
STUDIA IURIS

JOGTUDOMÁNYI TANULMÁNYOK / JOURNAL OF LEGAL STUDIES

2025. II. ÉVFOLYAM 1. SZÁM



Károli Gáspár Református Egyetem
Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola

A folyóirat a Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskolájának a közleménye. A szerkesztőség célja, hogy fiatal kutatók számára színvonalas tanulmányaik megjelentetése céljából méltó fórumot biztosítson.

A folyóirat közlésre befogad tanulmányokat hazai és külföldi szerzőktől – magyar, angol és német nyelven. A tudományos tanulmányok mellett kritikus, önálló véleményeket is tartalmazó könyvismertetések és beszámolók is helyet kapnak a lapban.

A beérkezett tanulmányokat két bíráló lektorálja szakmailag. Az idegen nyelvű tanulmányokat anyanyelvi lektor is javítja, nyelvtani és stilisztikai szempontból.

A folyóirat online verziója szabadon letölthető (open access).

ALAPÍTÓ TAGOK

BODZÁSI BALÁZS, JAKAB ÉVA, TÓTH J. ZOLTÁN, TRÓCSÁNYI LÁSZLÓ

FŐSZERKESZTŐ

JAKAB ÉVA ÉS BODZÁSI BALÁZS

OLVASÓSZERKESZTŐ

GIOVANNINI MÁTÉ

SZERKESZTŐBIZOTTSÁG TAGJAI

BOÓC ÁDÁM (KRE), FINKENAUER, THOMAS (TÜBINGEN), GAGLIARDI, LORENZO (MILANO),
JAKAB ANDRÁS DSc (SALZBURG), SZABÓ MARCEL (PPKE), MARTENS, SEBASTIAN (PASSAU),
THÜR, GERHARD (AKADÉMIKUS, BÉCS), PAPP TEKLA (NKE), TÓTH J. ZOLTÁN (KRE),
VERESS EMŐD DSc (KOLOZSVÁR)

Kiadó: Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola

Székhely: 1042 Budapest, Viola utca 2-4

Felelős Kiadó: TÓTH J. ZOLTÁN

A tipográfia és a nyomdai előkészítés CSERNÁK KRISZTINA (L'Harmattan) munkája

A nyomdai munkákat a Robinco Kft. végezte, felelős vezető GEMBELA ZSOLT

Honlap: <https://ajk.kre.hu/index.php/jdi-kezdolap.html>

E-mail: doktori.ajk@kre.hu

ISSN 3057-9058 (Print)

ISSN 3057-9392 (Online)

URL: KRE ÁJK - Studia Iuris

<https://ajk.kre.hu/index.php/kiadvanyok/studia-iuris.html>

JOGSZABÁLYI ALÁVETÉS A BÉKÉLTETŐ TESTÜLET ELJÁRÁSÁBAN – ALTERNATÍV-E MÉG A BÉKÉLTETŐ TESTÜLET VITARENDEZÉSE?

STATUTORY SUBMISSION TO THE CONCILIATION BOARD'S PROCEDURE – IS THE CONCILIATION BOARD'S DISPUTE RESOLUTION STILL AN ALTERNATIVE?

PÁLFI DÓRA¹

ABSTRACT ■ The starting point of this study is one of the most significant amendments to Act CLV of 1997 on Consumer Protection, which came into effect on January 1, 2024. This amendment allows the Conciliation Board – if the consumer's claim is well-founded – to issue an enforceable decision against the business up to 200,000 HUF, even if the business does not submit a declaration of submission. The study first defines the conciliation procedure, then reviews the legislative path leading to the current regulation and analyses the potential issues this may raise concerning the uniform application of the law. Furthermore, it examines the differences between ordinary courts and conciliation boards on a fundamental level. Finally, it highlights the elementary shortcomings that conciliation boards need to address to gain public trust, increase the number of procedures initiated, and thereby fulfil their designated role.

KEYWORDS: conciliation, consumer protection, conciliation board, administration of justice, transparency, independence, alternative dispute resolution, uniform application of the law

ABSZTRAKT ■ Jelen tanulmány kiindulópontja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2024. január 1-jén hatályba lépett egyik legjelentősebb módosítása: a békéltető testület – amennyiben a fogyasztó igénye megalapozott – bírósági úton végrehajtható kötelezést hozhat 200 000 Ft-ig a vállalkozóval szemben akkor is, ha az nem tesz alávetési nyilatkozatot. A tanulmány a békéltető testületi eljárás definiálását követően áttekinti a jogalkotás útját a mostani szabályozásig, majd elemzi, milyen problémákat vethet ez fel a jogalkalmazás egységességének szempontjából. Továbbá megvizsgálja a rendes bíróságok és a békéltető testületek közötti különbségeket alapvető szinten. Végül rámutat arra, hogy milyen alapvető hiányosságokat kell orvosolniuk a békéltető testületeknek ahhoz,

¹ PhD hallgató, Károli Gáspár Református Egyetem, Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola.

hogy elnyerjék a társadalom bizalmát, növeljék az eljárások számát, és ezáltal betöltsék a rájuk ruházott szerepet.

KULCSSZAVAK: békéltetés, fogyasztóvédelem, békéltető testület, igazságszolgáltatás, nyilvánosság, függetlenség, alternatív vitarendezés, jogalkalmazás egysége

1. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZEREPE A FOGYASZTÓVÉDELEMBEN

A fogyasztóvédelem feladata a fogyasztó és a vállalkozás közötti polgári jogi jogviszony jogi szabályozása által fogyasztói többletvédelem biztosítása.² A fogyasztóvédelem jogágakon átívelő keretrendszerében hatósági, polgári anyagi és eljárásjogi szabályokat is találunk, még a Büntető Törvénykönyv is külön fejezetet szentel a büntetni rendelt tényállásoknak a fogyasztói minőséget érintően. A fogyasztóvédelmi szabályozásban az eljárási szabályok arra hivatottak, hogy segítséget nyújtsanak a fogyasztóknak jogaik gyors, hatékony, egyszerű és költségkímélő érvényesítéséhez.³

E területen hazánkban kiemelkedő a békéltető testületi eljárás, „*amely jellegét tekintve a választott bírósági békéltetés és a választottbírói per valamiféle keveréke, és jellemzője, hogy nem helyettesíti a pert, továbbá, hogy nem feltétele a fogyasztói igény érvényesítésére irányuló kereset benyújtásának*”.⁴

„*A békéltető testület olyan sajátos vitarendezési mechanizmust alakított ki, amelyben a mediációs elemek kerülnek ötvözésre az arbitrációs jegyekkel, mindemellett fokozatosan örködve a jogszabályoknak való megfelelésen. Mindez a klasszikus mediációs módszeren túl, magába foglalja a klasszikus arbitrációs jegyeket is, amikor is az ügyet megvizsgálva döntést hozhat az eljáró tag vagy tanács.*”⁵

A békéltető testületek felállítása a jogviták rendezésére egyébként hivatott jogalkalmazói szervezetrendszer tehermentesítésének ígéretét is magában hordozta annak révén, hogy az egyébként jogvitás ügyekben előzetes fórumként szolgált, a tényleges jogvitára csak akkor került sor tehát, amikor a megegyezésre tett kísérletek sikertelennek bizonyultak.⁶

² HÁMORI ANTAL: A fogyasztóvédelem jelentősége és oktatása. Javaslatok Magyarország V. középtávú fogyasztóvédelmi politikájához. *Jogtudományi Közlöny*, 2016 (3), 175.

³ HÁMORI 2016, 178.

⁴ BÁRDOS PÉTER: Európai jogi hatások a magyar magánjogban. *Jogtudományi Közlöny*, 2006 (9), 327.

⁵ HAJNAL ZSOLT: A békéltető testületi döntések bírói felülvizsgálatának gyakorlata. *Gazdaság és Jog*, 2020 (10), 9.

⁶ BÁNDI GYULA: A közvetítés (mediáció) jogi szabályozásának továbbfejlesztése. *Jogtudományi Közlöny*, 2000 (1), 12.

Az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvény (a továbbiakban: Módtv.) egy évvel ezelőtt módosította a Fgytv-t 2024. január 1-jei hatállyal.

