

Dézi Andrea[1]: A fogyasztói vitarendezés alternatív megoldásai az Európai Unióban

Debreceni Jogi Műhely, 2009. évi (VI. évfolyam) 1. szám (2009. január)

I. Az alternatív vitarendezési eljárások jelentősége

A jogérvényesítés alapvető jellemzője, hogy az érdekelt felek a közöttük felmerült vitákat általában peres eljárás keretében, bíróság előtti eljárásban rendezik. Sok esetben azonban nem vezet eredményre a hosszadalmas, költséges pereskedés, kimenetele bizonytalan lehet, a végrehajtása pedig kétséges. Mindemellett ez a fajta eljárás rendkívül időigényes, gyakran oly mértékben elmérgesíti a felek egymás közötti viszonyát, amely lehetetlenné teszi a későbbiekben esetleges közreműködésüket. Az elhúzódó eljárás az ügyvédek számára sem kedvező. Az évekig is eltartó tárgyalásokra újra és újra fel kell készülniük, amelyre a munkadíj sok esetben nem nyújt megfelelő fedezetet. S persze az idő előre haladásával már a bizonyítás lehetetlensége is felmerül.

A bíróságok tehermentesítése, a gyors és igazságos vitarendezés igénye hívta életre az új eljárási típusokat, amelyek megteremtik a jogviták hatékony, költségkímélő, szakszerű megoldását. Ezek az ún. alternatív vitarendezési módok (a továbbiakban: ADR[2]).

Az ADR több variációját is kidolgozták már, elsősorban az Amerikai Egyesült Államokban alkalmazzák sikerrel. A családjogi vitáktól a gazdasági perekig, a munkajog területén, sőt, még a büntetőügyekben is bebizonyosodott, hogy a peres eljárás mellett hatékonyabb megoldást jelent a felek aktívabb közreműködését igénylő alternatív vitarendezési mód. Alternatív vitarendezési eljárás alatt értünk minden olyan eljárást, amelyek a viták bíróságon kívüli rendezését teszik lehetővé. Azaz, a konfliktusok feloldásának olyan formái, amelyek nem a rendes bíróság ítéletével zárulnak. Többféle eljárási utat jelenthet, ilyen különösen a mediáció, a választott bíraskodás, a döntőbíráskodás, a szervezett egyeztető tárgyalások, és az önálló szakértői döntés is.

A mediáció (más néven közvetítés) alapötlete az az elképzelés, hogy az ellenséges kapcsolatok megoldásához egy harmadik, semleges fél segítségét kell kérni. Az idők során a különféle törzsi és más etnikai vagy kulturális csoportok között, Afrikától Európán át Ázsiáig, Közép- és Dél-Amerikától Japánig a család vagy a közösség bölcs öregjeit vették igénybe, hogy békítő szerepet vállaljanak a konfliktushelyzetben.

A közvetítés egyébként távol-keleti eredetű. Az ősi indiai, kínai és japán társadalmakban ugyanis nem léteztek a mai értelemben vett bíróságok, ezért a felmerülő jogvitákat semleges, a vitában nem érdekelt közvetítők útján igyekeztek feloldani, úgy, hogy lehetőleg mindkét félnek kedvezzen, azaz ne legyen veszélyeztetve a helyi társadalmakban való további részvétel.

A nemzetközi konfliktusok megoldásában is megjelent a mediáció. Feljegyzések szerint először a XIX. században merült fel eszközként, Nagy-Britannia közvetített például Portugália és Brazília között 1825-ben, valamint a Vatikán (XII. Leo pápa) Németország és Spanyolország között. A mai nemzetközi diplomáciai tevékenység zöme is tulajdonképpen mediáció, és igen elterjedt a Közel-Kelet, a Balkán, Kelet-Timor térségében, valamint számos más konfliktusban Afrika területén is.[3]

A modern korban az Egyesült Államokban alkalmazták elsőként a módszert a II. világháború után, kezdetben a több százezer embert foglalkoztató ipari ágazatokban megjelent kollektív munkaügyi viták megoldására. Az eredmények láttán elterjedt a polgári jogi és családjogi kapcsolatok egészében, sőt, ma már bizonyos kisebb súlyú büntető ügyekben is jellemző a

mediáció alkalmazása. Így vált mára társadalmilag teljesen elfogadott alternatív vitarendezési eljárássá, szinte valamennyi szövetségi államban törvény szabályozza, ezáltal vált számos államban az ún. bagatell ügyek elintézésének kizárólagos és egyben kötelező fórumává. A statisztikák szerint a megkezdett mediációs eljárások mintegy 80-85%-a megállapodással, azaz mindkét fél számára sikeresen zárul.[4]

II. A közösségi jogalkotás rendelkezései a fogyasztói jogérvényesítés területén

Az alternatív vitarendezés gondolatát Európában is nagy figyelem és érdeklődés követte, különösen azért, mert a társadalomtudósok egyre gyakrabban hívták fel a figyelmet a bírósági rendszer korlátaira. Számos európai országban rendeztek vitát jogtudósok, szociológusok, bírák, ügyvédek, a kormányok képviselői, annak érdekében, hogy meghatározzák a kutatás irányát, kérdéseit, csakúgy, mint a nemzetközi szervezetek, az ENSZ, az Európa Tanács és az Európai Bizottság.

Ezt követően indult meg a szakmai elvek és a gyakorlat kialakítása, a nemzeti jogszabályok kidolgozása. A vitás ügyek alternatív rendezésének gyakorlati jelentősége azért is nőtt meg, mert az érintettek számára könnyebb hozzáférést biztosít a joghoz. Az egyéni szabadságjogok és a személyiségi jogok előtérbe kerülésével egyre fontosabb szemponttá vált az is, hogy az emberek ügyeik intézését ismét saját kezükbe vegyék, minden fél számára megnyugtató és a közösség érdekeit is szolgáló formában.

A fogyasztók jogérvényesítésének kérdése közösségi szinten az 1980-as évektől merült fel. Ettől kezdve fokozatosan foglalkozott az Európai Unió azzal, hogy megpróbálja tehermentesíteni a bíróságokat, amellyel egyben meggyorsítja az egyes fogyasztói érdek- és jogsérelmek miatt indult eljárások kimenetelét. Emellett törekedett arra is, hogy olyan fórumot és hatékony jogérvényesítési lehetőségeket teremtsen, amelyek a gyakorlatban az ügyek gyors elrendezését szolgálják.[5]

A fogyasztóvédelem terén az Európai Közösség nem alkotott külön irányelveket a fogyasztói jogok érvényesítésére vonatkozóan, így tehát a tagállamok hatáskörébe tartozik a jogviták eldöntésében illetékes szervezetek, valamint a részletes eljárási szabályok megállapítása. Az Európai Bíróság több határozatában általános elvként kifejtette ugyanakkor, hogy a közösségi anyagi jogok érvényesítése nem lehet kedvezőtlenebb, mint a nemzeti anyagi jogoké, illetve a közösségi anyagi jog érvényesíthetőségét is biztosítani kell.[6] A közösségi anyagi jogi szabályok azonban mégis érinthetik a nemzeti eljárásjogot, melynek egyik eszköze volt az Európai Bizottság által készített, 1993. november 16-án nyilvánosságra hozott Zöld Könyv.[7] Megvalósítandó feladata az volt, hogy elősegítse, és egyben meggyorsítsa a fogyasztók jogérvényesítési lehetőségeit a belső piac területén. Célul tűzte ki a határon átlépő kereskedelemmel, valamint szolgáltatásokkal kapcsolatos jogsérelmek minél gyorsabb orvoslását. Ennek keretében meghatározta feladatait, így különösen a fogyasztói jogsérelmek megfelelő orvoslására hivatott bírósági, illetve bíróságon kívüli eljárások (békéltető testületek, ombudsmani eljárások), valamint az ehhez szükséges nemzeti politikák megalkotását és megvalósítását.

