

## A fogyasztói jogviták hatékony rendezésének jelene és jövője<sup>[1]</sup>

### I. PROBLÉMAFELVETÉS

A fogyasztói társadalomban élve egyre többet vásárolunk és egyre több szolgáltatást veszünk igénybe, mindezt gyakran nem is szemtől-szemben, hanem az Interneten<sup>[2]</sup> keresztül tesszük. Mint minden szituációban, úgy a kereskedelemben és az e-kereskedelemben is felmerülnek problémák és keletkeznek jogviták, ilyenkor a fogyasztó<sup>[3]</sup> úgymond „kis halként” kerül szembe a hozzá képest erőfölényben lévő vállalkozással.<sup>[4]</sup>

Napjainkban a klasszikus szerződési szabadság mindenhatóságát fogyasztóvédelmi rendelkezések törik át, az állam belenyúl a jog viszonyokba<sup>[5]</sup> és a kritikus területeken többletvédelmet nyújt a gyengébb félnek.<sup>[6]</sup> A többletvédelem a hatékony jogérvényesítés lehetőségét is magába foglalja. A fogyasztó élhet a hagyományos eszközzel és polgári pert indíthat, a peresedés azonban mindkét félnek kimerítő, illetve sokszor nem is engedi érvényesülni a vitás feleknek leginkább megfelelő megoldást.<sup>[7]</sup> A 21. században a technika fejlődése és a vele járó felgyorsult életritmus felveti a kérdést, milyen egyéb bírósági úton kívüli, gyorsabb és költséghatékonyabb módok vannak a fogyasztói jogviták rendezésének.<sup>[8]</sup>

[1] A tanulmány az Emberi Erőforrások Minisztériuma ÚNKP-18-2 kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Program támogatásával készült.

[2] Ezzel kapcsolatban a kibertér fogalmát ld.: Kelemen – Németh, 2018, 147-166.

[3] A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2. § a, pont: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, vesz igénybe, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

[4] Fgytv. 2. § b, pont: Aki olyan tevékenységet fejt ki, mely a fogyasztókat érinti, érintheti és mindezt önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi.

[5] A közöttük létrejött fogyasztói szerződések részletes szabályait a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet tartalmazza.

[6] Lásd: Wellmann <http://ptk2013.hu/szaccikk/wellmann-gyorgy-a-szerzodesek-altalanos-szabalyai-az-uj-ptk-ban-i-resz/3576>, Török, 2013, 53-54.

[7] Carver – Vondra, 1994, 1.

[8] A hatékony jogérvényesítés és vitarendezés jogát az ENSZ Fogyasztóvédelmi Irányelvnek III. része is tartalmazza. Lásd bővebben: Fazekas, 2018, 304-305., ill. United Nations Guidelines for Consumer Protection.

A tanulmány a fogyasztói jogviták<sup>[9]</sup> alternatív úton történő rendezésével foglalkozik, mely gyorsabb, olcsóbb és kreatívabb zárása lehet a vitás ügyeknek. Az alternatív vitarendezés (a továbbiakban: AVR) tudományos igényű elemzését indokolja, hogy a társadalom egész szegmensét, annak szinte minden pontját átszövi, emellett a hagyományos peres eljárásokban is egyre nagyobb hangsúlyt kap a perelaterelés lehetősége.<sup>[10]</sup> A tanulmány célja a fogyasztói jogviták alternatív rendezésének komplex bemutatása az összehasonlító adat- és trendelemzési módszer segítségével, koncentrikus körben szűkítve a vizsgálat terjedelmét a nemzetközi gyakorlattól az uniós tapasztalatokon keresztül a hazai viszonyokig.

## II. NEMZETKÖZI KITEKINTÉS AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉS KÖRÉBEN

A fogyasztói jogviták alternatív rendezése szempontjából véleményem szerint megkerülhetetlen a kitekintés a nemzetközi gyakorlatra, hisz számos olyan működő megoldással találkozhatunk, melyek a jövőbeli jogalkotást kifejezetten segíthetik az elérendő célokat illetően.<sup>[11]</sup>

Japánban – ahol igénybe vehető a bírói békéltetés és emellett a kormányzat által működtetett AVR szervezetekhez is lehet fordulni<sup>[12]</sup> – jelentős hagyománya van a viták alternatív rendezésének. Az AVR-hez nélkülözhetetlen egyfajta szemléletbeli változás a konfliktuskezelés terén, ezért szolgálhat Japán jó példaként egy olyan vitakultúra megteremtésében, ahol a kompromisszumra törekvésre nagyobb hangsúly helyeződik.

