

Hatékonyabb fogyasztóvédelem – szigorodó uniós előírások a békéltető testületekre és a kereskedőkre vonatkozóan

Hazánkban egyre jobban teljesítenek az alternatív vitarendezési feladatot ellátó békéltető testületek: nőttön nő a hozzájuk forduló fogyasztók száma. 2013. július 8-tól pedig hatályba lép az a két jogszabály, amelyek immár európai uniós szinten rögzítik a békéltető testületek működésének jogi kereteit. Ezzel együtt olyan követelményeket állapítanak meg a testületekre és a kereskedőkre vonatkozóan is, amelyek nyertesei a fogyasztók.

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.

Hazánkban a fővárosi és a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független békéltető testületek hivatottak arra, hogy a fogyasztók és vállalkozások közötti vitás ügyek a bírósági eljáráson kívül, egyszerűen, gyorsan és ingyenesen oldódjanak meg.

A számok azt mutatják, hogy a fogyasztók bizalommal fordulnak hozzájuk. Míg ugyanis 2008-ban a testületek által lezárt ügyek száma 4540 volt, addig ugyanez a szám 2012-ben már közel duplájára nőtt: a testületek 8388 ügyet zártak le az elmúlt év során.¹ Az adatok tehát a békéltető testületek ismertségének növekedését támasztják alá, de számtalan fogyasztó még mindig nem hallott a testületekről. A jövőben ugyanakkor szerepük tovább erősödik annak a folyamatnak is köszönhetően, amely az Európai Unióban megfigyelhető: egyre nagyobb hangsúlyt kap a fogyasztóvédelem az uniós politikában.

Kapcsolódik ehhez a békéltető testületek uniós jogi kereteit meghatározó két jogszabály elfogadása is. Ezek 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

¹ Forrás: <http://www.mkik.hu/hu/magyar-kereskedelmi-es-iparkamara/bekelteto-testuletek-1998>

uniós előírások csupán európai bizottsági ajánlási szinten² léteztek, amelyek alkalmazása **nem volt kötelező** a tagállamokra nézve.

Magyarországon a békéltetés jól működik és a testületek már jelenleg is megfelelnek az új AVR irányelvben felsorolt főbb követelményeknek (szakértelem, függetlenség, pártatlanság, hatékonyság, méltányosság, szabadság, jogszerűség). Így hazánkban kisebb változtatások lesznek csak szükségesek. Az Unióban viszont még országonként eltérő szabályok léteznek a békéltető testületekre vonatkozóan, a cél pedig az, hogy ne találkozzon nagyon eltérő rendszerrel az a fogyasztó, aki egy másik tagállamban kívánja ügyét megoldani. Épp ezért rendkívüli előrelépés, hogy olyan **minőségi előírásokat fogalmaz meg az AVR-Irányelv**, amelyeknek az Unió összes tagállamában található valamennyi békéltető testületnek és kereskedőnek meg kell felelnie.

A békéltető testületekre vonatkozó új előírások

A békéltető testületek vonatkozásában ez először is azt jelenti, hogy **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**.

A hatékonyságot pedig növelik az említett minőségi kritériumok: így például, hogy a békéltető testületeknek **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 szintén javulni 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 információcsere 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.

² A fogyasztói jogviták peren kívüli rendezéséért felelős testületekre vonatkozó elvekről szóló, 98/257 EK bizottsági ajánlás

A kereskedők kötelezettségei

Az AVR irányelv a **kereskedőkre** vonatkozóan szintén **új 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.

Online vitarendezés határon innen és túl

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 tesztel 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 kössünk egyezséget egy másik uniós tagállam kereskedőjével, hogy kilépnénk lakásunk ajtajából. Ugyanígy mód nyílik arra is, hogy egy Magyarországon székhellyel rendelkező kereskedővel egyezzünk ki – 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 vételéhez pedig segítséget nyújtanak 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.

A Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége üdvözli a két európai uniós jogszabály kihirdetését, indokolt azok mihamarabbi átültetése és alkalmazása hazánkban a fogyasztói jogok minél hatékonyabb érvényesítése érdekében.

További információk: Dr. Baranovszky György, ügyvezető elnök, 06-30-954-8131