

# Alkalmasak-e a békéltető testületek a fogyasztók védelmére?

FEKETE ORSOLYA

*tanársegéd*

SZTE ÁJTK

*Közigazgatási Jogi és Pénzügyi Jogi Tanszék*

## 1. Bevezetés

Az alternatív vitarendezési fórumok körébe tartozó békéltető testületre vonatkozó szabályozás alapjait a Fogyasztóvédelemről szóló törvény fektette le. A jogszabály 1998. január 1-jén lépett hatályba, kivéve éppen a békéltető testületekre vonatkozó fejezetet. A hatályba léptetés egy évvel történő eltolása annak elismerését jelentette, hogy a jogalkotói szándék ellenére a gyakorlati megvalósítás még akadályokba ütközött.

Jelen tanulmányban célokom annak áttekintése, hogy melyek a békéltető testületek működésének azon esetleges „gyenge” pontjai, amelyek generális jelleggel, vagy egyes specifikus területeken (elsősorban a pénzügyi fogyasztói vitákban) akadályát jelent(het)ik a hatékony működésnek; illetve, hogy valóban indokolt-e a pénzügyi fogyasztói viták elbírálására külön fórum létrehozatala?<sup>1</sup>

## 2. A békéltető testületekről részleteiben

### 2.1. Az eljárás célja

A békéltető testület *eljárásának célja* a fogyasztó és a vállalkozás közötti polgári jogi természetű jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése. E körben az elsődleges cél a vita egyezséggel történő lezárása. Ennek sikertelensége esetén pedig gyors, hatékony, költségkímélő eljárás keretében a testület eljáró tanácsa dönti el a kérdést.

Az eljárás törvényben meghatározott ismérvei is arra utalnak, hogy az valóban a hosszú, költséges és bonyolult bírósági eljárás alternatívája akar lenni.

### 2.2. A békéltető testület jogállása, működtetése

Jogállását tekintve a testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő *független szerv*. A működtetésben elvileg korábban az agrárkamarára is részt vett, a jogalkotó azonban praktikus okokból megszüntette ezt a lehetőséget; figyelemmel a gyakorlatra, azaz arra tényre, hogy a kereskedelmi és iparkamarákon kívül más kamarák nemigen vettek részt ebben.

<sup>1</sup> A tanulmány lezárásának időpontja 2010 decembere. Az ezt követő jogszabály módosítások nem képezték vizsgálatom tárgyát.

Ezen szervezeti megoldást sok vita övezi, időről időre fölvetve az *átalakítás* lehetőségét. A reformirányzatok egyike a *hatósági szervezetrendszer keretében való elhelyezést* tartaná szükségesnek, az NFH-t vagy a közigazgatási hivatalokat megjelölve „gazdaként”. Indokul a döntések szakmai színvonalának javulását, megalapozottabbá válását hozzák föl. (Gyakori tapasztalat volt ugyanis, hogy a korábban még NFH hatáskörébe tartozó nyilvánosságra hozatal akadálya a tartalmilag pontatlan, hiányos döntés volt.) A megoldás nyilvánvaló hátránya, hogy a hatósági szervezetrendszerhez való tartozás esetén is megkérdőjelezhetővé válna a függetlenség, továbbá, hogy az alapvetően polgári jogi jellegű viták feloldására hivatott szervezet hatóságok melletti léte a fogyasztókat is megzavarná. Az sem hagyható figyelmen kívül, hogy szakmai színvonal növelése sokkal egyszerűbben, a békéltető testületi tagokkal szemben támasztott szakmai követelmények változtatásával is elérhető. Ezt a megoldást tehát elvetném.

Önmagában a *kamarák* (legyen az bármely kamara) *mellé való telepítés* kérdése sem aggálytalan. E körben szintén a függetlenséget hozzák föl fő okként. Ennek a kérdésnek különös hangsúlyt adott a kötelező kamarai tagság megszűnése, figyelemmel arra, hogy a kamara szankcionálási lehetőségei a tagsággal nem rendelkező vállalkozók irányában megszűntek, és így valóban „csak” az infrastruktúra, a működési hely biztosításával tudnak hozzájárulni a testület működtetéséhez.<sup>2</sup> Ez sem probléma nélküli, ha belegondolunk, hogy a technikai, adminisztratív személyzet biztosítása (munkáltatói jogok gyakorlása, munkabér utalása) is e körbe tartozik, ami növeli a békéltető testület kiszolgáltatottságát. A kamarák mellett működő független testülettel kapcsolatos további elvi probléma, hogy a fogyasztók szubjektíve úgy érezhetik, hogy a vállalkozások érdekképviselői szerve mellett működő testület nem lehet elfogulatlan az irányukban. Ezt a bizalmi válságot azonban csak a gyakorlati tapasztalatok oldhatják föl. Megjegyzem, a gyakorlatban a fogyasztók bizalmának hiánya helyett sokkal inkább a vállalkozói oldal bizalmatlanságáról beszélhetünk. Ennek oka az a nemrégiben megváltoztatott korábbi szabály lehetett, hogy a testületnek kodifikációs hiányosság miatt nem volt lehetősége a fogyasztói panasz alaptalanság esetén történő elutasítására, így a vállalkozók úgy érezhették, hogy a „fogyasztónak úgymint mindig igaza van”.

A jogalkotó a *helyi önkormányzatok* számára is megteremti a lehetőséget, hogy a békéltető testület működtetésének feladataiból részt vállaljanak. Ez pénzügyi forrásokkal, technikai eszközökkel való támogatást, helyiség rendelkezésre bocsátását jelenthetné. Az önkormányzatok szerepe a fogyasztóvédelem ezen szegmensében sem mondható azonban kielégítőnek.