Az USA-ban az AVR története visszanyúlik egészen a gyarmatosításig,<sup>[13]</sup> a modern AVR mozgalom pedig az 1970-es években vette kezdetét, amikor általános elégedetlenség uralkodott a hagyományos polgári igazságszolgáltatással szemben. A Roscoe Pound tiszteletére elnevezett Pound Konferencián merült fel az ötlet, hogy az AVR nagyobb teret kapjon a fogyasztói jogvitákban.<sup>[14]</sup>

Az USA az online vitarendezés (a továbbiakban: OVR) technológiai kialakításában és fejlesztésében is úttörőnek mondható, már az 1990-es évek közepén

[9] Abban az esetben beszélhetünk fogyasztói jogvitáról (mely lehet belföldi vagy határon átnyúló is), ha az áruval (termék vagy szolgáltatás) összefüggő szerződéssel kapcsolatban probléma merül fel és a felek között vitás ügy keletkezik.

[10] Main, 2005, 340.

[11] Jelen tanulmány célja a fogyasztói jogviták alternatív rendezésével kapcsolatos tételes jogi szabályozás áttekintése, beleértve a nemzetközi gyakorlatból vett példákat is. Ezen okból, illetve a tartalmi korlátokra tekintettel nem kerül részletesen kifejtésre az UNCITRAL által megszövegezett Technical Notes, mely kötelező erejét tekintve *soft law* jellegű. Lásd bővebben: UNCITRAL: *Technical Notes on Online Dispute Resolution*, elérhető: [http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382\\_English\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf).

[12] Berat, 1992, 152.

[13] McManus - Silverstein, 2011, 101-105.

[14] Main, i. m., 334-336.

napvilágot láttak tanulmányok a vitarendezés ezen új dimenziójáról.<sup>[15]</sup> Ezzel egy időben kezdett elterjedni a piaci AVR szolgáltatás és az árnyékból előlépve a jogi szakzsargon részévé vált.<sup>[16]</sup> Felismerve az OVR-ben lakozó üzleti lehetőséget, mára egyre több vállalkozás kínál platformot viták online térben történő rendezésére.<sup>[17]</sup> Az így rendezhető vitás ügyek rendkívül változatosak lehetnek, családi jogvitáktól egészen a fogyasztói jogvitákig használhatók ezek a rendszerek.<sup>[18]</sup>

Tekintettel a számítástechnika gyors fejlődésére egyesek a teljesen automatizált OVR-ben látják a jövőt. Az OVR különböző módozatain belül ezért szükséges megkülönböztetni az e-egyezkedést, mely során elektronikus kommunikáció útján, mesterséges intelligenciára alapozva, emberi közreműködés nélkül történik a vitarendezés.<sup>[19]</sup> Napjainkban például pénzügyi jogviták területén kínál ehhez hasonló megoldást az amerikai Cybersettle.com. Az úgynevezett double-blind technika alkalmazásával a vitás felek csak egymás végleges, már az egyezségben szereplő ajánlatait ismerik meg.<sup>[20]</sup> Egy másik példa a Smartsettle.com, mely önmagát e-vitarendezési rendszerként definiálja, ami időt és költséget spórol a feleknek, mindemellett csökkenti a vitával járó stresszt és feszültséget.<sup>[21]</sup>

### III. ÁTTEKINTÉS AZ AVR HELYZETÉRŐL AZ EURÓPAI UNIÓBAN

Az Európai Unióban a fogyasztói jogviták alternatív rendezését célzó jogi szabályozás gondolata az 1993-as Zöld Könyvig nyúlik vissza. A kezdetben *soft law* jellegű jogalkotást az EEJ-Net, majd a FIN-Net megalakulása követte, majd szektorális irányelvekben hangsúlyozták a fogyasztói jogviták alternatív úton való rendezésének fontosságát.<sup>[22]</sup> Bár a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2008/52/EK irányelve (a Mediációs Irányelv) nem teremtette meg az eljárások uniós harmonizációját, hisz a tagállamok szabályozása a mediációt illetően rendkívül változatos maradt, igyekezett a mediáció igénybevételére bátorítani határon átnyúló jogviták esetében.<sup>[23]</sup>

Az alternatív vitamegoldás EU-s szekunder jogi jogforrása a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (a továbbiakban: AVR Irányelv). Ez előírja a tagállamoknak, hogy hozzanak

[15] Milassin, 2013, 337.

