthetősége miatt halaszthatatlanul szükség van. E végzését a fogyasztóvédelmi hatóság soron kívül hozza meg.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság első fokú határozatát az alábbi esetekben, illetve okokból is fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatónak nyilváníthatja

a) a 47. § (1) bekezdésének h) pontja szerinti jogkövetkezmény megállapítása esetén,

b) környezetvédelmi okból,

c) a fogyasztók testi épségének, egészségének védelme érdekében, továbbá

d) a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében.

(3) Az (1) bekezdés szerinti végzés ellen önálló fellebbezésnek van helye.

50. § A bíróság a fogyasztóvédelmi hatóság határozatát megváltoztathatja.

51. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság határozatát - jogorvoslatra tekintet nélkül - közzéteszi,

ha

a) a határozat fellebbezésre tekintet nélkül történő végrehajtását rendelte el a 49. § (2) bekezdése alapján,

b) a határozathozatalra azért került sor, mert a fogyasztóvédelmi hatóság az 55. § (1) bekezdésének a) pontja alapján kiadott kormányrendelet szerinti eljárása során megállapítja, hogy a vizsgált termék nem felel meg a biztonságossági követelményeknek, vagy

c) a jogséttel érintett üzlet ideiglenes bezárását vagy az áru forgalmazásának, illetve értékesítésének megtiltását rendelte el.

(2) A fogyasztóvédelmi hatóság közzéteszi a 49. § (1) bekezdése szerinti végzését.

(3) A fogyasztóvédelmi hatóság jogerős határozatát közzéteszi.

(4) A döntés közzététele a fogyasztóvédelmi hatóság honlapján, továbbá - amennyiben szükséges - a fogyasztóvédelmi hatóság által célszerűnek tartott egyéb módon történik. A közzétett döntésről a fogyasztóvédelmi hatóság a nemzeti hírügynökséget is tájékoztathatja.

(5) A közzétett dokumentumnak tartalmaznia kell:

a) a közzététel napját,

b) a közzététel e törvény szerinti jogcímét,

c) a jogerő beálltára vagy annak hiányára történő utalást,

d) az eljáró hatóság megnevezését,

e) az ügy számát és tárgyát,

f) a jogsértő vállalkozás nevét és székhelyét,

g) a megállapított tényállást,

h) a megsértett jogszabályi rendelkezések megjelölését,

i) a döntés rendelkező részét, ide nem értve jogerős döntés esetén a jogorvoslatról szóló rendelkezést, valamint

j) a döntéssel szembeni jogorvoslati eljárás tényét.

(6) A fogyasztóvédelmi hatóság a jogorvoslat során hozott és a közzétett döntés érdemében változást eredményező hatósági döntés vagy bírósági határozat tudomására jutásakor - a döntés közzétételével megegyező módon - közzéteszi:

a) a jogorvoslattal érintett döntésre vonatkozó (5) bekezdés szerinti információkat,

b) a jogorvoslat során hozott hatósági döntést vagy bírósági határozatot, annak rövid indokolását, valamint

c) a közzététel napját.

(7) A fogyasztóvédelmi hatóság a (4), illetve (6) bekezdés alapján közzétett információkat a közzétételtől számított hat hónap elteltével honlapjáról eltávolítja.

(8) A hatóság biztosítja, hogy a honlapon közzétett hatósági döntések és bírósági határozatok között a dokumentumok szövegére, a jogorvoslati eljárás tényére és a megsértettként megjelölt jogszabályi rendelkezésre keresni lehessen.

51/A. § (1) A fogyasztóvédelmi hatóság az általa a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtása keretében kötött hatósági szerződésről közleményt tesz közzé honlapján, továbbá - amennyiben szükséges -, az általa célszerűnek tartott egyéb módon.

(2) Az (1) bekezdés szerinti közleménynek tartalmaznia kell:

a) az 51. § (5) bekezdésének a)-b) és d)-f) pontjaiban foglaltakat,

b) a közérdek védelmében történő megállapodáskötés tényét,

c) a kötelezettségvállalás tartalmát közérthetően összefoglalva, valamint

d) az arra vonatkozó figyelemfelhívást, hogy a hatósági szerződés a hatóságnál megtekinthető.

HARMADIK RÉSZ

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Hatálybalépés

52. § (1) Ez a törvény 1998. március 1-jén lép hatályba.

(2) E törvény 18-37. §-ában foglalt rendelkezéseket 1999. január 1-jétől kell alkalmazni.

53. §

54. §

Felhatalmazás

55. § (1) Felhatalmazást kap a Kormány, hogy

a) e törvény II. fejezetének végrehajtására, valamint a megjelenésükben másnak látszó és ezáltal a fogyasztó egészségét vagy biztonságát veszélyeztető termékek forgalmazására és ellenőrzésére, továbbá az alkalmazható jogkövetkezményekre,

b) a mintavételi költség, továbbá a laboratóriumi, illetve az egyéb vizsgálatok költségének mértékére és megfizetésére,

c) az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződésekre, valamint az ezzel összefüggő reklámra,

d) az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekre,

e) a távollevők között létrejött szerződésekre,

f) a fogyasztóvédelmi hatóság által kiszabott bírságok befizetésére és felhasználására, valamint a külön jogszabályok alapján az eljáró hatóságot megillető eljárési költség felhasználására, továbbá a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezeteknek a fogyasztóvédelmi bírság meghatározott arányában történő támogatására,

g) a békéltető testületi tagok díjazására,

h) a fogyasztóvédelmi hatóság vagy hatóságok kijelölésére, feladat- és hatáskörére,

i) a békéltető testületi tagok kijelölésére, valamint a 21. § (4) bekezdés b) pontjában említett végzettségre és szakismeretre,

j) a 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikk (2) bekezdésének végrehajtása céljából a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezeteknek az irányelv 4. cikk

(3) bekezdésében meghatározott jegyzékre való felkerülése céljából lefolytatandó eljárásra,

k) az Európai Fogyasztói Központok Hálózatában való részvétellel

l) vonatkozó részletes szabályokat rendelettel meghatározza.

(2)

56. § Felhatalmazást kapnak az ágazati irányításért felelős miniszterek, hogy a feladat- és

hatáskörükbe tartozó termékek forgalmazására alkalmazandó követelményeket, biztonságossági előírásokat, címkézésre vonatkozó külön előírásokat, az egyes termékek megfelelőségértékelésének módját, valamint a megfelelőségi tanúsítványokat kiadó szervezetek körét vagy az ilyen szervezetek köre meghatározásának szabályait rendelettel meghatározzák.

56/A. § (1)

(2) Felhatalmazást kap az agrárpolitikáért felelős miniszter, hogy a fogyasztóvédelemért felelős miniszterrel, a kereskedelemért felelős miniszterrel, valamint az egészségügyért felelős miniszterrel egyetértésben a dohánytermékek előállításának, forgalmazásának és ellenőrzésének a jövedéki törvény szabályozási körébe nem tartozó feltételeit rendeletben meghatározza.

