

Védeni a fogyasztót - alternatív vitarendezés, mint lehetőség az együttműködésre

Dr. Mizser Csilla

Egyetemi adjunktus, Óbudai Egyetem, Keleti Károly Gazdasági Kar,
mizser.csilla@uni-obuda.hu

Absztrakt: Körülmények széles körétől függ, hogy egy konfliktus esetében az érintett felek milyen konfliktuskezelési módot választanak. Az igazságszolgáltatás keretei között az állampolgárok keresetet indíthatnak egymással szemben. A peres eljárásokban is lehetőség nyílik egyezséggel zárni a jogvitát, de a bírói út melletti lehetőség bírósági eljáráson kívül rendezni vitás ügyeket. Jelen tanulmány a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozó a fogyasztó és a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. tv. 39.§-ában meghatározott szervezetek és személyek (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltató) így bankok, egyéb hitelintézetek, biztosítók, pénzügyi vállalkozások, pénztárak, befektetési szolgáltatók között létrejött - szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügyek (pénzügyi fogyasztói jogviták) bírósági eljáráson kívüli rendezésének lehetőségét, mint alternatív vitarendezési lehetőséget mutatja be.

Kulcsszavak: konfliktus, jogvita, pénzügyi fogyasztó, pénzügyi szolgáltató, alternatív vitarendezés

1. Bevezetés

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 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 lehetőleg mindkét félnek kedvezzen, azaz ne legyen veszélyeztetve a helyi társadalmakban való további részvétel.

A nemzetközi konfliktusok megoldásában is megjelent a mediáció. Feljegyzések szerint először a XIX. században merült fel eszközként, Nagy-Britannia közvetített például Portugália és Brazília között 1825-ben, valamint a Vatikán (XII. Leo pápa) Németország és Spanyolország között. 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 is.

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, ezáltal 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. (Dézsi, A, 2009)

2. Irodalmi áttekintés

Az online értékesítés az elmúlt években minden eddiginél egyszerűbbé és kényelmesebbé vált mind a vásárlók, mind pedig az értékesítők számára. Az árak könnyebben összehasonlíthatók, a kedvezmények egyszerűbben érvényesíthetők és a szállítás költségei könnyen a felhasználókra háríthatók. Ezeknek a körülményeknek is köszönhető, hogy egyre több vállalkozás indította el digitális kereskedését az elmúlt időszakban. A kutatások eredményei azt mutatják, hogy a modern felhasználó hajlandó is többet fizetni azért, hogy energia- és időhatékony megoldásokon keresztül intézze a vásárlását. (Németh et al, 2021)

A magyar online kiskereskedelemben is egyre erőteljesebben érezteti hatását az a nemzetközi trend, hogy a kereskedelemben már ismert, meghatározó kereskedők összekötik online áruházukat az általuk üzemeltetett bolthálózattal. A kereskedő szempontjából a fenntartható növekedéshez előbb vagy utóbb elengedhetetlen a vásárlóval való személyes találkozás lehetőségének biztosítása, ez ráadásul a két fél közötti bizalom-építéshez és a kereskedői márka erősítéséhez is nagyban hozzájárul. Az online és hagyományos csatorna ötvözésének legnyilvánvalóbb példája a „click and collect” néven futó vásárlási mód, amely tulajdonképp az üzletek és a központi webshop integrált kezelését jelenti: így a fogyasztók online rendeléseiket az általuk megjelölt üzletben vehetik át. Az online és offline csatornák átjárhatóságát célzó fejlesztések olyannyira felgyorsultak, hogy a

trendeket követni akaró, tisztán csak online áruházként induló kereskedők is hagyományos üzletek, átdópontok, bemutatótermek létesítésébe kezdtek.

