

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKRE HÁRULÓ ÚJ FELADATOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK AZ EURÓPAI UNIÓS JOGALKOTÁS TÜKRÉBEN

Budapest, 2013. szeptember 2.



Budapesti
Kereskedelmi és Iparkamara
mellett működő

Budapesti
Békéltető Testület

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKRE VONATKOZÓ EURÓPAI UNIÓS SZABÁLYOZÁS....MOSTANÁIG

- ✗ Csupán **bizottsági ajánlási szinten létezett** a békéltető testületekre vonatkozóan uniós szabályozás. (A fogyasztói jogviták peren kívüli rendezéséért felelős testületekre vonatkozó elvekről szóló 98/257/EK bizottsági ajánlás.)
- ✗ Az európai uniós tagállamokra nézve **nem kötelező erejű!**

AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FÓRUMOK JELENLEGI HELYZETE AZ EURÓPAI UNIÓBAN

- ✗ Az Európai Unióban az alternatív vitarendezés fejlettségi szintje **alacsony és nem egyenletes!**
- ✗ Ez érvényes mind a **földrajzi-** , mind **pedig a piaci lefedettség** vonatkozásában.
- ✗ Tagállamonként jelentősen **eltér** a békéltetés rendszere → szétagoltság jellemző.
- ✗ Jelentős **minőségbeli különbségek** figyelhetők meg.

AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FÓRUMOK IGÉNYBE VÉTELET GÁTLÓ TÉNYEZŐK

- ✖ A fogyasztók és a kereskedők sincsenek kellőképp tisztában a rendelkezésükre álló jogorvoslati lehetőségekkel.
- ✖ Kevés fogyasztó tudja csak, hogy **hogyan** nyújthat be kérelmet alternatív vitarendezési fórumhoz.
- ✖ A **fogyasztók bizalmatlanok** a határon átnyúló vásárlásokkal szemben.
- ✖ Vita esetén **nem bíznak** abban, hogy azt a kereskedővel rendezni tudják.

MINDEZ NEGATÍV HATÁSSAL BÍR A BELSŐ PIACRA – VESZTESEI EGYARÁNT A FOGYASZTÓK ÉS A KERESKEDŐK

- ✗ Az Unió **belső piaca szétagolt.**
- ✗ Akadályokba ütközik az áruk és szolgáltatások szabad áramlása.
- ✗ A fogyasztók **nem tudják igénybe venni az alábbi előnyöket:**
 - ✗ jobb minőség, nagyobb választék, kedvezőbb árak.
- ✗ Ez közvetetten a tagállami kereskedőkre nézve is hatással bír → **potenciális vevőktől esnek el.**

FOGYASZTÓI PIACOK EREDMÉNYTÁBLÁJA 2013.

- A TÉNYEK

- ✖ Az Európa-szerte megkérdezett fogyasztók kevesebb mint fele (41 %) vásárolt csak belföldön, online.
- ✖ A válaszadók csupán 11 %-a vett igénybe határon átnyúló szolgáltatást vagy árut.
- ✖ Aki pedig még nem vásárolt sosem külföldről: mindössze 35 %-uk kötne szerződést eltérő tagállam kereskedőjével.

HOGYAN VÉLEKEDNEK AZ UNIÓS FOGYASZTÓK A JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKRŐL?

- ✖ A megkérdezett fogyasztók **kevesebb mint fele (44 %)** tartja **megfelelőnek** az alternatív vitarendezési eljárásokat a fogyasztói jogviták megoldására.
- ✖ Ennél **még kevesebb azon válaszadók aránya (36 %)**, aki szerint bíróság előtt hatékonyan tudná érvényesíteni jogait.

AZ UNIÓS KERESKEDŐK VÁLASZAI AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI ELJÁRÁSOK KAPCSÁN

- ✖ A megkérdezetteknek **alig több mint a fele (53 %)** volt tudatában annak, hogy nem feltétlenül kell bírósághoz fordulnia, hanem rendelkezésére áll az olcsó, hatékony és gyors alternatív vitarendezési eljárás lehetősége is a jogvita megoldására.
- ✖ A válaszadók **elenyésző száma (7 %)** nyilatkozott csupán úgy, hogy igénybe vette már korábban a jogvita megoldása érdekében a békéltető testületek eljárását.