A függetlenséget, mint minden más szerv esetében a vezető választásának mikéntje, a személyi állomány rekrutációja és utasíthatósága, a finanszírozás kérdésköre határozza meg. Ehelyütt csupán a központi szerepű finanszírozás kérdésére térek ki. A törvény az állam feladatává teszi a költségvetési forrásokból történő finanszírozást, aminek mértékét a költségvetési törvény határozza meg. Az Fgytv. az összegnek a testületek között az ügyek számaránya szerinti differenciálását írja elő. Ez utóbbi rendelkezés a kamara és az illetékes minisztérium általi eseti megállapodásban rögzített forrásmegosztás

<sup>2</sup> A problémát megoldhatja az ismét kötelezővé teendő kamarai tagság, ami – amint arra már fentebb utaltam – napirenden lévő kérdés.

miatti elégedetlenség került a törvénybe. Korábban ugyanis csak az összeg töredéke került ügyszámarányosan felosztásra, így a nagyobb ügyforgalmú testületek hátrányba kerültek. Szintén éveken keresztül hangoztatott gond volt a minisztériumi források hónapokkal későbbi utalása. Emiatt nem egy szervezet működésének „visszafogására”, szüneteltetésére kényszerült, miután a kamarák sem előlegezték számukra a szükséges összeget.

### 2.3. A békéltető testület hatásköre és illetékessége

A testület *hatáskörébe* tartozik a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vita, a termék vagy a szolgáltatás minőségével, a termék biztonságosságával, valamint a termékfelelősség körében felmerült problémák rendezése.

A testület *illetékességét* az eljárást kezdeményező fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye (közös kérelem esetén bármelyiküké), ennek hiányában az érintett vállalkozás (képviselőtére feljogosított szerv) székhelye alapozza meg. A fogyasztó számára kedvező szabály, hogy az általános illetékességi szabályok mellett speciálisakat is felhívhat; a szerződés teljesítésének helye, illetve a vállalkozás székhelye szerint békéltető testülethez is fordulhat.<sup>3</sup> A testület illetékességi területe az őt működtető kamaráéhoz igazodik.<sup>4</sup>

### 2.4. A békéltető testület összetétele, szervezete

A békéltető testület elnökből (szükség szerint elnökhelyettesből) és tagokból áll. *Tagjainak száma* minimálisan tíz fő. A konkrét létszámról az elnök dönt az ügyek számának és jellegének figyelembe vételével.<sup>5</sup> Az ügy jellege, mint a tagok számát potenciálisan befolyásoló tényező a 2010. május 1-jei módosítással került be a tagok kijelölésének részletszabályait rögzítő jogszabályba.<sup>6</sup> Ennek pontos jelentését illetően – törvényi magyarázat hiányában – azonban csak találgathatunk. Az ügyek bonyolultsága mindenestre az eljárások időbeni elhúzódásához, így a testület leterheltségének növekedéséhez vezet, ami igényelhet magasabb tagi létszámot.

A tagok *megbízata*s három évre szól,<sup>7</sup> újraválasztás is lehetséges. Ez utóbbi azért lényeges, mert indokolt, hogy a megbízatás alatt felhalmozott szakmai tapasztalat a következő testület munkájának színvonalát is növelje. Nem szabad elfeledni azt sem, hogy az eljárás elsődleges célja az egyezés létrehozása a vitás felek között. Ennek létrejöttében pedig ez eljáró tagok eljárások során csiszolódott emberismeretének és konfliktuskezelő képességének is nagy szerepe van.

<sup>3</sup> Ez utóbbi nyilván csak akkor jöhet szóba, ha lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel nem rendelkező fogyasztóról van szó.

<sup>4</sup> Az Fgytv. fogyasztó fogalmának természetes személyekre való leszűkítése miatt a békéltető testület eljárását is csak ilyen személyek kezdeményezhetik.

<sup>5</sup> Az ügyszám, mint tagok számát meghatározó tényező vita nélküli. Erre tekintettel törölte el az országgyűlés a korábbi 30, illetve 40 fős maximum létszámot.

<sup>6</sup> 215/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet a békéltető testületi tagok kijelölésének szabályairól.

<sup>7</sup> 2012. január 1-jétől a megbízatás időtartama 4 évre nő.

A testület tagjainak megbízatását megelőzően 100 nappal az elnök meghatározza az új testület létszámát és kezdeményezi annak megalakítását. A tagok jelölésére paritásos alapon a fogyasztók érdekeinek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek és a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák, valamint a megyei agrárkamarák jogosultak.<sup>8</sup> A fogyasztóvédelmi szervezetek hirdetmény,<sup>9</sup> míg a kamarák közvetlen írásos felhívás útján szereznek tudomást a jelölés lehetőségéről, amire 30 illetve 45 napjuk áll rendelkezésre.

A tagnak jelölni felsőfokú végzettséggel és legalább kétéves igazolt szakmai gyakorlattal rendelkező személyt lehet, aki nem lehet korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen, büntetett előéletű, nem állhat a végzettségének megfelelő foglalkozástól (szakmai gyakorlattól) eltiltás hatálya alatt. Bizonyos bűncselekmények elkövetése esetén a jogalkotó szigorúbb feltételeket támasztva a büntetlen előéletet sem tekinti elegendőnek.<sup>10</sup> Ezen esetekben a mentesítés beálltától még további, a törvényben meghatározott időnek kell eltelnie a potenciális jelöltséghez.

Új elem, hogy a jelöltek között lennie kell *jogász* végzettségű és a jelölő szervezettel, vagy kamarával (annak tagjával) munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban a jelölést megelőző három évben nem álló személynek. Ennek oka, hogy egyedül, tehát nem tanácsban kizárólag ilyen paraméterekkel rendelkező személy járhat el.