(3) Felhatalmazást kap a fogyasztóvédelemért felelős miniszter - hogy az érdekelt miniszterrel egyetértésben - rendeletben állapítsa meg a kizárólag használati és kezelési útmutatóval együtt forgalmazható termékek körét.

(4) Felhatalmazást kap az iparügyekért felelős miniszter és a fogyasztóvédelemért felelős miniszter, hogy a külön jogszabályban meghatározott termékek (termékkörök) használati és kezelési útmutatójának tartalmára részletes szabályokat együttes rendeletben állapítson meg.

(5) Felhatalmazást kap a kereskedelemért és a fogyasztóvédelemért felelős miniszter, hogy a fogyasztóknak megvételre kínált termékek ára és egységára, illetve szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályait együttes rendeletben állapítsa meg.

56/B. § Az igazságügyért felelős miniszter az általa vezetett minisztérium honlapján tájékoztató jelleggel közli a 39. § (5) bekezdésében említett irányelv mellékletében felsorolt, valamint a 43/A. § (1) bekezdésében, illetve a 46. § (2) bekezdésének b) pontjában meghatározott uniós jogi rendelkezéseket átültető jogszabályi rendelkezések felsorolását.

Az Európai Unió jogának való megfelelés

57. § (1) Ez a törvény a következő uniós jogi aktusoknak való megfelelést szolgálja:

- a)
- b) az Európai Parlament és a Tanács 98/6/EK irányelve (1998. február 16.) a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről [a 2. § m) és n) pontja, a 14. § (1)-(3), (5) és (6) bek., az 56/A. § (5) bekezdésében adott felhatalmazás alapján megalkotott miniszteri rendelettel együtt];
- c) az Európai Parlament és a Tanács 2009/22/EK irányelve (2009. április 23.) a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról [a 39. § (3) és (5) bekezdése, a 46. § (2) bekezdés b) pontja, a 47. § (1) bekezdés a) és b) pontja, a 49. § (1) bekezdése, az 51. § (2)-(4) bekezdése, a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásában];
- d) az Európai Parlament és a Tanács 2001/95/EK irányelve (2001. december 3.) az általános termékbiztonságról [a 2. § c) és s)-u) pontja és a 3-5. §, a törvény végrehajtására az 55. § (1) bek. a) pontjában adott felhatalmazás alapján megalkotott kormányrendelettel együtt];
- e) a Bizottság 98/257/EK ajánlása (1998. március 30.) a fogyasztói jogviták bírósági eljárásán kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről (a 18-37/A. §);
- f) az Európai Parlament és a Tanács 2002/65/EK irányelve (2002. szeptember 23.) a fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról, valamint a 90/619/EGK

tanácsi irányelv, a 97/7/EK irányelv és a 98/27/EK irányelv módosításáról, 14. cikk [a 18. § (3) bek. és a 38-38/C. §];

g) az Európai Parlament és a Tanács 2007/64/EK irányelve (2007. november 13.) a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 97/7/EK, a 2002/65/EK, a 2005/60/EK és a 2006/48/EK irányelv módosításáról és a 97/5/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről, 83. cikk [a 18. § (3) bek. és a 38-38/C. §];

h) az Európai Parlament és a Tanács 2008/48/EK irányelve (2008. április 23.) a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről, 24. cikk [a 18. § (3) bek. és a 38-38/C. §].

(2) Ez a törvény a következő uniós jogi aktusok végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapítja meg a fogyasztóvédelmi hatóság feladatkörében és eljárásában:

a) az Európai Parlament és a Tanács 2006/2004/EK rendelete (2004. október 27.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről, 4. cikk (1) és (6) bekezdés, 5. cikk (1) bekezdés, 16. cikk (1) bekezdés, 17. cikk (1) bekezdés, 21. cikk (2) bekezdés [a 43/A. §, a 43/B. §, a 47. § (5) bek., valamint az 51. § (2)-(4) bek.];

b) a Bizottság 2007/76/EK határozata (2006. december 22.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a kölcsönös jogsegély vonatkozásában való végrehajtásáról [a 43/A. § (4) bek.];

c) a Bizottság 2008/282/EK határozata (2008. március 17.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a kölcsönös jogsegély vonatkozásában való végrehajtásáról szóló 2007/76/EK határozat módosításáról [a 43/A. § (4) bek.].

(3) A 18. § (3) bekezdése és a 38-38/C. § a Közösségben történő határokon átnyúló fizetésekről és a 2560/2001/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2009. szeptember 16-i 924/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 11. és 12. cikkének végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapítja meg.

215/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet a békéltető testületi tagok kijelölésének szabályairól

A Kormány a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 55. § (1) bekezdésének i) pontjában foglalt felhatalmazás alapján, az Alkotmány 35. § (1) bekezdésének b) pontjában meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el:

1. § A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerinti békéltető testület (a továbbiakban: testület) tagjai megbízásának lejártát száz nappal megelőzően a testület elnöke (a továbbiakban: elnök) megállapítja az új testület tagjainak számát és kezdeményezi az új testület megalakítását.

2. § A testület tagjainak számát a testülethez benyújtott kérelmek számának és jellegének figyelembevételével kell meghatározni.

3. § (1) Az új testület tagjainak kijelölését a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi szervezetek) általi kijelölés tekintetében hirdetmény közzétételével, a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara, valamint a megyei (fővárosi) agrárkamara (a továbbiakban együtt: kamarák) általi kijelölés tekintetében pedig felhívás kibocsátásával kell kezdeményezni.

(2) A testület illetékességi területén működő fogyasztóvédelmi szervezeteket legalább egy megyei (fővárosi) napilapban közzétett hirdetményben kell jelölésre felhívni, megjelölve egyúttal a testületbe általuk kijelölendő összes tagok számát. A hirdetményt a Magyar Közlönyben, valamint a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján is közzé kell tenni.

(3) A testület illetékességi területén működő kamarákat közvetlenül írásban kell felhívni a testületi tagok kijelölésére, megjelölve egyúttal a testületbe az adott kamara által kijelölendő összes tagok számát. Az egyes kamarák által kijelölendő tagok arányát a testület megbízási ideje alatt a testülethez benyújtott kérelmek jellege alapján kell meghatározni.

(4) A fogyasztóvédelmi szervezetek jelölésre vonatkozó javaslatait a hirdetmény megyei (fővárosi) napilapban történő közzétételétől számított harminc napon belül, a kamarák általi kijelölést a felhívás kézhezvételétől számított negyvenöt napon belül kell írásban benyújtani az elnökhöz. Határidőben benyújtottnak minősül a határidő utolsó napján postára adott javaslat, illetve kijelölés is.

3/A. § (1) A fogyasztóvédelmi szervezetek a jelölésre vonatkozó javaslatukat úgy teszik meg, hogy a fogyasztóvédelmi szervezetek összes jelöltje között szerepeljen

a) az Fgytv. 25. § (4) bekezdésében foglaltaknak megfelelő, jogász szakképzettséggel, valamint
b) valamennyi pénzügyi szolgáltatási ágazat tekintetében a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták rendezéséhez szükséges végzettséggel és szakképzettséggel, továbbá szakismerettel rendelkező jelölt.