A Módtv. végső előterjesztői indokolása szerint a törvenymódosítás „*célja a békéltető testületek hatékonyságának és elérhetőségének a növelése. A hazánkban 24 éve működő békéltető testületek a fogyasztók és vállalkozások közötti viták (fogyasztói jogviták) ingyenes, gyors rendezésének lehetőségét kínálják, mindezt a felek számára egyszerű, érthető eljárási szabályok révén. Általuk elkerülhető a sokszor költséges bírósági út, és nem szükséges a fogyasztónak polgári peres vagy nemperes eljárást kezdeményezni ahhoz, hogy megoldódjon a vállalkozással fennálló vitája.*” A tanulmány a módosítások értékelését követően visszatér arra a kérdésre, vajon teljesül(t)-e a kitűzött cél.

1.1. Békéltetéstől a kötelezésig

A békéltető testületek felállításától az alávetés nélkül kötelezés lehetőségének jogszabályi megteremtéséig a jogalkotó 25 év alatt, lépésről lépésre jutott el.

a) A 2011. július 1-jével⁷ felállított Pénzügyi Békéltető Testület (a továbbiakban: PBT) átvette a pénzügyi békéltetést a korábban a fogyasztók lakhelye szerint illetékes békéltető testületektől. A PBT tagjaival szemben magasabb szakmai elvárásokat fogalmaztak meg, összefüggésben a PBT létrehozásának indokával, miszerint a pénzügyi fogyasztói jogvitákban az eljáró megyei békéltető testületek szakmai felkészültségét a pénzügyi szolgáltatók nem tartották megfelelőnek, ezért kevés alávetési nyilatkozat született.⁸

b) 2017. január 1-jétől vezette be a jogalkotó a kötelező jogszabályi alávetés intézményét, a békéltetés területén addig egyedülálló módon: a PBT kötelezést tartalmazó döntést hoz, ha nincs a felek között egyezség, a pénzügyi szolgáltató nem tett alávetést, szolgáltatói jogsértés és/vagy szerződésszegés egyértelműen azonosítható, és a fogyasztó igénye az egymillió forintos összeghatárt nem haladja meg. Az összeghatárt 2024. január 1-jével kétfélmillió forintra emelték fel.⁹ E szabály növeli a pénzügyi szolgáltatók megegyezési hajlandóságát, amelyek, ha tudják, hogy jogsértést vagy szerződésszegést követtek el, inkább megegyeznek az ügyfelükkel. A PBT előtti és eljáráson kívüli egyezségek száma folyamatosan nő, a PBT ajánlásainak és kötelezéseinek száma pedig csökken az utóbbi években.

⁷ Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény.

⁸ SZÉPVÖLGYI ENIKŐ: A fogyasztói jogviták hatékony rendezésének jelene és jövője. *Jog-Állam-Politika*, 2019 (3), 110.

⁹ A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény (a továbbiakban: MNB tv.) 113. § (3) bekezdés.

A szolgáltatók megegyezésre vonatkozó hajlandósága és képessége növekszik, az ügyek mintegy 40%-ában egyezség születik, így elmondható, hogy a pénzügyi békéltetés beváltja a hozzá fűzött reményeket.¹⁰ Ez mindenképpen öröndetes, hiszen ezekben az esetekben „valószínűleg a felek akaratának megfelelő vagy legalábbis közel megfelelő megoldás születik”.¹¹

c) Ezt időrendben a Fgytv. 2015-ös módosítása követte, amelynek hatálybalépése óta a vállalkozás köteles írásban nyilatkozni a fogyasztó igényének jogosságáról és a békéltető testületi meghallgatáson egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani. Ennek elmaradását a fogyasztóvédelmi hatóság bírsággal szankcionálja. Ugyan a felek közötti egyezkedésen alapuló alternatív vitarendezésekről általánosságként megállapítják, hogy érdemi eredmény nem várható az eljárástól, amennyiben az abban való részvétel nem önkéntes, de a módosítást követően mégiscsak azt láthattuk, hogy nagyobb arányban kezdődött eredményes párbeszéd a fogyasztók és vállalkozások között.¹²

d) 2019. szeptember 1-jével a békéltető testületi tagok kijelölésen alapuló eljárását pályázati eljárás váltotta fel,¹³ amit a fogyasztóvédelmi szervezetek súlytalanná válásukként éltek meg; „a kiválasztási szabályozás kétségkívül felértékelte a miniszter, a kamarák, valamint az MKIK szerepét, felelősségét.”¹⁴

A jogász szakképzettséget, jogi végzettséget mint követelményt is eltörölték egy időre ekkor (beérve helyette a gazdasági felsőfokú végzettséggel), holott az előtte hatályos szabályozás szerint az eljáró tanács legalább egy tagjának és az egyedül eljáró testületi tagnak jogi végzettséggel kellett rendelkeznie. Azóta e szabályt visszaállították¹⁵, olyannyira, hogy mára alig találunk nem jogász végzettségű békéltető testületi tagot. Ennek garanciális jelentősége van, hiszen a jogi végzettséggel nem rendelkező békéltető testületi tag bár gyakorlatot bizonyosan szerzett, de átfogó jogi képzettség hiányában nem volt biztosított, hogy felismerjen jogilag releváns körülményeket, ennek ellenére mégis dönthetett

¹⁰ <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/a-pbt-tortenete>. Utolsó letöltés ideje: 2024. 06. 05.

¹¹ BÁNDI 2000, 11.

¹² Budapesti Békéltető Testület szakmai beszámolója a 2017. évi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről, 22, 26., <https://bekeltet.bkik.hu/sites/bekeltet/files/document/2020-10/2016%20I.%20f%C3%A9l%C3%A9v.pdf>. Utolsó letöltés ideje: 2024. 08. 13. Budapesti Békéltető Testület szakmai beszámolója a 2017. évi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről, 20., 65-66., <https://bekeltet.bkik.hu/sites/bekeltet/files/document/2020-10/2017.pdf>. Utolsó letöltés ideje: 2024. 08. 13.

¹³ Az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvény végső előterjesztői indoklása.

¹⁴ HÁMORI ANTAL: A fogyasztóvédelem jelentősége és békéltető testületi aktualitása. *Gazdaság és Jog*, 2020 (6), 4–5.

¹⁵ Fgytv. 25. § (2) bekezdés.

önállóan az eljárás megszüntetéséről vagy a panasz elutasításáról, ezzel megfosztva a fogyasztót az alternatív igényérvényesítés lehetőségétől.

Ekkor a békéltető testület fogalma is érdemben módosult: a békéltető testület már nem a megyei (azóta vármegyei) (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara mellett működő, hanem a kamara által működtetett szakmailag független testület. Vagyis a korábban teljesen független testület függetlensége innentől a szakmaiságára korlátozódik. Ebbe az irányba mutatott a békéltető testület elnökének, elnökhelyettesének MKIK-s munkaviszonya, alá-fölrendelt jogviszonya is.¹⁶ Kritikával illették a kinevezés időtartamának három évre leszállítását is¹⁷, amelyet 2024-től visszaállítottak négy évre. A szakirodalomban hiányolták a fogyasztóvédelmi politika megalkotására vonatkozó előírást, ehelyett a fogyasztóvédelemért felelős miniszter szakmapolitikai programot alkotott. Üdvözlendő, hogy 2024. január 1-jével itt is visszatértek az eredeti szövegezéshez, és újra fogyasztóvédelmi politikát készít elő a miniszter.

e) A békéltető testület 2024-től akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg a kétszázezer forintot, hasonlóan a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában létező ilyen jellegű szabályhoz. Ez a változás megkönnyíti a fogyasztói jog érvényesítését megalapozott egyéni fogyasztói igény esetén, még akkor is, ha a vállalkozás nem tett alávetési nyilatkozatot.¹⁸

A 2023-as Módtv. igyekezett jótánni a 2019-es módosítás kritikával illett rendelkezéseit. Ennek keretében – a fent említetteken túl – a paritás elvét törvényi szintre emelve a fogyasztóvédelemért felelős miniszter gondoskodik arról, hogy a tagok kiválasztásakor fogyasztói és vállalkozói oldal képviselői egyenlő számban kerüljenek be az adott testületekbe. E követelmény a jövőben nem csupán országosan, hanem újra békéltető testületenként teljesítendő.