A pénzügyi szervezetek képviselőinek kifogásaira reagálva a jogalkotó megpróbálta továbbá a pénzügyi természetű jogviták elbírálására alkalmasabbá tenni a békéltető testületet. Ennek érdekében előírás, hogy *valamennyi (!) pénzügyi szolgáltatási ágazat képviseltesse magát egy megfelelő végzettséggel és szakképzettséggel, továbbá szakismerettel rendelkező jelölttel*. A pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő fogyasztói jogviták rendezéséhez szükséges végzettségnek és képzettségnek elsősorban egyes gazdasági tárgyú alap és mesterképzések minősülnek, továbbá a jogász végzettség.<sup>11</sup> Önmagában ez nem elég; a PSZÁF-nál, az MNB-nél vagy a PSZÁF felügyelete alatt álló személyként, tevékenységgel, vagy felügyelete alá tartozó szervezetnél betöltött munkakörben eltöltött hároméves szakmai tapasztalat szükséges. Hiányolom, hogy bár a jogalkotó valamennyi pénzügyi szolgáltatási ágazat képviselőjét látni szeretné a testületben, nem határozza meg, melyek azok. E körben elegendő lenne utaló szabályként hivatkozni a hitelintézetekről és pénzügyi

<sup>8</sup> 2012. január 1-jétől a kamarák mellett a vállalkozások szakmai érdekképviseleti szervei is jogosulttá válnak a jelölésre.

<sup>9</sup> Egy megyei (fővárosi) napilapban, a Magyar Közlönyben és az illetékes minisztérium honlapján kell közzétenni.

<sup>10</sup> Pl.: hatóság félrevezetése, hamis tanúzás, gazdasági bűncselekmények, stb.

<sup>11</sup> Ezek pontosan: az alkalmazott közgazdaságtan alapképzési szak, a gazdaságelemzés alapképzési szak, a gazdálkodási és menedzsment alapképzési szak, a kereskedelem és marketing alapképzési szak, a nemzetközi gazdálkodás alapképzési szak, a pénzügy és számvitel alapképzési szak, az üzleti szakoktató alapképzési szak, a jogász, a közgazdasági elemző mesterképzési szak, a Master of Business Administration (MBA) mesterképzési szak, a nemzetközi gazdaság és gazdálkodás mesterképzési szak, a pénzügy mesterképzési szak, a számvitel, mesterképzési szak, a vállalkozásfejlesztés mesterképzési szak, a biztosítási és pénzügyi matematika mesterképzési szak, a gazdaság-matematikai elemző mesterképzési szak. Az alap- és mesterképzési szakok képzési és kimeneti követelményeiről szóló 15/2006. (IV. 3.) OM rendelet 2. számú melléklet, VII. fejezet 1–2., 4–5., 7–8. és 10. pontjában foglalt alapképzési szakon, továbbá 3. számú melléklet, V. fejezet 3. pontjában, valamint XI. fejezet 1–2., 4–5., 7., 9. és 12–13. pontjában foglalt mesterképzési szakon szerzett szakképzettség.

vállalkozásokról szóló törvény fogalom meghatározására.<sup>12</sup> Problémásnak látom továbbá a jogászvégzettség szerepeltetését a felsorolásban, figyelemmel arra, hogy akár még a PSZÁF-nál is betölthető olyan munkakör, ami jogászként nem feltétlen jelent elégséges pénzügyi ismereteket. E tekintetben tehát a felsorolt gazdasági tárgyú végzettségek megfelelő gyakorlattal való párosítását tartom szükségesnek. A pénzügyi végzettségre vonatkozó követelményeket a módosító törvény 2010. május 10-től rendelte alkalmazni; tehát a kérdés jelentőségére – különösen a pénzügyi válság által felszínre hozott nagyszámú fogyasztói panaszra – való tekintettel nem elégedett meg azzal, hogy a speciális ismeretek csak a testületek tagjainak 2012-ben történő újabb választásától kezdve legyenek reprezentálva.<sup>13</sup>

A megfelelő szakértelemmel rendelkező tagok jelölése azért is különösen fontos, mert az eljáró tanács a 2004. évi XVI. törvénnyel bevezetett módosítás eredményeként szakértőt nem vehet igénybe az eljárás során. Erre és a fent ismertetett szigorításokra tekintettel, joggal merül föl az egyéb szakmák gyakorlóival szemben is szigorúbb képesítési előírások, illetve gyakorlat előírásának lehetősége, illetve amennyiben a pénzügyi terület valóban a többtől elkülönülő, speciális kezelést igényel, úgy annak kivétele a békéltető testületi eljárások hatálya alól.

Az eredményes jelöléshez legalább két fogyasztói szervezetnek kell jelöltet javasolnia összesen annyi számban, ahány tag választására a hirdetés szerint jogosultak. Közöttük lennie kell a speciális képzettségi szabályoknak (jogász, pénzügyi szakember) megfelelő jelöltnek is. A fogyasztóvédelmi szervezetek előre meghatározott képviselői szavaznak a jelöltek személyéről, annyi szavazatot adva le, ahány tag megválasztása szükséges. A szakismerettel kapcsolatos többletkövetelmények megjelenését a szavazás végkimenete utánra is biztosította a jogalkotó. Jogász és az említett pénzügyi szakemberek kijelölésének elmaradása ugyanis a kijelölés érvénytelenségét vonja maga után, a szavazást meg kell ismételni. A kamarák jelöltállítását tartalmilag hasonló, azzal a különbséggel, hogy ott a szavazási procedúra helyett írásbeli kijelölés történik.

A békéltető testületi tag megbízatását a megbízatási idő lejártán túlmenően a kizáró okok valamelyikének bekövetkezte, a lemondás, a halál és az alkalmatlanná válás szüntetheti meg. A tag alkalmatlanságáról az elnök egyedül jogosult dönteni, míg az ő személye vonatkozásában a tagok közül, a jelölő szervezetek által választott háromfős testület dönt. Ez utóbbi logikus is, hiszen az elnök a testületi tagok közül éppen azok általi megválasztása révén emelkedik ki. A tag alkalmatlansága vonatkozásában is helyesebb volna a páratlan számú tagból álló döntéshozó grémium előírása, mert a jelenlegi szabály függelmi viszonyt teremthet a tag és az elnök között, ami a tag független eljárást veszélyeztetheti.

