

ALTERNATÍV VITARENDEZÉS A XXI. SZÁZADBAN -  
KÜLÖNÖS TEKINTETTEL AZ EURÓPAI UNIÓ ONLINE  
VITARENDEZÉSI PLATFORMJÁRA

Budapest, 2017

## **Bevezetés**

Jelen dolgozatban a magyar szakirodalomban hiánypótló jelleggel áttekintést nyújtok az online vitarendezés (OVR) témájáról, amely online technológiával támogatott alternatív vitarendezési eljárást jelent, illetve az Európai Bizottság által létrehozott online vitarendezési felületről. Az OVR lehetővé teszi a fogyasztók és a vállalkozások számára, hogy online úton rendezzék vitáikat. Ez különösen az online vásárláskor felmerült viták megoldásában nyújthat segítséget, illetve amikor a fogyasztót és a kereskedőt nagy földrajzi távolság választja el egymástól.

Az Európai Unió céljai közé tartozik, hogy magas szintű fogyasztóvédelem megvalósításán keresztül elősegítse a belső piac megfelelő működését annak biztosításával, hogy a fogyasztók a kereskedőkkel szembeni panaszukat önkéntes alapon független, pártatlan, átlátható, hatékony, gyors és méltányos módon érvényesítsék – történjék ez akár alternatív vitarendezési eljárásokat kínáló szervek révén, akár a nemrégiben felállított online platformon keresztül. Ezen bíróságon kívüli vitarendezési fórumok hatékony működését elősegítendő a Bizottság ajánlást is megfogalmazott, melyben megmutatkozik, hogy a bíróságok tehermentesítése és az alternatív vitarendezési módok elterjesztése egyértelmű cél a közösségi jogalkotásban.<sup>1</sup>

Dolgozatomban röviden ismertetem a fogyasztóvédelmi szabályozást, illetve annak változó természetét, amelyre az elektronikus kereskedelem fellendülése kiemelt hatást gyakorol. Az Európai Unió időszakonkénti felméréseinek felhasználásával áttekintem a rendelkezésre álló adatok alapján az utóbbi évek változásait, trendjeit Magyarországon az elektronikus kereskedelem tekintetében, illetve igyekszem más európai országok adatainak ismertetésével kontextusba helyezni a magyar e-kereskedelmet.

Tekintettel arra, hogy egyre több forrás számol be az alternatív vitarendezés pozitív eredményeiről, illetve az eljárások által megnyitott új távlatokról, a dolgozatban kifejtem, miért várható és remélhető, hogy a jövőben nagyobb szerepet kapjon a fogyasztói vitákban, különös tekintettel annak egyik új típusára, az online vitarendezésre.

A dolgozat végén értékelem az OVR mechanizmusát, illetve a Bizottság által létrehozott „Európa Önökért” portálon 2016 februárja óta elérhető online vitarendezési platform kritikáját adom.

## **Fogyasztóvédelem**

A fogyasztók a szerződéses kapcsolatokban kiszolgáltatott helyzetben érezhetik magukat a vállalkozásokkal szemben, ezért hazai, európai uniós, valamint nemzetközi szinten is kiemelt figyelemet szentelnek a fogyasztóvédelem jogterületének. Az Európai Unió szakpolitikai tevékenységének minden területén igyekszik előtérbe helyezni a fogyasztói érdekeket. Magyarországon a fogyasztóvédelmi politika kialakításáért a Nemzetgazdasági Minisztérium felelős.

---

<sup>1</sup> Lásd 2001/310/EK ajánlás

A fogyasztóvédelmet az 1970-es években piacgazdaság szereplői közötti egyenlőtlen erőviszonyok felismerése hívta életre, célja, hogy a piaci versenyt segítse azáltal, hogy a fogyasztóknak biztonságot és védelmet garantálva bátorítsa fogyasztásukat.<sup>2</sup>

Ahhoz tehát, hogy a fogyasztóvédelmi szabályozás megfelelően működhessen *facilitáló* és *védelmi* funkciót egyidejűleg kell kielégítenie; ösztönöznie kell a szereplőket a gazdasági életben való részvételre, amelynek alapvető feltételét a szerződési szabadság, ugyanakkor az erőfölényben fél visszaéléseinek gátat kell vetnie.<sup>3</sup> Így érhető el az egyensúly a piaci individualizmus és a fogyasztói jólét között.<sup>4</sup>

A szerződési szabadság a magánjog alapintézményei közé tartozik – amely magában foglalja a partnerválasztás-, a típusválasztás szabadságát, a tartalmi szabadságot, valamint a szerződéskötés szabadságát abban az értelemben is, hogy szerződés csak szabad akaratból köthető, abba senki nem kényszeríthető bele.

Az 1970-es években vette kezdetét a kereskedők és fogyasztók egyenlőtlen erőviszonyoknak a felismerése, és megjelent az arra való törekvés, hogy a jogalkotó ellensúlyozza ezt.<sup>5</sup> A szerződési szabadság elve ettől kezdve nem tekinthető abszolútnak. 1980-ban Ole Lando, koppenhágai professzor vezetésével megalakult az első szerződési jogi bizottság azzal a céllal, hogy az EK tagállamai számára kidolgozza a szerződési jog általános alapelveit. A bizottság 1995-ben tette közzé az Európai Szerződési Jog Alapelvei (Principles of European Contract Law - PECL) I. részét, amelyet később egy II. és III. rész is követett.<sup>6</sup> A PECL a szerződési szabadságot a jóhiszeműséghez, a tisztességes üzlethez és a benne deklarált egyéb alapelvek megtartásához köti. A közösségi jog tehát iránymutatást ad a feleknek, hogy milyen feltételekkel köthetnek szerződést, ezzel egyensúlyozva az alkupozíció esetleges egyenlőtlenségeit, illetve védelmet nyújtva a *gyengébb félnek*, aki az adott területen várhatóan korlátozott szakértelemmel és tapasztalattal rendelkezik. Ezen elvek az elektronikus szerződésekre egyaránt vonatkoznak.

A hagyományos papíralapúakhoz képest az elektronikus szerződések esetében a fogyasztók többletvédelmet is élveznek, hiszen ezek általában olyan fogyasztói szerződések, amelyet a szerződés szerinti termék vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a *felek egyidejű jelenléte nélkül* kötnek meg úgy, hogy annak érdekében a szerződő felek kizárólag távollevők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak, például számítógépet vagy manapság okostelefonokat. Ezek *távollevők között kötött szerződések*, melyek estén a vevő tehát nem vizsgálhatja meg, veheti kezébe a kiválasztott terméket, nem teheti fel kérdéseit közvetlenül a kereskedőnek vagy annak képviselőjének.<sup>7</sup> Ilyen vásárlások esetében a termék kézhezvételétől számított tizennégy munkanapon belül indoklás nélkül elállhat

---

<sup>2</sup> Laurence P. Feldman, *Consumer protection: Problems and prospects*. (St. Paul, Minnesota: West Publishing Company, 1976).

