



A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK LEHETŐSÉGEI – KÖTELEZETTSÉGEI AZ ÚJ EURÓPAI UNIÓS NORMÁK FÉNYÉBEN

BUDAPEST, 2014. NOVEMBER 10.

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

- CSAK **BIZOTTSÁGI AJÁNLÁSI SZINTEN LÉTEZETT.**
- AZ EURÓPAI UNIÓS TAGÁLLAMOKRA NÉZVE **NEM KÖTELEZŐ EREJŰ!**

AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FÓRUMOK JELENLEGI HELYZETE AZ EURÓPAI UNIÓBAN

✘ FEJLETTSÉGÜK SZINTJE **ALACSONY ÉS NEM EGYENLETES!**

✘ EZ ÉRVÉNYES MIND A **FÖLDRAJZI-** , MIND PEDIG A **PIACI LEFEDETTSÉG**
VONATKOZÁSÁBAN.

✘ TAGÁLLAMONKÉNT JELENTŐSEN **ELTÉR** A BÉKÉLTETÉS RENDSZERE.

✘ JELENTŐS **MINŐSÉGBELI KÜLÖNBSÉGEK.**

AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FÓRUMOK IGÉNYBE VÉTELÉT GÁTLO TÉNYEZŐK

- A FOGYASZTÓK ÉS A KERESKEDŐK SINCSENEK KELLŐKÉPP TISZTÁBAN A RENDELKEZÉSÜKRE ÁLLÓ JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEKKEL.
- KEVÉS FOGYASZTÓ TUDJA, HOGY **HOGYAN NYÚJTHAT BE KÉRELMET** ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FÓRUMHOZ.
- FOGYASZTÓI BIZALMATLANSÁG.
- VITA ESETÉN **ELNEHEZÜL A JOGÉRVÉNYESÍTÉS.**

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

✘ AZ UNIÓ **BELSŐ PIACA SZÉTTAGOLT.**

✘ 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 OLCSÓ, HATÉKONY ÉS GYORS ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI ELJÁRÁS IS RENDELKEZÉSÉRE ÁLL 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 – MÉRFÖLDKŐ 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 PANASZAikat 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 KÖVETELMÉNYEK.**
- **ÚJ KÖTELEZETTSÉGEK ÉS FELADATOK.**
- **MINIMUM HARMONIZÁCIÓ.**

AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FÓRUM FOGALMÁNAK KRITÉRIUMAI

- **TARTÓSAN VÉGEZ** ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI ELJÁRÁSI TEVÉKENYSÉGET, ÉS
- **AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG ILYEN FÓRUMKÉNT TARTJA SZÁMON AZ** ÁLTALA ELKÉSZÍTETT HIVATALOS JEGYZÉK SZERINT.

A TESTÜLETEK EGYÜTTMŰKÖDNEK A TAGÁLLAM ÁLTAL KIJELÖLT HATÓSÁGGAL

- **TÁJÉKOZTATÁS A SZERVEZETÜKRŐL.**

- **KÉTÉVENTE JELENTÉSTÉTEL.**

TOVÁBBI EGYÜTTMŰKÖDÉSI KÖTELEZETTSÉG ÉRVÉNYESÜL

- A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK **EGYMÁS KÖZÖTTI** VISZONYÁBAN ÉS
- A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÉS A FOGYASZTÓVÉDELMI JOGSZABÁLYOK VÉGREHAJTÁSÁÉRT FELELŐS **HATÓSÁGOK KÖZÖTT.**

MIK IS A LEGFŐBB KÖVETELMÉNYEK?

- **NAPRAKÉSZ INTERNETES HONLAP.**
- A KÉRELMEK ÉS A BIZONYÍTÉKOK **ONLINE BENYÚJTÁSA.**
- 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

ÉVES BESZÁMOLÓ-KÉSZÍTÉSI KÖTELEZETTSÉG

- A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKNEK ÉVES BESZÁMOLÓT KELL KÉSZÍTENI **TEVÉKENYSÉGÜKRE ÉS AZ ÁLTALUK LEZÁRT ÜGYEKRE** VONATKOZÓAN.
- **KÖZZÉTÉTELI KÖTELEZETTSÉG.**

„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 A RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ GYAKORLATI MÓDSZEREKET ALKALMAZNIA KELL, ÉS AZOK ALAPJÁN KÖRÜLTEKINTŐEN ÉS RÉSZREHAJLÁS NÉLKÜL KELL MEGADNIA SZAKVÉLEMÉNYÉT.”**

OKTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

- A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK TAGJAI SZÁMÁRA **KÉPZÉST KELL BIZTOSÍTANI.**
- AZ ERRE KIJELÖLT HATÓSÁG **NYOMON KÖVETI** A TESTÜLETEK ÁLTAL MEGVALÓSÍTOTT OKTATÁSI PROGRAMOKAT.

AZ IRÁNYELV HATÁLYBA LÉPÉSE

- RENDELKEZÉSEINEK ÁTÜLTETÉSE **LEGKÉSŐBB 2015. JÚLIUS 9-IG.**
- A 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** → INTERNETES HONLAP.
- HATÁLY: **ONLINE ADÁSVÉTELLEL VAGY SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS JOGVITÁK RENDEZÉSE.**

A PLATFORM FŐBB FELADATAI

- BIZTOSÍTJA A PANASZOK BEJELENTÉSÉRE SZOLGÁLÓ **ELEKTRONIKUS ŪRLAP ELÉRHETŐSÉGÉT.**
- A BENYÚJTOTT PANASZ ALAPJÁN OLYAN KIJELÖLT TESTÜLETET JAVASOL A PANASZOSNAK, AMELY AZ ADOTT TAGÁLLAMBAN **HATÁSKÖRREL RENDELKEZIK AZ ÜGY ELBÍRÁLÁSÁRA.**
- **TÁJÉKOZTATÁST AD A BÉKÉLTETŐ TESTÜLET FŐBB JELLEMZŐIRŐL.**