<sup>12</sup> 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról. 2. számú melléklet II/8. pont. A banki, a befektetési szolgáltatási, a biztosítási szolgáltatási ágazat, illetve a vegyes pénzügyi holding társaság került felsorolásra.

<sup>13</sup> A pénzügyi tárgyú fogyasztó vitákkal kapcsolatos megfelelő szakképzettség problémája 2011 júliusától más szintre helyeződik át, mivel a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe kerül a pénzügyi fogyasztói viták elintézése. A 2010. évi CLVIII. törvény jogi végzettséget és jogi szakvizsgát vagy közgazdasági egyetemi diplomát ír elő a tagság feltételeként. Ez a feltételrendszer a PSZÁF szervezeti és működési szabályzatában tovább bővíthető, de ennek jelenleg - a 2011. július 1-jétől kezdődő működésre tekintettel – még nyilván nincs nyoma, így a kérdés újbóli vizsgálata szükséges.

Az elnökhelyettes személyét az elnök jelölheti ki a testületi tagok közül, aki annak akadályoztatása esetén helyettesi funkciót tölt be.

A tagokkal szemben követelmény a független, pártatlan eljárás, az eljárás alatti és az azt követő időszakra is kiterjedő titoktartás. Nem lehetnek a felek képviselői, továbbá nem fogadhatnak el utasítást eljárásuk során. Minderről írásban nyilatkoznak a kijelölés elfogadásakor. Az utasíthatóság tilalmát szerencsésebb lett volna a másik oldalról (is) rögzíteni, azaz, úgy, hogy „a tagok eljárásuk során nem utasíthatóak”. Feltételezve, de meg nem engedve például egy elnök részéről történő utasítás elhárításának lehetőségét, a tag kerülne kényelmetlen helyzetbe, utalva itt például alkalmassága kérdésének az elnök általi megítélhetőségére.

### *2.5. A békéltető testület eljárása, döntései*

A békéltető testületi eljárást maga a jogalkotó nem tagolta részekre, a szakirodalomban azonban többféle csoportosítás is ismeretes. Ezek egyike Fazekas Judité, aki szerint az eljárás megindítása, a jogvita megvizsgálása, a határozathozatal, valamint a határozat utóélete kérdéskörök különíthetőek el.<sup>14</sup>

A testület eljárásának szabályait illetően 2008. szeptember 1. napján hatályba lépő módosítás számos korábbi kodifikációs pontatlanságot orvosolt. A módosítások másik részét (főként a határidők módosítását) a megnövekedett ügymennyiség indokolta.<sup>15</sup>

A békéltető testület főszabály szerint háromtagú tanácsban jár el. Az eljáró tanács egyik tagját az eljárást indító fogyasztó, a másik tagját a bepanaszolt vállalkozás jogosult kijelölni a tagok elnök által vezetett listájáról.<sup>16</sup> A tanács elnökét a testület elnöke jelöli ki.<sup>17</sup> Ha a felek bármelyike nem él a jelölés jogával, akkor azt az elnök teheti meg. 2012 januárjától a tanács tagjai között jogász végzettségűnek is kell lennie. Az elnök által egyszerűnek ítélt ügyekben jogosult egyedül eljáró tagot kijelölni.<sup>18</sup> Neki az említettek szerint már most jogász végzettségűnek kell lennie.<sup>19</sup>

A pártatlan eljárás a felek érdekeltségének kizárásával biztosítható. Ennek okán nem járhat el az a tag, akinek vagy aki hozzátartozójának személyi vagy vagyoni érdeke fűződik a vitás ügghöz, vagy egyéb okból elfoglult.

<sup>14</sup> V. ö.: FAZEKAS Judit: A békéltető testületekről, avagy a vitarendezés másként. Magyar Kereskedelmi és Iparkamara, Budapest, 2002. 19–31. o.

<sup>15</sup> Jelen tanulmányban a terjedelmi korlátokra figyelemmel mellőzöm az eljárás részletszabályainak ismertetését. Az érdeklődő olvasó a szerző más tanulmányaiban találkozhat ezzel.

<sup>16</sup> Ez tartalmazza a szakképesítésüket is, így a feleket az ügy tárgya és a képzettség közötti kapcsolat nyilvánvalóan orientálja a kiválasztásban.

<sup>17</sup> Tekintettel arra, hogy elviekben magát is kijelölheti, szerencsésebb volt a korábbi szabályozás megoldása, amely szerint a felek által kijelölt két tag jelöli a harmadikat. A jogalkotó szándéka nyilvánvalóan az volt a módosítással, hogy egy olyan személy kezébe tegye az eljáró tanács elnöke kijelölésének a jogát, aki a teljes tagságra rálátással rendelkezik. Figyelembe kell azonban venni, hogy az eljárásért kapott díjazás tekintetében különbség van a tagi és az elnöki minőség díjazása között (7 000 Ft illetve 10 000 Ft.), így ez visszaélésre ad lehetőséget. Bár nem jelentős, de kétségtelen anyagi előnyre tehet szert, aki gyakrabban jár el a tanács elnökeként. 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet a békéltető testületi tagok díjazásáról 2.§ (1) bekezdés

<sup>18</sup> Korábban a felek megítélése döntött az egyszerűség kérdésében. A szabályozás azonban kevésbé volt szerencsés, hisz a döntést laikusok kezébe helyezte, akiknek megítélését sokszor személyes sérelmeik is torzították.

<sup>19</sup> A felek azonban ilyen esetekben is kérhetik, hogy tanács folytassa le az eljárást.