Vizsgálatai és felmérései során kiderült, hogy a legtöbb államban léteznek a viszonylag kis kárértéket képviselő fogyasztói panaszok intézésére bírósági eljárások, illetve más, például békéltető testületi eljárások. Megállapította továbbá, hogy a tagállamok eljárási szabályaik felülvizsgálatával megpróbálták az eljárások idejét is lerövidíteni, azonban mindennek ellenére léteznek kisebb-nagyobb nehézségek a határon átnyúló kereskedelemmel és egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatosan. Ajánlásként javaslatot tett ezért olyan rendszer létrehozására, amelynek feladata, hogy állandóan figyelemmel kíséresse az említett területet érintő jogsértéseket.[8]

A Bizottság törekvései mellett az OECD irányelv[9] is hasonló célok megvalósítását tűzte ki elérendő célul. Ennek értelmében a fogyasztók számára korrekt, átlátható, hatékony, valamint

aktuális alternatív vitarendezési és jogorvoslati mechanizmusokat kell biztosítani felesleges költségek vagy terhek nélkül.[10] E gondolat jegyében a Bizottság (mindenekelőtt a fogyasztói panaszok peren kívüli rendezéséről szóló közleményében) többek között a jogi eljárások egyszerűsítését, a fogyasztók és a vállalkozók közötti párbeszéd javítását és a fogyasztói panaszok peren kívüli rendezését javasolta.[11] A tagállamokban elterjedt, a viták ilyen jellegű feloldását célzó eljárásaikban azonban jelentős eltérések voltak. Erre figyelemmel, az 1998. március 30-i közleménybe foglalt, 98/257/EK számú ajánlás[12] a viták peren kívüli rendezését lehetővé tevő mechanizmusokat minden tagállam részére javasolja, illetve meghatározza az ezekkel kapcsolatban követendő alapelveket.[13] Ez az ajánlás szervesen kapcsolódik az előbbieken bemutatott Zöld Könyvhöz, mivel olyan eljárásokat érint, amelyekben a felek mellett aktív szerepet kap egy harmadik szereplő, aki a jogsérelemmel kapcsolatban konkrét megoldást ír elő. Nem érinti azonban azokat, amelyekben ennek a harmadik személynek csak egyfajta közvetítő, a feleket egy kompromisszum felé terelni igyekvő feladat jut. A megoldás alkalmazását fogyasztói szervezetek és a kereskedők szervezetei is támogatják. Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelvének[14] 17. cikke negatív korlátot állít fel a nemzeti jogalkotás számára, melyben kimondja, hogy az a bíróságon kívüli vitarendezési módokat nem gátolhatja, ideértve a megfelelő elektronikus módozatokat is. A 17. cikk (2) bekezdése pedig megerősíti, hogy a tagállamok ösztönözni kötelesek a fogyasztói viták rendezéséért felelős testületek oly módon való működését, hogy azok az érintett feleknek megfelelő eljárási garanciákat biztosítsanak. Az ilyen testületeknek a 17. cikk (3) bekezdés szerint ajánlott tájékoztatni a Bizottságot minden jelentős döntésükről az elektronikus kereskedelem területén.[15]

Az ajánlás a fogyasztói jogsérelemek bíróságon kívüli intézésére hatáskörrel rendelkező szervezeteket, hatóságokat, valamint valamennyi olyan természetes és jogi személyt érint, akik ezekhez a hatóságokhoz kapcsolódnak és tartoznak felelősséggel. Megfogalmazta azt a célt, hogy a fogyasztók minél szélesebb körben vegyenek igénybe bíróságon kívüli vitarendező fórumot. Szükségességét az is indokolta, hogy a tagállami tapasztalatok azt mutatták, hogy a fogyasztói viták bíróságon kívüli rendezésének alternatív mechanizmusai igen eredményesek. Az ajánlás nem vonatkozik olyan eljárásokra, amelyek pusztán a felek összehozását kísérik meg, hogy meggyőzzék őket, és közös egyetértéssel találjanak megoldást a konkrét problémára. A Bizottság a gyors jogi megoldások elősegítése érdekében a következő hét alapelv megtartását írja elő:

1. A vitarendezési fórum függetlensége, a döntés pártatlanságának biztosítása: A fogyasztói panaszok intézése kapcsán az egy személy által hozott döntésekkel kapcsolatban követelmény, hogy az eljáró személy megfelelő szakismerettel, illetve gyakorlattal rendelkezzen, különösen jogi területen. Követelmény továbbá, hogy hivatali ideje megfelelő hosszúságú legyen, és csak alapos indokkal lehessen abból felmenteni. Ha az érintett személyt szakmai szövetség nevezi ki, további feltétel, hogy a kinevezése előtti három évben az eljárásba vont gazdasági szereplőnél nem foglalkoztatták.[16] Kollektív döntéseknél a függetlenség elve úgy érvényesül, hogy mind a fogyasztói, mind a gazdasági szereplő oldala egyaránt képviselve van a testületben.
2. Az eljárás és a testület tevékenysége átláthatóságának, egyszerűségének elve – transzparencia - (nyilvánosság): Tájékoztatni kell a feleket minden releváns tényről a jogvitával kapcsolatban, ennek keretében pontosan meg kell nevezni a jogsérelemet, illetve a jogsértést az intézkedésben, valamint az annak alapjául szolgáló alkalmazott jogszabályokat (jogi előírások, méltányossági szempontok, viselkedési kódexek). Fel kell tüntetni ezek mellett az eljárási költségeket, valamint a döntés jogi hatását, következményeit. Lényegében az az általános követelmény, hogy mindazok a garanciák megvalósuljanak, amelyek az általános bírósági eljárások keretében érvényesülnek.

3. Az eljárás kontradiktórius jellege:[17] Valamennyi érdekelt személy előterjesztheti érveit, és azok bizonyítékait, szakértő közreműködését kérheti, illetve megismerheti az ellenérdekű fél hasonló jellegű előadásait.
4. Hatékonyság elve: Jellemző az eljárásra, hogy ingyenes vagy nagyon olcsó. Biztosítani kell, hogy a fogyasztó ügyvéd, vagy más jogi képviselő igénybevétele nélkül is elindíthassa az eljárást (nincs ügyvédkényszer), valamint azt, hogy az minél rövidebb időn belül lezajlódjon. El kell ismerni továbbá, hogy a meghozott döntéseknek aktív, ügydöntő szerepe legyen, az illetékes testület figyelembe vehet bármely tényezőt a vita elbírálásánál.
5. Törvényesség (legalitás) elve: A fogyasztót a testület döntése nem foszthatja meg azon jogaitól, amelyek a testület székhelye szerinti országban őt kötelezően megilletik. Nemzetközi jogvita esetén pedig a Római Konvenció 5. Cikkelyének megfelelő esetkörben a testület döntése nem foszthatja meg a lakhelyének joga szerint őt megillető védelemtől.[18] Valamennyi döntést írásban vagy más alkalmas formában közölni kell az érintett felekkel, szükség szerint indokolva.
6. Szabadság elve (szabad választás): A feleket a testület döntése csak akkor kötelezheti, ha a kötelezettség lehetséges tartalmáról előzetesen tájékoztatást kaptak és azt kifejezetten elfogadták.
7. Képviselés elve: A felek az eljárás során képviselőt vagy egyéb segítőt vehetnek igénybe. Az Európai Bizottság 2001-ban újabb ajánlást tett közzé, ez volt a 2001/310/EK ajánlás,[19] amely tartalmazza a fogyasztói panaszok megegyezéssel történő megoldásának feladatát ellátó peren kívüli szervezetekre alkalmazandó alapelveket. Nemcsak általánosan, hanem konkrétan megfogalmazta, hogy mennyire létfontosságú a fogyasztói panaszok minél gyorsabb elintézése és olyan intézmények létrehozása, melyek ezt a problémát hatékonyan orvosolni tudják. Az Amszterdami Szerződés 211. Cikkelyére[20] hivatkozva megjelölte mindazokat a konkrét indokokat, amelyek mindenképpen szükségessé teszik, és egyben garantálják a fogyasztói érdekek olcsó és gyors elintézését, biztosítva azokat a jogokat, amelyek számukra a bírósági eljárások során járnak. Ennek megfelelően célkitűzés, hogy meg kell könnyíteni a fogyasztói jogok védelmének lehetőségeit, erősítve ezzel a fogyasztói érdekek érvényesítését és garantálva a hatékony jogvédelmet. A 98/257/EK ajánlás csak azon eljárásokat érinti, amelyekben egy harmadik személy avatkozik be a két fél közötti vitás kérdésbe, mellyel megoldást vázol feléjük. A jelen ajánlás nem érinti a 98/257/EK ajánlás előírásait, mivel itt nem olyan jogi helyzetről van szó, ahol egy harmadik fél aktívan beavatkozik a vitás felek fogyasztóvédelmi problémájába, és konkrét megoldást ír elő. Ebben a közösségi jogforrásban a harmadik fél kevésbé aktív szerepet vállal, összehozza a vitás feleket, és segíti őket a megfelelő és leggyorsabb megoldás megtalálásában. Ezen okok miatt fontos, hogy az ilyen eljárások keretében a pártatlanság feltétel nélkül érvényesüljön az említett harmadik személy vonatkozásában, hiszen mindkét felet ugyanúgy javaslatokkal kell ellátnia, és segítenie.