<sup>3</sup> Pablo Cortés, *Online dispute resolution for consumers in the European Union*. (New York: Routledge, 2011), 11.

<sup>4</sup> Adams, John Norman, and Roger Brownsword. *Understanding contract law*. (Hebden Bridge: Sweet & Maxwell, 2007).

<sup>5</sup> Pablo Cortés, *Online dispute resolution for consumers in the European Union*. (New York: Routledge, 2011), 11.

<sup>6</sup> Az I. rész a teljesítéssel, a nem teljesítéssel és a jogorvoslatokkal; a II. rész a szerződés létrehozatalának, érvényességének, értelmezésének és tartalmának kérdéseivel; a III. rész a szerződésen kívüli felelősség és a jogalap nélküli gazdagodás témakörével foglalkozik elsődlegesen.

<sup>7</sup> Lásd 2011/83/EU irányelv, illetve a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosításáról szóló 107/2017. (IV. 28.) Korm. rendelet

a fogyasztó a szerződéstől, még akkor is, ha a termék nem hibás. Csupán a termék visszaszolgáltatásának költsége terheli a fogyasztót, a vételárát a kereskedőnek harminc napon belül vissza kell térítenie. Az üzleten kívül kötött szerződések esetén is fennáll ugyanez a lehetőség - így például termékbemutatón vásárolt termékeknél, vagy akkor ha lakásunkon, munkahelyünkön keresnek fel minket azért, hogy vásároljuk meg a felkínált terméket.

## *Definíciók*

Az Európai Unió irányelvei a fogyasztóvédelmi szabályok tekintetében a kereskedők és a fogyasztók között kötött szerződésekre vonatkoznak. A szabályozás egyértelműsége érdekében szükséges a fogalmak pontos meghatározása. A továbbiakban a 2013/11/EU irányelv meghatározása szerint értendők az alábbi fogalmak:

- *fogyasztó*: bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból jár el;
- *kereskedő*: bármely természetes vagy jogi személy, függetlenül attól, hogy magán- vagy állami tulajdonban van-e, aki vagy amely kereskedelmi, üzleti vagy szakmai tevékenységi körét érintő célból jár el, beleértve azt is, ha helyette vagy nevében más személy jár el;
- *adásvételi szerződés*: bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a kereskedő átruházza vagy vállalja, hogy átruházza a fogyasztóra valamely áru tulajdonjogát, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti annak vételárát; ide tartozik minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt a tárgyát képezik;
- *szolgáltatási szerződés*: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a kereskedő a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás árát.<sup>8</sup>

## **A vásárlások változó természete, az elektronikus kereskedelem**

Nem újdonság, hogy a fogyasztói szokások átalakulóban vannak. Nagyszámban vannak jelen az interneten lebonyolított vásárlások, s bár időről időre napvilágot látnak az online vásárlás veszélyeiről szóló írások<sup>9</sup>, a magyarok körében is dinamikusan növekszik az interneten történő vásárlások száma és értéke is<sup>10</sup>. A rizikók mellett ugyanis az elektronikus kereskedelemnek számos előnye ismeretes: gazdasági szempontból többek között kisebb tranzakciós költséget, a szállítási, tárolási költségek csökkenését, a fokozott verseny hatására jobb minőséget és nagyobb választékot jelent a fogyasztó számára.<sup>11</sup>

## *Elektronikus kereskedelem*

---

<sup>8</sup> 2013/11/EU irányelv

<sup>9</sup> Lásd <http://24.hu/fin/penzugy/2017/04/20/adathalaszok-zaklatnak-a-telekom-neveben/>, illetve [http://hvg.hu/tudomany/20080720\\_online\\_vasarlas](http://hvg.hu/tudomany/20080720_online_vasarlas) Utolsó letöltés: 2017. 07. 22.

<sup>10</sup> Emilia Brozyna, Gregorz Michalsky, Guenter Blendinger, Ahmed Ahmidat, *The Limitations of E-commerce Development in Full Operating Cycle Firms: V4 Countries Case*. (Brno: Masaryk University, 2016), 17–19.

<sup>11</sup> Joseph E. Stiglitz, Peter R. Orszag, Jonathan M. Orszag, *The Role of Government in a Digital Age*. (Washington, DC.: Computer and Communications Industry Association, 2000).

„Elektronikus kereskedelemnek nevezzük a távollévők között, elektronikus eszközök által tett olyan jogilag releváns cselekményeket, amelyek egyedileg meghatározható jogalanyok között polgári jogi jellegű jogviszonyt hoznak létre, feltéve, hogy a jogszabály az elektronikus kereskedelemre vonatkozó rendelkezések alkalmazását nem zárja ki.”<sup>12</sup> Az az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény pedig az alábbi definíciót adja: elektronikus kereskedelem (vagy ekereskedelem) az árucikkek és szolgáltatások elektronikus úton - elsősorban interneten és számítógépes hálózatokon - való eladása, vásárlása, illetve cseréje.<sup>13</sup> Meglátásom szerint bár az utóbbi meghatározás tömörebb, laikusok számára is könnyen érthető, Kondricz és Tímár definíciója alaposabb, az elektronikus kereskedelem több kritikus, definitív elemére hívja fel a figyelmet.

### *Az elektronikus kereskedelem fogalmai*

Az elektronikus kereskedelmet elsősorban a létrehozó felek szempontjából osztályozzuk. Ezek elsősorban állami intézmények, vállalatok/kereskedők és természetesen fogyasztók lehetnek.<sup>14</sup> Az ez alapján megállapítható elektronikus kereskedelmi szegmenseket az 1. táblázat szemlélteti (a betűmozaik első betűje mindig a szolgáltatás nyújtóját jelöli):

1. táblázat - Az elektronikus kereskedelem szegmensei

	<b>állami intézmények (government)</b>	<b>vállalkozások (business)</b>	<b>fogyasztók (consumer)</b>
<b>állami intézmények (government)</b>	G2G	G2B	G2C
<b>vállalatok (business)</b>	B2G	B2B	<b>B2C</b>
<b>fogyasztók (consumer)</b>	C2G	C2B	C2C

A B2C (*business to consumer*) elektronikus kereskedelmi környezetben a vállalatok adják el online a termékeiket, szolgáltatásaikat a fogyasztók számára. A B2C a B2B-hez képes bár kisebb volumenű – hiszen például amíg egy autó elkészítéséhez számos B2B tranzakció szükséges (pl. a kerekek, ablaküveg stb. beszerzése), addig a kereskedő és a fogyasztó között egyetlen tranzakció zajlik (az autó megvásárlása) – jelentősége kiemelkedő, ugyanis ez az az elektronikus kereskedelmi forma, amellyel a mindennapi emberek találkoznak és tapasztalatokat szereznek. A dolgozat kereteit meghaladná az elektronikus kereskedelem minden szegmensének ismertetése, így ettől eltekintve a továbbiakban a B2C tranzakciók jellemzőit,

<sup>12</sup> Kondricsz Péter, Tímár András, *Az elektronikus kereskedelem jogi kérdései*. (Budapest, KJK-Kerszöv Jogi és Üzleti Kiadó, 2000), 71.