(2) Pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták rendezéséhez szükséges végzettségnek és szakképzettségnek minősül az alap- és mesterképzési szakok képzési és kimeneti követelményeiről szóló 15/2006. (IV. 3.) OM rendelet 2. számú melléklet VII. 1-2., 4-5., 7-8. és 10. pontjában foglalt alapképzési szakon, továbbá 3. számú melléklet V. 3. pontjában, valamint XI. 1-2., 4-5., 7., 9. és 12-13. pontjában foglalt mesterképzési szakon szerzett szakképzettség, továbbá az ezeknek megfelelő főiskolai vagy egyetemi végzettség.

(3) Pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták rendezéséhez szükséges szakismeretnek minősül a (2) bekezdés szerinti végzettségnek és szakképzettségének megfelelő szakterületen

a) a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (a továbbiakban: PSZÁF) által felügyelt
aa) szervezetnél betöltött munkakörben, vagy
ab) személyként, vagy
ac) tevékenységgel, vagy
b) a PSZÁF-nál betöltött munkakörben, vagy
c) a Magyar Nemzeti Banknál betöltött munkakörben szerzett legalább hároméves szakmai tapasztalat.

4. § (1) A fogyasztóvédelmi szervezet a jelölésre vonatkozó javaslatában nyilatkozik arról, hogy

a) megfelel az Fgytv. 2. § e) pontjában foglalt feltételeknek,
b) a testület illetékességi területén működik,
c) mely személyt vagy személyeket jelöl testületi tagnak,
d) mely személy látja el a képviselőjét a kijelölésről történő szavazás során.

(2) A jelölésre vonatkozó javaslatához mellékelni kell

a) a jelölt nyilatkozatát arról, hogy a jelölést elfogadja,
b) a jelölt felsőfokú iskolai végzettségéről és szakképzettségéről szóló okirat másolatát, továbbá az annak megfelelő szakterületen szerzett, legalább kétéves - illetve ha a jelölt a jelölést valamely pénzügyi szolgáltatási ágazat tekintetében vállalja, a 3/A. § (3) bekezdése szerinti hároméves - szakmai gyakorlatot igazoló okiratot vagy annak másolatát,
c) az Fgytv. 22. § (4) bekezdés szerinti hatósági bizonyítvány (a továbbiakban: hatósági bizonyítvány) - adattovábbítási kérelemre az elnök részére történő - kiadása iránti eljárásért fizetendő igazgatási szolgáltatási díj megfizetésének igazolását,
d) az Országos Igazságszolgáltatási Tanács Hivatalának adatszolgáltatását arról, hogy a jelölt nem áll cselekvőképességét érintő gondnokság hatálya alatt,
e) a jelölt nyilatkozatát az Fgytv. 24/A. §-a szerinti függetlenség, pártatlanság és titoktartási kötelezettség vállalásáról,
f) a jelölt nyilatkozatát arról, hogy a jelölést megelőző három év során állt-e, és milyen időtartamban állt munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban az őt jelölő szervezettel vagy annak tagjával,
g) a jelölt nyilatkozatát arról, hogy jelölését melyik pénzügyi szolgáltatási ágazat vagy ágazatok tekintetében vállalja, amennyiben a 3/A. § (2) és (3) bekezdés szerinti valamely végzettséggel és szakképzettséggel, továbbá szakismerettel rendelkezik.

5. § (1) A jelölésre vonatkozó javaslatot és annak mellékleteit az elnök megvizsgálja. Hiányosan benyújtott javaslat esetén hiánypótlásra nincs lehetőség.

(2) Elkésett javaslat nem fogadható be. Az elkésett javaslat elutasításáról az elnök írásban értesíti az azt benyújtó fogyasztóvédelmi szervezetet.

6. § Érvénytelen a jelölésre vonatkozó javaslat, ha nem tartalmazza a 4. § (1) bekezdésében meghatározott nyilatkozatokat, vagy ha abban egyetlen személyt sem jelölnek érvényesen. A javaslat érvénytelenségéről az elnök írásban értesíti az azt benyújtó fogyasztóvédelmi szervezetet.

7. § (1) Az érintett személy jelölése érvénytelen, ha

a) a jelölésre vonatkozó javaslat a jelölt tekintetében nem tartalmazza a 4. § (2) bekezdésében meghatározott dokumentumokat,
b) a jelölésre vonatkozó javaslat beérkezésétől számított tizenöt munkanapon belül a jelölt vonatkozásában nem érkezik meg az elnökhöz a hatósági bizonyítvány,
c) a 4. § (2) bekezdése szerinti dokumentumok alapján egyértelműen megállapítható, hogy a jelölt nem felel meg az Fgytv. 22. § (1) bekezdésében foglalt valamely alkalmassági feltételnek,
d) a 4. § (2) bekezdése szerinti dokumentumok alapján egyértelműen megállapítható, hogy a jelölttel szemben az Fgytv. 22. § (2) bekezdés a) pontjában foglalt kizáró ok áll fenn, vagy
e) a hatósági bizonyítvány alapján megállapítható, hogy a jelölttel szemben az Fgytv. 22. § (2)

bekezdés b)-d) pontja szerinti valamely kizáró ok áll fenn.

(2) A jelölés érvénytelenségéről az elnök írásban értesíti a javaslatot tevő fogyasztóvédelmi szervezetet.

8. § (1) Eredménytelen a békéltető testületi tagokra vonatkozó jelölés, ha

a) nem érkezett legalább két fogyasztóvédelmi szervezettől érvényes jelölési javaslat, vagy

b) a fogyasztóvédelmi szervezetek összesen nem jelöltek érvényesen

ba) legalább a 3. § (2) bekezdése szerinti hirdetményben meghatározott számú személyt, vagy

bb) az Fgytv. 25. § (4) bekezdésében foglaltaknak megfelelő, jogász szakképzettséggel rendelkező személyt, vagy

bc) valamennyi pénzügyi szolgáltatási ágazat tekintetében a 3/A. § (2) és (3) bekezdése szerinti végzettséggel és szakképzettséggel, továbbá szakismerettel rendelkező személyt.

(2) A jelölés eredménytelenségéről az elnök haladéktalanul írásban értesíti a javaslatot tevő fogyasztóvédelmi szervezeteket.

(3) Eredménytelen jelölés esetén öt munkanapon belül ismételten közzé kell tenni a 3. § (2) bekezdése szerinti hirdetményt, és ismételten le kell folytatni a jelölési eljárást. Ennek során a 4. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerinti nyilatkozatokat, továbbá a korábban érvényesen jelölt személy ismételt jelölése esetén a 4. § (2) bekezdése szerinti mellékleteket nem kell ismételten csatolni, az eljárásban a korábban benyújtott mellékletek, továbbá az érvényes hatósági bizonyítvány felhasználhatók.

9. § A fogyasztóvédelmi szervezetek által kijelölendő tagokról történő szavazás időpontját az elnök eredményes jelölési eljárás esetén a jelölési határidő leteltét követő harminc napon belülre eső munkanapra tűzi ki, és biztosítja a lebonyolításhoz szükséges tárgyi feltételeket. A kijelölésről jegyzőkönyv készül, amelyhez csatolni kell a jelenléti ívet.