A kutatások arra mutatnak, hogy a COVID-19 járvány a digitalizáció minden eddiginél erősebb terjedését hozza. A technológiai eszközök növekvő jelentősége az otthonokban, a munkahelyen és a vásárlási döntésekben is érzékelhető. A járvány márciusi kezdete óta világszerte és Magyarországon is több mint kétszeresére növekedett az online vásárlás témakörére történő keresések száma (Németh et al, 2021)

A jogszabály szerint fogyasztói jogvita a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy. (1997. évi CLV. törvény A fogyasztóvédelemről 2. §)

A fogyasztó fogalmát a Polgári Törvénykönyv definiálja az értelmező rendelkezések között, „fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy” a vállalkozás fogalma is ugyanitt kapott helyet, az nem más mint, ”vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy”. A társadalmi távolságtartás idején újra lehetett értelmezni a bizalom fogalmát is. Lényeges kérdés, hogy a munkáltatók távmunka kapcsán megbíznak –e a munkavállalókban, anélkül, hogy személyesen látnák, ellenőriznék, irányítanák őket? Vezető és beosztott kapcsolatában is új értelmezést nyerhetett a bizalom kérdésköre. A bizalomról McKnight (1996) és Rousseau et al., (1998) rögzítette, hogy az támogathatja a konfliktuskezelést, és képet alkot a társadalom általános állapotáról, és képes befolyásolni a személyeket (embereket, jogi személyeket, közösségeket, az államokat, országokat, nemzeteket is ideértve). A mediáció, az alternatív vitarendezés (AVR) mint a konfliktus megoldásának, feloldásának egyik lehetősége a konfliktushelyzetben jellemzően felbomlott bizalom helyreállítását is szolgálja. Az alternatív vitarendezés során, a hatályos hazai jogi szabályozásunkat alapul véve az Európai Unió1 szabályozására és a vonatkozó nemzetközi szabályozásra2 a veszélyhelyzet idején is tekintettel kellett lenni.

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2008/52/EK irányelve (2008. május 21.) a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól Az Európai Unió Hivatalos Lapja L 136/3

² 2018 UN Convention on International Settlement Agreements Resulting from Mediation

3. Anyag és módszer

A tanulmány célja megvizsgálni az alternatív vitarendezés eljárási módszerét Európában és Magyarországon. Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelvének 17. cikke negatív korlátot állít fel a nemzeti jogalkotás számára, melyben kimondja, hogy az a bíróságon kívüli vitarendezési módokat nem gátolhatja, ideértve a megfelelő elektronikus módokat 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 az elektronikus kereskedelem területén.

Az ajánlás a fogyasztói jogsérelmek bíróságon kívüli intézésére hatáskörrel rendelkező szervezeteket, hatóságokat, valamint valamennyi olyan természetes és jogi személyt érint, akik ezekhez a hatóságokhoz kapcsolódnak és tartoznak felelősséggel. 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 kísérlik 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:

1. 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 foglalkoztatták. Kollektív döntéseknél a függetlenség elve úgy érvényesül, hogy mind a fogyasztói, mind a gazdasági szereplő oldala egyaránt képviselve van a testületben.

2. 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.

3. Az eljárás kontradiktórius jellege: Valamennyi érdekelt személy előterjeszheti érveit, és azok bizonyítékait, szakértő közreműködését kérheti, illetve megismerheti az ellenérdekű fél hasonló jellegű előadásait.

4. Hatékonyság 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.

5. 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.

6. Szabadság elve (szabad választás): A feleket a testület döntése csak akkor kötelezheti, ha a kötelezettség lehetséges tartalmáról előzetesen tájékoztatást kaptak és azt kifejezetten elfogadták.

7. Képviselet elve: A felek az eljárás során képviselőt vagy egyéb segítőt vehetnek igénybe.

A fogyasztói jogviták rendezésének alternatív fórumai a fogyasztóvédelmi békéltető testületek, ezen a területen szintén jellemzően jogi személyekkel kerül kapcsolatba a közvetítés. A fogyasztó védelme érdekében igen széleskörű tájékoztatást adnak a vonatkozó honlapok, üzletekben, szolgáltatóknál kihelyezett figyelemfelhívások, azaz a kötelező tájékoztatás. Cél, hogy minél több fogyasztó tudjon arról, hogy egyszerűen, díjmentesen oldhatja meg egyezséggel, megállapodással az egyes szolgáltatóval, gazdasági társággal (vállalkozás, gyártó, forgalmazó) felmerült konfliktusát, vitáját. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.¹⁴ A fogyasztóvédelemről szóló törvény a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, valamint a békéltető testületek honlapjai vonatkozásában is hasonló információk megjelenítését írja elő.