<sup>13</sup> Lásd az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény

<sup>14</sup> Rania Nemat, *Taking a look at different types of e-commerce*. (World Applied Programming 1, (2), 2011), 100–104.

trendjeit, illetve fogyasztóvédelmi vetületeit tekintem át.

### *Az elektronikus úton kötött szerződések létrejötte*

A magyar jogban az elektronikus jognyilatkozat sem írásbeli, sem szóbeli nyilatkozat nem lévén, ráutaló magatartásként értelmezhető.<sup>15</sup>

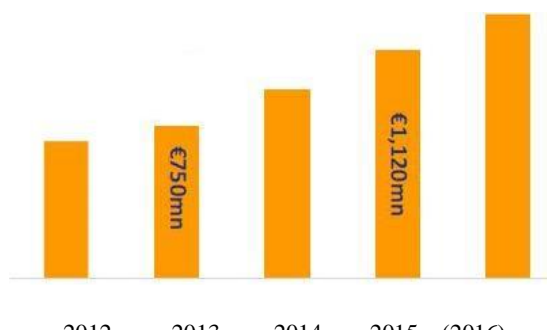
A szerződést létrehozó jognyilatkozat az elektronikus kereskedelem viszonylatában háromféle lehet: *e-mail* (ez leginkább az elküldött postai levélhez hasonlítható), *honlap* (ilyenkor egy gombra való ráklikkeléssel önmagában létrejön a szerződés – ez áll a legközelebb a ráutaló magatartáshoz), valamint *elektronikus ügynök* (az ügynök programozása szerint ajánlatot tesz, és akár szerződést is köthet).<sup>16</sup>

Az így létrejövő szerződések éppúgy váltják ki joghatásukat, mintha azokat hagyományos módon kötötték volna, a szerződések között tehát ilyen tekintetben nincs különbség.

### *Az elektronikus kereskedelem Magyarországon* <sup>17</sup>

Magyarország csaknem 10 millió fős népességének immár 76%-a internethasználó. Ez 6,4 millió főt jelent, akik közül 3 millióan vásároltak már vagy vásárolnak rendszeresen online felületeken. Amíg 2013-ban a B2C vásárlások pénzforgalma az országban 750 millió € volt, addig ez az összeg 2015-re 1120 millió €-ra nőtt (~45 %-os növekedés!), és bár a 2016-os pontos adatok még nem állnak rendelkezésre, a növekvő tendencia kétségtelenül folytatódni látszik.

1. ábra - Az elektronikus kereskedelem pénzforgalma Magyarországon (a 2016-os évre vonatkozó pontos



adat a dolgozat készítése idején még nem elérhető)

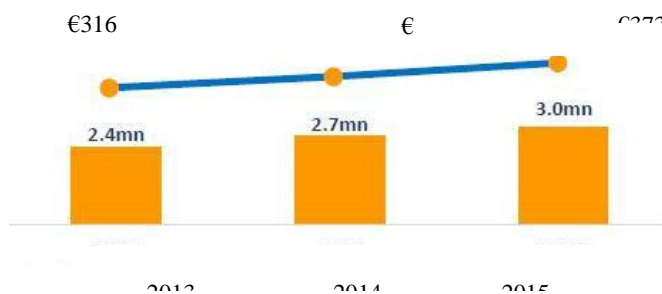
Nem csak az elektronikus kereskedelem pénzforgalma, az azt igénybe vevő fogyasztók száma is folyamatos növekedést mutat országunkban. A Magyarország elektronikus kereskedelméről szóló 2016-os bizottsági jelentés adatai alapján 2013-2015 között 600.000 új fogyasztó kapcsolódott be az e-

<sup>15</sup> Kondricsz Péter, Timár András, *Az elektronikus kereskedelem jogi kérdései*. (Budapest, KJK-Kerszöv Jogi és Üzleti Kiadó, 2000), 71.

<sup>16</sup> Marosi Zoltán, *A fogyasztó védelme az elektronikus kereskedelemben avagy az Internet a vásárló szemével nézve* (Tudományos diákköri dolgozat, 2001).

<sup>17</sup> Az alfejezetben feltüntetett adatok forrása: European B2C E-commerce Report, 2016

kereskedelemben. Az vásárlóknak nemcsak a száma, hanem az évente online elköltött pénz egy főre jutó összege is növekszik: az említett két év alatt 316 €-ról 373 €-ra, amely 18%-os növekedést jelent.



2. ábra - Az elektronikus úton vásárlók száma és átlagos költésük évente Magyarországon

Megállapítható tehát, hogy az online vásárlás összegráfordítás, népszerűség és gyakoriság tekintetében is erősen növekedett, egyre többen, egyre többször egyre többet vásárolnak online Magyarországon is.

Ez új kihívások elé állítja az elektronikus kereskedelmet, illetve annak szabályozását, hiszen a rohamos növekedés, az újabb szereplők – úgy fogyasztók, mint kereskedők – bekapcsolódása miatt egyre több elvárásnak kell megfelelnie az e-kereskedelemnek; újabb igényeket kell kielégítenie, és az is fontos, hogy minden vásárló számára megkülönböztetés nélkül elérhető legyen. Ennek egyik kulcsa az egységes, közösségi szintű fogyasztóvédelmi szabályozás, amelyet a 2011/83/EU irányelv 4. cikke deklarálnak. A tagállamok tehát nem vezethetnek be nemzeti jogukba az irányelvben megállapított rendelkezésektől eltérő – ideértve az eltérő szintű fogyasztóvédelmet biztosító szigorúbb vagy kevésbé szigorú – rendelkezéseket, melynek indokául szolgál, hogy a fogyasztóknak külföldi kereskedőtől való vásárlásaik alkalmával se kelljen külön gondot fordítaniuk arra, hogy adott nemzet szabályozását meg kelljen ismerniük. Ez főleg az esetleges elállások, panaszok érvényesítése esetében nehezítené meg nagyban a fogyasztó helyzetét, aminek gátló hatása lenne a külföldi kereskedőtől történő vásárlások tekintetében, hiszen több ráfordítást, információszerzést igényelnének az ilyen vásárlások a fogyasztó részéről. Az tehát, hogy nem minimumszabályozásról van szó, serkentőként hathat az Unió más országaiból történő vásárlásokra, ami összhangban áll az Európai Unió működéséről szóló szerződésben (továbbiakban: EUMSZ) deklarált egységes belső piac megteremtésének céljával – különös tekintettel az áruk szabad mozgására. A későbbiekben ezen elv megvalósulására még utalok.