A Módtv. bevezette, sőt általánossá tette az online eljárást, miközben továbbra is fenntartja a személyes meghallgatás lehetőségét azok számára, akik ezt igénylik. Nagyobb hangsúlyt kap a békéltető testületi tagok továbbképzése az intézményesített alapvizsga keretében.¹⁹

¹⁶ HÁMORI 2020, 4–5.

¹⁷ Lásd HÁMORI ANTAL: Az Fgytv. békéltető testületet és fogyasztóvédelmi politikát is érintő 2019. évi módosításának kritikája A fogyasztóvédelem fel-, illetve leértékelődése? *Jog-Állam-Politika*, 2019 (3), 45, 66.

¹⁸ Az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvény végső előterjesztői indokolása.

¹⁹ Fgytv. 18. § (6a)–(6c) bekezdések.

2024. január 1-jétől a Fgytv. 18. §-a új bekezdéssel egészült ki: a 2019 óta csupán szakmailag független testület szakmai irányítását a fogyasztóvédelemért felelős miniszter látja el a (2a) bekezdés értelmében. Mindennek indokaként arra hivatkozik az Indokolás, hogy várhatóan meg fog nőni a kötelezést tartalmazó határozatok száma a 200 ezer Ft alatti ügyekben alávetési nyilatkozat hiányában is kötelezést tartalmazó határozathozatal lehetőségének megteremtésével.

2. ALTERNATÍV VITARENDEZÉS PÁRHUZAMBAN A BÍRÓSÁGGAL

– AZONOS JOGVITA ELTÉRŐ EREDMÉNNYEL?

2024. január 1-je óta tehát olyan kérdésben hozhat kötelező erejű döntést a békéltető testület a vállalkozó alávetése nélkül, amelyben a rendes bíróság hozna, amennyiben ahhoz fordult volna a fogyasztó. Mivel a békéltető testületi és a bírósági eljárás indításának lehetősége párhuzamosan adott, joggal merül fel a társadalmi igény, hogy függetlenül attól, hova fordul a fogyasztó, anyagi jogi értelemben azonos eredmény szülessen, ha a békéltető testület végül a vállalkozással szemben annak kifejezett alávetése nélkül is kötelező erejű döntést hoz.

De vajon lehetséges-e ez?

A bíróság alapvető feladata az igazságszolgáltatás, a békéltető testületé pedig a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése elsősorban egyezségkötés elősegítése útján. Ugyanakkor a bíróság is közreműködik az egyezségkötésben, békítésben,²⁰ illetve a békéltető testület a vállalkozás alávetése hiányában is hozhat kötelező erejű döntést.

Az igazságszolgáltatás konkrét definícióját nem rögzíti az Alaptörvény. Az Alkotmánybíróság joggyakorlata alapján az igazságszolgáltatási tevékenység nem szűkítendő le kizárólag a bíróságok ítélkezési tevékenységére.²¹ Az igazságszolgáltatás tágabb fogalmi körébe beletartoznak a kvázi bíróságok is, mint például a választottbíróságok, jegyző birtokvédelmi eljárása, vagy éppen a békéltető testületi eljárás.²² „Ezen szervek igazságszolgáltatási jellegű tevékenységét azonban mégsem tekinthetjük a bíróságokéval azonosnak, hiszen a bírósági szervezetnek olyan jellemzői és alkotmányosan garantált feladatai vannak, amelyek elhatárolják más szervezettől. Ilyen a bírói szervezet speciális alkotmányjogi státusza, a bírói függetlenség alkotmányosan is

²⁰ Ez nem jelenti azt, hogy a bíróságnak nem lenne feladata a felek békítése. A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény ismeri a perindítás előtti egyezségi kísérlet intézményét (167–168. §), az egyezség létrehozásának megkísérlését és a közvetítői eljárásra utalást (195. §, 238–239. §) és a békítést a házassági bontóperekben [456. § (2) bekezdés].

²¹ ÁRVA ZSUZSANNA: *Nagykommentár Magyarország Alaptörvényéhez*, uj.jogtar.hu.

²² 1208/B/2010. AB határozat.

*deklarált garanciája, valamint az, hogy a fent említett más szervek döntése felett bírói kontroll érvényesül.*²³ A quasi bíróságok eljárását a polgári ügyekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 1:6. §-a adja, kimondva, hogy törvény eltérhet attól a főszabálytól, hogy a Ptk.-ban biztosított jogok érvényesítése bírói útra tartozik.

Hogyan is érvényesül a bírói kontroll a békéltető testületi döntések felett?

A békéltető testület kötelezést tartalmazó határozata vagy ajánlása a rendes bíróság előtt azok hatályon kívül helyezése iránt támadhatók meg, a per alperese maga a döntést hozó békéltető testület. Ezekben a kontroll típusú perekben a bíróságok nem a fogyasztó és a vállalkozás közötti jogvitában döntenek, hanem arról, hogy az ajánlás vagy kötelezés megfelel-e a jogszabályoknak.

A kötelezést tartalmazó döntés hatályon kívül helyezése esetén a fogyasztónak a részvételével lezajlott békéltetési eljárás, valamint a vállalkozó és a békéltető testület közötti per lezárulta után kell majd polgári pert indítania azért, hogy igényét érvényesítse. Hiába bízott a fogyasztó abban, hogy gyors megoldást nyújt majd a békéltetés, végül egy másik per lezárulta után tudja csak keresetét benyújtani, ami jelentősen megnöveli a jogvita időtartamát.

A két szervezet alapvető különbségei miatt csekély esélye van arra, hogy anyagi jogi tekintetben azonos tartalmú döntést hozzon a békéltető testület és a bíróság. Fontos megjegyezni, hogy a békéltető testület által lefolytatott alternatív vitarendezési eljárásban a bizonyítás lehetősége korlátozott, szemben a bírósági eljárással. A békéltető testület csak akkor hozhat kötelezést tartalmazó határozatot vagy ajánlást, ha a rendelkezésre álló bizonyítékok (elsősorban okiratok és egybehangzó nyilatkozatok) alapján kétségmentesen megállapítható a fogyasztó kérelmében tett állításainak valóságtartalma. Ellenkező esetben a fogyasztó kérelme, mint megalapozatlan, elutasítandó a békéltetési eljárásban a peres út igénybevételének lehetőségére utalással.²⁴

A békéltető testületek hatékonysága bizonyára növekedni fog az alávetés nélküli jogszabályon alapuló kötelezés lehetőségével, mint ahogy a sikeres eljárások száma ugrásszerűen nőtt akkor is, amikortól a vállalkozásokat kötelezték az eljárásban való közreműködésre. Feltételezhetően többen is fognak a békéltető testületekhez fordulni most, hogy nagyobb hatalom (bírói úton végrehajtható határozathozatal) összpontosul náluk, mivel így nagyobb pressziót tudnak gyakorolni a vállalkozásokra, akik elkerülendő a további energiabefektetést a vitás árde kisebb ügyértékű fogyasztói ügybe, inkább megegyeznek. Ugyanakkor aggályos, hogy párhuzamosan fennmarad a bírósághoz fordulás lehetősége a

²³ DR. ÁRVA ZSUZSANNA: *A közigazgatás quasi bírósági tevékenysége a közigazgatási szervezetrendszer változása tükrében. Habilitációs tézisek.* Debreceni Egyetem, 2013, 11.

²⁴ Kúria Pfv. 20.789/2018/9. sz. határozata (BH2019.271) és Pfv.V. 20.510/2014/5. sz. határozata.

fentiek szerint, hiszen azonos tényállású vagy jogi kérdést érintő ügy eltérő megítélés alá eshet a különböző eszközökkel rendelkező békéltető testület, illetve bíróság által. Nem adta érdemi indokolását a jogalkotó annak, miért éppen 200 000 Ft-ban húzta meg azt az értékhatárt, amelyig a békéltető testület kötelezést hozhat a vállalkozás alávetése hiányában is. Ekkora összeghatárig „bele kell férnie” járulékos veszteségként, hogy az igazságszolgáltatáshoz fűződő garanciák nélkül kötelezzék a vállalkozást a fogyasztói igények teljesítésére? Vagy ekkora összeghatár feletti követelés esetén a fogyasztó igenis áldozzon több pénzt és időt az igényérvényesítésre? A kisértékű perekkel kapcsolatosan gyakran felhozott perhatékonysági érvelés itt nem állja meg a helyét, hiszen a hagyományos bírói út ugyanezen az ügyekben továbbra is nyitva áll. A fogyasztói jogviták nem a vitában forgó dolog vagy szolgáltatás értékétől lesznek könnyű vagy bonyolult megítélésűek, hanem például a felek egymásnak ellentmondó tényállásának terjedelmétől, bizonyítandó tények körétől vagy az értelmezendő jogkérdés komplexitásától.