Az ajánlásban felsorolt elvek hasonlóak a korábbi ajánlásban foglaltakkal, itt is fontos szerepet kap ugyanis a pártatlanság elve.[21] Ennek értelmében a harmadik fél meghatározott időre van kijelölve, és csak az adott ügyben tartozik felelősséggel kötelezettségeiért. Egyik féllel sem állhatnak érdekellentétben (nem lehetnek összeférhetetlenek), pártatlanságáról és mindkét fél iránti illetékességéről az eljárás kezdete előtt információkat kell beszerezni. Az eljárás során garantálni kell az átláthatóságot[22] is, hogy a felek számára könnyen, egyszerűen hozzáférhetőek legyenek, különösen az eljárás működésére vonatkozó információkról, az ehhez kapcsolódó irányadó szabályokról (jogi előírások, méltányossági szempontok, etikai kódexek), az esetleges előzetes követelményekről, egyéb eljárási szabályokról, valamint az eljárás nyelvéről. Közzé kell tenni továbbá a döntés alapjául szolgáló tényeket, indokokat, ezeket mindkét fél számára hozzáférhetővé kell tenni. A hatékonyság elvének[23] biztosítása keretében gondoskodni kell arról, hogy az eljárás

könnyen elérhető és hozzáférhető legyen mindkét félnek például elektronikus eszközzel, függetlenül attól, hogy hol helyezkednek el. A fogyasztók felé ingyenesnek kell lenni, vagy a szükséges költségeket mindkét fél arányosan viseli (ez esetben minimális összeget jelent). Nincs ügyvédkényszer, ugyanakkor biztosítani kell a lehetőséget a feleknek, hogy képviseltessék magukat, vagy harmadik fél segítségét vegyék igénybe az eljárás bármely szakaszában. Az eljárásért felelős testületnek időközönként felül kell vizsgálnia az ügy előmenetelét, biztosítva azt, hogy eredményesen és megfelelő gondossággal foglalkoznak a felek vitájával. A korábbi ajánláshoz képest új elemként került be a méltányosság, tisztesség elve,[24] melynek keretében tájékoztatni kell a feleket arról, hogy hozzájárulásukat megtagadhatják vagy visszavonhatják az eljárásból bármikor, valamint arról is, hogy hozzáférhető a bírósági vagy más bíróságon kívüli orvoslási mód az eljárás bármely szakaszában, ha elégedetlenek az eljárás kimenetelével. A felek szabadon előterjeszthetik érveiket, adataikat, bizonyítékaikat, amelyek lényegesek lehetnek az adott ügyben. Ha az eljárás bármely szakaszában a harmadik fél lehetséges megoldást javasol a döntésre, minden félnek lehetősége van előadni saját álláspontját, bizonyítékait, és kommentálhatja a másik fél előadásait is. A feleket ösztönözni kell az eljárásban való együttműködésre, különösen a szükséges adatok rendelkezésre bocsátása tekintetében, amelyek a vita tisztességes eldöntéséhez szükségesek. Tájékoztatni kell a fogyasztót továbbá bizonyos kérdésekről, mielőtt megegyeznének a javasolt megoldásról. Övé a választás, akár megegyeznek, akár nem. A javasolt megoldás kevésbé előnyös lehet, mint egy olyan eredmény, amelyet a bíróság a jogi előírások alkalmazásával hozott. Az eljárás igénybevétele azonban nem gátolja meg azt, hogy egy másik bíróságon kívüli vitarendező mechanizmust válasszon, különösen a 98/257/EK ajánlás hatályán belül, vagy azt hogy saját jogi rendszerén keresztül keressen jogi orvoslást.[25]

Ugyanezen igények létjogosultságát erősíti meg egy másik nemzetközi jogforrás is, az Emberi Jogi Egyezmény,[26] melynek 6. szakasza részletesen leírja egy eljárás alapkövetelményeit. Ennek alapján az eljárásoknak mindenekelőtt pártatlan és független, valamint a törvény által elismert bíróság előtt kell folynia, továbbá fairnek, nyilvánosnak, és egy meghatározott időn belül lefolytathatónak kell lennie.

2002-ben a Bizottság újabb Zöld Könyvet adott ki, amely a polgári jog és a kereskedelmi jog területén alkalmazható alternatív eljárásokról, kezelési módokról szól, meghatározva ezen a téren a jövőbeni prioritásokat, külön is javaslatokat fogalmazva meg az Interneten létrejövő ügyletekkel összefüggő vitákkal kapcsolatban.[27] Azzal a céllal készült, hogy ennek alapján széleskörű konzultációt rendezzenek, és megvitassák a polgári jog és kereskedelmi jog területén lehetséges alternatív vitarendezés alkalmazásával kapcsolatban felmerülő jogi kérdéseket.

Az Európai Tanács kezdeményezésére a Bizottság a későbbiekben is aktívan foglalkozott a viták rendezésének egyes részterületeivel. Felhívta a tagállamokat, hogy segítsék a fogyasztóvédelmi szervezetek és a szakmai, gazdasági szervezetek közötti azon együttműködést, amely hozzájárul a viták peren kívüli rendezését szolgáló új rendszerek létrejöttéhez. Javasolta továbbá, hogy a tagállamok támogassák egy olyan nemzeti ún. kontakt-pontok létrejöttét, amelyek közösségi szinten adnak tájékoztatást a határon átnyúló ügyekkel kapcsolatos, peren kívüli megoldási lehetőségekről, s ehhez technikai segítséget is nyújtsanak.[28]