Hazánkban az e-kereskedelem jelenlegi 2,7%-os részesedése a kiskereskedelemben európai szinten alacsonynak tekinthető, ám a 2016-os jelentés fentebb ismertetett jelentés Magyarország elektronikus kereskedelméről szóló adatai is egyértelművé teszik az elektronikus kereskedelemben rejlő egyre nagyobb szerepet betöltő gazdasági potenciált. A magyar vásárlók elsődlegesen ruházati, illetve információs technikai termékeket vásárolnak online – előbbi 178 millió €, utóbbira 78 millió € éves összforgalmat jelentett 2015-ben.

Az EUMSZ 26. cikkének (2) bekezdése értelmében a belső piac egy olyan, belső határok nélküli térség, amelyben biztosított az áruk és szolgáltatások szabad mozgása. A piac széttagoltsága az Unió versenyképességére – a gazdasági növekedésre, foglalkoztatásra, stb. – károsan hat. Fontos tehát, hogy a megfelelő piaci mechanizmusok mellett a fogyasztók bizalmát is élvezze a belső piac, ám a legutóbbi jelentések nem a bizalom magas fokáról számolnak be. A megkérdezett EU-s polgárok 61%-a csak a saját országának kereskedőitől mer vásárolni. Terméket és szolgáltatást sem rendelnének külföldről, mert a nyelvi problémák, a nagy távolság, vagy az eltérő jogszabályi környezet miatt nehezebbnek vélik egy esetleges reklamáció érvényre juttatását.

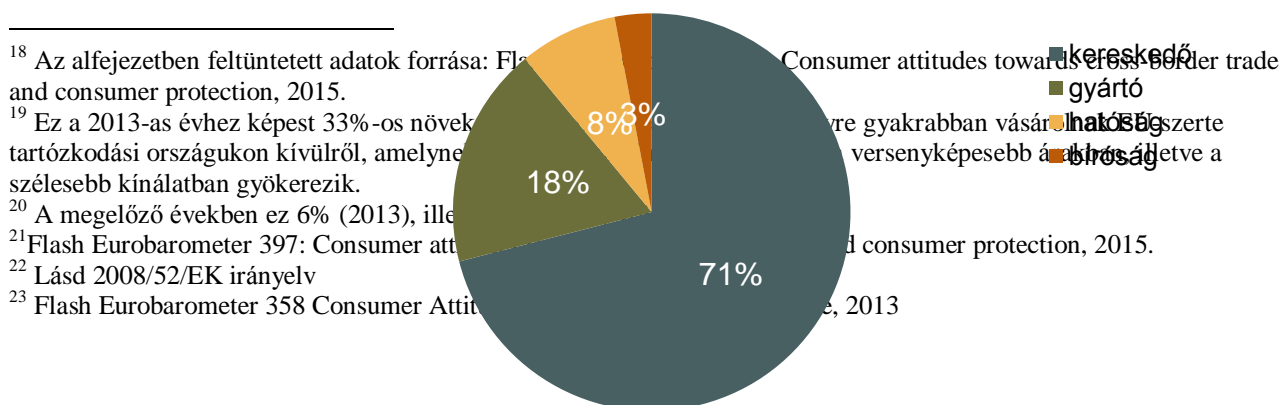
Az Ecommerce Foundation 2016-os felmérése szerint a magyarok az EU átlagtól kisebb mértékben választanak külföldi weboldalakat online vásárlásaik esetén. Míg az EU átlagot tekintve 16%<sup>19</sup>, addig a magyarok esetében az összes interneten történt vásárlások mindössze 11%-a történik nem hazai füllel, ám a felmérés egyértelmű növekedésről számol be e téren<sup>20</sup>.

### Vásárlói elégedettség, jogorvoslati lépések

A Bizottság 2015-ös felmérésében a magyar megkérdezettek közül 29% számolt be olyan esetről, amikor hazai kereskedőtől való vásárlás után olyan problémát tapasztalt a termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban, ami reklamációra adhatott alapot, ötéjük azonban nem tett semmilyen további lépést.<sup>21</sup> Ennek említett okai, hogy nem bíztak abban, hogy megfelelően orvosolni lehet az esetet; tartottak attól, hogy túl sokáig húzódna az ügy, illetve az esetek harmadában túl alacsonynak tartották az elszenvedett kárt ahhoz, hogy további lépések kezdeményezzenek – melyből arra lehet következtetni, hogy többekben is az az elképzelés él, hogy a fogyasztóvédelmi jogérvényesítés egy hosszadalmas és relatív költséges folyamat, mindazok ellenére, hogy a közösségi jogalkotás igyekszik ezen feltevést megdöntő szabályozást bevezetni.<sup>22</sup>

Azok, akik lépéseket kezdeményeztek 71% közvetlenül a szolgáltatóhoz, illetve a viszonteladóhoz fordultak panaszával, 18% a gyártót kereste meg, 8% kérte egy hatóság közbenjárását, 3% pedig a bíróság elé állította az érintett vállalkozást.

3. ábra - A vásárlói panaszok címzettjei (n = 26.590)<sup>23</sup>



<sup>18</sup> Az alfejezetben feltüntetett adatok forrása: Flash Eurobarometer 397: Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection, 2015.

<sup>19</sup> Ez a 2013-as évhez képest 33%-os növekedés, amely főként a nyugati tartózkodási országokon kívülről, amelynek a kínálatban gyökerezik.

<sup>20</sup> A megelőző években ez 6% (2013), illetve 5% (2012) volt.

<sup>21</sup> Flash Eurobarometer 397: Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection, 2015.