A fentiek szerint az eljárás elsődleges célja a felek közötti *egyezség* létrehozása. A tanács ezt határozatával akkor hagyhatja jóvá, ha megfelel a jogszabályoknak. Ennek oka, hogy a határozattal jóváhagyott egyezség esetén állami kényszereszköz vehető igénybe.

Az egyezség elmaradása esetén a tanács határozatot hoz. Ez lehet *eljárást megszüntető határozat*, ha a fogyasztó a kérelmet visszavonja, a felek az eljárás megszüntetésében állapotodnak meg, az eljárás folytatása lehetetlen, vagy a tanács megítélése szerint nincs szükség döntéshozatalra (pl. megalapozatlanság esetén).

A szótöbbséggel hozott érdemi döntés alávetési nyilatkozat esetén *kötelezést tartalmazó határozat* jelent, ennek hiányában pedig *ajánlást*. A döntésben ki kell térni a kérelemben szereplő valamennyi indítványra, továbbá azt indokolni is kell. Az eljárási költségek összegéről és viseléséről *csak* a kötelezést tartalmazó határozatban kell rendelkezni. Egyezség esetén ez a kérdés a felek territóriuma, míg ajánlás esetén a törvény indokolása a költségviselésre kötelezés értelmetlenségéről beszél, mivel az nem kikényszeríthető. Ezt a logikát követve magát az ajánlást megtenni is értelmetlen, hisz az sem kikényszeríthető. Álláspontom szerint tehát kívánatos lenne a költségek kérdésének az ajánlásban való rendezése is. A lehetséges költségtételek felsorolásában egyébként a meghatalmazotti képviselő költségei nem szerepelnek, tehát a jogalkotó megadva minden szükséges segítséget és információt a személyes eljárást preferálja.

A tanács a határozatát, illetve ajánlását a meghozatala napján kell kihirdetni, továbbá 15 napon belül írásba foglaltan megküldeni a feleknek.

## 2.6. Jogorvoslat, nyilvánosságra hozatal, végrehajtás

A tanácstól a határozat vagy ajánlás kézbesítésétől számított 15 napon belül bármely fél kérheti annak *kijavítását*, az ügy érdemét nem érintő, azaz elírás jellegű, szám- vagy számítási hibák esetén. Szintén mindkét fél kezdeményezheti az ajánlás vagy kötelezés valamely részének *értelmezését*. A kihirdetésen jelen lévő feleknek a tanács nyilvánvalóan megadja a szükséges szóbeli tájékoztatást, így ennek az eszköznek a távolmaradó felek esetében lehet jelentősége.

A jogorvoslatok köréből a fellebbezést kizárva mind az ajánlás, mind a kötelezést tartalmazó határozat *hatályon kívül helyezése* kérhető a kézbesítéstől számított 15 napon belül, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg az Fgytv. ismertetett előírásainak, a békéltető testület hatáskör hiányában vagy a meghallgatás nélküli elutasítási ok fennállta ellenére járt el. A keresetet a békéltető testület ellen kell megindítani a székhelye szerint illetékes megyei bíróságon.<sup>20</sup>

Kizárólag a vállalkozás kezdeményezheti az ajánlás hatályon kívül helyezését, ha annak tartalma nem felel meg a jogszabályoknak. Ebben az esetben tehát nem eljárási jellegű hibákról, hanem az anyagi jogszabályok helytelen alkalmazásáról van szó. Érthetetlen azonban, hogy miért csak a vállalkozás, és miért csak az ajánlás tartalmával lehetne jogszabálysértés esetén elégedetlen.

<sup>20</sup> A látszat ellenére a per nem minősül közigazgatási pernek, amit a KGD 2006. 67. számú bírói döntés meg is állapított.

A tanács határozata nem jelent „ítélt dolgot”, a fogyasztó igényét polgári peres eljárásban is érvényesítheti, a hozott döntéstől függetlenül.

A békéltető testületek eljárásának eredményessége nagymértékben függ az *alávetési nyilatkozatok* számától. 2008 szeptemberétől erre általános jelleggel, a Magyar Kereskedelmi és Iparkamaránál tett írásos nyilatkozat formájában is sor kerülhet. Ezekről a nyilatkozatokról a kamara nyilvántartást vezet. Az alávetési nyilatkozat megtétele alól nem lehet visszakozni, azaz, ha a vállalkozás a kereskedelmi kommunikációjában igazoltan vállalta az alávetést, akkor ehhez kötve van függetlenül attól, hogy a konkrét eljárás során ezt nem ismétli meg. A törvény mindemellett lehetőséget biztosít a megtétellel azonos módon történő visszavonásra.

A nyilatkozatok csekély száma részben a kereskedelmi kultúra hiányosságaira vezethető vissza, részben pedig arra a többször említett tényre, hogy a kamara tagi körön kívül eső vállalkozásokra nem tud hatni. E vonatkozásban a kötelező kamarai tagság, valamint az alávetési nyilatkozatot tevőknek nyújtott esetleges kedvezmények lehetnének kedvező hatásúak.

Hatósági jogosítványok hiányában a békéltető testületek korábban gyakran küzdöttek azzal a nehézséggel, hogy nem kaptak visszajelzést határozataik utóéletéről. 2004. május 6-át követően hatályba lépő módosítás a fogyasztó kötelezettségévé tette, hogy a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat, illetve az ajánlásban foglaltak elmaradásáról értesítse a testületet. Más kérdés, hogy ez egy *lex imperfecta*, azaz egy olyan kötelezettség, amely elmaradásának semmiféle szankciója nincsen.