A legfontosabb cél az volt, hogy az alternatív vitarendezési fórumokat a tagállami határokon túlnyúló viták rendezésére is alkalmassá tegyék. A belső piac jellemzően a pénzügyi termékek terén is nagy választási lehetőséget nyújt a fogyasztók számára. Természetszerűleg megnő ezzel a külföldi szolgáltatóval kapcsolatba lépő ügyfelek és így a határon átnyúló szolgáltatást igénybe vevők száma. Az ilyen szolgáltatásokkal kapcsolatos vita rendezésekor, a gyorsabb és olcsóbb nem-bírói vitarendezés választása esetén, általában a szolgáltató székhelye szerinti

ország fórumához kell fordulni. Így, ha a fogyasztónak a lakóhelyén kívül igénybe vett áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban panaszja merül fel, elvileg a forgalmazó (gyártó), illetve a szolgáltató székhelye szerinti ország illetékes fórumát kellene megkeresnie. Ezt azonban számos körülmény akadályozhatja, például nyelvi nehézségek, az eljárás részletes szabályai ismeretének hiányai. Ezért jött létre 2001 októberében a tagállamokat, valamint Norvégiát és Izlandot magában foglaló EEJ-Net (European Extra-Judicial Network),[29] amelynek célja a fogyasztói panaszok peren kívüli rendezésének elősegítése. Ennek keretében az egyes tagállamokban felállított „clearing-house”-ok feladatává vált, hogy a tagállam határain túlnyúló panaszával hozzájuk forduló személynek segítséget, információt nyújtsanak, megtalálják a panasz rendezéséhez szükséges megfelelő peren kívüli vitarendezési fórumot.[30] Minden résztvevő kijelöl egy ilyen információs és segítségnyújtási kontaktközpontot, egy-egy országon belül valamennyi panaszt ez az egyetlen központ kezeli. Célja, hogy növelje a fogyasztók bizalmát, a határon átnyúló viták megoldására egyszerű, nem költséges, és hatékony eszközt kínálva. A Hálózat révén a fogyasztó segítséget kap a panasz azon vállalkozás szerinti állam peren kívüli rendezést szolgáló rendszeréhez történő benyújtásához, amelytől az árut vagy szolgáltatást vásárolta.[31] Így tehát a panaszos fogyasztónak elegendő a tagállamában működő segítő fórumhoz fordulnia, amely ugyan nem jogosult a vitában dönteni, de felvilágosítást ad, és szükség esetén továbbítja a fogyasztó beadványát a joghatósággal rendelkező fórumhoz.

A hálózatot kiegészíti a hasonló céllal, 2001 februárjában létrehozott FIN-Net,[32] amely nem más, mint az EU-tagállamokban, valamint Izlandon és Norvégiában működő, pénzügyi piaci szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő fogyasztói panaszok rendezésére jogosult, nem-bírói (alternatív) vitarendezési fórumok együttműködési hálózata. Már több mint 40 nemzeti taggal rendelkezik az Európai Gazdasági Térségre kiterjedően. Hasonlóan az EEJ-Net-hez, szintén határokon átnyúló, de pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő panaszokkal foglalkozik. Ilyen esetekben tehát a legközelebbi, a fogyasztó választása szerinti fórumhoz[33] lehet fordulni. Az így felkeresett FIN-Net tag, bár nem jogosult eljárni a vitában, de teljes körű információt nyújt a külföldi fórum eljárási szabályairól, és szükség szerint továbbítja a megkeresést a joghatósággal rendelkező fórumhoz. A fogyasztó tehát kapcsolatba léphet a saját tartózkodási országában lévő reklamációs irodával. Lehetőség van arra is, hogy a szerződés nyelvén vagy a szolgáltatóval való kapcsolattartásban használt nyelven nyújtsák be a panaszt, nem kell azt az eljárni jogosult fórum nyelvén megfogalmazni.[34]

A FIN-Net tagok hatékony együttműködése biztosítja, hogy a panaszok gyorsan, hatékonyan és megfelelő szakmai alapon kerüljenek elintézésre. Csak olyan fórumok lehetnek a tagjai, amelyek megfelelnek a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről szóló – fentebb részletezett - 98/257/EK bizottsági ajánlásban foglaltaknak.

Az Európai Unió információs hálózatának részét képezi az előbbiek mellett az ún. ECC-Net[35] (Euroguichets) is, a fogyasztók és a Bizottság között álló szervezet, amelynek feladata a belső piac adta lehetőségek legjobb kihasználásának támogatása, illetve a Bizottság folyamatos tájékoztatása a piac aktuális problémáiról. Történelmi fejlődését tekintve az 1991-ben felállított Euroguichet hálózat és az EEJ-Net összevonásával jött létre, így alakult ki az Európai Fogyasztói Központok Hálózata, amelyet a tagállamok és az Európai Unió közösen finanszíroznak. A központok feladata, hogy segítséget nyújtson az európai fogyasztók számára a belső piac működésének jobb megértésében, a benne rejlő lehetőségek kihasználásában, valamint hogy tanácsokat adjon a felmerülő problémák megoldására, különösen olyan esetekben, amikor határon átnyúló vásárlásokról van szó.[36] A Bizottság célja, hogy minden tagállamban jöjjön létre egy ilyen központ, és a fogyasztók olyan biztonságban érezzék magukat külföldi vásárlásaik során is, mintha otthon volnának.

Szinte valamennyi Európai Unió tagállamban, valamint Norvégiában és Izlandon működik Európai Fogyasztói Központ. Nem beszélhetünk azonban arról, hogy egységes gyakorlat vagy rendszer alakult volna ki abban a tekintetben, hogy a központok milyen keretek között működjenek. Vannak olyan országok, ahol civil szervezetek mellett tevékenykednek a Fogyasztói Központok, míg máshol a hatóságok működtetik őket. Mindez azonban nem befolyásolja a hálózat működését, mert az egyes Fogyasztói Központok feladatukat önállóan, a háttérintézménytől függetlenül látják el.[37] A határon átnyúló vásárlás korlátját jelenti többek között az a tény, hogy a fogyasztóknak nincs olyan bizalmuk a más tagországok eladói iránt. A fogyasztók több mint fele úgy véli, hogy a kereskedők a különböző tagállamokban kevésbé veszik figyelembe a fogyasztóvédelmi törvényeket, mint a saját országukban.[38] Problémát okoz ezen kívül az is, hogy nincsenek tudatában az igénybe vehető forrásoknak és támogatásnak, az európaiak kétharmada ugyanis nem tudja, hol kaphat tájékoztatást és tanácsot a határon átnyúló vásárlásra vonatkozóan.[39]

A már megtörtént határon átnyúló fogyasztói panasz esetében a gazdálkodó szervezet székhelye szerinti vitarendezési fórum jár el, e tagállam anyagi jogát és eljárási szabályozását alkalmazva. A fogyasztónak az idegen állam fórumához fordulásból adódó nehézségeit a saját nemzeti koordináló állomása segíti, illetve vállalja át. Mindez azt jelenti, hogy egy külföldi vásárlással, szolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentést megteheti a fogyasztó a nemzeti Fogyasztói Központban, ahol a panasz angol nyelvre történő fordítását követően megküldésre kerül a lefordított anyag a másik tagállam Fogyasztói Központjába. A gazdálkodó szervezet székhelye szerinti tagállam irodája egyrészt közvetlenül megkereséssel fordulhat a gazdálkodó szervezethez. Ha a megkeresés eredményes, általában nincs szükség további lépésekre, és a fogyasztói panasz rendezése eredményesen zárul. Amennyiben nem vezet eredményre, tájékoztatást nyújt az igényérvényesítési lehetőségekről, különös tekintettel az alternatív vitarendezési eljárásokról, valamint azok feltételeiről, mely a hazai Fogyasztói Központon keresztül jut el a panaszoshoz. A fentiekből következik, hogy az ismertetett eljárás írásbeliségen alapul. A fogyasztók személyesen vagy írásban (ez lehet elektronikus és hagyományos levél is) fordulhatnak a Fogyasztói Központhoz, de konkrét megkeresés esetén - elsősorban a fordítási feladatok miatt - elengedhetetlen az írásos forma.[40]