10. § (1) A kijelölésről történő szavazás során az érvényesen jelölő fogyasztóvédelmi szervezetek egy-egy, a 4. § (1) bekezdésének d) pontja szerint meghatározott képviselője szavazhat.

(2) Az elnök a kijelölésről történő szavazás során nem láthatja el fogyasztóvédelmi szervezet képviselőjét.

(3) A képviselői jogosultságot az elnök a szavazást megelőzően ellenőrzi.

(4) A fogyasztóvédelmi szervezet képviselője legfeljebb a 3. § (2) bekezdése szerinti hirdetményben meghatározott számú jelöltre szavazhat. A kijelölendő testületi tagok száma szerint legtöbb szavazatot kapott jelöltek kerülnek testületi tagként kijelölésre. Nem lehet testületi tag olyan jelölt, aki egy szavazatot sem kapott.

(5) Ha a kijelölendő testületi tag személye szavazategyenlőség miatt nem dönthető el, az egyenlő számú szavazatot kapott jelöltek tekintetében ismételten szavazni kell. Ha az ismételt szavazás nem vezet eredményre, az érintett jelöltek közül az kerül testületi tagként kijelölésre, aki jogász szakképzettséggel rendelkezik. Ha a tagság a szakképzettség alapján sem dönthető el, az érintett jelöltek közül az kerül testületi tagként kijelölésre, aki hosszabb igazolt szakmai gyakorlati idővel rendelkezik.

(6) Ha a szavazás során nem kerül sor

a) az Fgytv. 25. § (4) bekezdésében foglaltaknak megfelelő, jogász szakképzettséggel, vagy

b) valamennyi pénzügyi szolgáltatási ágazat tekintetében a 3/A. § (2) és (3) bekezdése szerinti végzettséggel és szakképzettséggel, továbbá szakismerettel rendelkező személy kijelölésére, a kijelölés érvénytelen, és a szavazást meg kell ismételni.

(7) Ha a kijelölés érvényes, de annak során a kijelölendő tagok számánál kevesebb jelölt kap szavazatot, a betöltetlen tagi helyek tekintetében ismételten szavazni kell.

11. § (1) A kamarák a békéltető testületi tagokat írásban jelölik ki. A kijelöléshez mellékelni kell a 4. § (2) bekezdése szerinti dokumentumokat. A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták rendezéséhez szükséges végzettséggel és szakképzettséggel, továbbá szakismerettel rendelkező tagok kijelölését megelőzően a kamarák kikérik az illetékességi területükön - valamely pénzügyi szolgáltatási ágazatban - működő szakmai érdekképviselői szervezetek véleményét.

(2) A kijelölést úgy kell megtenni, hogy a tagok között szerepeljen

a) az Fgytv. 25. § (4) bekezdésében foglaltaknak megfelelő, jogász szakképzettséggel, valamint

b) valamennyi pénzügyi szolgáltatási ágazat tekintetében a 3/A. § (2) és (3) bekezdése szerinti végzettséggel és szakképzettséggel, továbbá szakismerettel rendelkező személy.

(3) A kijelölést, a mellékelt dokumentumokat, továbbá a hatósági bizonyítványt az elnök megvizsgálja.

(4) Az érintett személy kijelölése érvénytelen, ha vele szemben a 7. § (1) bekezdése szerinti valamely érvénytelenségi ok fennáll.

(5) Az érvénytelen kijelölésről az elnök haladéktalanul írásban értesíti a kijelölő kamarát, és egyúttal felhívja másik személy kijelölésére.

(6) Ha valamely kamara határidőben nem teszi meg a kijelölést, nem jelöli ki a felhívásban meghatározott számú testületi tagot, vagy a kijelölés nem felel meg a (2) bekezdésben foglalt feltételeknek, az elnök haladéktalanul írásban felhívja a kijelölés megtételére, a hiányzó számú tag pótlására, vagy a kijelölés megismétlésére.

12. § Ha a testületi tagok kijelölése mind a fogyasztóvédelmi szervezetek, mind a kamarák részéről megtörtént, az elnök összeállítja a testületi tagok listáját, továbbá intézkedik az új testület - a korábbi testületi tagok megbízatásának lejártát követő munkanapra történő - összehívásáról, az új testület megalakítása, valamint elnökének megválasztása érdekében.

13. § (1) A korábbi elnök az újonnan megalakult testület elnökének átadja

a) a békéltető testületi tagokra vonatkozó személyes adatokat tartalmazó, az Fgytv. 22/B. § (1) bekezdése szerinti dokumentumokat,

b) a jelölési eljárással összefüggő egyéb dokumentumokat, továbbá

c) a testületi tagok listáját.

(2) Az újonnan megalakult testület elnökére vonatkozó, az Fgytv. 22/B. § (1) bekezdése szerinti dokumentumokat a fogyasztóvédelemért felelős miniszter részére kell megküldeni.

14. § (1) A testületi tag megbízatásának az Fgytv. 24. § (1) bekezdés b)-f) pontja alapján történő megszűnése esetén, a tag pótlására irányuló eljárásban,

a) ha a tag a fogyasztóvédelmi szervezetek által jelölt személy volt, a 3. § (2) és (4) bekezdését és a 3/A-10. §-t,

b) ha a tag a kamarák által kijelölt személy volt, a 3. § (3) és (4) bekezdését és a 11. §-t kell alkalmazni azzal, hogy a 3. § (2), illetve (3) bekezdésének alkalmazásában kijelölendő összes tagként azoknak a tagoknak a számát kell megjelölni, akik megbízatásának megszűnése miatt pótlásra van szükség.

(2) A tag pótlására irányuló eljárás esetén a tag megbízatásának megszűnéséről való tudomásszerzést követő öt munkanapon belül, vagy az elnök megbízatásának megszűnéséről való tudomásszerzést követő tizenöt munkanapon belül kell a 3. § szerinti hirdetményt közzétenni, vagy felhívást megtenni.

(3) A tag pótlására irányuló eljárás során kijelölt személy megbízatása a békéltető testület megbízatásának lejártaig szól.

15. § (1) A testületi tagok számának megemeléséről, valamint annak mértékéről az elnök dönt. A taglétszám emelésének mértékét úgy kell meghatározni, hogy a testületben továbbra is biztosított legyen a fogyasztóvédelmi szervezetek és a kamarák egyenlő arányú képviselete, továbbá a fogyasztóvédelmi szervezetek és a kamarák által kijelölt tagok között is legyen az Fgytv. 25. § (4) bekezdésében foglaltaknak megfelelő, jogász szakképzettséggel, valamint valamennyi pénzügyi szolgáltatási ágazat tekintetében a 3/A. § (2) és (3) bekezdése szerinti végzettséggel és szakképzettséggel, továbbá szakismerettel rendelkező személy.