A PLATFORM FŐBB FELADATAI

- **TOVÁBBÍTJA A PANASZOKAT AZON TESTÜLET FELÉ, AMELYBEN A FELEK MEGÁLLAPODTAK.**
- **A VITARENDEZÉSI ELJÁRÁS INTERNETEN, ONLINE FOLYIK.**
- **VISSZAJELZÉSI RENDSZERT MŰKÖDTET.**

A PLATFORM ELJÁRÁSÁBAN ÉRINTETT TAGÁLLAMI TESTÜLET

- A PLATFORMHOZ VÁRHATÓAN NAGYSÁGRENDEKSEL **TÖBB HATÁRON ÁTNYÚLÓ FOGYASZTÓI JOGVITA KERÜL BENYÚJTÁSRA**, MINT BELFÖLDI.
- **NÖVEKVŐ MUNKATERHET FOG JELENTENI.**
- A PLATFORMON KERESZTÜL BENYÚJTOTT KÉRELMEKET AZ **EURÓPAI BIZOTTSÁG JEGYZÉKÉBEN SZEREPLŐ, KIJELÖLT TESTÜLET BÍRÁLJA EL.**

A PLATFORM ELJÁRÁSÁBAN ÉRINTETT TESTÜLET KÖTELEZETTSÉGEI

- NYILATKOZATTÉTEL ARRÓL, **RENDELKEZIK-E HATÁSKÖRREL** AZ ÜGYBEN.
- HA IGEN, **90 NAPON BELÜL LE KELL ZÁRNIA** AZ ÜGYET.
- AZ ELJÁRÁS VÉGIG **ONLINE ZAJLIK**, A PLATFORMON KERESZTÜL.

A TAGÁLLAMOK ÁLTAL KIJELELT KAPCSOLATTARTÓ PONTOK HÁLÓZATA

- A HÁLÓZAT EGYES TAGJAI: KIZÁRÓLAGOS HATÁSKÖRREL KIJELELT, **ONLINE VITARENDEZÉSI KAPCSOLATTARTÓ PONT** AZ ADOTT TAGÁLLAMON BELÜL.
- A KAPCSOLATTARTÓ PONTOKBAN **LEGALÁBB KÉT ONLINE VITARENDEZÉST SEGÍTŐ SZAKÉRTŐ** MŰKÖDIK.

A KIJELÖLT TAGÁLLAMI KAPCSOLATTARTÓ PONT FELADATAI

- **ELŐSEGÍTIK MIND A FELEK, MIND A KIJELÖLT BÉKÉLTETŐ TESTÜLET PLATFORMMAL KAPCSOLATOS TEENDŐINEK ELVÉGZÉSÉT.**
- **FELADATAIT MÁR LÉTEZŐ, OLYAN SZERVEZET FOGJA ELLÁTNI, AMELY A MEGFELELŐ TAPASZTALAT ÉS SZAKISMERET BIRTOKÁBAN VAN.**

A KIJELÖLT TAGÁLLAMI KAPCSOLATTARTÓ PONT FELADATAI

- SEGÍTSÉG A PANASZ ÉS A BIZONYÍTÉKOK **BENYÚJTÁSÁHOZ.**
- TÁJÉKOZTATJA A FELEKET ÉS A KIJELÖLT BÉKÉLTETŐ TESTÜLETET:
- A TAGÁLLAMI **FOGYASZTÓI JOGOKRÓL,**
- A PLATFORM **MŰKÖDÉSÉRŐL,**
- AZ **ELJÁRÁSI SZABÁLYOKRÓL,**
- A **JOGORVOSLAT EGYÉB MÁS MÓDJAIRÓL.**

EGYÜTTMŰKÖDÉS AZ EURÓPAI BIZOTTSÁGGAL

- AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG MINDEN ÉVBEN **LEGALÁBB EGY ALKALOMMAL TALÁLKOZÓRA HÍVJA ÖSSZE** A HÁLÓZAT TAGJAIT.
- CÉL: A **LEGJOBB GYAKORLATOK MEGOSZTÁSA**, ILLETVE A PLATFORM MŰKÖDÉSE SORÁN TAPASZTALT VISSZATÉRŐ PROBLÉMÁK MEGVITATÁSA.

AZ OVR-RENDELET HATÁLYBA LÉPÉSE

- **RENDELKEZÉSEI 2016. JANUÁR 9-TŐL KÖTELEZŐEN ÉS KÖZVETLENÜL ALKALMAZANDÓAK.**
- **A PLATFORM MÁR JELENLEG IS MŰKÖDIK.**

OVR-SZAKÉRTŐI ÜLÉSEK - BRÜSSZEL

- AZ EURÓPAI UNIÓ **TAGÁLLAMI SZAKÉRTŐINEK RÉSZVÉTELÉVEL, AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG SZERVEZÉSÉBEN** MEGVALÓSULÓ ÜLÉSEK.
- A PLATFORM MŰKÖDÉSÉNEK **TECHNIKAI KÉRDÉSEIT** ÉS A GYAKORLATBAN FELMERÜLŐ LEHETSÉGES PROBLÉMÁKAT VITATJÁK MEG.
- A KÖZIGAZGATÁSI ÉS IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM KIJELÖLÉSE ALAPJÁN **MAGYARORSZÁGOT AZ ÜLÉSEKEN** A BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ELNÖKE KÉPVISELI.

The image features a light gray gradient background with several realistic water droplets of various sizes scattered in the corners. The droplets have highlights and shadows, giving them a three-dimensional appearance. The text is centered in the lower half of the image.

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!