Általános vagy egyedi ügyben tett alávetési nyilatkozat hiányában a döntésben foglaltak teljesítését az önkéntességen túlmenően csak a *nyilvánosság* ereje segítheti. A fogyasztóvédelmi hatóság helyett immár a békéltető testület jogosult az ajánlást nem teljesítő vállalkozás adatait, az ügy rövid leírásával, a fogyasztó adatai nélkül *nyilvánosságra hozni*. A módosításban sokan a függetlenség egyik részlemét látják, látni kell azonban, hogy a nyilvánosságra hozatal is a békéltető testület szűkös költségvetési forrásait apasztja, így ez a változás a nyilvánosságra hozatal ellenében is hathat.

Az olyan ajánlás, amelynek bármely okból hatályon kívül helyezését kérték, a bírósági eljárás jogerős lezárásáig nem hozható nyilvánosságra. Mindez az adatvédelmi ombudsman fogyasztók jogait érintő adatok nyilvánosságának tárgyában született ajánlásában<sup>21</sup> foglaltakkal ellentétes. Álláspontom szerint tehát a tájékoztatáshoz való jogot előtérbe helyezve, a jogorvoslat tényét sem elhallgatva lehetőséget kellene biztosítani a nyilvánosságra hozatalra. A jelenlegi szabályozás ugyanis arra ösztönöz, hogy akár időhúzási céllal is megindítsa a vállalkozás a bírósági eljárást. Jól ismert jelenség ugyanis, hogy a fogyasztói közönség figyelme mindig a „botrány” kipattanásakor a legnagyobb, amely az idő múlásával lankad.

Az Fgytv. lehetővé teszi a választat visszaküldését elmulasztó és a meghallgatáson meg nem jelenő, tehát a közreműködés bármilyen formáját megtagadó vállalkozás adatainak közzétételét is. A törvény indokolása szerint ez azonban nem az alapvetően önkéntességen alapuló eljárás negligálásának, hanem a panaszkezelési hajlandóság hiányának szankciója. (A választat ugyanis lényegileg azonos a fogyasztói panaszra küldendő írásos válasszal.)

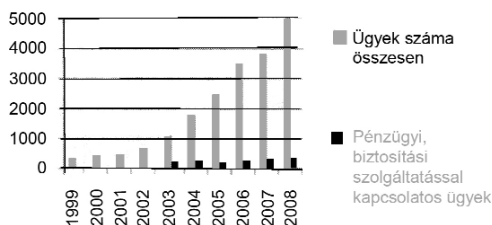
<sup>21</sup> <http://abiweb.obh.hu/abi/index.php?menu=aktualis/ajanlasok&dok=11559> (2010. 10.03.19.58.)



A határozatba foglalt egyezségben vagy a kötelezést tartalmazó határozatban foglaltak önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a fogyasztó az okirat végrehajtási záradékkal való ellátását kérheti, amelyet követően bírósági végrehajtási eljárás megindítása, tehát állami kikényszerítés lehetséges.

## 2.7. A békéltető testület szerepe a pénzügyi fogyasztói viták intézésében

A békéltető testületek hatásköre a korábban említettek szerint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitára, a termék vagy a szolgáltatás minőségével, a termék biztonságosságával, valamint a termékfelelősség körében felmerült problémák rendezésére terjed ki. Ebbe a körbe sok más mellett (építőipari szolgáltatás, közüzemi szolgáltatás, termékszavatosság, utazási szerződés, egyéb szolgáltatás) a pénzügyi fogyasztói viták is beletartoznak. Az ilyen tárgyú viták nem jelentkeznek kiemelt számban a többi ügghöz viszonyítva. Az alábbi ábra a kezdetektől fogva szemlélteti a békéltető testületek összűgyszámát, és azon belül néhány évre visszatekintve a pénzügyi viták összűgyszámához viszonyított arányát.



1. ábra.

A békéltető testületek ügyeinek száma 1999 és 2008 között, és 2003-tól kezdve a pénzügyi viták aránya a békéltető testületek előtt folyamatban lévő összes ügghöz viszonyítva<sup>22</sup>

Egészen 2010 kezdetéig semmi sem utalt arra, hogy a jogalkotó a vitás viszonyok egy részét kiemelten kezelné, ez a helyzet azonban a pénzügyi fogyasztóvédelem jelentőségének növekedésével arányban kezdett megváltozni.

2010 januárjától a Budapesti Békéltető Testület részévé vált az Európai Gazdasági Térségben működő FIN-Net-nek (Financial Dispute Resolution Network), miután az Fgytv. kizárólagos illetékességgel kijelölte a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvitákban való eljárásra.<sup>23</sup>

<sup>22</sup> [http://www.bekeltes.hu/admin/data/file/26\\_48-53\\_jav.pdf](http://www.bekeltes.hu/admin/data/file/26_48-53_jav.pdf) (2010.10.05.16.13.) Megjegyzem, hogy a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara gondozásában megjelent 10 éves a Békéltető Testület című kiadvány 1999-2002 között nem tartalmaz adatot az ügyek tárgy szerinti megoszlására nézve.

<sup>23</sup> A jogalkotói döntés ésszerűnek is tűnhet, hiszen a tájékoztatással és tanácsadással is foglalkozó FIN-Net tagoknak a 98/257/EK számú bizottsági ajánlásnak megfelelő alternatív vitarendezési fórumoknak kell lenniük, amelyek tevékenységüket – nevékből is adódóan – a pénzügyi területre koncentrálnak. Megjegyzem elvileg nincs akadálya több résztvevő szervezet kijelölésének egy adott államon belül. A magyar szabályozás sajátossága, hogy olyan jogvitában, amelyben magyarországi lakó- vagy tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó és más EGT tagállamban letelepedett vállalkozás között folyik, az eljárás feltétele az is, hogy a vállalkozás alávetési nyilatkozatot tegyen. Ennek hiányában a Budapesti Békéltető Testület a fogyasztót más EGT tagállambeli FIN-Net fórumhoz irányítja, és megadja a szükséges segítséget igénye érvényesítéséhez (tájékoztatás az eljárási szabályokról, kérelem továbbítása, stb.) 2011. július 1. napjától a PSZÁF Mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület veszi át ezt a szerepet.