III. Az Európai Unió egyes tagállamainak gyakorlata

A tagállamokban kialakított bíróságon kívüli eljárásokra jellemző, hogy tagállamonként jelentős mértékben eltérőek. A bíróságon kívüli rendszerek lényege számos tagországban az, hogy alternatívaként szolgáljanak a bírósági eljárás mellett, vannak azonban olyan országok, ahol a bírósági eljárást megelőző, vagy azt kiegészítő eljárásként működnek. Az alternatív módszerek családjába alapvetően az arbitráció (döntőbíráskodás), a tanácsadás, a közvetítés (mediáció), a békéltetés, a panasz eljárás és a tárgyalás tartozik. Közös sajátosság, hogy a módszerek alkalmazása a felek önkéntes részvételén alapul. A legfontosabb különbség a felek döntési autonómiájában van. Az arbitráció során a konfliktus megoldásában az arbitrátor hozhat döntést, a tanácsadás során a tanácsadó megoldást javasolhat, a közvetítés során pedig a közvetítő döntést nem hozhat és megállapodást sem javasolhat.[41] Alapvetően három eltérő módszerű vitarendezés különböztethető meg:

1. a közvetítés, vagy mediáció, ahol egy független harmadik személy segít megoldani a felek közötti vitát, de a megegyezést nem erőszakolhatja ki,
2. az ombudsmani rendszer, ahol a szolgáltatókkal szemben ombudsman védi a fogyasztókat, valamint
3. a békéltetés, ahol általában testület ad megoldási javaslatokat a felek számára a vitás ügyben.[42]

Egységes közösségi gyakorlat tehát nincsen. Az alkalmazott lehetőségek tekintetében különbség van abban a vonatkozásban is, hogy milyen szervezeti forma működtetése alatt állnak. Vannak országok, ahol a központi államigazgatási hatóság feladata a fogyasztói

panaszok intézése.[43] Máshol, ahol nincs ilyen hatáskörű központi államigazgatási hatóság, a panaszok intézésére decentralizált, ún. jogvita bizottságok működnek,[44] amelyek működése és célja hasonló a skandináv rendszerhez azzal a kivétellel, hogy ezek nem állami igazgatási, hanem magánszervek. Jelentős szerepet kapnak továbbá a választott bírósági rendszer keretében rendezett fogyasztói jogviták is.[45] Az ombudsmani rendszer, amelynek valamilyen formája szinte minden nyugati országban működik, elsősorban az állampolgárok és a közhivatalok, hatóságok közötti viták elintézésére hivatott, amelyet egyre elterjedtebben használnak a magánszektorban is.[46] A fogyasztói jogviták rendezésére szolgáló békéltető testületek tehát az alábbi szervezeti, szervezési formákban jönnek létre:

1. a központi államigazgatás keretein belül és szervezeteként működő testület, melynek jellegzetessége, hogy állami döntés keletkezteti és fenntartását állami költségvetés finanszírozza,[47]
2. nem állami békéltető testületek, melyek különösen egy adott szektorban felmerülő jogviták rendezésére hoznak létre saját békéltető rendszert általában a kamarák vagy egyéb köztestületek mellett, melynek költségeit a kamarák viselik.[48]

Különbségek mutatkoznak abban is, hogy a fórum tagjait hogyan jelölik ki, több tagból álló testület esetén általában fogyasztóvédelmi szervezetek és a pénzügyi szolgáltatók is képviselve vannak; illetve a szakmai szervezetek részvételére milyen rendszert hoznak létre, állandó vagy eseti képviseleti rendszert. Az eljárásban meghozott döntés joghatása vonatkozásában is eltérőek a tagállamok szabályai. Egyes eljárásokban a döntésnek nincs kötelező ereje, az csak ajánlás jellegű, más esetben viszont csak a pénzügyi szolgáltatóra vagy mindkét félre kötelező.[49]

1. Hollandia

A választott bírósági rendszeren kívül számos lehetőség van Hollandiában a bíróságon kívüli vitarendezésre, amelyek közül a kötelező tanácsadás és a közvetítés a legfontosabbak. A kormányzati eljárásokkal kapcsolatos panaszokkal a (nemzeti parlament által kinevezett) nemzeti ombudsmanhoz lehet fordulni. A nemzeti ombudsman vizsgálatot indíthat, megalapozottnak vagy megalapozatlannak ítélni a panaszt, nem kötelező erejű határozatot adhat ki egy adott ügyben, és éves jelentésében közzéteheti ajánlásait. A kereskedelmi szervezetek által benyújtott egyéb kereskedelmi panaszokkal a magánjogi ombudsman foglalkozik. A legfontosabb magánjogi ombudsman a panaszok számát tekintve a biztosítási ombudsman. Sajátos jellemzőjük, hogy úgy avatkoznak be a vitába, hogy először megpróbálnak közös megoldást találni, majd a vita rendezésére nem kötelező erejű határozatot hoznak. Kötelező erejű határozatot a Bérlők Panaszbizottsága hoz az állami lakások bérléséről szóló törvénnyel összefüggő vitákban (például a karbantartással, a fűtés és az áramszolgáltatás díjával, a visszatérítéssel kapcsolatban).

A Fogyasztói Panaszbizottság Alapítvány (SGC) nemzeti hatókörrel rendelkező, bejelentett általános keretrendszer, amelynek feladata 30 olyan ágazati panaszbizottság létrehozása és fenntartása, amelyek az Alapítvány égisze alatt működnek. A panaszbizottságok tulajdonsága, hogy mindkét félre kötelező erejű határozatokat hoznak. Az adott panaszbizottság hatáskörének alapját a panaszbizottságban részt vevő kereskedelmi szervezetek tagjai által alkalmazott szállítási feltételek képezik. Ezek a feltételek tartalmazzák azt a kikötést, miszerint a fogyasztók a szállítóval kapcsolatos vitájukat rendes bíróság helyett panaszbizottság elé vihetik. A magánjogi ombudsmanokhoz hasonlóan a panaszbizottságok is csak a szakterületükhöz tartozó panaszokkal foglalkoznak, és természetesen olyan kérdésekkel, amelyekkel még rendes bírósághoz nem fordultak.

A bírósághoz fordulás előtt a felek minden esetben megkísérelhetik maguk rendezni konfliktusukat. Ez független segítőként működő közvetítő támogatásával is lehetséges. A

kereskedelmi közvetítés a büntetőjogi rendszer alkalmazási körén kívül eső csaknem minden konfliktus esetében lehetséges.

A panaszbizottságok határozata mindkét félre nézve kötelező, amely ellen fellebbezésnek nincs helye. A határozat felülvizsgálatának egyetlen módja, ha a megküldésétől számított két hónapon belül rendes bírósághoz benyújtják. A holland Polgári Törvénykönyv[50] szerint azonban a bíró csak kis mértékben vizsgálhatja felül a határozatot. Ez azt jelenti, hogy a bíró csak akkor nyilvánítja semmissé a kötelező erejű határozatot, ha az tartalmát vagy meghozatalának módját tekintve az adott körülmények között – ésszerű és tisztességes rendelkezések szerint – elfogadhatatlan. A panaszbizottság határozatát tehát a bíróságok csak akkor utasíthatják el, ha az figyelmen kívül hagyta az eljárásjog alapelveit, mint például mindkét fél meghallgatáshoz való jogát.

Ha a szállító egy kötelező határozatnak nem tesz eleget, a kereskedelmi szervezet garantálja, hogy tagjai a kötelező határozatnak megfelelően járnak el. Az ilyen garancia azzal jár, hogy a kereskedelmi szervezet átvállalja a panaszbizottság által a tagjára rótt kötelezettséget, amennyiben a szóban forgó tag önként nem tesz eleget a kötelezettségnek, és a határozat megküldésétől számított két hónapon belül nem fordul rendes bírósághoz a határozat felülvizsgálata céljából. Ez a teljesítési garancia biztosítja a panaszbizottság által hozott határozatok végrehajtását.