[16] Ryan, 2000, 1855-1859.

[17] Larson, 2011, 536-541.

[18] Menkel-Meadow, 2013, 445-446.

[19] Thiessen - Miniato - Hiebert, 2102, 341-344.

[20] <http://www.cybersettle.com/>

[21] <https://smartsettle.com/>

[22] Simon, 2016, 65-66.

[23] A változatosságot l.: Matteucci (szerk, 2018, 60-95.)

létre meghatározott minimumkövetelményeknek megfelelő, fogyasztói jogvitákban eljáró AVR fórumokat.<sup>[24]</sup>

A Bizottsághoz bejelentett AVR fórumok az egységes alapok ellenére sokszínű képet mutatnak.<sup>[25]</sup> Az AVR Irányelv funkcionális értelemben közelíti meg a fogyasztói vitarendezés kérdését: vagyis nem az eljáró szervezetek elnevezése, hanem az általuk alkalmazott eljárás tartalma és funkciója a mérvadó.<sup>[26]</sup> Típusukat tekintve az fogyasztói vitarendezés során eljáró fórumok között vannak ombudsmanok, békéltető testületek, választottbíróóságok, közvetítők is.<sup>[27]</sup> A tanulmány írásakor összesen 381, a Bizottsághoz notifikált AVR szervezet működik az unióban.

A vitarendező fórumok adatait áttekintve és összesítést végezve a következők állapíthatók meg:

1. A szervezetek nagy része ágazat-specifikus vitákban jár el, és nem fogad be más ágazatokba tartozó fogyasztói kérelmeket. Kevesebb azon testületek száma, melyek több ágazatba tartozó fogyasztói jogvitarendező eljárást folytatnak le. Sok esetben az AVR szervezetek egyenlőtlen számban oszlanak meg a különböző ágazatok között.
2. A fogyasztók sok helyen díjtétel megfizetése mellett kezdeményezhetnek AVR eljárást, ez azonban összhangban áll az AVR Irányelvvél, ugyanis eszerint névleges díj is előírható, ez nem sérti a hatékonyság követelményét.<sup>[28]</sup> Hollandia kivételével gyakorlatilag minden tagállamban van lehetőség a jogviták alternatív úton történő ingyenes rendezésére, ezt a tényt azonban az 1. pont megállapításaival együtt szükséges értelmezni.
3. Majdnem mindenhol megjelenik a kötelezés, vagy legalább az alávétésen alapuló kötelezés lehetősége, illetve sok esetben a vállalkozásokra nézve kötelező erővel bíró döntés hozható.

A gyűjtött adatok alapján az AVR eljárásokban a legnagyobb kihívást a nyelvi akadályok áthidalása képezi. Miközben az OVR platformon<sup>[29]</sup> bármely hivatalos uniós nyelven kezdeményezhető eljárás, az AVR esetében 30% alatt van azon szervezetek száma, amelyek nem kizárólag a saját hivatalos nyelvükön, hanem az unió más hivatalos nyelvén vagy nyelvein is folytatnak le eljárást.<sup>[30]</sup> Ennek alapján kijelenthető, nehéz azon fogyasztók helyzete, akik egy olyan tagállamban szeretnének AVR fórum előtt eljárását kezdeményezni, melynek hivatalos nyelvét/nyelveit nem beszélik.

[24] AVR Irányelv, 5. cikk.

[25] Cortes - Lodder, 2014, 14-16.

[26] Creutzfeldt, 2014, 530-540.

[27] Creutzfeldt, 2016, 2.

[28] AVR Irányelv 8. cikk. c.

[29] Az OVR Rendelet az EU-ban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az EU-ban letelepedett kereskedők közötti online kötött szerződésekből eredő jogviták alternatív rendezésére kínál elektronikus formában elérhető teret.

[30] Adatok forrása: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> (letöltve: 2018. október 28.)