Célszerű lenne inkább kötelezővé tenni a békéltető testületi eljárást azon fogyasztói jogvitákban, amelyekben a ténykérdések kétség nélkül megállapíthatók szakértői bizonyítás nélkül. Ha az eljárás során derül ki, hogy nem ez a helyzet, a békéltető testület a kérelem elutasítása helyett a bíróság elé utalhatná az ügyet, ahol érdemben elbírálnak a per a fogyasztói jogvitában álló felek között.

Az eljárási garanciákból a jogalkotó általában akkor enged, amikor az egyszerűbb eljárás eredményeként meghozott döntés következményei nem túl jelentősek, vagyis a tökéletlen eljárásnak nincs „nagy” kockázata. Mivel azonban a jelenlegi szabályozási környezetben ugyanazon jogvita egymással párhuzamosan kerülhet bíróság és békéltető testület elé ugyanolyan bírósági úton végrehajtható döntést eredményezve, érdemes összevetni, a bíróságot definiáló egyes alapelvek miként érvényesülnek a békéltető testület tekintetében.

2.1. Nyilvánosság kontra titoktartás

Az alternatív vitarendezési eljárás általában jellemezve önkéntes, bizalmas, és független harmadik személy bevonásával járhat.²⁵ Míg az alternatív vitarendezésben kiemelt érték a bizalmasság és ebből fakadóan a titoktartás, addig a bírósági eljárás egyik alapvető garanciája – jogbiztonsági szempontból – a nyilvánosság. A nyilvánosság elve hivatott biztosítani a társadalom bizalmát a bíróságban, kulcsfontosságú az átláthatóság és az elszámoltathatóság tekintetében.

²⁵ MALIK ÉVA: Pillanatkép az alternatív polgári vitarendezésről. *Jura*, 2017 (1), 293.

Ezzel szemben a békéltető testületi eljárás 2008 szeptembere óta nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.²⁶ A jogalkotó érvelése szerint a békéltető testületi eljárás választottbíráskodási jellege és a titoktartási kötelezettség indokolja, hogy a felek egyetértésétől függjön az eljárás nyilvánossága.

A jogalkotónak ugyanakkor figyelemmel kellett volna lennie arra, hogy a Fgytv. egyes módosításaival az idők során lényegesen megváltozott a békéltető testületi eljárás jellege, ugyanis:

- az eljárás egyik résztvevő akaratától függetlenül (is) zajlik az eljárás, akárcsak a polgári per;
- ennek a félnek részvételi kötelezettsége van az eljárásban, amennyiben nem nyilatkozik, nem képviselteti magát megfelelően a meghallgatáson, szankciókat kell viselnie;
- az egyezségkötés sikertelensége esetén alávetés hiányában is kötelezést hozhatnak vele szemben 200 000 Ft-ig, amely – jogerőre emelkedés esetén – bírósági úton végrehajtható.

Ezek a körülmények jelentősen eltávolodnak a felek közös elhatározásán alapuló, tipikus alternatív vitarendezési eljárásoktól, így a választottbíróági eljárástól is, és inkább egy kvázi bírósági eljárás felé közelítenek²⁷. A felek érintettségén túl közérdek fűződik ahhoz, hogy a nyilvánosság számára látható legyen, milyen típusú fogyasztói jogviták vannak, az egyes típusú ügyekben milyen döntés várható, hogyan fejlődik a joggyakorlat. Mindezt nem kompenzálhatja a békéltető testület egy másik fontos feladata, a tanácsadás sem, amely a fogyasztókat megillető jogokra és az őket terhelő kötelezettségekre terjedhet ki. A nyilvános eljárás biztosítja a döntéshozó testület ellenőrizhetőségét. Álláspontom szerint nem elegendő, ha a nyilvánossághoz kizárólag a rendes bíróságot is megírt ügyek jutnak el. A terület kutathatósága és a joggyakorlat fejlődése érdekében nyilvánossá kellene tenni az eljárást: a személyes formában megtartott ülés legyen publikus, valamint az összes eljárást lezáró döntést tegyék közzé kereshető formában.

A zárt eljárás fenntartása emellett sok esetben még értelmetlennek is tűnik a Fgytv. további rendelkezéseinek fényében, ugyanis:

- a 36. § (1) bekezdése értelmében, ha a vállalkozás nem tesz eleget a tanács ajánlásának, a békéltető testület nyilvánosságra hozza a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét;

²⁶ Fgytv. 30. § (3) bekezdés. Azonos szabályt tartalmaz a választottbíráskodásról szóló 2017. évi LX. törvény (a továbbiakban: Vbt.) 36. § (7) bekezdése, vagyis a választottbíróági tanács eljárása – a felek ellenkező megállapodása hiányában – nem nyilvános.

²⁷ A választottbíróági eljárás mindig a felek akaratán múlik, az erre vonatkozó megállapodásuk alapján jár el és áll fel a választottbíróági tanács.

- a 36/B. § alapján a békéltető testület közzéteszi annak a vállalkozásnak a nevét (és egyéb adatait), amely a 29. § (8) bekezdése szerinti felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó megfelelő tartalmú nyilatkozatot, és a kitűzött meghallgatáson nem jelent meg, ezzel megakadályozva az egyezség létrehozását.

2.2. Független-e a békéltető testület?

A bíróság függetlensége megkérdőjelezhetetlen alapelve az igazságszolgáltatásnak, és hasonlóképpen alapvető elvárás a szervezett formákban működő alternatív vitarendezési eljárások esetében is.

A fogyasztói alternatív vitarendezésről szóló 2013/11/EU irányelv megköveteli az alternatív vitarendezési fórumok – így a békéltető testületek – függetlenségét és integritását annak érdekében, hogy az uniós polgárok bízhatnak abban, hogy az alternatív vitarendezési mechanizmusok a viták méltányos és független kimenetelét biztosítják a számukra. Függetlenséget várnak el mindenkitől, akinek érdeke fűződhet a vita kimeneteléhez, továbbá nem állhat összeférhetetlenségi helyzetben, amely meggátolná abban, hogy méltányos, pártatlan és független módon hozza meg döntését.²⁸

A Fgytv. 24./A. § is lefekteti, hogy a békéltető testületi tagoknak függetlennek és pártatlannak kell lenniük, nem lehetnek képviselői a feleknek, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el. Teljes titoktartásra kötelezettek a békéltető testület működése során tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében, még az eljárás megszűnése után is. Mindezekről kijelölésük elfogadásakor írásbeli nyilatkozatot kötelesek tenni.²⁹

A békéltető testület függetlenségét azonban komolyan megkérdőjelezheti a vállalkozói lobbinak való kitettség: eleve a kereskedelmi és iparkamara része a békéltető testület, amelynek tagjaira a kereskedelmi és iparkamara tesz javaslatot, a végső döntést pedig a fogyasztóvédelemért felelős miniszter hozza meg. A tagoknak négyévente újra kell pályázni, azaz ad absurdum lecserélhetők azok a tagok, akiknek a döntései nem tetszenek a kinevezésről döntő személynek.

²⁸ 2013/11/EU irányelv a fogyasztói alternatív vitarendezésről (32) bekezdés.

²⁹ Ehhez hasonlóan a választottbíró is csak akkor jár el a konkrét ügyben, ha a Vbt. 12. § (9) bekezdése szerinti írásbeli nyilatkozatban elfogadja a kijelölést. A megkeresett választottbíró a Vbt. 13. §-a értelmében köteles feltárni azokat a körülményeket, amelyek jogos kétségeket ébreszthetnek pártatlansága vagy függetlensége tekintetében. A választottbíró a kijelölésétől kezdődően az eljárás során végig köteles haladéktalanul feltárni a felek előtt minden ilyen körülményt.