AZ UNIÓ VÁLASZA MINDERRE...

- ✗ A tagállamokra nézve **kötelező két uniós jogszabályt alkotott.**



EURÓPAI UNIÓS KÖTELEZŐ JOGSZABÁLYOK – MÉRFOLDKŐ A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKRE VONATKOZÓ SZABÁLYOZÁSBAN!

- ✖ 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 **(AVR-irányelv)**
- ✖ 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 **(OVR-rendelet)**

AZ AVR-IRÁNYELV CÉLJAI: ÚJ MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK – A BÉKÉLTETÉS, MINT SZOLGÁLTATÁS

- ✖ „...a fogyasztók a kereskedőkkel szembeni panaszaitat önkéntes alapon **független, pártatlan, átlátható, hatékony, gyors és méltányos** alternatív vitarendezési eljárásokat kínáló szervek elé terjeszthessék.”
- ✖ „**minőségi szolgáltatást** nyújtó alternatív vitarendezési fórumok álljanak rendelkezésre az Unió egész területén.”

AZ AVR-IRÁNYELV LEGFONTOSABB JELLEMZŐI

- ✘ **Egységes, harmonizált minőségi követelményeket** tartalmaz a békéltető testületekre vonatkozóan.
- ✘ **Új kötelezettségek és feladatok meghatározása** a békéltető testületek számára.
- ✘ Az uniós tagállamok az AVR-irányelvnél **szigorúbb szabályokat** is bevezethetnek a fogyasztók érdekében.

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETKÉNT VALÓ ELISMERÉS FELTÉTELE – FELVÉTEL AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG HIVATALOS JEGYZÉKÉBE

- ✖ Alternatív vitarendezési fórum: olyan szerv, amely tartósan végez alternatív vitarendezési eljárási tevékenységet, ÉS
- ✖ amelyet az Európai Bizottság ilyen fórumként tart számon az általa elkészített hivatalos jegyzék szerint!

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG JEGYZÉKE AZ UNIÓBAN RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FÓRUMOKRÓL

- ✗ A tagállamok kijelölnék egy-egy **hatóságot**: ez **dönt arról**, hogy az adott fórum megfelel-e az uniós követelményeknek.
- ✗ A hatóság a testületek által megküldött információk alapján **értékeli**, hogy a testület **teljesíti-e** a vonatkozó minőségi követelményeket: azaz **nyilvántartásba vehető-e békéltető testületként**.

A TESTÜLETEK ÁLTAL KÖTELEZŐEN MEGKÜLDENDŐ INFORMÁCIÓK TÖBBEK KÖZT...

- ✗ A testület **felépítése**, finanszírozásuk, a vitarendezésért felelős személyekre vonatkozó főbb adatok (javadalmazás, hivatali idő, munkáltató személye).
- ✗ Eljárási **szabályaik**, díjtételeik.
- ✗ Eljárásuk átlagos időtartama és nyelve.
- ✗ **Nyilatkozat** arról, milyen jogviták elbírálásában vesznek részt.
- ✗ **Indokolással ellátott nyilatkozat** arról, hogy teljesíti az AVR-irányelv követelményeit.

MIK IS A LEGFŐBB KÖVETELMÉNYEK?

- ✗ **Naprakész internetes honlap** (ezen tájékoztatás az eljárásról) fenntartása.
- ✗ A kérelmek és a bizonyítékok **online benyújtásának** lehetőségét biztosítani kell.
- ✗ Elbírálja mind a **belföldi**, mind a **határon átnyúló** jogvitákat.
- ✗ A **személyes adatokra** vonatkozó jogszabályi előírásokat betartja.
- ✗ Érvényre juttatja az AVR-Irányelvben meghatározott **alapelveket**.

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÁLTAL KÖTELEZŐEN ÉRVÉNYRE JUTTATANDÓ ALAPELVEK

- I. Szakértelem, függetlenség, pártatlanság
- II. Átláthatóság
- III. Hatékonyság
- IV. Méltányosság
- V. Szabadság
- VI. Jogszerűség

SZAKÉRTELEM, FÜGGETLENSÉG ÉS PÁRTATLANSÁG

- ✗ A békéltető testületi tagoknak **megfelelő ismeretekkel** és **készségekkel** kell rendelkezniük a fogyasztói jogviták alternatív vagy bírósági rendezése területén, **ÉS**
- ✗ **általános jogi ismeretek** birtokában kell lenniük!
- ✗ A függetlenséghez szükséges **megfelelő díjazás** illeti meg őket.
- ✗ A tagok **nem utasíthatóak**, mandátumuk kellően hosszú időre szól, jogos indok nélkül nem menthetőek fel.

