

## Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
levelezési cím: 1253. Budapest, Pf.: 10.  
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186  
e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

---

### Szigorodó uniós előírások a békéltető testületekre és a kereskedőkre vonatkozóan

**2013. július 8-tól lép hatályba az a két jogszabály, amelyek immár európai uniós szinten rögzítik a békéltető testületek működésének jogi kereteit, ezzel együtt új követelményeket állapítanak meg a testületekre és a kereskedőkre vonatkozóan. Online vásárlással kapcsolatos belföldi vagy határon átnyúló ügyek esetén az interneten bárki által ingyenesen elérhető honlap (OVR-platform) segíti majd az egyezségek elérését, miközben az eljárás végig a világhálón zajlik. A vonatkozó új irányelv rendelkezéseit 2015. július 9-ig kell legkésőbb átültetniük a tagállamoknak nemzeti jogukba, míg az online vitarendezésről szóló rendelet legtöbb előírása 2016. január 9-től alkalmazandó.**

A jogszabályok 2013. június 18-án jelentek meg az Európai Unió Hivatalos Lapjában és a következők: az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (**fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv: AVR irányelv**), és az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (**fogyasztói online vitarendezési rendelet: OVR rendelet**).

Korábban a békéltető testületekre vonatkozó uniós előírások csupán európai bizottsági ajánlási szinten léteztek, amelyek alkalmazása **nem volt kötelező** a tagállamokra nézve.<sup>1</sup> Az AVR-Irányelv viszont már olyan minőségi előírásokat fogalmaz meg, amelyeknek az Unió összes tagállamában található **valamennyi békéltető testületnek és kereskedőnek meg kell felelnie**.

#### *A békéltető testületekre vonatkozó új előírások*

Először is, **minden egyes uniós országban rendelkezésre kell állnia** a felek számára előnyös (gyors, olcsó, egyszerű) alternatív vitarendezés intézményének. Ezeket az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók bármelyike igénybe veheti egy az EU-ban letelepedett kereskedővel szemben. Ide tartoznak azok az ügyek, amelyek adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből fakadnak, legyen szó **akár belföldi avagy határon átnyúló jogvitáról**.

---

<sup>1</sup> A Bizottság 98/257/EK ajánlása a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről

A testületeknek ezentúl **közzé kell tenniük** a fogyasztók és kereskedők közötti rendszeresen előforduló vagy jelentős problémákat. Emellett ajánlásokat is tehetnek arra vonatkozóan, hogy azokat a jövőben hogyan és milyen vállalkozói magatartással lehet elkerülni.

A fogyasztó továbbá interneten keresztül bármelyik békéltető testület internetes honlapján benyújthatja majd kérelmét. Sőt, **már a testület hatékonyságáról is saját maga győződhet meg** szintén annak webcímén. Ott ugyanis feltüntetésre kerülnek többek közt olyan hasznos információk, mint az, hogy **átlagosan mennyi idő alatt kerül egy ügy lezárásra**. Ugyanúgy megtudhatja azt is, mennyiben követték a testület által előírt magatartási formát a felek, illetve, hogy milyen arányban születtek a fogyasztónak, illetve a kereskedőnek kedvező döntések az eljárás során. Tudomást szerezhet majd arról is, hogy mekkora a vitás felek között létrehozott egyezségek száma. A békéltető testületek eljáró tanácsainak szakmaisága pedig erősödni fog, mivel a testületeknek a jövőben különböző **képzéseket és oktatásokat** kell tartaniuk tagjaik részére.

Rögzítésre került emellett a békéltető testületek és a **fogyasztóvédelemért felelős hatóság közötti együttműködés kötelezettsége**, amely ismét minőségi javulást hoz a kölcsönös információcseré és a legjobb gyakorlatok átvétele révén. A hatóság szerepet kap egyúttal a **minőségi követelmények betartatásában** is: az előírásoknak megfelelő békéltető testületekről ugyanis jegyzéket vezet és azt továbbítja az Európai Bizottságnak. Amely testület pedig nem juttatja érvényre a meghatározásra került követelményeket, azt az Európai Bizottság törli a testületek **hivatalos jegyzékéből**, és azt internetes honlapján nyilvánossá teszi.

#### *A kereskedők kötelezettségei*

Az [AVR irányelv](#) a **kereskedőkre** vonatkozóan szintén **kötelezettségeket** tartalmaz. Ha ugyanis a fogyasztó nem tud megegyezni egy vállalkozással, úgy utóbbinak kötelessége arról **tájékoztatást adni, hogy az ügyben mely békéltető testülethez lehet fordulni**. Emellett közölni kell a testület elérhetőségeit, és azt is, hogy a jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a megjelölt testület eljárását. Amennyiben pedig a vállalkozás korábban vállalta, hogy a vitás ügyek rendezésére a békéltető testületeket igénybe veszi, úgy **tájékoztatnia szükséges a fogyasztókat** erről a testületről és annak internetes honlapcíméről is. Ezeket az információkat érthetően, könnyen elérhető módon kell **közzétennie** a webcímén, valamint általános szerződési feltételeiben.