Ezzel szemben a bírói kinevezés gyakorlatilag határozatlan időre szól, az OBH elnöke a bíróság belső rendje szerint tesz javaslatot, amelyen a felelős miniszter, illetve köztársasági elnök nem változtat.

Amennyiben továbbra is releváns az az intelem, hogy nem elég függetlennek és pártatlannak lenni, de annak is kell látszani, akkor szervezetiileg mindenképpen átgondolandó a békéltető testületek felépítése, tagjainak jogi státusza. Különösen kiemelt kérdés ez, hiszen a 2019-es módosítás óta a törvény pusztán szakmailag független testületként definiálja a békéltető testületet. 2024 januárjában új kitélt fűztek a definícióhoz: a Fgytv. 18. § (2a) bekezdés értelmében a békéltető testületek szakmai irányítását a fogyasztóvédelemért felelős miniszter látja el.

A másik oldalról nézve ugyanakkor a vállalkozások is elfogultnak érezhetik a békéltető testületi eljárást a Fgytv. költségviselési szabályai miatt. Azontúl, hogy a vállalkozások a kötelező kamarai hozzájárulás befizetésével kiveszik részüket a kamara így a békéltető testület finanszírozásából, a Fgytv. 33. § (3) bekezdése értelmében az eljárás költségét kötelezést tartalmazó határozat esetén az a vállalkozás viseli, amelynek terhére a tanács az ügyet eldöntötte, míg a fogyasztó kérelmének elutasítása esetén a felek maguk viselik a saját költségüket. Az egyenlőtlen költségviselési szabályok bár kétségtelenül elősegítik a fogyasztók igényérvényesítési lehetőségét, nem igazságosak a vállalkozókkal szemben, ha a fogyasztói követelés mindennemű megalapozottságtól mentes.

A függetlenség egyik sarokköve a megfelelő javadalmazás, amely a társadalmi megbecsülés jele is, továbbá arra is hivatott, hogy kiváló szakemberek kifogástalan szolgálatot nyújtva töltsék be a pozíciókat.

Belülről jövő igénye volt a testületnek, hogy emeljék a testületi munka díjazását is, a teljesítmény és nem pedig az eljárás eredménye alapján differenciálva.³⁰ A békéltető testületek eredményessége ugyanis nem mérhető pusztán az érdemi döntések alapján, hiszen a békéltető testület közreműködése nyomán a felek az eljárás közben is megegyezhetnek vagy visszavonhatják a kérelmüket.³¹ A jelképes összegű díjazás nem jelentett elegendő súlyú társadalmi megbecsülést sem az elnök, sem a tagok számára.³² 2009 után 2024. január 1-jével növelték a díjazást,

³⁰ Lásd a békéltető testületi elnöki és tagsági feladat ellátására vonatkozó kiválasztási eljárás szabályairól és a békéltető testületi elnökök és tagok díjazásáról, képzéséről és a békéltető testületi alapvizsga szabályairól, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről szóló 5/2023. (VI. 19.) IM rendelet 16–18. §.

³¹ HÁMORI 2019, 64.

³² Minden ügyben legyen kötelező erejű határozat – interjú Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület elnökével, 29. In: KALOCSAY KATALIN – DR. KORCSOG TAMÁS: *10 éves a békéltető testület, Magyar Kereskedelmi és Iparkamara kiadványa*, Békéltető testületek (bekeltetes.hu).

ugyanakkor a megemelt összeg (ügyenként 7000 Ft helyett 9100 Ft a békéltető testületi tagnak, 10 000 Ft helyett 13 000 Ft az elnöknek, illetve az egyedül eljáró testületi tagnak, meghallgatást követő megszüntetés esetén 3900 Ft a korábbi 3000 Ft helyett, valamint 500 Ft-ról 1000 Ft-ra emelt költségátalány) még mindig csekélynek tekinthető, ráadásul az eljárás eredményétől függő díjazás nem áll arányban a ráfordított munkával sem.

Maga a békéltető testület működtetésére szánt összeg sem jelentős, ráadásul 2024 óta érdekes finanszírozási forrást választott a jogalkotó a további fejlesztésekre. A Fgytv. 18. § (3) bekezdése értelmében ugyanis a békéltető testületek (a PBT-n kívül) működésének támogatási összegét a tárgyévét megelőző évben a kötelezést tartalmazó határozatokban megállapított és befolyt eljárási költséggel csökkentett összegben folyósítják, a különbözetet pedig az állam a fogyasztói tudatosság növelését szolgáló intézkedésekre, a békéltető testületi elnökök és tagok képzésére, valamint a békéltető testületeknél az online meghallgatásokkal összefüggésben szükséges informatikai fejlesztésre fordítja. Kíváncsú lenne, hogy a munkavégzéshez szükséges infrastruktúra magától értetődően álljon rendelkezésre, és ne a behajtás eredményességétől függjön a szakmai továbbképzések finanszírozása.

E ponton megjegyzendő, hogy a jogalkotó különbséget tesz a PBT és a vármegyei békéltető testületek között: a PBT tízszer magasabb értékhatárig hozhat kötelező erejű döntést a felekre nézve a kötelező jogszabályi alávetés alapján, mint a vármegyei békéltető testületek. E különbségtétel hivatalos indoka nem ismert, bár esetleg magyarázható azzal, hogy a biztosítási, pénzügyi, tőkepiaci és pénztárgyi szektorban előforduló jogvitákban általában véve magasabb összegűek a követelések. Ugyanakkor valószínűbbnek tartom, hogy a PBT magasabb szintű szaktudása a valódi magyarázat, amely már az elkülönült létrehozását is indokolta. A PBT szűkebb területre koncentrálnak hatásköre a tagjaitól megkívánja (a békéltető testületi tagokhoz képest) a specifikusabb szaktudást és a magasabb végzettséget.³³ Ez egyfelől érhető is, hiszen a békéltető testületekhez tartozó viták olyannyira szerteágazók, hogy nem határozható meg ennél magasabb szintű végzettség alátámasztható módon. Személyes meggyőződésem, hogy a békéltető testületek eddigi gyakorlatukban, amikor nem volt „tétje” a döntésüknek (az ajánlások meghozatalakor) olyannyira fogyasztóbarát szemléletben jártak el, hogy akkor is ajánlották a vállalkozás számára a fogyasztói igény teljesítését, ha az tényszerűleg vagy jogilag nem volt megalapozott. Ennek következményeként a vállalkozások nem kapcsolódtak be az eljárásba, vagy csak a kötelezően előírt minimális szinten, ezt észelve pedig a fogyasztók is belátták, valószínűleg hiába

³³ Vö. MNB tv. 97. § (3) bekezdés és Fgytv. 22. § (1).

is fordulnak a békéltető testülethez, az nem képes rákényszeríteni a vállalkozásra az általuk remélt eredményt.

A PBT-re vonatkozó kötelező jogszabályi alávetés értékhatárát a jogalkotó – látva, hogy az addigi limit már rendkívül alacsony egyes ügycsoportokban³⁴ – egyszer már megemelte, feltételezhetően idővel a vármegyei békéltető testületekre vonatkozó értékhatár is emelkedni fog, ha az új hatásköre beválik a gyakorlatban.

3. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ISMERTSÉGE, TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELESSÉGE – GÓRCSSÓ ALATT A HONLAPOK

„Egy jogintézmény annyira hatékony, amennyire ismerik és alkalmazzák.”³⁵

A Módtv. indokolása célként határozta meg a békéltető testületek hatékonyságának és elérhetőségének a növelését, ahogy a korábbi nagyobb módosításokat bevezető törvények is tették. Érdemes rávilágítani, hogy a békéltető testületek működésének 25 évében folyamatos kíváncsi volt a békéltetés népszerűsítése, szélesebb körű megismertetése és társadalmi elismertsége, amelynek növelésére a békéltető testületekhez érkező ügyek száma alapján még lenne lehetőség.