Az állam nemcsak a szabályozás oldaláról igyekszik előmozdítani a békéltető testületek ismertségének növekedését. A testületek működését biztosító állami támogatás tárgyában létrejött támogatási szerződés értelmében a Magyar

Kereskedelmi és Iparkamara (MKIK) vállalta, hogy lebonyolítási díjának legalább 10%-át a békéltető testületek népszerűsítésére, azaz promóciós tevékenységre használja fel. Az MKIK feladata továbbá a bekeltetes.hu honlap működtetése és fejlesztése is. Érdekes kiemelni, hogy a büntető ügyekben alkalmazott közvetítés eltér a polgári jogvitákban alkalmazott eljárástól, itt alapvetően a beismerés esetén a jóvátételről szól a megállapodás. Az alternatív fogyasztói vitarendezés abban a környezetben is vizsgálendő tehát Magyarországon –intézményrendszer és további lehetőségek tekintetében-, hogy az Európai Unió tagállamaként milyen további lehetőségek állnak rendelkezésre.

Az Európai Unió egyes tagállamaiban változatos formában működő fórumok állnak rendelkezésre, az alternatív fogyasztói vitarendezés európai uniós hálózatának kiépítése az 1990-es évek elején kezdődött. Az átláthatóság elvének érvényre juttatása és a fogyasztók tájékoztatása, valamint az együttműködés elősegítése érdekében- a tagállamok által szolgáltatott adatok alapján a Bizottság adatbázist hoz létre az Alternatív fogyasztói vitarendező fórumokról (AVR-adatbázis). Az online elérhető adatbázis azokat a nemzeti alternatív vitarendező fórumokat tartalmazza, amelyek a tagállamok szerint megfelelnek az ajánlásokban foglaltaknak, és amelyeket a tagállamok bejelentettek a Bizottságnak. Az adatbázis a hazai rendszerből jelenleg 18 békéltető testületet tartalmaz. A Bizottság két további, az alternatív vitarendező fórumokkal kapcsolatos hálózatot is létrehozott.

A Pénzügyi Vitarendezési Hálózat (Financial Dispute Resolution Network, FIN-Net) mint a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogviták peren kívüli vitarendező szervei közötti együttműködési hálózat 2001 óta működik az Európai Gazdasági Térségben. Fő célkitűzései között szerepel a fogyasztók pénzügyi jogvitáinak hatékony rendezése, a vitarendező szervek közötti információcsere biztosítása, valamint a vitarendező szervek közös alapelvek mentén történő működése. Az együttműködés kereteit deklarációs jelleggel rögzítő Megállapodás (Memorandum of Understanding on a Cross-Border Out-of Court Complaints Network for Financial Services in the European Economic Area) értelmében a csatlakozás nyitott valamennyi alternatív vitarendező fórum számára, feltéve, hogy elfogadja a 98/257/EK európai bizottsági ajánlásban foglalt alapelveket és bejelentkezik a Bizottság rendszerébe. A FIN-Net-nek jelenleg 24 EGT-államból 56 tagja van, amelyek 2010-ben 1794 határon átnyúló ügyet kezeltek. A FIN-Net működése során a fogyasztó lakóhelye szerinti tagállamban található ún. legközelebbi fórum (the nearest scheme) feladata - a hozzá forduló fogyasztó tájékoztatása; - ha az szükséges, a fogyasztó emlékeztetése arra, hogy először közvetlenül a pénzügyi szolgáltatóval kísérelje meg a jogvita rendezését; - a fogyasztó figyelmének felhívása az eljárási határidőkre, valamint - a fogyasztó kérelmének továbbítása a hatáskörrel rendelkező fórumhoz, vagy javaslat tétele, hogy közvetlenül forduljon ahhoz; kivételesen a jogvita elbírálása.