2010 májusában lépett hatályba a békéltető testületi tagokkal szembeni fokozott szakmai elvárásokra vonatkozó szabály a pénzügyi természetű vitákban. Úgy tűnt, a jogalkotó így tett eleget annak a pénzügyi szervezetek részéről már évek óta hangoztatott igénynek, hogy ki kell küszöbölni a békéltető testületek laikus fórum jellegét a pénzügyi vitákban. A Bankszövetség ezzel összefüggésben például éveken keresztül egy pénzügyi /banki ombudsman létrehozásának szükségességét hangoztatta a pénzügyi viták eldöntésének fórumaként.<sup>24</sup>

2010 szeptemberében azonban a problémakör egy újabb fejezetéhez érkezünk, ami ismét a szakmaiság kérdése köré szerveződött. A vita a békéltető testületek és a PSZÁF között zajlott.

A békéltető testületek magukat egyre hatékonyabb és elismertebb, a jogszabályi változások miatt a pénzügyi viták eldöntésére is kompetens fórumnak tartották.<sup>25</sup>

Ennek ellenére – az elért eredmények egy részét megkérdőjelezve – törvényjavaslat benyújtására került sor a pénzügyi viták gyors és olcsó rendezését lehetővé tevő, a Felügyelet mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület létrehozására. A javaslat mintájául a Szerbiában és Luxemburgban már jól működő rendszer szolgált. A 2010. évi CLVII. törvényben testet öltött javaslat egy a PSZÁF elnökéhez rendelt, de független köztisztviselőkből álló, 2011. július 1-jétől működő testületről szól. A PSZÁF érvei szerint ezen szervezeti megoldás mellett szól a megfelelő szakmai színvonal vitathatatlan biztosíthatósága, valamint a Felügyelet mellé rendeltség okán a Felügyelet pénzügyi szervezetekre történő ráhatásának lehetősége. A Magatartási Kódex példája megmutatta, hogy a Felügyelet tud hatni az általa felügyelt szervekre, és úgy vélik, ez még egy olyan eljárás esetén is működhet, amely egyértelműen nem hatósági eljárás. A jelenlegi békéltető testületeket szerintük a pénzügyi intézmények nem tekintik kompetens fórumnak; válasziratot csupán a „feketelistára” való megjelenés elkerülése végett küldenek, érdemben azonban nem vesznek részt az eljárásban.

### 3. Összegzés – a békéltető testületek helye és szerepe

A polgári jogi természetű fogyasztói jogviták bíróság előtt történő rendezésének alternatívájaként a békéltető testületek merülnek föl.<sup>28</sup> Az a gyakran tapasztalt tény, hogy a fogyasztók ezen panaszaikkal gyakran nem a bíróságot vagy a békéltető testületet keresik meg, hanem a fogyasztóvédelmi felügye-

<sup>24</sup> Az OBH 4938/2008. számú ügyben a biztos idézi a Bankszövetség álláspontját.

<sup>25</sup> Baranovszky György nyilatkozata szerint a pénzügyi vitáknál sem az ügyek lezárását, sem a pénzügyi vállalkozások együttműködését tekintve nem találhatunk rosszabb mutatókat a többi ügyszékhöz képest. Kiemelendő a tíz éves munka révén elért ismertségük és a megyei szinten jelen lévő szervezetek miatt a fogyasztókhöz való közelségük is. <http://www.bkik.hu/25-Bekelteto-Testulet> (2010.10.03.20.35.)

<sup>26</sup> T/1480. számú törvényjavaslat. A pénzügyi viták elbírálására számos modellel találkozhatunk Európában. Megjelennek az egyes pénzügyi ágazatok (banki, biztosítási, befektetési, stb.) szerint tagolt pénzügyi vitarendező fórumok, csakúgy, mint a német területen elterjedt érdekszövetségek mellett szervezett testületek is.

<sup>27</sup> 2010. évi CLVIII. törvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről. A Pénzügyi Békéltető Testületek 2011. július 1-jén kezdik meg működésüket.

<sup>28</sup> A két eljárás valóban alternatívája egymásnak, figyelemmel arra, hogy a békéltető eljárás megindítása az elévülést megszakítja (Fgytv.28/A.§). Nem fordulhat tehát elő, hogy a fogyasztó a békéltető testületi eljárás miatt elmulasztja a bírósági igényérvényesítésre nyitva álló határidőt.

leteknél próbálkoznak eljárás indításával, rávilágít bizonyos – jelen tanulmányban helyet nem kapó – problémákra.<sup>29</sup>

A fogyasztói viták kapcsán a bírósági eljárások – azok hosszadalmassága és költségessége miatti – mellőzésének megoldását ehelyütt annak közjogi megközelítése okán szintén nem tekintem feladatomnak. E körben többek között a kis perértékű ügyekre vonatkozó eljárási szabályok felülvizsgálata merül föl időről időre.

A békéltető testületekkel kapcsolatban a felsorolt kisebb jelentőségű kérdések mellett (a tag alkalmatlanságának megítélése az elnök kizárólagos jogosultsága, eljárási költségviselés kérdéskörének mellőzése az ajánlásokban, az ajánlás hatályon kívül helyezése anyagi jogszabálysértés miatt kizárólag a vállalkozás által, stb.) két markáns problémát látok kirajzolódni.