(2) A testületi tagok számának megemelésével kapcsolatos eljárásra a 3. § (2)-(4) bekezdését és a 3/A-11. §-t kell alkalmazni azzal, hogy a 3. § (2), illetve (3) bekezdésének alkalmazásában kijelölendő összes tagként a taglétszám megemelése következtében a fogyasztóvédelmi szervezetek, illetve a kamarák által kijelölendő tagok számát kell megjelölni.

(3) A testületi tagok számának megemelésére irányuló eljárás esetén a testületi tagok számának megemeléséről szóló döntést követő öt munkanapon belül kell a 3. § szerinti hirdetményt közzétenni, illetve felhívást megtenni.

16. § E rendelet 2008. szeptember 1-jén lép hatályba.

17. § A testületi tagok számának a 2. § (2) bekezdése szerinti megemeléséről első ízben a rendelet hatálybalépését követő harminc napon belül lehet dönteni.

211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet a békéltető testületi tagok díjazásáról

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 55. §-ának g) pontjában kapott felhatalmazás alapján a Kormány a békéltető testületi tagok díjazását a következők szerint állapítja meg:

1. § (1) A békéltető testület eljáró tanácsának tagját (a továbbiakban: a tanács tagja), elnökét (a továbbiakban: a tanács elnöke), valamint az egyedül eljáró testületi tagot (a továbbiakban együtt: az eljárásban részt vevő tag), továbbá a békéltető testület elnökét és elnökhelyettesét tevékenységük ellátásáért az e rendeletben meghatározott díjazás és költségtérítés illeti meg.

(2) Az (1) bekezdés szerinti díjazás és költségtérítés nem képezi részét a békéltető eljárás költségeinek.

2. § (1) A tanács tagja ügynként hétezer forint, a tanács elnöke, valamint az egyedül eljáró testületi tag ügynként tízezer forint díjazásra jogosult, ha e rendelet eltérően nem rendelkezik.

(2) Ha valamely ügyben a békéltető eljárás az Fgytv. 31. § (3) bekezdésében meghatározott okból a meghallgatást követően került megszüntetésre, az eljárásban részt vevő tag háromezer forint díjazásra jogosult. Nem jár díjazás, ha az eljárás a meghallgatást megelőzően került megszüntetésre.

3. § Az eljárásban részt vevő tag tevékenységét - különösen a békéltető testületi tagok és a békéltető testület elé kerülő fogyasztói jogviták számára tekintettel - a békéltető testületet mőködtető kamarával kötött erre irányuló - átalánydíjas - szerződés alapján is elláthatja. Ebben az esetben a díjazás havi összegének legkisebb mértéke huszonezer forint.

4. § (1) A békéltető testület elnöke és elnökhelyettese tevékenységét a békéltető testületet mőködtető kamarával kötött erre irányuló szerződés alapján látja el. A díjazás havi összegének legkisebb mértéke az elnök esetében hatvanezer forint, az elnökhelyettes esetében negyvenezer forint.

(2) Ha a békéltető testület elnöke vagy elnökhelyettese a fogyasztói jogvita elbírálásában, mint az eljárásban részt vevő tag is részt vesz, az (1) bekezdésben meghatározott díjazáson túlmenően egyéb díjazásra nem jogosult.

5. § (1) Az eljárásban részt vevő tag a fogyasztói jogvita elbírálásával közvetlenül összefüggő, indokolt és számlával igazolt költségeinek megtérítése céljából költségtérítésre jogosult.

(2) A költségtérítés összegét a békéltető testület elnöke hagyja jóvá.

(3) Az eljárásban részt vevő tag költségei megtérítését költségátalány formájában is igényelheti. Ennek összege ügynként ötszáz forint.

6. § Ez a rendelet 1999. január 1-jén lép hatályba.

BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI IRATMINTÁK

Eljárási szabályzat minta

A meghallgatás vezetése

1. § (1) A meghallgatást az eljáró tanács elnöke vezeti. Ennek megfelelően a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) keretei között az eljáró tanács elnöke szabja meg azoknak a cselekményeknek a sorrendjét, amelyeket a meghallgatáson teljesíteni kell.
- (2) Az eljárás során az eljáró tanács elnöke egyezséget kísérel meg létrehozni a felek között.
- (3) Az elnök ügyel arra, hogy a meghallgatás ne terjedjen ki az üggyel összefüggésben nem álló kérdésekre.
- (4) Az eljáró tanács elnöke szükség esetén a feleket jogaikról és kötelezettségeikről tájékoztatja.
- (5) Az eljáró tanács elnöke a meghallgatásról hangfelvételt készít.

A meghallgatás megnyitása

2. § (1) A meghallgatást az eljáró tanács elnöke nyitja meg.
- (2) A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke tájékoztatja a megjelenteket a meghallgatás megnyitásának időpontjáról és a tárgyaló ügy ügyiratszámáról és típusáról, majd az eljáró tanács tagjainak személyéről, illetve ismerteti a felekkel a békéltető testület hatáskörére vonatkozó szabályokat, valamint az eljárás során hozható határozati formákat és a hozzájuk kapcsolódó jogkövetkezményeket.
- (3) A meghallgatás megnyitásakor az eljáró tanács elnöke megállapítja, hogy a felek személyesen, törvényes képviselőik vagy meghatalmazottjaik útján megjelentek-e. Ennek megállapításához meg kell kérdezni a megjelentek nevét, születési idejét és helyét, anyja nevét, lakóhelyének és tartózkodási helyének lakcímét, a személyazonosító okmánya számát és az állampolgárságát. Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

3. § (1) Ha valamelyik fél a meghallgatáson nem jelent meg, meg kell állapítani a fél értesítésére vonatkozó kézbesítési bizonyítvány (tértivevény) alapján, hogy a fél meghallgatásról való szabályszerű értesítése megtörtént-e. Ha ez megtörtént, a meghallgatást a fél részéről elmulasztottnak kell tekinteni.
- (2) Ha a fél nevében megjelent meghatalmazott vagy törvényes képviselő a képviseleti jogát, illetőleg az ügy viteléhez szükséges felhatalmazását nem igazolja úgy a fél képviseletét a meghallgatáson nem láthatja el.

A meghallgatás lefolytatása

4. § (1) A meghallgatás kezdetén az eljárást kérelmével megindító panaszos fogyasztó (továbbiakban: panaszos) vagy az eljáró tanács elnöke felolvassa vagy ismerteti a panaszos kérelmét.
- (2) Ezután az eljáró tanács elnöke felhívására a panaszos nyilatkozik arra nézve, hogy a előadott kérelmét változatlanul fenntartja-e, illetőleg, hogy azt miként módosítja vagy változtatja meg újonnan felmerült körülmények folytán.
- (3) A panaszos nyilatkozata után a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás (továbbiakban: bepanaszolt) adja elő az eljárás megszüntetésére irányuló, vagy érdemi védekezést tartalmazó nyilatkozatát (továbbiakban: ellenkérelem), vagy egyezség létrehozatalára irányuló nyilatkozatát a panaszos kérelmével szemben. A bepanaszoltnak ellenkérelemében elő kell adni az annak alapjául szolgáló tényeket és ezek bizonyítékait.
- (4) Ha a bepanaszolt ellenkérelmében az eljárás megszüntetését kéri az eljáró tanács mindenekelőtt ebben a kérdésben tárgyal.