A jogvita bíróságon kívüli rendezésének megkísérlése a szolgáltató alapítása szerinti tagállamban található ún. hatáskörrel rendelkező fórum (the competent

scheme) feladatát képezi. Az eljárás során a fogyasztó a hatáskörrel rendelkező fórum munkanyelvén kívül a pénzügyi szolgáltatóval kötött szerződés nyelvét, vagy a pénzügyi szolgáltatóval általában használt nyelvet is használhatja. Az alternatív vitarendezési rendszerek közötti eligazodást, illetve a határon átnyúló jogviták esetén a másik tagállamban található hatáskörrel rendelkező testület igénybevételeit segítik a 2005-től működő Európai Fogyasztói Központok Hálózatának (European Consumer Centres Network; ECC-Net) tagjai. Az egyes Európai Fogyasztói Központok a fogyasztói panasz rendezésének eredménytelensége esetén felvilágosítást nyújtanak az alternatív vitarendezési eljárásokról és az egyedi fogyasztói jogviták rendezésének egyéb lehetőségeiről és a fogyasztó kérésére továbbítják is a panaszt a kompetens testület részére. Az ECC-Net tagjai emellett a fogyasztói jogokkal kapcsolatos ismeretterjesztő, tájékoztató tevékenységet is végeznek. A hálózathoz 29 országban található Európai Fogyasztói Központ tartozik, amelyek az adott állam fogyasztóvédelmi hatóságának vagy fogyasztóvédelmi szervezetének, egyesületének keretében működnek, a hálózat tevékenységét pedig az Európai Bizottság koordinálja.

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény szabályozza a Pénzügyi Békéltető Testület feladatát, szervezetét és működését. A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény 39. §-ban meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet a) az Önkéntes Kölcsönös Biztosító Pénztárakról szóló törvény, b) a Magyar Export-Import Bank Részvénytársaságról és a Magyar Exporthitel Biztosító Részvénytársaságról szóló törvény, c) a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény, d) a lakástakarékpénztárakról szóló törvény, e) a jelzálog-hitelintézetéről és a jelzáloglevélről szóló törvény, f) a magánnyugdíjról és a magánnyugdíjpénztárakról szóló törvény, g) a Magyar Fejlesztési Bank Részvénytársaságról szóló törvény, h) a Tpt., i) a biztosítókról és a biztosítási tevékenységről szóló törvény -jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.²¹ A fenti szervezetek vagy személyek tevékenységével összefüggésben nyújtott szolgáltatásával (pénzügyi szolgáltatási tevékenység) összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogviták esetén a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény rendelkezéseit külön alcímben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. A határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita az olyan fogyasztói jogvita, amelyben aa) az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, és a fent felsorolt személy vagy szervezet székhelye, telephelye, letelepedési helye az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban van, vagy ab) az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye más EGT államban található, és a fent meghatározott személy vagy szervezet székhelye Magyarországon van. (Kohlhoffer-Mizser, 2016)