A közvetítési eljárást követően létrejött megállapodás nem rendelkezik a jogerős határozat erejével az ugyanis a holland Polgári Törvénykönyv szerinti megállapodásnak minősül. A felek azonban könnyen közjegyzői okiratba foglaltathatják megállapodásukat, így az ugyanúgy végrehajtható, mint a nemzeti jog szerinti ítélet. Ha a közvetítési megállapodás úgy jött létre, hogy a felek a bíró javaslatára vették igénybe a közvetítést, az egyezségi megállapodást a bíróság ítéletben megerősítheti.

Mivel a bíróságon kívüli vitarendezés a szokásos bírósági eljárás alternatívája, a határozatok ellen bírósági fellebbezésnek nincs helye. Mindazonáltal az alternatív vitarendezési eljárás alatt és azt követően is általános bírósághoz lehet fordulni az adott ügygel.

2. Olaszország

A fogyasztói ügyekkel foglalkozó békéltető testület 1993-tól működik a Milánóban található Kereskedelmi Választottbíróság alosztályaként. Hatáskörébe tartozik minden olyan szolgáltató és fogyasztó közötti vitás kérdés megoldása, amely a turizmussal, a kereskedelemmel, az építőiparral, a kézműiparral és az ingatlanpiaccal kapcsolatban merül fel a felek között. 1999 óta az elektronikus kereskedelemmel összefüggő jogviták esetében is eljár.

Működése hasonlóságot mutat a hazai békéltető testületével. Ennek megfelelően előzetesen felállítanak egy listát, a tagokat pedig az említett szektorok legjelentősebb szolgáltatói, valamint a fogyasztóvédelmi szervezetek jelölik, akiket további békéltetők vagy közvetítők egészítenek ki (többnyire nyugdíjazott tisztviselők, bírák, jogászok). A konkrét eljárásban egy tagot jelöl a fogyasztó, egyet a szolgáltató, plusz egy tagot a Választottbíróság. Az eljárás célja, hogy mindkét fél számára kedvező döntés szülessen a kis perértékű vitás ügyekben. Az eljárás népszerűségének egyik oka annak gyorsasága, általában 45 nap alatt sikerül azt befejezni.

Az eljárás során megszülető végzés – eltérően a magyar rendszertől – nem tekinthető határozatnak, olyan hatása van, mintha a felek szerződést kötöttek volna. Eszerint ha bármelyik fél megszegi azt, akkor úgy kell tekinteni, mintha szerződésszegést követett volna el, és annak jogkövetkezményeit lehet vele szemben alkalmazni.[51]

3. Spanyolország

Az alternatív vitarendezési eljárások közül a spanyolok a békéltetést, és a választottbírói eljárást alkalmazzák. A Spanyol Nemzeti Bank felügyelete alá tartozó hitelintézetek, valamint pénzváltó irodák szolgáltatásaival kapcsolatos fogyasztói panaszok kezelése pedig a Spanyol Nemzeti Bank szervezetén belül működő Servicio de Reclamaciones feladata. Panaszt bármely természetes vagy jogi személy benyújthat a bekövetkezésétől számított öt éven belül, de ennek előzetes feltétele annak bizonyítása, hogy már írásban megkísérelte rendezni a problémát az adott hitelintézettel. Akkor nyújtható be, ha a hitelintézet visszautasította a panasz intézését, vagy a hozott döntés nem elfogadható az ügyfél számára, vagy a benyújtástól számított két hónapon belül nem zárult le az ügy. A panasz alapjául szolgálhatnak a jogszabályok, az általánosan elfogadott banki gyakorlat, de akár a felelős és tisztességes működés érdekében elvárható banki magatartás megsértése is. Az illetékmentes eljárás során mindkét fél kifejtheti véleményét, indokolt jelentéssel zárul, végrehajtási rendelkezés nélkül. A döntés tehát kötelező, és nem fellebbezhető meg, ugyanakkor, ha a benne foglaltak nem teljesülése egyben jogsértést is jelent, akkor a Spanyol Nemzeti Bank megteszi a szükséges intézkedéseket.[52]

4. Svédország

Többféle peren kívüli eljárás létezik Svédországban, ezek között néhányat törvény ír elő, míg mások két vagy több magánjogi személy vagy testület megállapodásán alapulnak. A kötelező eljárások közül a legfontosabb az Országos Fogyasztói Panaszbizottság, mint állami testület által lefolytatott eljárás. Az 1968 óta a Belügyminisztérium érdekkörében működő független köztestület. A Bizottság kizárólag a vállalkozások és a fogyasztók jogvitáit vizsgálja, a fogyasztó kérésére. A testület szervezetének élén elnök, alelnök és az igazságért felelős igazgató áll. Előírás, hogy az elnök és az alelnök csak jogi végzettségű, bírói tapasztalatokkal rendelkező személy lehet, akiket a kormány nevez ki. Mellettük több más jogász, főleg bíró tevékenykedik, akik a tanács elnökeiként jelennek meg az adott eljárás során, akik - ellentétben az elnökkel és az alelnökökkel – nem főállású alkalmazottai a testületnek, és ugyancsak a kormány nevezi ki őket két éves időtartamra. Mellettük tevékenykedik több mint 200, az elnök által három évre kinevezett tag, akik valamely speciális terület elismert szakemberei. Ők képviselik egyrészt a fogyasztó szervezeteket, másrészt a szolgáltatók szervezeteit. Munkájukat és az elnök munkáját segíti az évente két alkalommal ülésező Tanács, melynek elnöke a testület elnöke, tagjai a Fogyasztóvédelmi Ügynökség Igazgatója – aki egyben a fogyasztóvédelemért felelős ombudsman -, illetve a Svéd Kereskedelmi Szövetség igazgatója is. Maga a testület osztályokra bomlik, amely osztályok egy területre specializálódnak, például a bankügyekkel, biztosításokkal kapcsolatos osztály. A különféle bizottságok tevékenységi köre némileg eltérhet egymástól, de általánosságban véve elmondható, hogy a szembenálló felek – például a biztosítótársaság és a kötvénytulajdonos – közötti viták rugalmas és pártatlan rendezésére törekszenek. A biztosítási ágazatban több bizottság feladatai közé tartozik, hogy a biztosítási esetekre egységes rendezési megoldást dolgozzon ki, így csökkentse a felmerülő jogviták számát. A bizottságokat elsősorban különböző vállalkozási megállapodások útján hozták létre, azonban létrehozóiktól teljesen függetlenül működnek. Néhány kivételes esettől eltekintve az eljárást írásban folytatják le. Ennek során bármelyik félnek lehetősége van arra, hogy konzultáljon képviselőjével vagy segítőjével, akiknek személyére nézve nincs semmilyen konkrét kikötés.

A testület egyrészt békéltető testületként funkcionál, ahol az egyes eljáró tanácsok a vitás ügyeket egyezség létrehozásával kísérik meg megoldani. Másrészt a testület munkatársai jogsegély szolgálatot működtetnek. Ennek keretében a fogyasztók, szolgáltatók és a nagyobb vállalatok alkalmazásában álló fogyasztóvédelmi tanácsadók telefonon jelezhetik, ha bármilyen problémájuk van, segítséget, tanácsot, információt kérhetnek tőlük. A rendszer

előnye, hogy ezzel gyakran a békéltető eljárás megindítása előtt elősegíthető a felek megállapodása, az egyezség létrejötte, ezzel pedig a vitás kérdés rendezése is. A felek előtt ugyanakkor az eljárás bármely szakaszában nyitva áll a bírósági igényérvényesítés lehetősége.