<sup>22</sup> Lásd 2008/52/EK irányelv

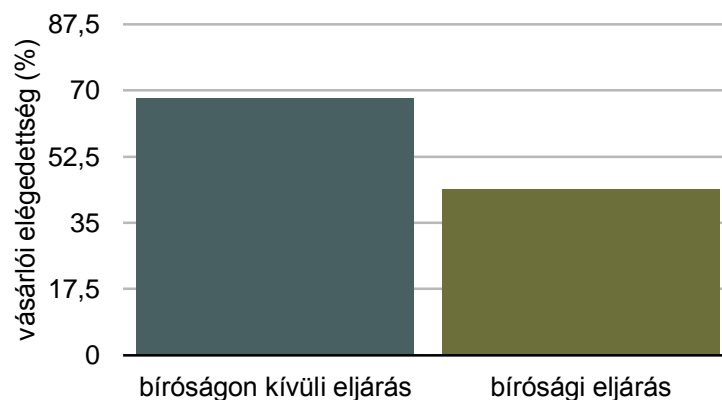
<sup>23</sup> Flash Eurobarometer 358 Consumer Attitudes towards cross-border trade, 2013



A polgárok érdekei tehát azt diktálják, hogy az adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatban felmerülő belföldi és határokon átnyúló jogviták rendezésére is egyszerű, hatékony, gyors és megfizethető módjaihoz férjenek hozzá. Ez növelheti a piac, illetve az EU belső piaca iránti bizalmukat. Amint azt a 3. ábra szemlélteti, a fogyasztók nagyjából tizede rögtön harmadik fél bevonásával igyekezett a felmerült problémát megoldani. Ezen esetekben – valamint olyan esetekben, ha a kereskedővel, gyártóval kezdeményezett tárgyalások nem vezetnek eredményre – juthatnak nagy szerephez az alternatív vitarendezési módok, ezeken belül az online vitarendezés. Ezen harmadik felek bevonását követően azonban eltérő elégedettségi szintekről számol be a jelentés.

A bírósági eljárás eredményével kevesebb, mint az abban résztvevők fele (44%) volt elégedett, míg egyéb hatóság közreműködésével a résztvevők több mint kétharmada (68%).

4. ábra - A harmadik fél bevonásával rendezett vitákkal való elégedettség százalékos értéke<sup>24</sup>



## Alternatív

## vitarendezés

Amennyiben a vitás felek konfliktusuknak nem találták meg közösen a megoldását, egy harmadik, bölcsnek és pártatlannak ítélt fél segítségével kísérelték ezt meg az ősi és az ókori társadalmakban is.<sup>25</sup> Ezek a bölcsök első lépésként a feleket abban próbálták segíteni, hogy maguk jussanak konszenzusra. Csak ennek eredménytelensége után került a döntés joga a harmadik félhez – ennek hagyománya később a római jogi kultúrában is továbbélt.<sup>26</sup> A 19. században nemzetközi konfliktusok esetében többször is sikeresen alkalmazták a mediációt, aminek hatására a nemzetközi diplomáciai tevékenység alapjává vált. A 20. századtól pedig egyre elterjedtebbé vált az alternatív vitarendezés. Ahogy azt Albert Fiadjoe írja, a 21. században is elfogadható, sőt *szükséges* részét képezi a peren kívüli tárgyalás és a mediáció a kreatív

<sup>24</sup> Flash Eurobarometer 358 Consumer Attitudes Towards Crossborder Trade, 2013

<sup>25</sup> Barrett, Jerome T., and Joseph Barrett. A history of alternative dispute resolution: The story of a political, social, and cultural movement. John Wiley & Sons, 2004.

Jerome T. Barrett, *A History of Alternative Dispute Resolution: The Story of a Political, Cultural, and Social Movement*. (San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2004)

<sup>26</sup> Földi András, Hamza Gábor, *A római jog története és intézményei*. (Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó, 2016).

jogászkodásnak (*creative lawyering*).<sup>27</sup> Magyarországon a kétezres évek elején jelent meg és vált egyre népszerűbbé.

Az alternatív vitarendezési eljárások (AVR) a fejlett demokráciákban kiemelkedő szerepet töltenek be. Az AVR lényegesen rövidebb idő alatt lefolytatható, mint a peres eljárások – általában 90 napon belül egyezség születik a felek között.<sup>28</sup> A bíróságok leterheltségének ismeretében ez az egyik legnagyobb előnye – a járásbíróságok, a közigazgatási és munkaügyi bíróságok, a törvényszék első fok, illetve a törvényszék másodfok ügyforgalmát együttesen tekintve, 2017. január-április időszakban az országos peres és nemperes ügyérkezés mennyisége 456.000 volt.<sup>29</sup> További előnye még a költséghatékonyság. Mind a felek, mind az állam részéről alacsonyabb ráfordítást igényel egy vita alternatív úton való rendezése. A 2009/2010. évi kísérleti bírósági mediációs program adatai alapján a teljes ügyvédi és bírósági költségcsökkentés mintegy 1 milliárd forint lehet abban az esetben, ha a bíróságok elé kerülő mediációra alkalmas ügyek *csupán* 30%-a valóban mediálásra kerül, és azok 2/3-a sikerrel zárul.<sup>30</sup> (Ez a számítás pedig egyáltalán nem földtől elrugaskodott, tekintve, hogy a munkaügyi jogviták alternatív eljárások keretében való megoldásának megegyezési aránya 93%-os volt Magyarországon 2008-ig.<sup>31</sup>) Elkerülhető a peres eljárásokban megjelenő győztes-vesztes felállás, hiszen a felek igényeihez rugalmasan illeszkedhet az eljárás, egyfajta bizalmi jellegről is beszélhetünk, amik mind serkentőleg hatnak a problémamegoldásra.<sup>32</sup> Lélektanilag pedig fontos az, hogy az emberek belső kontroll érzete ezek hatására növekedhet, és így önmagukra ténylegesen ható tényezőként tekinthetnek, akinek hatása van a velük történő eseményekre.<sup>33</sup> Ezáltal motiváltabbakká válnak a konszenzus keresésére, amely egyrészt az alternatív eljárások gyorsaságának, másrészt az ezt követő önkéntes jogkövetésnek, vagyis az egyezség betartásának magyarázataként szolgálhat.<sup>34</sup> Ehhez a ponthoz érve azonban meg kell említeni az eljárás hátrányait. Az önkéntesség következtében ugyanis nincs garancia az eljárás befejezésére. AVR esetén a nyilvánosság többnyire kizárt – bár a békéltető testületek ajánlása ezalól kivételt jelent – amely hátrálhathatja az eredményes befejezést, illetve nem is alkalmazható AVR minden esetben.<sup>35</sup>

Az AVR gyűjtő fogalom, amely alatt többnyire a bírósági úttal szembeni alternatíva értendő. Az AVR-nek számos típusa, több felosztása ismeretes, a 2. táblázat Kéri Ádám felosztását szemlélteti.<sup>36</sup>

---

<sup>27</sup> Albert Fiadjo, *Alternative Dispute Resolution: A Developing World Perspective*. (New York: Routledge-Cavendish, 2004), 1.

<sup>28</sup> Fürjes Balázs, Krémer András, Somodi Éva, *A mediáció és a bírósági eljárások kapcsolata Magyarországon 2009/2010. évi kísérleti bírósági mediációs program kiértékelése*. (Budapest, 2010).