A szakirodalomban a békéltető testületek ismertebbé, ezáltal hatékonyabbá válását elsősorban célzott kampányokkal, valamint az együtt nem működő vállalkozásokkal szembeni szigorúbb hatósági fellépés lehetőségének megteremtésével, a békéltető testületi eljárásban együtt nem működő vállalkozásokról vezetett országosan egységes és nyilvános lista ismertségének növelésével javasolták.³⁶

A békéltető testületek igyekeznek a vállalkozók részére konferenciákat, szakmai napokat szervezni a szemléletformálás, és a fogyasztóvédelmi elvárások tisztázásának érdekében, amely alkalmak kiváló lehetőséget teremtenek a kapcsolattépítésre és a békéltető testületekbe fektetett bizalom megteremtésére is. A fogyasztók irányába a célzott sajtókampányokkal, elérhető és pontos tájékoztató anyagokkal tudnak nyitni, ismertségüket és népszerűségüket megalapozni. Ennek gyakorlati megvalósulása körében érdemes megvizsgálni, hogy a békéltető testületek fennállása óta bevezetett legjelentősebb hatásköri módosítást, a jogszabályon alapuló kötelező alávetést, hogyan kommunikálták a fogyasztók felé.

³⁴ A hazai gazdasági szereplők versenyképességének erősítésével és a közigazgatás hatékonyságának növelésével összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2023. évi CIX. törvény végső előterjesztői indokolása.

³⁵ KÖRMENDINÉ KOVÁCS VERONIKA – ÓNODI ADRIENN REGINA: A mediációs eljárás bírósági alkalmazásának tapasztalatai Lengyelországban, Csehországban és Magyarországon. *Családi Jog*, 2023 (1), 39.

³⁶ HÁMORI ANTAL 2016, 183.

Ezt a vizsgálatot a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (MKIK) által fenntartott központi bekeltes.hu oldalon, valamint a 2024. január 1-jétől megmaradt nyolc regionális békéltető testület³⁷ honlapján végeztem el, miközben arra is kitértem, általánosan áttekintve mennyire hasznosíthatók, felhasználóbarátok ezek az oldalak.

Az elvárás, miszerint a békéltető testületek honlapján a fogyasztók naprakész, hiteles és könnyen hozzáférhető információkból tájékozódhassanak a békéltetési eljárásról, valamint a testületről, tagjairól, a Fgytv. 37/A. § (3) bekezdése fekteti le. Ugyanezen jogszabályhely alapján biztosítandó, hogy a fogyasztó online úton is benyújthassa kérelmét és annak mellékleteit. A Fgytv. ezen előírását egyébként a fogyasztói alternatív vitarendezésről szóló 2013/11/EU irányelv 5. cikk (2) bekezdésének a) pontja követeli meg, amely szerint a tagállamok biztosítani kötelesek, hogy az alternatív vitarendezési fórumok könnyen hozzáférhető információkat nyújtó, naprakész honlapot tartanak fenn.

A következőkben az említett kilenc honlap megvizsgálása során leszúrt tapasztalatokat mutatom be a hiányosságok kifejtésével. A hatályos állapot³⁸ bemutatását követően összegzem és értékelem a tapasztaltakat.

1. Az MKIK bekeltes.hu kezdőoldala az új illetékességi térképpel fogad, felhívva a figyelmet arra, hogy *„2024. január 1-jétől országosan 8 regionális békéltető testület nyújt segítséget a fogyasztók és a vállalkozások közötti fogyasztói jogviták megoldásában. 2024. január 1-jétől az alábbiak szerint bővültek az ügyintézési helyek, mivel a 8 régióközpont mellett, a nem régióközpont vármegye székhelyeken (12), valamint a vármegyeszékhelynek nem minősülő megyei jogú városokban (7) is van lehetőség békéltető testületi ügyintézésre.”* Itt nincs utalás arra, hogy alávetés nélkül is kötelező határozatot hozhatnak a vállalkozásokkal szemben 200 000 Ft-ot meg nem haladó követelésre.

Az interaktív illetékességi térképen az egyes régióközpontokra kattintva elnavigálja a felhasználót a megfelelő békéltető testület saját oldalára, ami kellemes felhasználói élményt nyújt, a honlap egyéb menüpontjai azonban sajnos nem tartják ezt a színvonalat.

A menüsor első elemén (Testületek), majd az így felugró vármegyéken tovább haladva az egyes békéltető testületek elérhetőségei, tagok listái, fogadóórákkal kapcsolatos tudnivalói, az eljárási szabályzata, az együtt nem működő vállalkozások listája, az alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások listája, az ajánlásokat nem teljesítő vállalkozások, valamint az éves beszámolók érhetőek el. Ezek az

³⁷ 2024. január 1-je óta a korábbi 20 (vármegyei és fővárosi) békéltető testület helyett az országot régiókra osztva nyolc békéltető testület működik.

³⁸ Az itt leírtak a jelen tanulmány véglegesítéskori, 2024. augusztus 30-án tapasztalt állapotot mutatják be.

adatok azonban korántsem egységesen állnak rendelkezésre: egyes esetekben tovább irányítanak valamely vármegyei békéltető testület saját oldalára, máskor közvetlenül az almenüben feltöltve olvashatók az anyagok, vagy érhetőek el a letölthető fájlok. Amikor tovább irányítanak egy másik honlapra, többnyire nem hiperhivatkozásként teszik azt, így nem érhetőek el könnyedén egy kattintással.

A bekeltetes.hu oldalon a második menüpontban az eljárás meneténél nem túl olvasmányosan, de a hatályos jogszabályszöveg szerepel, így a fogyasztó – amennyiben kitart a 15. bekezdésig, a 4. *ab*) albekezdésben – értesül a jogszabályon alapuló kötelező alávetés intézményéről.

A harmadik „*Kérelem benyújtása*” menüpontban először egy átfogó, könnyen követhető felsorolást ad a panasz kötelező tartalmi elemeiről, majd belinkeli az egyes békéltető testületek honlapjait, ahol online benyújtható a panasz. Ez négy esetben jó helyre irányít, amelyek könnyen átláthatóak és jól navigálhatóak, ugyanakkor:

- Baranya vármegyei Békéltető Testület linkjére kattintva egy rövid tájékoztatást követően egy új linket kapunk, amely visszairányít a bekeltetes.hu oldal egy másik aloldalára, ahol (vagyis a központi oldalon) is benyújtható a panasz.
- Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyei Békéltető Testület honlapján nincs lehetőség online benyújtásra, a link a letölthető dokumentumokhoz vezet. A „*tájékoztató a békéltető eljárásról*” című anyag igyekszik eligazítani a fogyasztót, elmondja, mit kell benyújtani, de arról, hogy hogyan, milyen formában (postán? személyesen? e-mailben?), hallgat. A „*kérelem minta*” című Word dokumentum szintén nem ad támpontot a benyújtás mikéntjéhez, de erősen sugallja a dokumentum kitöltését, kinyomtatását, majd fizikai benyújtását, még úgy is, hogy aláírással megerősített formában kéri a fogyasztó hozzájárulását az ügyfélkapun történő kapcsolattartáshoz.
- Fejér Vármegyei Békéltető Testület honlapján a letölthető dokumentumokhoz vezet, ahol elérhető a kérelem minta Word dokumentumban. E honlap harmadik „*eljárás megindítása*” elnevezésű menüpontja pedig közvetlenül visszairányít az MKIK központi oldalára, ahol az ügy online megindítható.
- Pest Vármegyei Békéltető Testület honlapján betöltő oldal eligazítást ad a postai és az elektronikus hivatali kapun keresztüli benyújtás lehetőségéről. A tájékoztatás nem szól arról, hogy közvetlenül a honlapon egy űrlap kitöltésével is benyújtható a panasz, holott az erre szolgáló menüpont a felső menüsor jobb szélén itt is élesen kitűnik.

Az MKIK központi oldala a jobb oldali, egyébként közel teljesen eshetőlegesen meghatározott és csoportosított menüpontjainak egyike „*Online ügy indítás*” címmel elirányít egy aloldalra a központi oldalon belül, ahol egy űrlap kitöltésével

benyújtható a panasz. Felmerül a kérdés, miért szükséges ennyi menüpont és aloldal ugyanarra a célra.