5. § Az eljáró tanács elnöke - ha ez a tényállás megállapításához szükséges - a feleket felhívja további nyilatkozataik megtételére és lefolytatja a bizonyítási eljárást.
6. § (1) A meghallgatáson a tanács tagjai mindvégig jelen vannak.
- (2) Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.

Bizonyítási eszközök

7. § Bizonyítási eszközök különösen a szakértői vélemények, az okiratok és egyéb tárgyi bizonyítékok. Eskünek, helyszíni szemlének a meghallgatáson helye nincs.
8. § (1) Az eljáró tanács figyelembe veszi döntése meghozatala során az üggyel kapcsolatban a felek által csatolt független vagy egyébként megalapozott szakértői véleményt.
- (2) A meghallgatáson szakértő kirendelésének nincs helye, legfeljebb a felek egyezsége terjedhet ki szakértő személyében való megállapodásra.
9. § (1) Ha a fél tényállításait okirattal kívánja bizonyítani, az okiratot a meghallgatáson megtekintés végett be kell mutatnia, ha azt kérelméhez egyébként nem csatolta.
- (2) Az okirattal szemben ellenbizonyításnak van helye. Ellenbizonyításnak a közokirattal szemben is helye van, de csak annyiban, amennyiben azt jogszabály ki nem zárja vagy nem korlátozza.
- (3) Az eredeti okirat helyett annak hiteles vagy egyszerű másolatban való bemutatása is elegendő, ha ezt az ellenfél nem kifogásolja, és az eredeti okirat bemutatását az eljáró tanács sem tartja szükségesnek.
- (4) A meghallgatáson bizonyítékként nem használható fel az államtitkot vagy szolgálati titkot tartalmazó okirat (az okirat ilyen titkot tartalmazó része), melynek a fél általi megismeréséhez a minősítő nem járult hozzá.
- (5) Olyan tényállásra vonatkozóan, amely okirattal bizonyítható, az eljáró tanács az egyéb bizonyítást mellőzheti.

Bizonyítás lefolytatása

10. § (1) A bizonyítási eljárást az eljáró tanács a meghallgatáson folytatja le.
(2) A bizonyítási eljárást az eljáró tanács a szabályszerűen idézett felek távollétében is lefolytatja.

11. § (1) Az eljáró tanács a tényállást a felek előadásának és a bizonyítási eljárás során felmerült bizonyítékoknak egybevetése alapján állapítja meg; a bizonyítékokat a maguk összességében értékeli, és meggyőződése szerint bírálja el.

(2) Az ügy adataival egybevetett mérlegelés alapján az eljáró tanács azt is meggyőződése szerint ítéli meg, hogy milyen jelentőséget kell tulajdonítani annak, ha valamely fél nem jelent meg, vagy a fél vagy képviselője valamely hozzá intézett kérdésre nem felelt, vagy kijelentette, hogy valamely tény valóságáról nincs tudomása, vagy arra nem emlékszik.

A meghallgatás berekesztése

12. § (1) Ha az ügy határozathozatalra megérett, az eljáró tanács elnöke a meghallgatást berekeszti.
(2) A meghallgatás berekesztése előtt az eljáró tanács elnöke köteles a feleket erre figyelmeztetni és megkérdezni, hogy kívánnak-e még valamit előadni.

A meghallgatás elhalasztása

13. § (1) A feleknek a meghallgatáson előterjesztett közös kérelemre a meghallgatás csak kivételesen fontos okból halasztható el.
(2) Az eljáró tanács hivatalból csak fontos okból, annak megjelölésével halaszthatja el a meghallgatást.

Határozathozatal

14. § (1) A békéltető testület a határozatát - ha tanácsban jár el - zárt tanácskozás után szavazással hozza meg.
(2) Egyhangúság hiányában a határozatot szavazattöbbséggel dönti el.
(3) A fiatalabb tag az idősebbet megelőzően szavaz, az eljáró tanács elnöke utolsónak adja le szavazatát.

15. § A döntés nem terjedhet túl a panaszos kérelmén, illetőleg az ellenkérelmen. A kötelezést tartalmazó határozatnak, illetve az ajánlásnak ugyanakkor ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra és a döntés alapjául szolgáló indokokra.

Határozatok

16. § A tanács az eljárást megszünteti, ha
a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
c) az eljárás folytatása lehetetlen,
d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve a kérelem megalapozatlanságát is - nincs szükség.

17. § (1) Az eljáró tanács, ha a felek között egyezség hozható létre és az egyezség megfelel a jogszabályoknak, akkor határozatával jóváhagyja a felek egyezségét.

18. § Az eljáró tanács az ügy érdemében ajánlást vagy kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha az egyezség létrehozása nem lehetséges.

18. § (1) Kötelezést tartalmazó határozatot hoz az eljáró tanács, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte

(2) A kötelezést tartalmazó határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint - a határozat kézbesítését követő naptól számított - tizenöt napos határidőt kell szabni.

(3) A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről is.

19. § Ajánlást tesz az eljáró tanács, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

A határozatok kihirdetése és közzlése

20. § A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki.

21. § (1) Az eljáró tanács elnöke tájékoztatja a feleket, hogy a tanács határozata, illetve ajánlása nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse, illetve arról, hogy a tanács kötelezést tartalmazó határozata, ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a bíróságtól a ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg az Fgytv. rendelkezéseinek, a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra, vagy a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye.

(2) Emellett az eljáró tanács elnöke tájékoztatja a bepanaszoltat, hogy az ajánlás hatályon kívül helyezését az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

22. § A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb tizenöt napon belül meg kell küldeni a feleknek.

A határozat és az ajánlás tartalma

23. § Az írásba foglalt határozatnak tartalmaznia kell:

- a) a békéltető testület és az eljáró tag vagy tagok megjelölését és a békéltető testületi ügyszámot;
- b) a feleknek és képviselőiknek nevét, lakóhelyét;
- c) ha az ügyben meghallgatás tartására került sor, akkor a meghallgatás időpontját
- d) a határozat vagy ajánlás rendelkező részét és indokolását;
- e) a döntés helyének és idejének megfelelő keltezést,

24. § (1) Az határozat vagy ajánlás indokolásában röviden elő kell adni az eljáró tanács által megállapított tényállást az arra vonatkozó bizonyítékok megjelölésével, hivatkozni kell azokra a jogszabályokra, amelyeken a határozat vagy ajánlás alapszik.

(2) Meg kell továbbá röviden említeni az indokolásban azokat a körülményeket, amelyeket az eljáró tanács a bizonyítékok mérlegelésénél irányadónak vett, végül utalni kell azokra az okokra, amelyek miatt az eljáró tanács valamely tényt nem talált bizonyítottnak, vagy amelyek miatt a felajánlott bizonyítást mellőzte.

25. § A határozatokat és ajánlásokat az eljáró tanács elnöke írja alá.