<sup>29</sup> Lásd: [http://birosag.hu/sites/default/files/allomanyok/stat-tart-file/az\\_ugyforgalom\\_alakulasa\\_a\\_torvenyszekeken.pdf](http://birosag.hu/sites/default/files/allomanyok/stat-tart-file/az_ugyforgalom_alakulasa_a_torvenyszekeken.pdf)

<sup>30</sup> Fürjes Balázs, Krémer András, Somodi Éva, *A mediáció és a bírósági eljárások kapcsolata Magyarországon 2009/2010. évi kísérleti bírósági mediációs program kiértékelése*. (Budapest, 2010).

<sup>31</sup> Decastello Alice, *A közvetítői eljárás az egészségügyben*. (Doktori értekezés: Pécsi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola, 2008).

<sup>32</sup> Rác Zoltán, *Az alternatív vitarendezés (AVR) helyzete Magyarországon*. (Miskolci Egyetem, 2015).

<sup>33</sup> E. Jerry Phares, *Locus of control in personality*. (New York: General Learning Press, 1976).

<sup>34</sup> Rúzs Molnár Krisztina, *A mediáció az alternatív vitamegoldás rendszerében, különös tekintettel munkajogi szerepére*. (Doktori értekezés, Szegedi Tudományegyetem, 2005).

<sup>35</sup> u.o.

<sup>36</sup> Kéri Ádám, *Békéltetésben a jövő - Alternatív vitarendezési eljárások vs bírósági út - Típusok és szabályok*. (Jogi fórum, 2014). Elérhető: <http://www.jogiforum.hu/hirek/32584> Utolsó letöltés: 2017. 07. 31.

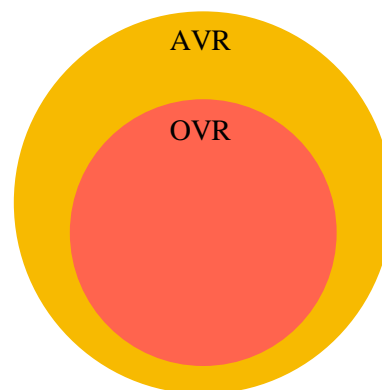
2. táblázat – AVR típusok és jellemzésük Kéri Ádám alapján

TÁRGYALÁS	VÁLASZTOTT BÍRÓSÁGI ELJÁRÁS	MEDIÁCIÓ	BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELJÁRÁSA
az ügyben érdekelt felek részvételével zajlik, célja a vitás ügyek érintettek általi közvetlen rendezése. Itt tehát külső személy egyáltalán nem kerül bevonásra – ezt egyesek nem is tekintik AVR-nek.	a felek pártatlan, szakértő felet jelölnek ki a vitájuk eldöntésére. Ennek menetét törvény szabályozza, s leginkább a multinacionális cégek veszik igénybe. Döntése a felekre kötelező.	a felek a konfliktusuk feloldásával egy külső személyt bíznak meg, akinek nem a végzettsége, hanem a személyes adottsága játszik fontos szerepet. A mediáció eljárása nem formalizált és nem eredményez döntést a mediátor által.	a békéltető testületek olyan testületek, melyek a vita megoldását egyezséggel kísérlik meg lezárni, de döntőbíróként is funkcionálnak. Alávetés esetén kötelező döntést is hozhatnak, egyébként pedig csupán ajánlást tehetnek.

## Online vitarendezés

5. ábra - Az AVR és OVR kapcsolata

Az online vitarendezés online technológiával támogatott alternatív vitarendezési eljárást jelent. Az OVR-szervezetek lehetővé teszik a fogyasztók és a vállalkozások számára, hogy online úton rendezzék vitáikat. Ez különösen az online vásárláskor felmerült viták megoldásában nyújthat segítséget, amikor a fogyasztó és a kereskedő gyakran nagyon távol vannak egymástól. 2010-ben minden ötödik, az egységes piacon árut vagy szolgáltatást vásárló uniós polgárnak valamilyen problémával kellett szembesülnie.<sup>37</sup> E vásárlóknak csupán töredéke folyamodott jogorvoslatért. Az ebből keletkező veszteség az EU GDP-jének mintegy 0,4%-át teszi ki.



<sup>37</sup> European B2C E-commerce Report, 2016

Az EU-ban több mint 750 AVR-szervezet létezik.<sup>38</sup> Ezek között nagy különbségek tapasztalhatók, ennek következtében az európai fogyasztók nem egyforma mértékben élhetnek a peren kívüli vitarendezés lehetőségével. Az egységes belső piac követelménye az alternatív vitarendezés terén tehát nem valósult meg, a különböző tagállamok polgárai más-más úton érvényesíthették ilyen irányú igényeinek. Az EUMSZ-nek való megfelelés érdekében ezen visszasság megszüntetése, a tagállamok ilyen különbségeinek kiegyenlítése céljából az Európai Parlament és a Tanács a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot.

### *Az Európai Unió online vitarendezési felülete*

*„Elfogadhatatlan, hogy ennyi fogyasztói probléma megoldatlan maradjon, és mindez azért, mert a fogyasztóknak nem áll rendelkezésükre hatékony eszköz a kereskedőkkel folytatott vitáik rendezésére. Ez kihat anyagi helyzetükre és az uniós piacba vetett bizalmukra is, és lelassítja az európai növekedést is. Ha elfogadják a javaslatokat, amelyeket ma előterjeszttek, az európai fogyasztók könnyebben, gyorsabban és olcsóbban oldhatják meg problémáikat függetlenül attól, hogy az EU-ban hol és miként vásároltak árut vagy szolgáltatást.”*