ÁTLÁTHATÓSÁG

- ✗ **Kötelező tájékoztatás** többek közt az alábbiakról:
- ✗ a testület szerepel az Európai Bizottság hivatalos jegyzékében,
- ✗ testületi tagok neve, megbízás időtartama,
- ✗ eljárás igénybe vételének feltételei, szabályai, nyelve, költsége, átlagos időtartama, hatáskör,
- ✗ működés jogszabályi háttere,
- ✗ a meghozott döntés joghatása, kikényszeríthetősége.

HATÉKONYSÁG

- ✘ Az eljárásnak akár személyesen, akár **online is rendelkezésre kell állnia**, függetlenül a felek lakóhelyétől, letelepedési helyétől.
- ✘ Hiánytalan kérelem esetén **haladéktalan értesítési kötelezettség** terheli a testületet – mindkét érintett fél vonatkozásában.
- ✘ Eljárási határidő: **legfeljebb 90 nap** – bonyolult esetekben meghosszabbítható.

MÉLTÁNYOSSÁG

- ✗ Biztosítani kell többek közt, hogy a felek:
- ✗ ésszerű határidőn belül **álláspontjaikat kifejthessék**, és velük a testület ismertesse a másik fél érveit, bizonyítékait, szakértői nyilatkozatait, szakvéleményeit és arra észrevételt is tehessenek,
- ✗ a testület által javasolt megoldás (ajánlás) előtt bármelyik fél **visszaléphessen** az eljárástól,
- ✗ **ésszerű gondolkodási időt** kapjanak az egyezségek megkötése előtt.

SZABADSÁG

- ✗ Érvénytelen a fogyasztó és a vállalkozás olyan megállapodása, amely azt eredményezné, hogy a fogyasztó a békéltető testületi eljáráson túlmenően már **bírósági utat nem tud igénybe venni** a jogvita rendezésére.
- ✗ A békéltető testület döntése **csak akkor bírhat kötőerővel** a felek számára, ha annak kötelező jellegéről őket értesítették és azt **kifejezetten elfogadták**.

JOGSZERŰSÉG

- ✗ A békéltető testület által a jogvita megoldására tett javaslat, megoldás **nem eredményezheti** azt, hogy a fogyasztó elesik az adott tagállamban számára kötelezően biztosított jogok nyújtotta védelemtől.

EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG

- ✗ A békéltető testületeknek **együtt kell működniük**: tapasztalatcsere és bevált gyakorlatok átvétele, terjesztése révén.
- ✗ A **testületek és a fogyasztóvédelmi hatóság közötti együttműködés**:
 - ✗ kölcsönös információcsere a gyakori panaszokról,
 - ✗ a hatóság **értékelést és információt nyújt a testületek számára**, ha ez szükséges a konkrét jogvita rendezéséhez.

A TESTÜLETEKNEK ÉVES BESZÁMOLÓT KELL KÉSZÍTENI ÉS AZT KÖZZÉTENNI INTERNETES HONLAPJUKON

- ✗ **Lényeges tartalmi elemei:**
- ✗ Beérkezett ügyek száma, típusai,
- ✗ a fogyasztók és kereskedők között **gyakran előforduló vitás ügyek** természetete, problémák ismertetése → **ajánlások tehetők** arra, hogy ezeket hogyan oldják fel, a vállalkozások milyen gyakorlatot kövessenek, milyen jogszabályok szorulnak kiigazításra.
- ✗ Eljárások **átlagos időtartama**, megszüntetett ügyek aránya, annak okai.