Vegyes rendelkezések

26. § Ahol a szabályzat eljáró tanácsot, illetve az eljáró tanács elnökét említ, azon mindig az egyedül eljáró testületi tagot is érteni kell. 27. § A szabályzat hatálybalépésének napja

IRATMINTÁK

TISZTELTMEGYEI / BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ELNÖKE!

Alulírott.....fogyasztó neve)
.....fogyasztó lakóhelye)

nyilatkozom, hogy a panaszügy rendezését az érintett vállalkozással közvetlenül megkíséreltem, az eredménytelenül végződött és kérem az eljárás lefolytatását, továbbá békéltető vagy polgári peres eljárást az ügyben nincs folyamatban

Nyilatkozom, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményeztem, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indítottam

Vállalkozás neve:
Vállalkozás székhelye:
Szerződés teljesítésének helye:

Panasz rövid leírása:.....
.....
.....
.....

Csatolom azokat az iratokat, amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozom, így különösen:
I
II

A tanács döntésére irányuló indítványom:.....
.....
.....
.....

Az eljáró tanács tagjára vonatkozó jelölésem:.....

Keltezés

aláírás

.....MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Ügyiratszám:

AMegyei Békéltető Testület (képviseli: név) név, lakcím szám alatti lakosnak (továbbiakban panaszos) a(z) név, székhely (továbbiakban bepanaszolt) ellen benyújtott kérelmével indult eljárásban és a fogyasztói jogvita keretében az alábbi

HATÁROZATOT

hozta:

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ELNÖKE A PANASZOS KÉRELME T ELUTASÍJTJA.

A Békéltető Testület a döntést a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban Fgytv.) 29. § (4) bek alapján hozta.

INDOKOLÁS

A panaszos dátum -án/-én kelt kérelmével fordult a Megyei Békéltető Testülethez eljárás lefolytatása végett. A panasz tárgya panasz tárgyának megjelölése volt.

A panaszos ezen okból kifolyólag fordult kérelemmel eljárás lefolytatása végett a Békéltető Testülethez.

Tényállás összefoglalása:.....
Panaszos igénye:

Megállapításra került ugyanakkor, hogy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt korábban más békéltető testület előtt eljárást indítottak/ közvetítői eljárást indítottak/ per van folyamatban/ már jogerős ítéletet hoztak.

A leírtak alapján a Békéltető Testület a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

Keltezés

aláírás

.....MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

név.....
város.....
utca.....
írsz.....

Ügyiratszám:
Iktatószám:
Tárgy: hiánypótlás

Tisztelt Uram/ Hölgem!

Panaszbeadványával kapcsolatban tájékoztatom, hogy a Megyei Békéltető Testület a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban Fgytv.) 28. § (2) bekezdése alapján abban az esetben tud eljárni, ha a panaszos beadványában megjelöli az alábbiakat

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét, vagy érintett telephelyét,
- c) ha az illetékességet az Fgytv. 20. § (3) bekezdése szerint a szerződés teljesítésének helyére kívánja alapítani, akkor a fogyasztónak a teljesítés helyére vonatkozó nyilatkozatát
- d) a fogyasztó álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- e) a fogyasztó nyilatkozatát arról, hogy közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését a vállalkozóval,
- f) a fogyasztó nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más békéltető testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- g) a testület döntésére irányuló indítványt.

A fentiekben felsoroltak közül Ön nem jelölte meg pontosan kérelem hiányzó kötelező tartalmi elemei. Kérem, hogy jelen levél kézhezvételétől számított 8 napon belül ezen hiányosságokat pótolja. Amennyiben a megadott határidőn belül ezt nem pótolja, a békéltető testület nem tudja elindítani az eljárást.

Keltezés

aláírás

.....MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Ügyiratszám:
Iktatószám:
Tárgy: áttétel

A Megyei Békéltető Testület (képviseli: név) név, lakcím alatti lakos (továbbiakban panaszos) által a(z) név, székhely (továbbiakban bepanaszolt) ellen benyújtott kérelmével indult eljárásban és a fogyasztói jogvita keretében az alábbi

HATÁROZATOT
hozta:

A PANASZOS KÉRELMET HIVATALBÓL ÁTTESZI AZ ILLETÉKES BÉKÉLTETŐ TESTÜLETHEZ.

A Békéltető Testület a döntést a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban Fgytv.) 20. § (1)-(5) bekezdései alapján hozta. Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése alapján a határozat nem érinti a panaszos azon jogát, hogy igényét polgári peres úton érvényesítse.

INDOKOLÁS

A panaszos dátum -án/-én kelt kérelmével fordult a Megyei Békéltető Testülethez eljárás lefolytatása végett. A panasz tárgya panasz tárgyának megjelölése volt.

A panaszos a békéltető testületi eljárás lefolytatására irányuló kérelmét a Megyei Békéltető Testülethez továbbította.

Ugyanakkor az eljárás lefolytatására a Megyei Békéltető Testület nem illetékes. A panaszos lakóhelye (név, cím), valamint a szerződés teljesítésének helye (cím) a Megyei Békéltető Testület illetékességi területén kívül esik, az eljárás lefolytatására a megye megjelölése megyei Békéltető Testület illetékes.

A leírtak alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

Keltezés

aláírás

Értesítés egyedül eljáró tag jelöléséről

.....MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

név.....
város.....
utca.....
irsz.....

Ügyiratszám:
Iktatószám:
Tárgy: értesítés

Tisztelt név !

Panaszlevelével kapcsolatban a következőkről értesítjük.

Az ügyében a felek meghallgatását a Megyei Kereskedelmi és Iparkamara,
.....tárgyalójában fogjuk megtartani.

A békétető testület elnöke a fogyasztóvédelemről szóló, 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban Fgytv.) 25. § (5) bekezdése alapján jelen ügyben felmerült fogyasztói jogvitát egyszerű megítélésűnek tartotta, így az eljárás lefolytatására egyedül eljáró testületi tagot jelölt ki.

Az ügyben eljáró békétető testületi tag: név .

Tájékoztatom, hogy amennyiben mindkét fél azt kéri, a békétető testület háromtagú tanácsban jár el. Ezen kérelmét, illetőleg ez esetben az eljáró tanács Ön által jelölhető egy tagjára vonatkozó javaslatát a békétető testület tagjait tartalmazó mellékelt lista felhasználásával jelen értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül tegye meg. Amennyiben nem él a jelölés lehetőségével a testület elnöke által jelölt testületi tag fog egyedül eljárni az ügyben.

Felhívom figyelmét, hogy ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítése ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 31. § (2) bek. alapján lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

Keltezés

aláírás

Értesítés meghallgatás időpontjáról

.....MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

név.....
város.....
utca.....
irsz.....

Ügyiratszám:
Iktatószám:
Tárgy: értesítés meghallgatásról

Tisztelt név !

Értesítem, hogy a név ellen benyújtott, az 1997. évi CLV. törvény 28. §-a szerinti, fogyasztói jogvita rendezésére irányuló kérelme alapján a Megyei Békétető Testület meghallgatást tűz ki.