Az eljárás során születő határozat ajánlás jellegű, nincs kötelező ereje. Szemben a bírósági ítéletekkel és végzésekkel, a határozatok végrehajtása nem kötelező. Amennyiben azonban a vállalkozás kötelezi kereskedelmi szervezetét arra, hogy a határozattal összhangban járjon el, a polgári jog szerint szankcióval sújtható, például a szervezetből való kizárással. Miután Svédországban a peren kívüli vitarendezés a szokásos bírósági vizsgálat alternatívája, a határozatok nem fellebbezhetők meg a bíróságon. Mindazonáltal valamely peren kívüli vitarendezést folytató testület határozata nem akadályozza az eljárást, vagyis lehetőség van ugyanabban az ügyben peres eljárást kezdeményezni a rendes bíróságnál, az alternatív vitarendezés eljárás előtt vagy után. Amennyiben a peren kívüli vitarendezést folytató testület határozathozatalát követően nyújtják be a keresetet, szokásosan a vitarendező testület nyilatkozatát valamilyen módon belefoglalják az eljárásba.

A viták gyorsan és olcsón rendezhetők, az eljárás időtartam ugyanis 4 hónap általában, költségvonzatait pedig az állami költségvetés fedezi, a felek így költségek, díjak nem terhelik.[53]

5. Nagy-Britannia

A Nyugat-Európai országoktól eltérően Nagy-Britanniában ombudsmani rendszert alakítottak ki. Ennek lényege, hogy az ombudsmanok egy személyben jogosultak az ügy érdemét érintő kötelező döntést hozni, méghozzá a különböző szolgáltatások egy-egy csoportjára specializálódva. Elsőként 1981-ben került sor a Biztosításügyi Ombudsman tisztségének megteremtésére. Ezt követően 1993-ban 14 ombudsman megalakította az ún. Brit és Ír Ombudsmanok Társaságát. A tagság feltétele az volt, hogy a Társaság által meghatározott kritériumok teljesüljenek. Az egyik legfontosabb feltétel a függetlenség, attól a szervezettől, amely az adott ombudsmani tisztséget felállította, illetve anyagilag finanszírozza. Biztosításában nagy szerepet játszik az ellenőrzés, amely megosztva, két szerv hatáskörébe tartozik. Az ún. Tanács feladata az, hogy az ombudsman működését és kiadásait ellenőrizze, az ún. Testület pedig bevételeit, költségvetését ellenőrzi. Maga az ombudsman tevékenységével kapcsolatban a Tanácsnak felelős.

A második feltétel a hatékonyság, amely a tisztség előtt indítható eljárásokra vonatkozik. További kritérium a tisztességes és jogszabályoknak megfelelő eljárási rend kidolgozása, valamint a közjogi felelősségre vonhatóság érvényesítésének megteremtése. Amennyiben valamely ombudsmanként működő szerv az említett négy feltétel mindegyikének maradéktalanul eleget tesz, akkor lehet a Társaság teljes jogú, szavazati joggal rendelkező tagja. A jelentkezőket a mandátumvizsgáló Bizottság hallgatja meg, illetve dönt a tagság elnyeréséről.

A hatályos ombudsmani rendszerre jellemző,[54] hogy fokozatosan termék-specifikussá válik, vagyis az ombudsman hatásköre nem egy-egy speciálisszolgáltatói körhöz kapcsolódik, hanem egy-egy terméktípushoz, vagy szolgáltatásfajta-hoz. Ennek megfelelően külön ombudsman foglalkozik például az egészségügyi szolgáltatásokkal, a banküggyel, az építőiparral, vagy éppen a biztosításokkal.[55] A létrehozott Financial Ombudsman Service-re (a továbbiakban: Szolgáltató) vonatkozó új jogszabályok 2001-ben léptek hatályba. A Szolgálat igazgatóságát (board) a Financial Services Authority nevezi ki, míg az ombudsmanokat a Szolgálat igazgatósága jelöli ki. Az ún. chief ombudsman vezetésével működik a bank, biztosítási és befektetési területnek megfelelően három ún. principal ombudsman, illetve 13 ombudsman. Hatásköre gyakorlatilag minden pénzügyi piaci szolgáltatásra kiterjed. Panaszt a természetes személyek és az évi egy millió fontnál kisebb

forgalommal rendelkező gazdasági társaságok nyújthatnak be. Az eljárás során először egyezséget próbálnak létrehozni a felek között. Ennek sikertelensége esetén kerül sor a formálisabb második szakaszra, amely részletes vizsgálatot foglal magában és ombudsmani döntéssel végződik. A meghozandó döntés alapulhat jogszabályi rendelkezéseken, de nincs ahhoz kötve, ugyanis figyelembe vehet más forrásokat is (például helyes üzleti gyakorlat, etikai kódexek). A döntés a pénzügyi szervezetre nézve tartalmazhat kötelezést valamilyen tevékenység végzésére, kártérítésre, vagy a kettő kombinációjára. Lehetőség van továbbá a fogyasztónál felmerülő költségek pénzügyi szervezet által történő megtérítésére. A döntés a pénzügyi szervezetre nézve kötelező, de a fogyasztóra nem, számára nyitva áll a bírósági út.

IV. Záró gondolatok

Amint az látható, az alternatív vitarendezési eljárások lényege nem más, mint a fogyasztói jogvitában érdekelt felek közötti megegyezés létrehozása. Olyan megoldás keresése, amely valamennyi fél számára kielégítő, hatékony, olcsó, és könnyen érvényesíthető. A cél a bírósági eljárások elkerülése, az érintettek érdekeinek közelítése. Mindez azonban csak ott lehetséges, ahol ezek az eljárástípusok léteznek, és megfelelő módon vannak működtetve. Az Európai Unió fentebb ismertetett törekvései ezt a garanciát biztosítják, elősegítve a bíróságon kívüli vitarendezési módokhoz való hozzájutás lehetőségét is. Hatékonyságukat az igénybevételük népszerűsége bizonyítja, amelynek elősegítését fokozza a Közösséges belül a fogyasztói jogok egyre célzatosabb ismertetése, a tudatos fogyasztóvá válás jelensége, valamint a jogérvényesítés eszközeiről való széleskörű tájékoztatás is.

[1] A Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Karának V. évfolyamos nappali tagozatos hallgatója. Konzulens: dr. Sziora Veronia egyetemi docens és dr. Hajnal Zsolt egyetemi tanársegéd

[2] ADR: Alternatív Dispute Resolution

[3] <http://www.eandh.hu/mediacio/mediacio.html>, letöltés: 2008.10.22.

[4] Nemcsik Orsolya: Mediáció, avagy közjegyzők „új” szerepben –közokirat szerkesztés és hagyatéki eljárás a közvetítés tükrében; <http://jesz.ajk.elte.hu/nemcsik20.html>, letöltés: 2008. 10 22.

[5] Hegedűs Márta Anikó: A békéltető testületek szerepe a fogyasztóvédelemben. „Egy testületről”, Magyar Közigazgatás, 2003. (53. évfolyam), 6. szám, 378. oldal

[6] Németh Anita: Vitarendezés az Európai Unióban, Fogyasztóvédelmi Kódex, Közigazgatási és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1998, 80. oldal

[7] A Zöld Könyvek az Európai Bizottság által kiadott olyan vitaindító dokumentumok, amelyek egy meghatározott politikai területet érintenek. Ezeket a dokumentumokat elsősorban az érintett feleknek (szervezeteknek és egyéneknek) szánják, akik ezáltal meghívást kapnak a konzultációs folyamatban és a vitában való részvételre. Bizonyos esetekben a Zöld Könyvek később jogalkotáshoz vezetnek.

[8] Hegedűs Márta Anikó: idézett mű, 378. oldal

[9] Organisation for Economic Cooperation and Development – Gazdasági Együttműködés és Fejlesztés Szervezete, 1961-től működő nemzetközi szervezet, az 1948-ban alapított OEEC (Organisation for European Economic Cooperation, Európai Gazdasági Együttműködés Szervezete) utódja.