„AJÁNLÁS AZ AJÁNLÁSBAN”

- ✗ Idézet a Budapesti Békéltető Testület egy nyilvánosságra hozott ajánlásából:
- ✗ *„Az eljáró tanács határozott álláspontja szerint egy szakértői vizsgálatnak a megbízás figyelembevételével az ügy minden lényeges körülményére ki kell terjednie, a szakértőnek a rendelkezésre álló gyakorlati módszereket alkalmaznia kell, és azok alapján körültekintően és részrehajlás nélkül kell megadnia szakvéleményét.”*

BESZÁMOLÁSI KÖTELEZETTSÉG A HATÓSÁGOK SZÁMÁRA – KÉTÉVENKÉNT

- ✗ **Tartalma:**
- ✗ beérkezett ügyek **száma, típusai**, megszüntetett ügyek aránya,
- ✗ a vitarendezés átlagos **időtartama**,
- ✗ annak közlése, mennyiben követték a felek a testület döntését,
- ✗ a fogyasztók és kereskedők közötti gyakori viták, rendszeres problémák bemutatása – ajánlástételi lehetőség ezek kiküszöbölésére,
- ✗ **értékelés** az eredményességről, és a teljesítmény-javítás lehetséges módjairól.

MI TÖRTÉNIK, HA EGY TESTÜLET NEM TELJESÍTI A MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEKET?

- ✘ A kijelölt hatóság **felszólítja a hiányosság pótlására** a békéltető testületet.
- ✘ Ha a testület három hónappal később sem tesz eleget a követelményeknek → **törlésre kerül** a hivatalos jegyzékből,
- ✘ a hatóság a törlésről értesíti az Európai Bizottságot haladéktalanul.

A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI TAGOK SZAKMAISÁGA ERŐSÍTÉSÉNEK KÖTELEZETTSÉGE

- ✘ A békéltető testületek tagjai számára a testületnek **képzést kell biztosítania.**
- ✘ Az erre kijelölt hatóság **nyomon követi** a testületek által megvalósított oktatási programokat.

AZ IRÁNYELV HATÁLYBA LÉPÉSE

- ✖ Az uniós tagállamoknak **legkésőbb 2015. július 9-ig át kell ültetni** az irányelv rendelkezéseit nemzeti jogukba, azoknak meg kell felelniük.
- ✖ A békéltető testületekről elkészített első hivatalos jegyzéket **legkésőbb 2016. január 9-ig** továbbítani kell az Európai Bizottság részére.

AZ OVR-RENDELET ÚJÍTÁSA

- ✗ Az Európai Bizottság ún. **OVR-platformot (platform) hozott létre** az online adásvétellel vagy szolgáltatással kapcsolatos jogviták (mind belföldi, mind határon átnyúló) rendezésére.
- ✗ Ez lényegében egy internetes honlap, ahol a felek benyújthatják kérelmüket a panaszolt féllel szemben, **saját nyelvükön.**

A PLATFORM MŰKÖDÉSE

- ✗ Általa **igénybe vehető lesz** valamennyi európai uniós tagállamnak a hivatalos jegyzék szerint nyilvántartott alternatív vitarendezési fóruma.
- ✗ A kérelmező kitölti a **megfelelő űrlapot** (a platformon keresztül fordításra is lehetőség van) → a megadott adatok alapján a bepanaszoltat a platform értesítési, listát kap a hatáskörrel rendelkező testületekről → a bepanaszolt választja ki a testületet → a panaszosnak ezt jóvá kell hagynia: meg kell egyezniük a testületben.

A PLATFORM ELJÁRÁSÁBAN ÉRINTETT TESTÜLET KÖTELEZETTSÉGEI

- ✗ Ha a felek megegyeztek a testületben, akkor az ennek tényéről értesítést kap.
- ✗ Haladéktalanul nyilatkozni kell arról, **rendelkezik-e hatáskörrel** az ügyben → kiegészítő információkat kérhet a felektől.
- ✗ Amennyiben hatáskörrel rendelkezik, **90 napon belül le kell zárnia** az ügyet → erről értesíti a platformot.
- ✗ Az eljárás végig **online zajlik**, a platformon keresztül → a felek egymással átlátható elektronikus felületen keresztül kommunikálnak.

AZ OVR-RENDELET HATÁLYBA LÉPÉSE

- ✗ Rendelkezései **2016. január 9-től kötelezően és közvetlenül alkalmazandóak** mindegyik európai uniós tagállamban.
- ✗ A platform már **jelenleg is működik**, az Európai Bizottság legkésőbb 2015. július 9-ig befejezi a tesztelését.