A meghallgatás helye:

Időpontja: 2008..... hó nap óra

Abban az esetben, ha az ügy megítélése szempontjából releváns új körülmény merült fel, kérem az erre irányuló nyilatkozatát és az állítását alátámasztó tényeket, valamint azok bizonyítékait legkésőbb a tárgyalás napjáig terjessze elő.

Felhívom figyelmét, hogy ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítése ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 31. § (2) bek. alapján lefolytatja az eljárást és a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

Keltezés

aláírás

.....MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Ügyiratszám:

A Megyei Békéltető Testület (képviseli: név) név, lakcím szám alatti lakosnak (továbbiakban panaszos) a(z) név, székhely (továbbiakban bepanaszolt) ellen benyújtott kérelmével indult eljárásban és a fogyasztói jogvita keretében az alábbi

HATÁROZATOT

hozta:

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ELNÖKE AZ ELJÁRÁST MEGSZÜNTETI.

A Békéltető Testület a döntést a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban Fgytv.) 31. § (3) bek. a) pontja alapján hozta. Az Fgytv. 34. § (1) bekezdése alapján a határozat nem érinti a panaszos azon jogát, hogy igényét polgári peres úton érvényesítse.

INDOKOLÁS

A panaszos dátum -án/-én kelt kérelmével fordult a Megyei Békéltető Testülethez eljárás lefolytatása végett. A panasz tárgya panasz tárgyának megjelölése volt.

A panaszos ezen okból kifolyólag fordult kérelemmel eljárás lefolytatása végett a Békéltető Testülethez.

Tényállás összefoglalása:.....

Panaszos igénye:

Bepanaszolt nyilatkozata(i):

Jogi indokolás:

A panaszos dátum -án/-én kelt levelében arról tájékoztatta a békéltető testületet, hogy kérelmét visszavonja.

A leírtak alapján a Békéltető Testület a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

Keltezés

aláírás

.....MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Ügyiratszám:

A Megyei Békéltető Testület háromtagú tanácsban eljárva (név eljáró tanács tagja, név az eljáró tanács elnöke, név eljáró tanács tagja) megvizsgálta és elbíráta név, lakcím szám alatti lakosnak (továbbiakban panaszos) a(z) név, székhely (továbbiakban bepanaszolt) ellen előterjesztett beadványában foglaltakat és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (továbbiakban: Fgytv.) biztosított jogkörében eljárva a dátum napjára kitűzött tárgyalási napon —alávetés hiányában- az alábbi

AJÁNLÁST

teszi:

A határozat ajánlás jellegű, ellene az Fgytv. 34. § (2) bek. alapján fellebbezésnek helye nincs, azonban az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül a határozat hatályon kívül helyezése kérhető a Békéltető Testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg az Fgytv. rendelkezéseinek, vagy az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az ügyben, illetve ha az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése alapján a bepanaszolt az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül akkor is kérheti az ajánlás hatályon kívül helyezését a Békéltető Testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

INDOKOLÁS

A panaszos dátum -án/-én kelt kérelmével fordult a Megyei Békéltető Testülethez eljárás lefolytatása végett. A panasz tárgya panasz tárgyának megjelölése volt. A bepanaszolt dátum -án/-én kelt levelében arról tájékoztatta a Békéltető Testületet, hogy az eljáró tanács döntését kötelezőként nem fogadja el.

Tényállás összefoglalása:.....

Panaszos igénye:

Bepanaszolt nyilatkozata(i):

Jogi indokolás:

A leírtak alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

Keltezés

aláírás

.....MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Ügyiratszám:

A Megyei Békéltető Testület háromtagú tanácsban eljárva (név eljáró tanács tagja, név az eljáró tanács elnöke, név eljáró tanács tagja) megvizsgálta és elbíráta név, lakcím szám alatti lakosnak (továbbiakban panaszos) a(z) név, székhely (továbbiakban bepanaszolt) ellen előterjesztett beadványában foglaltakat és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (továbbiakban: Fgytv.) biztosított jogkörében eljárva a dátum napjára kitűzött tárgyalási napon meghozta az alábbi egyezséget tartalmazó HATÁROZATOT

A panaszos a bepanaszolt egyezségi ajánlatát elfogadta és a fentebb meghatározott intézkedéssel egyetért. Az Fgytv. 36. § (3) bek. értelmében, ha a bepanaszolt a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

INDOKOLÁS

A panaszos dátum -án/-én kelt kérelmével fordult a Megyei Békéltető Testülethez eljárás lefolytatása végett. A panasz tárgya panasz tárgyának megjelölése volt. A panaszos ezen okból kifolyólag fordult kérelemmel eljárás lefolytatása végett a Békéltető Testülethez.

A békéltető testületi eljárás során a dátum —án/-én tartott meghallgatáson mindkét fél megjelent.

Tényállás összefoglalása:.....

Panaszos igénye:

A tárgyalás során a bepanaszolt az ügy békés és érdemi rendezése céljából felajánlotta, hogy bepanaszolt egyezségre irányuló ajánlata. A panaszos az ajánlatot elfogadta, ezzel a felek között egyezség jött létre.

Jogi indokolás:

A leírtak alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

Keltezés

aláírás

.....MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

Ügyiratszám:

A Megyei Békéltető Testület háromtagú tanácsban eljárva (név eljáró tanács tagja, név az eljáró tanács elnöke, név eljáró tanács tagja) megvizsgálta és elbíráta név, lakcím szám alatti lakosnak (továbbiakban panaszos) a(z) név, székhely (továbbiakban bepanaszolt) ellen előterjesztett beadványában foglaltakat és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (továbbiakban: Fgytv.) biztosított jogkörében eljárva a dátum napjára kitűzött tárgyalási napon — a bepanaszolt alávetése mellett - az alábbi HATÁROZATOT hozta:

A határozat kötelezést tartalmaz, ellene az Fgytv. 34. § (2) bek. alapján fellebbezésnek helye nincs, azonban az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján a határozat kézhezvételétől számított 15 napon belül a határozat hatályon kívül helyezése kérhető a Békéltető Testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg az Fgytv. rendelkezéseinek, vagy az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján a Békéltető Testületnek nem volt hatásköre az ügyben, illetve ha az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye. Az Fgytv. 36. § (3) bek. értelmében, ha a bepanaszolt az eljáró tanács kötelezést tartalmazó határozatát a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását.

INDOKOLÁS

A panaszos dátum -án/-én kelt kérelmével fordult a Megyei Békéltető Testülethez eljárás lefolytatása végett. A panasz tárgya panasz tárgyának megjelölése volt. A panaszos ezen okból kifolyólag fordult kérelemmel eljárás lefolytatása végett a Békéltető Testülethez. A bepanaszolt a békéltető testületet dátum -án/-én kelt levelében arról tájékoztatta, hogy az eljáró tanács döntését kötelezéseként elfogadja.

Tényállás összefoglalása:.....

Panaszos igénye:

Bepanaszolt nyilatkozata(i):

Jogi indokolás:

A leírtak alapján az eljáró tanács a rendelkező részben foglaltak szerint határozott.

Keltezés

aláírás