Az egyik az *alávetési nyilatkozatok problematikája*, melyek hiányában a békéltető testületi eljárás többnyire csak szócséplés, az idő és a költségvetési források pazarlása. (Bár az egyezség lehetősége ilyenkor is nyilvánvalóan adott.) Az általános alávetési nyilatkozatok bevezetésének lehetősége kissé illuzórikunak tűnik az egyedi nyilatkozatok elenyésző száma miatt. A jelenlegi adatok szerint országosan mindösszesen 118 vállalkozás tett ilyen nyilatkozatot.<sup>30</sup> E körben az együttműködést megtagadó vállalkozások listájának internetes nyilvánosságra hozatala sem biztos, hogy megoldást jelent, figyelemmel arra, hogy pontosan azon fogyasztói körben elérhetetlen az internet, akiknél az előzetes tájékoztatás-tájékozódás preventív hatása is kevésbé érvényesül. Az internet használatával kapcsolatos felzárkóztató programok mellett alternatív tájékoztatási programok megvalósítása jelenthet megoldást. Számottevő lehet emellett a kamara presszionáló hatása is a kötelező kamarai tagság visszaállítása esetén.

A másik tárgyalandó kérdés a *békéltető testületi döntések szakmai színvonalának biztosítása*, ami leginkább a tagokkal szemben támasztott szakmai követelmények révén biztosítható. A problémát a pénzügyi válság nyomán jelentkező nagyszámú fogyasztói panasz, és a pénzügyi intézmények békéltető testületi eljárásoktól történő elzárkózása vetette föl különös éllel. Erre reagálva a jogalkotó először a pénzügyek terén való fokozottabb jártasságot biztosító alapképzettséget és ehhez kapcsolódó gyakorlatot írt elő. A PSZÁF békéltető testületi tagok irányában vállalt oktatási tevékenysége is hiánypótló lehet, bár kérdéses, hogy a hatóság vállalása vajon minden testület vonatkozásában érezteti hatását, vagy kizárólag a fővárosra koncentrálódik.

<sup>29</sup> A szerző a tágabb körű vizsgálódást lehetővé tevő PhD dolgozatában statisztikai adatokkal igazolja, hogy a fogyasztóvédelmi feladatot ellátó felügyeleti szervekhez benyújtott kérelmek jelentős hányada kerül elutasításra hatáskör hiányában. A fogyasztó hatáskörrel kapcsolatos tévedésének megvannak a maga „történelmi” okai. Az a tény tehát, hogy a fogyasztók érdekeinek védelmére hivatott szervek a jogfejlődés egy bizonyos szakaszában jogosultak voltak a fogyasztói jogvitákba való tényleges beavatkozásba, eredményezheti a bevált konfliktuskezelési sémák átörökíthetőségét. Ennek megváltoztatásában bizonyos oktatási és tájékoztatási metódusoknak van kiemelt szerepük. A probléma elhúzódásához véleményem szerint az is hozzájárulhat, hogy az üzletekben a fogyasztói panaszkezelési fórumok körében a fogyasztóvédelmi hatóság, a békéltető testület és a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek (pontosan nevesítve a helyben eljáró szervet) azonos helyen és módon kerülnek feltüntetésre, valóban azt a képzetet keltve kevésbé jártas fogyasztóban, hogy a felsorolt fórumok egymás alternatívái; problémája jellegétől függetlenül választhat közöttük.

<sup>30</sup> [http://bekeltetes.hu/index.php?id=alavetesi\\_nyilatkozatok](http://bekeltetes.hu/index.php?id=alavetesi_nyilatkozatok) (2010. 10. 05.16.10.).

Radikálisabb megoldásnak tűnik a PSZÁF elnöke mellé telepített Pénzügyi Békéltető Testület létrehozása, amely hangsúlyosan alternatív vitarendezési fórumként, és nem hatóságként működik 2011 júliusától. Hatékonyságában nyilvánvalóan szerepet kap majd a törvény azon rendelkezése, amely felügyeleti intézkedések alkalmazását teszi lehetővé a fogyasztói jogvita rendezésére vonatkozó rendelkezéseket megszegő pénzügyi szolgáltatóval szemben.<sup>31</sup> A Pénzügyi Békéltető Testületek szabályaira egyebekben a békéltető testületekre vonatkozó szabályozáshoz való nagyfokú tartalmi hasonlóság jellemző, ami miatt sajnos itt sem kerültek megváltoztatásra például az ajánlás nyilvánosságra hozatalának tilalmára, valamint az ajánlás hatályon kívül helyezésére vonatkozó, fentebb már kritika tárgyává tett szabályok.

A legfőbb gondnak azonban azt tartom, hogy jelenleg még nem látható: hogyan kívánja a jogalkotó elérhetővé tenni a fogyasztó számára a budapesti székhelyű testületet, szemben a megyei tagozódású békéltető testületekkel. A másik, az összegzésemben csupán megemlített problémakör: a fogyasztók rendszerszintű problémát<sup>32</sup> jelentő téves ismeretei az őket védő szervek hatásköréről még inkább összerosódhatnak a felügyelet mellé telepített békéltető testület esetén. Konkrét példával élve: a laikus fogyasztó nem érti majd, hogy a pénzügyi fogyasztói vitájával miért fordulhat a PSZÁF-hoz (a PBT és a PSZÁF közötti különbség nem feltétlen lesz nyilvánvaló), míg a fogyasztóvédelmi hatóság a békéltető testületekhez „küldi”?

Összegezve: a békéltető testületek működésének gyakorlata a fent meghatározott vonalak mentén valóban erősítésre szorul. A pénzügyi fogyasztói viták kiemelése az egyéb fogyasztói viták közül feltételezhetően a pénzügyi válság okozta fokozottabb nyomás eredménye. Nem kicsinyítve e terület jelentőségét, felmerül a kérdés, hogy valóban csak a pénzügyi fogyasztói viták igényelnek speciális szakismeretet, vagy a kör további bővülése várható? Magam részéről ez utóbbi lehetőségben a nélkülözhetetlen békéltető testületi intézmény errodálódásának veszélyét látom, így sokkal inkább a fentebbi reformok szorgalmazását látom szükségesnek.

<sup>31</sup> 2010. évi CLVIII. törvény 103.§.

<sup>32</sup> Értsd: annak indokolatlan leterheltségét.