A központi honlap utolsó két menüpontja az alávetési nyilatkozatok és az együtt nem működő vállalkozások adatbázisába nyújt betekintést. Azonban itt is láthatók az átgondolatlan szerkesztés jelei: a vállalkozásokat annyiszor külön-külön listázza, ahány ügyben nem működtek közre, illetőleg a meglehetősen kevés alávetési nyilatkozatot tett vállalkozások között is akad egy, amely esetében két, egymással ellentétes tartalmú nyilatkozat szerepel.

2. A Baranyai Vármegyei Békéltető Testület a baranyabekeltetes.hu kezdőoldalon tömör és lényegre törő tájékoztatást ad a legfontosabbokról: személyes tanácsadás időpontja, elérhetőségek, békéltető testületeket szervezeti átalakulása, online meghallgatás általánossá válása, kötelező jogszabályi alávetés 200 000 Ft-ig. A „*tájékoztató az eljárásról*” menüpontban már szerepelnek a panasz benyújtásának elfogadott módjai, amelyek a „*kérelem benyújtása*” menüből hiányoznak. Azonban az itt található, többnyire jogszabálysöveget megismétlő tájékoztatás nem teljesen friss; hiányzik például a 200 000 Ft alatti megalapozott követelések esetében alávetés hiányában is hozható kötelezés említése. A „*hírek*” menüpont 2022 decembere óta nem frissült. A békéltető testületi tagok névsorát 2024. január 1-jével frissítették, de öt tagnak nincs feltüntetve a szakvégeztsége. Nem frissül a „*jogszabályok*” és „*beszámolók*” menüpont sem. A „*panaszok, jogsértések*” menüpont lenne hivatott arra, hogy elkalauzolja a felhasználót a testület által nyilvánosságra hozott panaszokhoz és együtt nem működő vállalkozások adatbázisához, azonban az itt megadott hivatkozások rossz helyre, a bekeltetes.hu kezdőoldalára vezetnek.

3. A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület bekeltetes.borsodmegye.hu címen elérhető kezdőoldalán olvasható egy rövid figyelemfelhívás a 2024. január 1-jével hatályba lépett jogszabályváltozásokról, így a kötelező jogszabályi alávetésről is. A honlapon panasz beküldése nem lehetséges, csak a testület postacíme és e-mail-címe érhető el beküldési módként. Míg a letölthető dokumentumok között szereplő tájékoztató anyag a hatályos jogszabályoknak megfelelő tartalmú, addig az „*Információk a Békéltető Testületről*” (sorban a második) menüpont eljárásra vonatkozó leírását nem frissítették a jogszabályi alávetéssel.

4. A Budapesti Békéltető Testület bekeltet.bkik.hu honlapján jól látható helyen, a harmadik menüpontban egy kattintással elérhető az eljárás kezdeményezésére szolgáló, online kitöltendő űrlap.

A hírek folyamatosan frissülnek, az egyes sajtómegjelenéseket is behivatkozzák. Zavaró azonban, hogy a feketelista és a pozitív listák új szereplői időszakokra bontva külön dokumentumot letöltve ismerhetők meg, az erről szereplő bejegyzések között elvesznek az igazi hírek. A honlap többnyire jól karbantartott,

de néhány almenü elhanyagolt, és már nem hatályos jogszabályszoveget idéz (pl. tájékoztató a békéltető eljárásról – vállalkozásoknak; jogszabályok).

5. A Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület www.bekeltetes-csongrad.hu honlapján tömören és jól érthetően, rögtön a kezdőoldalon olvashatók a 2024. januári módosítások, egyben hiperhivatkozásként ott van a kitölthető online panaszbenyújtó oldal. Ugyanakkor a kezdőoldalt tovább olvasva, éppen a változásokat összefoglaló figyelemfelhívás alatt az általános tájékoztató a már nem hatályos szabályokat tartalmazza.

6. A Fejér Vármegyei Békéltető Testület bekeltetesfejer.hu honlapjának kezdőoldalon kevésbé olvasmányosan, de megtalálhatók a panaszbenyújtás lehetséges módjai. Az online panaszt benyújtani kívánókat a központi bekeltetes.hu oldalon található űrlapra vezeti. A kezdőoldalon megtalálható továbbá a testületi tagok névsora a végzettségük feltüntetése nélkül, a 2024. január 1-jével hatályba lépett törvénymódosítás vonatkozásában pedig csak a megváltozott illetékességi területről szól. Az alávetés nélküli kötelező határozathozatali lehetőségre még csak utalást sem találunk az egész oldalon, a gyakran ismételt kérdéseket nem frissítették a jogszabály-módosításnak megfelelően.

7. A Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület bekeltetesgyor.hu honlapját megfelelően frissítették³⁹; az eljárás ismertetésénél a hatályos szabályozás szerepel, és az online ügyindítás is elérhető a könnyen megtalálható űrlapon. A beszámolók közül csupán az utóbbi három évét töltötték fel, továbbá a nyilvánosságra hozott ajánlások, együtt nem működő vállalkozások közzététele is akadozik, a blog nem működik.

8. A Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület hmbekeltetes.hu oldalán rögtön jól látható helyen van a gomb, amely elirányít a panasz benyújtására szolgáló online űrlaphoz. A testületi tagok listájának hatályaként 2020. január 1. szerepel, ami nem lehet helytálló, hiszen 2020-ban még három évre, 2024 óta négy évre szól a békéltető testületi tagok megbízása. Beszámoló 2022-ből érhető el utoljára, nincs is feltöltve minden korábbi évé. Az eljárás menetéről szóló tájékoztató nem felel meg a hatályos törvénynek. Eljárási szabályzatként egy 2014-es, már hatálytalan érhető el a dokumentumtárban. Nem frissülnek az alávetési nyilatkozatot tett, az együtt nem működő és ajánlást nem teljesítő vállalkozások listái sem. A 2024. január 1-jétől hatályos új kötelezési mód egyetlen nyoma a honlapon a legfrissebb (2023. júniusi) hír a legutolsó menüpontban, ahol a felütesben ('lead-ben') olvasható, hogy a békéltető testület 200 000 Ft alatti perérték esetén hozhat kötelező erejű döntést, de a hírre kattintva ez a mondat eltűnik,

³⁹ 2024. június és augusztus között.

és az átlag fogyasztó számára nehezen értelmezhető szakmai hírtöredékbe fut bele, amely a békéltető testületi döntések bírósági felülvizsgálatáról szól.

9. A Pest Vármegyei Békéltető Testület www.panaszrendezes.hu honlapján szintén jól látható helyen elérhető az online űrlaphoz vezető link. A hírek menüpont lényegében üres, az eljárás menete pedig túl részletes, nem olvasmányos, de tartalmazza a 200 000 Ft alatti kötelezés lehetőségét. A kérelem küldése menüpont 2020. augusztusban frissült utoljára, és nem említi külön a legkézenfekvőbb megoldást.

Az oldalak elhanyagoltságát jól mutatja az is, hogy a Fgytv. 37. § (2) bekezdésének megfelelően megalkotott Békéltető Testületi Országos Eljárási Szabályzat hatályos változata sem az MKIK, sem egyetlen vármegyei békéltető testület oldalán nem érhető el. Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye békéltető testületének oldalán például egy 2009-es változat olvasható, Budapest, Fejér vármegye és Győr-Moson-Sopron vármegye oldalán egyáltalán nem szerepel a szabályzat, a többi testületnél pedig a 2020. március 3-án kelt szabályzat (kinyomtatott, aláírt és beszkenelt, tehát nem kereshető változata) található, amely – az azóta bekövetkezett jogszabályváltozásokra tekintettel – egyes részeiben nem felel meg a Fgytv.-nek⁴⁰, valamint még nem rendezi az online meghallgatás részletszabályait.

Az eljárási szabályzatnak nagy szerepe lehetne a békéltető testületi tevékenység minőségbiztosításában, garantálva, hogy a fogyasztó lakóhelyétől függetlenül, bármelyik testület is járjon el a nyolc közül, azonos színvonalon, egységes mérce alapján lássa el tevékenységét, pluszgaranciát nyújtva a professzionális és tisztességes eljáráshoz. Megfelelő tájékoztatás hiányában csak remélhető, hogy az eljárási szabályzat a 2024-es törvénymódosítással frissült, és csupán ennek a feltöltése maradt el.