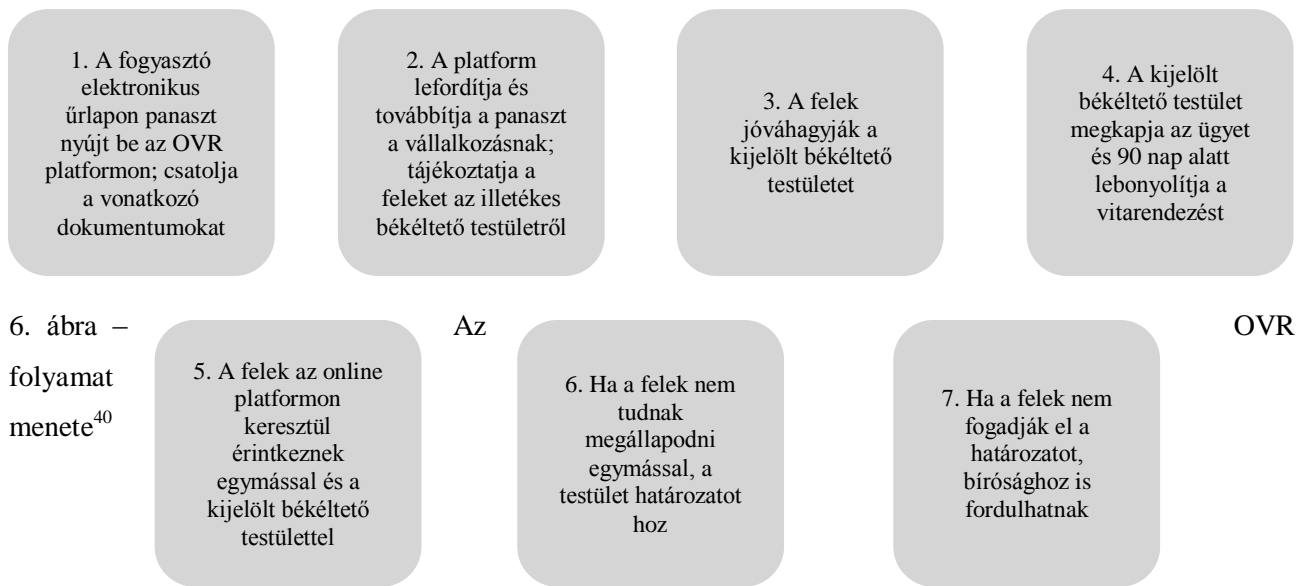
Ezen indoklással terjesztette elő javaslatát John Dalli, egészség- és fogyasztóügyekért felelős európai biztos. A rendelet szerint az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött szerződésekkel összefüggő pénzügyi fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló kommunikációt ezen a platformon keresztül kell a fogyasztóknak biztosítani.<sup>39</sup> Az online vitarendezési platform 2016. február 15-től elérhető a fogyasztók számára. A Rendelet hatálya közvetlenül kiterjed a Magyarországon székhellyel rendelkező pénzügyi szolgáltatóra, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban pénzügyi fogyasztói jogvita merül fel. A fogyasztó a Rendelet szerint online vitarendezési platformon keresztül online kezdeményezheti a jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezését a közösen megválasztott vitarendezési fórumnál. Magyarországon a pénzügyi fogyasztói jogviták rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület jogosult. A folyamat menetéről a 6. ábra nyújt áttekintést.

---

<sup>38</sup> Ezen szervezeteken működésén kívül esik a legtöbb nagy kereskedelmi – pl. internetes aukciós – oldal, melyek saját vitarendezési felülettel rendelkeznek. Ezek először a felek közti tárgyalás lehetőségét kínálják fel. Amennyiben e folyamat mindkét fél számára elfogadható eredmény nélkül zárul le, az oldal mint harmadik közvetítő szereplő lép be a konfliktusba. Részletes áttekintésért lásd: Council, Civil Justice. *Online Dispute Resolution for Low Value Civil Claims 2015*, 13–19.

<sup>39</sup> A platform az alább linken érhető el:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU>



6. ábra –  
folyamat  
menete<sup>40</sup>

Az

OVR

Az OVR-rendelet tehát egy egységes, uniós szintű online platformot hozott létre az interneten vásárlók és a kereskedők számára, amelyen keresztül rendezhetik egy vásárlás kapcsán felmerült szerződéses vitáikat.

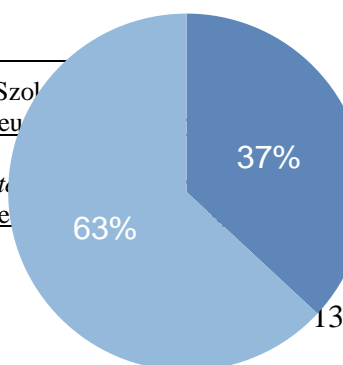
A platform felállása óta összesen 38.219 panasz került ilyen módon benyújtásra – a nagyságrend szemléltetése érdekében jegyzem meg csupán, hogy az eBay rendszerén belül évi 14 millió vitát folytatnak le.<sup>41 42</sup> (Az EU OVR felületén panaszok számát tekintve leggyakoribb ágazatok a ruházati cikkek (11%); légitársaságok (10%); információs és kommunikációs technológiai termékek (8%) voltak.<sup>43</sup>)

A felület legnagyobb előnyét az adja, hogy a fogyasztó végig saját anyanyelvén bonyolíthatja le a folyamatot, a nyelvi akadályok így nem szabnak gátat a tudatos vásárlói lét belső piacon való kiteljesítésének. A rendelkezésre álló adatok szerint viszont nem használják ki a felhasználók az ezen a téren nyújtott lehetőségeket. (A továbbiakban a OVR felületen elérhető statisztikai adatokat ismertetem, értelezem.)

5. ábra – Az egy-, illetve több tagállamot érintő panaszügyek aránya

Ahogy azt az 5. ábra szemlélteti, az ügyeknek alig több mint egyharmadában van szó olyan

- több tagállamot érint
- egy tagállamot érint



<sup>40</sup> A Képviselői Információs Szolgálat

<sup>41</sup> Elérhető: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/statistics?event=main.statistics.show> Utolsó letöltés: 2017. 08. 14.

<sup>42</sup> Pablo Cortés, *Online dispute resolution in the European Union*. (New York: Routledge, 2011), 215.

<sup>43</sup> Elérhető: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/statistics?event=main.statistics.show> Utolsó letöltés: 2017. 08. 14.

panaszról, ahol a kereskedő székhelye és a fogyasztó tartózkodási helye nem esik egybe. Ez arra enged következtetni, hogy a fogyasztók cross-border vásárlásaikból eredő vitáik megoldására még nem keresik fel tudatosan az EU erre a célra kialakított OVR felületét. Sokkal inkább arról lehet szó, hogy véletlenszerűen találunk rá a felületre, így a kívánt cél elérése érdekében mindenképpen nagyobb hangsúlyt kell fektetnie a Bizottságnak a felület ismertebbé tételére.

Magyarországon az elmúlt évben összesen 847 panaszt nyújtottak be összesen, ezek címzettje 449 esetben volt belföldi kereskedő. A magyar panaszosoknak tehát majdnem fele kihasználja a felület által nyújtott „nyelvi hidat”. Legtöbb esetben romániai (191)<sup>44</sup> németországi (58) és egyesült királyságbeli (42) kereskedőkkel szemben érvényesített. Magyar kereskedőkkel szemben pedig 1846 esetben tettek panaszt más országokból fogyasztók, elsősorban az Egyesült Királyságból (301), Romániából (230), Németországból (122), Lengyelországból (109) és Bulgáriából (91). Érdekes módon az ír, német és angol székhelyű kereskedőkön kívül a magyar kereskedők azok, akik részére minden tagállamból érkezett már panasz. A tagállamok kihasználják ezek szerint azt a bizonyos *nyelvi hidat* a magyar székhelyű cégekkel való konfliktusok feloldásában.