[10] www.oecd.org/dataoecd/61/39/38111194.pdf, letöltés: 2008. 11. 09.

[11] 1996-ban megjelent akcióprogramja ajánlásokat tartalmaz a tagállamok számára a fogyasztói jogviták elintézését szolgáló alternatív utak bevezetésére.

[12] Európai Közösségi Közlöny L115, 1998. április 17.

- [13] Zavodnyik József: Fogyasztóvédelem az Európai Unióban, Európai tükrő, 2003. (8. évfolyam), 1. szám, 41-42. oldal
- [14] <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001L0029:HU:HTML>, letöltés: 2008.10.22.
- [15] Marosi Zoltán: A fogyasztó védelme az elektronikus kereskedelemben avagy az Internet a vásárló szemével nézve, 37. oldal, <http://www.jogiforum.hu/publikaciok/32>, letöltés: 2008.10.23.
- [16] Baranovszky György: Fogyasztói panaszok, békéltető testületi eljárás, Fogyasztóvédelmi Egyesület Országos Szövetsége, Budapest, 2007, 47. oldal
- [17] Ellentétes eljárás elve: „adversarial principle”
- [18] Marosi Zoltán: idézett mű, 38. oldal.
- [19] Európai Közösségi Közlöny L109/56, 2001. április 19.
- [20] Az Európai Közösséget létrehozó Római Szerződés változásokkal egységes szerkezetbe foglalt változata, az Amszterdami Szerződés 211. cikk (korábban 155. cikk): „A közös piac megfelelő működésének és fejlődésének biztosítása érdekében a Bizottság ... ajánlásokat fogalmaz meg vagy véleményt ad az e szerződésben szabályozott kérdésekben, ha ezt a szerződés kifejezetten megfogalmazza vagy a Bizottság szükségesnek tartja...”
- [21] 2001/310/EK ajánlás II./A. pontja.
- [22] 2001/310/EK ajánlás II/B. pontja.
- [23] 2001/310/EK ajánlás II/C. pontja.
- [24] 2001/310/EK ajánlás II/D. pontja.
- [25] <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32001H310:EN:HTML>, letöltés ideje: 2008. 10. 22.
- [26] Az emberi jogok és az alapvető szabadságok védelméről szóló, Rómában, 1950. november 4-én kelt Egyezmény, melyet Magyarország az Egyezmény és a hozzá kapcsolódó nyolc jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 1993. évi XXXI. törvénnyel ratifikált.
- [27] Zavodnyik József: Fogyasztóvédelem az Európai Unióban, Európai tükrő, 2003. (8. évfolyam), 1. szám, 42. oldal
- [28] A Tanácsnak a fogyasztói panaszok peren kívüli rendezését ellátó nemzeti szervek közösségi szintű hálózatáról szóló 2000. május 25-i állásfoglalása, 10.3. és 10-11. pontok.
- [29] Másik elnevezése: Európai Peren Kívüli Hálózat (réseau extrajudiciaire européenne - EJE).
- [30] Fekete Orsolya: A fogyasztóvédelem aktuális kérdései, Magyar Közigazgatás, 2005. (55. évfolyam), 10. szám, 610-612. oldal
- [31] Zavodnyik József: Fogyasztóvédelem az Európai Unióban, Európai tükrő, 2003. (8. évfolyam), 1. szám, 42-43. oldal
- [32] Létrehozását az a felismerés motiválta, hogy a bíróság bevonása nélküli kárpótlás nehézsége akadályozza a határon átnyúló kereskedelemet, különösen az elektronikus kereskedelem fejlődését.
- [33] Ez az ún. „legközelebbi rendszer”, http://ec.europa.eu/youreurope/nav/hu/citizens/services/eu-guide/finnet/index_hu.htm#11489_1, letöltés: 2008. 10. 22.
- [34] Horváth Henrik: EU csatlakozás, pénzügyi felügyelet és fogyasztóvédelem, Európai Füzetek 58. A MEH Kormányzati Stratégiai Központ és a Külügyminisztérium közös kiadványa, Budapest, 2004, 16-17. oldal
- [35] European Consumer Center Network, az Európai Fogyasztói központok Hálózata.
- [36] Határon átnyúló vásárlásnak minősülnek bármely, az unió polgárai által – akár személyesen, akár távkereskedelemben – más tagállambeli kereskedőtől, vagy szolgáltatótól kezdeményezett vásárlások.

[37] A Magyarországi Európai Fogyasztói Központ működtetését az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület nyerte el az Ifjúsági Szociális Családügyi és esélyegyenlőségi Minisztérium által kiírt pályázaton.

[38] Emellett számos uniós polgár eleve kiszorul a határon átnyúló ügyletekből, mert ahhoz idegen nyelv ismerete szükséges. Csak a fogyasztók egyharmada hajlandó vásárolni egy másik európai nyelven.

[39] Forrás: http://www.efk.hu/pdf/news/INFO_ECC-Net_2006_szeptember_061018.pdf, letöltés: 2008. 10. 22.

[40] Az Európai Fogyasztói Központok létrehozása nem jelenti azt, hogy ez az egyetlen és kizárólagos útja a fogyasztóknak, határon átnyúló panaszaik rendezésére, ez csupán egy lehetőség. Azonban a határokon átnyúló kereskedelem, és ezzel együtt az ahhoz kapcsolódó fogyasztói panaszok számának növekedése fokozottan alátámasztja az Európai Fogyasztói Központ felállításának és működtetésének szükségességét, erősítve mind a hazai, mind a tagországbeli fogyasztói bizalmat az egységes piac előnyeinek kihasználása terén.

[41] A Munkaadó Lapja, X. évfolyam, 12. szám

[42] Hajnal Zsolt: The ADR as an extrajudicial way of civil procedure especially on consumer affairs (konferenciaelőadás, „Modern tendencies of the development of law and cooperation of different legal systems” The VII-th international Students’ Law Conference-St. Petersburg 2007. március 14.), a tanulmány kézirat formájában megtalálható: Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar, Európai Jogi és Nemzetközi Jogi tanszék, Debrecen 2008., 3. oldal

[43] Ilyen például Dániában a Fogyasztói Panaszok Irodája, vagy más skandináv országokban a hasonló elven működő fogyasztói panaszbizottságok.

[44] Hollandiában és Belgiumban.

[45] Spanyolországban és Portugáliában.

[46] Fazekas Judit: Fogyasztóvédelmi jog, Complex Kiadó Jogi és Üzleti Tartalomszolgáltató Kft., Budapest, 2007., 250-251. oldal

[47] Az 1970-es évek közepétől jellemző a skandináv államokban.

[48] Ilyen típusú testületek találhatók Németországban, Hollandiában, Nagy-Britanniában.

[49] Zavodnyik József: idézett mű, 43-44. oldal.

[50] Wetboek van Burgelijke Rechtsvordering, 7. könyv, 904. szakasza.

[51] Fazekas Judit: A békéltető testületekről avagy vitarendezés másként, Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, Budapest, 2002., 9-10- oldal.

[52] Horváth Henrik: Alternatív pénzügyi vitarendezés az EU-ban és Magyarországon, Fogyasztóvédelmi Szemle, 2004. (1. évfolyam), 3. szám, 41. oldal.

[53] Fazekas Judit: A békéltető testületekről avagy vitarendezés másként, Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, Budapest, 2002., 10-11. oldal

[53] 2000-ben egyesítették a pénzügyi szektorban korábban különálló ombudsmani szolgáltatásokat (az említett biztosítási és bank ombudsman).

[53] Fazekas Judit: A békéltető testületekről avagy vitarendezés másként, Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, Budapest, 2002., 12-13. oldal