4. Eredmények

Szervezetek közötti, pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogvitában az eljárás megindításának az is feltétele, hogy a szolgáltató az adott jogvitában a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásának alávesse magát és annak döntését magára nézve kötelezőnek ismerje el. Ha ebben az esetben az eljárás megindításának feltétele nem áll fenn, a Pénzügyi Békéltető Testület a) tájékoztatja a fogyasztót a jogvita tekintetében az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumról, valamint az annak eljárására vonatkozó sajátos szabályokról, így különösen a szolgáltatással 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 részt vevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumhoz. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása írásban történik, az eljáró tanács elnöke a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti meghallgatás tartását. A meghallgatás tartásához mindkét fél hozzájárulását be kell szerezni. A Pénzügyi Békéltető Testület köteles bárki kérésére haladéktalanul, írásban vagy más megfelelő formában tájékoztatást adni a FIN-Net működéséről, továbbá a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Net-ben részt vevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórumról és annak eljárásáról. A Pénzügyi Békéltető Testület a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló pénzügyi fogyasztói jogvita elbírálására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező, a FIN-Netben részt vevő más EGT-állambeli alternatív vitarendezési fórum megkeresésére tájékoztatást ad az adott jogvitával összefüggő magyar jogszabályi rendelkezésekről. A Pénzügyi 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 az elnöknek. A tájékoztató elfogadása után a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke a tájékoztatót nyilvánosságra hozza, és megküldi a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszternek. A Pénzügyi Békéltető Testület köteles tevékenységére vonatkozóan az Európai Bizottság felé a Bizottság által kidolgozott formanyomtatványon tájékoztatást adni. A Pénzügyi Békéltető Testület elnöke a Pénzügyi Békéltető Testület tevékenységéről évente összefoglaló tájékoztatót készít, és azt a tárgyévét követő év január 31-éig jóváhagyásra megküldi az elnöknek. A tájékoztató jóváhagyása után a Pénzügyi Békéltető Testület elnöke a tájékoztatót harminc napon belül nyilvánosságra hozza és megküldi a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek. Minden alapvetően versengő típusú, üzleti alkukon nevelkedett ember első logikus kérdése, nem naiv feltételezés –e az, hogy mindenki számára elfogadható és előnyös megoldás születhet. Hiszen ha egy almánk vagy tortánk van, bármennyig

beszélgethetünk, ha valaki nagyobb szeletet kap, akkor valamelyik másiknak biztosan kevesebb jut. Ez a tétel mindaddig igaz, amíg ki nem derül, hogy az egyiknek az alma magja kell, mert fát akar ültetni, a másiknak meg a húsa, mert éhes. Ezekben az esetekben a felezésnél sokkal jobb megoldások kínálkoznak: a felezéshez képest „nyer-nyer” típusú alkuk. (Sáriné, 2016)

5. Összefoglalás és következtetések

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület. Az állam - a költségvetési törvényben meghatározott mértékben - gondoskodik a békéltető testületek működésének támogatásáról, ide nem értve a Pénzügyi Békéltető Testületet. A helyi önkormányzatok részt vállalhatnak a békéltető testület működtetésének feladataiból. Online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes. A jogviták száma csökkenhet a fogyasztóvédelem területén amennyiben a békéltetés, egyeztetés eszközeit, módszereit helyezi előtérbe a fogyasztó.

Felhasznált irodalom:

- [1.] Az Európai Parlament és a Tanács 2008/52/EK irányelve (2008. május 21.) a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól Az Európai Unió Hivatalos Lapja L 136/3
- [2.] Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve
- [3.] Dézsi, A: A fogyasztói vitarendezés alternatív megoldásai az Európai Unióban:http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_fogyasztoi_vitarendezes_alternativ_megoldasai_az_europai_unioban/
- [4.] Kohlhoffer-Mizser, Cs: Mediáció a jogi személyek életében I. In: Csiszárík-Kocsir, Ágnes Vállalkozásfejlesztés a XXI. században VI.: tanulmánykötet, Budapest, Magyarország : Óbudai Egyetem (2016) 472 p. pp. 197-210.
- [5.] Németh et al: Vásárlási szokások változása a koronavírus okozta

járványhelyzet hatására - az online vásárlási magatartás vizsgálata,
Marketing a digitalizáció korában – Az Egyesület a Marketing Oktatásért
és Kutatásért XXVI. Országos Konferenciájának előadásai (2020)

- [6.] Sáriné Simkó, E. szerk.: Mediáció-Közvetítői eljárások. HVGOrac Lap-
és Könyvkiadó Kft., Budapest 2012 p. 305. Vállalkozásfejlesztés a XXI.
században Budapest, 2016
- [7.] 2016. évi CXXX. törvény a polgári perendtartásról
- [8.] 1997. évi CLV. törvény A fogyasztóvédelemről
- [9.] 2010. évi I. törvény A Munka törvénykönyvéről
- [10.] 2013. évi V. törvény A Polgári Törvénykönyvről
- [11.] 2013. évi CXXXIX. törvény A Magyar Nemzeti Bankról