A fogyasztói oldalt tovább vizsgálva egy személyes tapasztalat alapján megjegyzem azt, hogy az OVR platform nem könnyen elérhető. Ismerősi körben a dolgozat elkészítésének idején számoltak be olyan fogyasztóvédelmi panaszról, mely feloldására kitűnő lehetőséget nyújtott volna a vizsgált platform, ám az a Google keresés első két oldalán nem jelent meg, a panaszos tehát online tájékozódást követően nem volt tudatában a Unió OVR felület létezésének, arról tölem hallott először, így tehát nem tudta ezt igénybe venni. A hatékony működéshez egy *keresőoptimalizálás* mindenképpen ajánlatos volna.

A honlapra eljutva egy átlátható, egyszerű, könnyen használható felületre érkezünk, amely minimális mennyiségű, de releváns, könnyen érthető információt szolgáltat a felhasználóknak. Tájékoztatás nyerhető az egyéb jogorvoslati lehetőségekről, illetve arról, hogy az alternatív vitarendezési módok milyen előnyökkel bírnak. Tartalmi szempontból tehát jónak értékelhető a platform – talán azzal a kivétellel, hogy a honlapon a statisztikák igen, ám a jelentések egyáltalán nem érhetők el a dolgozat készítésének idején.

További kritikaként felhozható, hogy a folyamat működését bemutató rövid tájékoztató videó kizárólag angol nyelven érhető el, az angolul nem értők számára pedig nem áll rendelkezésre feliratozás lehetősége. Ezen apró javítással az elérhető célközönség sokszorososa lehetne a jelenleginek.<sup>45</sup>

A Bizottság által létrehozott online vitarendezési platform megítélésem szerint egy felhasználóbarát, könnyen kezelhető felület, amely hosszú távon elősegítheti azt, hogy a fogyasztók nagyobb számban is hatékonyan és költséghatékonyan rendezhessék a kereskedőkkel folytatott vitáikat, bármilyen árut vagy szolgáltatást, bármilyen módon és bárhol is vásároltak az EU-ban. A vitáik lefolytatását teljes egészében elvégezhetik online felületen, ami kevesebb ráfordítást igényel a felek részéről. Fontos kiemelni továbbá azt is, hogy az európai fogyasztók és kereskedők meggyőződhetnek róla az online vitarendezési platformon megjelenített információk alapján, hogy az ott szereplő minden bíróságon kívüli európai vitarendezési

<sup>44</sup> A honlapon található tájékoztatás, mely szerint nem állnak rendelkezésre vitarendezési testületek a portálon Románia esetében felveti annak a kérdését, hogy ezen 191 panaszból mennyit lehetett sikeresen lezárni.

<sup>45</sup> A videót lásd: [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/docs/odr\\_en.mp4](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/docs/odr_en.mp4)

szervezet ugyanazoknak a kritériumoknak felel meg. A szervezetek átláthatóak, megfelelő szakértelemmel rendelkeznek, pártatlanok, eredményesek és méltányosak. Ezen jellemzők pedig növelik az európai vásárlók fogyasztási hajlandóságát, hiszen egy esetleges konfliktus esetén nem kell jogaik érvényesítését veszélyben érezniük. A megnövekedett bizalom végül tehát arra sarkallja a fogyasztókat, hogy az uniós egységes piacon – határok nélkül – aktívabban keressék a kedvező ajánlatokat és legjobb árakat, ami ösztönzi a versenyt és a gazdasági növekedést.

Az OVR létjogosultságához, sőt szükségességéhez nem fér kétség, ám jelenlegi állapotában és formájában több kívánnivalót is hagy maga után az újonnan létrehozott Európai Unió OVR felület. Amennyiben viszont sikerül jobban megismertetni tagállamok szerte a fogyasztókkal, kényelmes, gyors és egyszerű módot fog nyújtani a panaszok határokon átívelő kezelésére. Az OVR platform meglátásom szerint a fogyasztóvédelmi jogérvényesítés esetenként rögzös menetét nagyban megkönnyítő elképzelés, üdvözlendő, hogy a közösségi jogalkotás ilyen formájában is támogatja az alternatív vitarendezést. Nem túlzás talán azt állítani, hogy bár az OVR még csak gyerek cipőben jár, de szép jövőt jósolhatunk neki.

## IRODALOMJEGYZÉK

Decastello Alice, *A közvetítői eljárás az egészségügyben.* (Doktori értekezés: Pécsi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola, 2008).

Jerome T. Barrett, *A History of Alternative Dispute Resolution: The Story of a Political, Cultural, and Social Movement.* (San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2004)

Emilia Brozyna, Gregorz Michalsky, Guenter Blendinger, Ahmed Ahmidat, *The Limitations of E-commerce Development in Full Operating Cycle Firms: V4 Countries Case.* (Brno: Masaryk University, 2016), 17–19.

Pablo Cortés, *Online dispute resolution for consumers in the European Union.* (New York: Routledge, 2011), 11.

Albert Fiadjoe, *Alternative Dispute Resolution: A Developing World Perspective.* (New York: Routledge-Cavendish, 2004), 1.

Földi András, Hamza Gábor, *A római jog története és intézményei.* (Budapest: Nemzeti Tankönyvkiadó, 2016).

Fürjes Balázs, Krémer András, Somodi Éva, *A mediáció és a bírósági eljárások kapcsolata Magyarországon 2009/2010. évi kísérleti bírósági mediációs program kiértékelése.* (Budapest, 2010).

Kéri Ádám, *Békéltetésben a jövő - Alternatív vitarendezési eljárások vs bírósági út - Típusok és szabályok.* (Jogi fórum, 2014).

Kondricsz Péter, Tímár András, *Az elektronikus kereskedelem jogi kérdései.* (Budapest, KJK-Kerszöv Jogi és Üzleti Kiadó, 2000), 71.

Laurence P. Feldman, *Consumer protection: Problems and prospects.* (St. Paul, Minnesota: West Publishing Company, 1976).

Marosi Zoltán, *A fogyasztó védelme az elektronikus kereskedelemben avagy az Internet a vásárló szemével nézve* (Tudományos diákköri dolgozat, 2001).

E. Jerry Phares, *Locus of control in personality*. (New York: General Learning Press, 1976).

Rania Nemat, *Taking a look at different types of e-commerce*. (World Applied Programming 1, (2), 2011), 100–104.

Adams, John Norman, and Roger Brownsword. *Understanding contract law*. (Hebden Bridge: Sweet & Maxwell, 2007).

Rácz Zoltán, *Az alternatív vitarendezés (AVR) helyzete Magyarországon*. (Miskolci Egyetem, 2015).

Rúzs Molnár Krisztina, *A mediáció az alternatív vitamegoldás rendszerében, különös tekintettel munkajogi szerepére*. (Doktori értekezés, Szegedi Tudományegyetem, 2005).

Joseph E. Stiglitz, Peter R. Orszag, Jonathan M. Orszag, *The Role of Government in a Digital Age*. (Washington, DC.: Computer and Communications Industry Association, 2000).