**Emellett meghatározásra került, hogy a jövőben „a kereskedőket a lehető legnagyobb mértékben kötelezni kell az alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételre.”**

A fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv a fentiekkel egységes szabályozási keretet szab az uniós tagállamoknak a békéltető testületekre (**más tagállamokban: AVR-szervezetek**) és a kereskedőkre vonatkozóan: előírásait át kell ültetni ugyanis a tagállamoknak legkésőbb 2015. július 9-ig nemzeti jogukba. Az irányelv ugyanakkor nem zárja ki azt sem, hogy a fogyasztók érdekében a tagállamok annál szigorúbb szabályokat alkalmazzanak – kevésbé szigorúakat ugyanakkor nem vezethetnek be.

A [fogyasztói online vitarendezési rendeletnek \(OVR rendelet\)](#) köszönhetően a fogyasztók online adásvétellel vagy szolgáltatással összefüggő belföldi vagy határon átnyúló vitáikat tudják könnyen rendezni.


Az Európai Bizottság ugyanis létrehoz egy olyan új internetes honlapot (OVR-platform), amelyet legkésőbb 2015. január 9-ig. Ezzel igénybe vehető lesz valamennyi uniós tagállamnak az Európai Bizottság által nyilvántartott jegyzékben megtalálható békéltető testülete az ügy rendezésére: **mindez olcsón, gyorsan, és a fogyasztó saját nyelvén.** Így lehetővé válik, hogy anélkül kössön egyezséget egy másik uniós tagállam kereskedőjével, hogy kilépne lakása ajtaján. Ugyanígy mód nyílik arra is, hogy belföldi vita esetén kiegyezzen a Magyarországon székhellyel rendelkező kereskedővel – mindezt a világhálón keresztül. Az említett weboldalt az **online adásvételi vagy szolgáltatási szerződések esetében lehet igénybe venni, emellett nem csak a fogyasztó, hanem a kereskedő is kérelmet nyújthat be a fogyasztóval szembeni ügyének rendezésére.**

A panaszos fél regisztráció után, közérthető űrlap kitöltésével adja meg a rá és az általa bepanaszoltra vonatkozó információkat. A bepanaszolt fél erről elektronikus levél útján kap értesítést, az OVR-platform pedig arról is tájékoztatja, hogy a jogvita rendezésére pontosan melyik tagállam melyik békéltető testülete hivatott. E szervezetnek a bepanaszolt általi kijelölése után a panaszosnak jóvá kell hagynia a kiválasztott testületet: ha ez megtörténik, az OVR-platformon keresztül a weboldallal kapcsolatban álló testület értesítést kap és nyilatkozik arról, hogy az ügyben eljárhat-e. Amennyiben hatáskörrel bír, úgy legkésőbb 90 napon belül döntést hoz az ügyben, amely könnyen lehet, hogy egyezséggel zárul. Az eljárás végig online zajlik: a felek egymással elektronikus úton kommunikálnak az OVR-platformon keresztül, **átlátható felhasználói felületen.**

Az OVR-rendeletben a kereskedők számára ismét **tájékoztatási kötelezettség** került meghatározásra. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés esetében ugyanis kötelesek már előzetesen internetes honlapjukon, sőt általános szerződési feltételeikben **tájékoztatni a fogyasztót arról, hogy vitás ügyében az OVR-platformhoz fordulhat.** A tájékoztatás során a platform internetes elérhetőségét is szerepeltetnie kell. A szerződésekben továbbá **meg kell adni a kereskedő e-mail címét** is: azaz a fogyasztó birtokában lesz annak az elérhetőségnek, amely szükséges a platformon keresztül a vállalkozással való kapcsolatfelvételhez vita esetében.

Az OVR-platform igénybe vételében pedig közreműködnek az Európai Bizottság által Magyarországon - és minden más tagállamban is - felállításra kerülő **online vitarendezési kapcsolattartó pontok.** Ezek legkésőbb 2016. január 9-től segítséget nyújtanak többek közt a panasz és a vonatkozó dokumentumok benyújtásában, információt adnak emellett az OVR-platform működéséről és egyéb módon is elősegítik a felek és az adott békéltető testület közötti kommunikációt. Emellett **tanácsadó szereppel** bírnak: tájékoztatást nyújtanak ugyanis azokról a fogyasztói jogokról, amelyek tagállamukban a vonatkozó szerződésre irányadóak.

Budapest, 2013. július 8.

  
Dr. Baranovszky György  
elnök  
Budapesti Békéltető Testület