Összességében megállapítható, hogy a békéltető testületek honlapjai nincsenek jól karbantartva, feltételezhetően megfelelő forrás vagy kapacitás hiánya miatt. A Fgytv. 37/A. § (3) bekezdésének *a)–m)* pontjaiban felsorolt közzéteendő minimális információk sem teljesülnek maradéktalanul, pedig e jogszabályhely 2019-ben változott utoljára. Gyakran olvashatók elavult tájékoztatások még abban az esetben is, ha egy másik aloldalon esetleg megtalálható a hatályos jogszabálynak megfelelő információ.

A honlapok felhasználóbarát és átlátható kialakításának hiánya különösen problémás, mert a Fgytv. 18. § (1) bekezdése értelmében a békéltető testületek egyik fontos feladata (a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére) a tanácsadás a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel

⁴⁰ Vö. Békéltető Testületi Országos Eljárási Szabályzat 10. § – Fgytv. 29. § (4) bekezdés; Békéltető Testületi Országos Eljárási Szabályzat 37. § – Fgytv. 32. § *a) ab)* alpont.

kapcsolatban. Ha megfelelő, érthető tájékoztatás érhető el a honlapokon, kevesebb személyre szabott tanácsadásra van szükség, így gyorsabbá és munkaerőt kímélőbbé válik a tájékoztatás.

Célszerű lenne az MKIK és a békéltető testületek honlapjainak rendeltetését és gyakorlati funkcióját átgondolni és ennek megfelelően észszerűsíteni a törvényi követelményt is. Felesleges az egyes békéltető testületekre vonatkozó információkat (az elérhetőségeken kívül) az MKIK honlapján megismételni, mert változás esetén több helyen is frissíteni kell. Ha ez elmarad, a felhasználó a frissített információkban is elbizonytalanodik: több oldalon egymásnak ellentmondó információkat olvasva a fogyasztó csak összezavarodik. Ugyanígy felesleges az eljárás egységes szabályait minden vármegyei békéltető testület oldalán ismertetni, ha az MKIK oldalán elérhetők. Az eljárásra vonatkozó könnyen hozzáférhető információ nem feltétlenül a jogszabály szövegének szó szerinti beidézésével valósul meg, átláthatóbb lenne az átadni kívánt ismeretanyag például egy jól megtervezett infografikával, folyamatábrával.

4. ÖSSZEZÉS

A Módtv. a jogszabályi alávetés intézményével megerősítette a békéltető testületeket kvázi igazságszolgáltatási tevékenységükben: 200 000 Ft-ig terjedő fogyasztói követeléseket bírósági úton végrehajtható módon dönthetnek el a vállalkozás alávetése hiányában is, ezzel a békéltetés nagy lépést tett a választottbírástól a rendes bíróság felé a vitarendezés skáláján az eljárás jellegét illetően. Erre tekintettel a továbbiakban nem tartható, hogy a nyilvánosságnak nincs tudomása a békéltető eljárások eredményéről.

Mivel pusztán a fogyasztó döntésén múlik, hogy a békéltető testület vagy a polgári bíróság döntsön a jogvitában ugyanolyan bírósági úton végrehajtható döntést eredményezően, a jogalkalmazás egységességének szempontjából fontos lenne garantálni, hogy e döntéstől függetlenül ugyanaz a végeredmény szülessen. Ez azonban a bírósági és a békéltető testületi eljárás alapvető különbözőségeire tekintettel szinte lehetetlen, csak az egyszerű megítélésű ügyekben megvalósítható. Éppen ezért teszek javaslatot arra, hogy a jogszabályi alávetés értékhatáráig terjedő, egyszerű megítélésű (szakértői bizonyítást nem igénylő) fogyasztói követelések esetén tegyék kötelezővé a békéltető testületi eljárást a bírósági út igénybevétele előtt.

A törvénymódosítás eredményeként várhatóan nőni fog a békéltető testületek ügyforgalma, hiszen a békéltetési eljárás lényegesen kisebb terhet ró a fogyasztóra, mint a polgári per indítása. Ahhoz azonban, hogy potenciáljának megfelelően szolgálhasson ez az eljárás, elengedhetetlen az ügyfelek megfelelő, naprakész,

hiteles és könnyen elérhető tájékoztatása, amelynek alapvető eszköze a békéltető testületi honlapok karbantartása, ahogy azt a Fgytv. is előírja. Ezen oldalakat megvizsgálva sajnos látható, hogy a törvényi minimum sem teljesül. Amennyiben a békéltető testületeknek nincs elegendő kapacitásuk a honlapok karbantartására, a felhasználói élmény javítása érdekében megfontolandó lehetne inkább csak egy oldal fenntartása, ahol a valamennyi vármegyei békéltető testületre egységesen vonatkozó szabályok mellett az egyes testületekre vonatkozó információk is elérhetők lennének. Ebben a formában egységesen kezelhetők lennének a békéltető testületek által kötelezően vezetett listák is.

IRODALOMJEGYZÉK

Szakirodalom

- ÁRVA ZSUZSANNA: *Nagykommentár Magyarország Alaptörvényéhez*, uj.jogtar.hu
- BÁNDI GYULA: A közvetítés (mediáció) jogi szabályozásának továbbfejlesztése. *Jogtudományi Közlöny*, 2000 (1), 11–19.
- BÁRDOS PÉTER: Európai jogi hatások a magyar magánjogban. *Jogtudományi Közlöny*, 2006 (9), 321–331.
- HAJNAL ZSOLT: A békéltető testületi döntések bírói felülvizsgálatának gyakorlata. *Gazdaság és Jog*, 2020 (10), 9–14.
- HÁMORI ANTAL: A fogyasztóvédelem jelentősége és békéltető testületi aktualitása. *Gazdaság és Jog*, 2020 (6), 1–6.
- HÁMORI ANTAL: A fogyasztóvédelem jelentősége és oktatása. Javaslatok Magyarország V. középtávú fogyasztóvédelmi politikájához. *Jogtudományi Közlöny*, 2016 (3), 175–183.
- HÁMORI ANTAL: Az Fgytv. békéltető testületet és fogyasztóvédelmi politikát is érintő 2019. évi módosításának kritikája A fogyasztóvédelem fel-, illetve leértékelődése? *Jog-Állam-Politika*, 2019 (3), 37–68.
- KÖRMENDINÉ KOVÁCS VERONIKA – ÓNODI ADRIENN REGINA: A mediációs eljárás bírósági alkalmazásának tapasztalatai Lengyelországban, Csehországban és Magyarországon. *Családi Jog*, 2023 (1), 36–43.
- MALIK ÉVA: Pillanatkép az alternatív polgári vitarendezésről. *Jura*, 2017 (1), 293–308.
- SZÉPVÖLGYI ENIKŐ: A fogyasztói jogviták hatékony rendezésének jelene és jövője. *Jog-Állam-Politika*, 2019 (3), 103–118.
- „Minden ügyben legyen kötelező erejű határozat – interjú Dr. Lajkóné dr. Vigh Judit Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület elnökével, 29. In: KALOCSAY KATALIN – DR. KORCSOG TAMÁS: 10 éves a békéltető testület, Magyar Kereskedelmi és Iparkamara kiadványa, Békéltető testületek (bekeltetes.hu)

DR. ÁRVA ZSUZSANNA: A közigazgatás quasi bírászkodási tevékenysége a közigazgatási szervezetrendszer változása tükrében. Habilitációs tézisek, Debreceni Egyetem, 2013.

Bírósági határozatok

1208/B/2010. AB határozat

Kúria Pfv.20.789/2018/9. sz. határozata (BH2019.271)

Kúria Pfv.V.20.510/2014/5. sz. határozata

Jogszabályok

2013/11/EU irányelv a fogyasztói alternatív vitarendezésről

A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény

A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

A békéltető testületi elnöki és tagsági feladat ellátására vonatkozó kiválasztási eljárás szabályairól és a békéltető testületi elnökök és tagok díjazásáról, képzéséről és a békéltető testületi alapvizsga szabályairól, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről szóló 5/2023. (VI. 19.) IM rendelet

Békéltető Testületi Országos Eljárási Szabályzat

Az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvény végső előterjesztői indokolása

A hazai gazdasági szereplők versenyképességének erősítésével és a közigazgatás hatékonyságának növelésével összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2023. évi CIX. törvény végső előterjesztői indokolása