#### IV. AZ ONLINE VITARENDEZÉS MINT A JÖVŐ ÚTJA AZ EURÓPAI UNIÓBAN?

Az online forradalom előtti időkben a fogyasztók helyzete nem volt egyszerű a fogyasztói jogvitákban, hisz az információkhoz való hozzáférés korábban nehézkes és költséges volt. Az internet „kiegyenlítő erejének” köszönhető az a jelenség, hogy mára *non-stop* hozzáférünk rengeteg információhoz, mások véleményéhez és tapasztalataihoz, emellett saját magunk is könnyedén hagyhatunk információk morzsákat magunk után. Elég a különböző fórumokra, vagy vásárlói értékelésekre gondolni és világossá válik, hogy a fogyasztók közötti információcseré hatással van a vásárlási kedvre és vállalkozások megítélésére.<sup>[31]</sup>

Az Európai Unióban a belső piacra jelentőst hatást gyakorolt annak digitalizálódása, a határon átnyúló e-kereskedelmi forgalom növekedésével pedig a hagyományos vitarendezési eljárások már nem bizonyulnak kielégítőnek a kisértékű fogyasztói jogviták tömeges előfordulása esetén.<sup>[32]</sup> Az uniós szabályozásnak kiemelt kérdése a fogyasztói jogok védelme és a fogyasztói jogviták alternatív úton történő rendezése. A cél, hogy az európai polgárok teljes mértékben részei legyenek a belső piacnak, ehhez pedig javítani kell lehetőségeiket a határon átnyúló vásárlások tekintetében.<sup>[33]</sup> A tagállamok közötti e-kereskedelem támogatása, a fogyasztói jogviták hatékonyabb rendezése és a fogyasztói bizalom növelése<sup>[34]</sup> érdekében hozták léte az ún. online vitarendező platformot, melynek köszönhetően az online vitarendezés is elérhető a tagállamokban.<sup>[35]</sup>

Az OVR-hez kapcsolódó legnagyobb nehézséget sokáig az alapvető jogi standardok megfogalmazásának hiánya jelentette, az OVR uniós szekunder jogforrása, az OVR Rendelet azonban kitöltötte ezt az űrt.<sup>[36]</sup> Az unióban az OVR feladatot ellátó szervezeteknek meg kell felelniük a Rendeletben támasztott minimumkövetelmények. A szervezetek közt a panaszos a platformon keresztül a beépített keresőmotor segítségével tudja megtalálni a vitában illetékes fórumot. Az egyszerű keresés mellett fontos az OVR-hez kapcsolt átláthatóság követelménye, mely feltételezi a folyamatos, érthető és hozzáférhető információk megtekintésének biztosítását, beleértve az eljárás lefolyásáról és a lehetséges kimenetelekről való tájékoztatást is.<sup>[37]</sup>

Az OVR platformhoz kapcsolódó feladatok ellátása a Bizottság hatáskörébe tartozik, ennek egyik fontos eleme a megfelelő fordítóeszközök biztosítása.

[31] Rabinovich-Einy, 2006, 8–12.

[32] Gelder – Biard, 2018, 1–3. Elérhető: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3169254](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3169254)

[33] A 2014 és 2020 közötti időszakra vonatkozó többéves fogyasztóvédelmi programról és az 1926/2006/EK határozat hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács 254/2014/EU Rendelete, Preambulum.

[34] Az Európai Parlament és a Tanács 254/2014/EU rendelet 3. cikk c, pont és 4. cikk c, pont.

[35] Az OVR platform elérhetősége: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

[36] Cortes – Lodder, i. m., 6.

[37] Hörnle, 2013, 304–306.

A nyelvi akadályok leküzdése érdekében a rendelet értelmében minden fogyasztó saját anyanyelvén (amennyiben az az EU valamely hivatalos nyelve) tehet panaszt. Az Unió ezzel képes lehet áthidalni a nyelvismeret hiánya vagy nem megfelelő szintje miatt felmerülő nehézségeket. A nyelvi támogatásra szükség van az OVR során a tagállamok között, hisz a munkaképes korban lévő uniós polgárok több mint egyharmada nem beszél idegen nyelven. Magyarországon ez az adat még kiugróbb, a 25–64 év közötti lakosság 57,6%-a nem beszél az anyanyelvén kívül más nyelvet.<sup>[38]</sup> Ez pedig megnehezíti a fogyasztók helyzetét, hisz az Interneten idegen nyelven vásárolni viszonylag egyszerű, ezzel szemben idegen nyelven jogos érdekünknek érvényt szerezni már nem ilyen könnyű.<sup>[39]</sup> A tanulmány egyik javaslata éppen az, hogy a nem online kötött fogyasztói szerződésekből eredő vitás ügyekre is javasolja az online vitarendezés kiterjesztését, ezzel az alternatív vitarendező fórumok előtti eljárások során felmerülő valós nyelvi akadályok is kiküszöbölhetőek lennének.

A tagállamok jogi hagyományainak tiszteletben tartása mellett az online vitarendezési platformot a már működő AVR fórumokra kell ráépíteni, hisz az OVR platform és a tagállami AVR testületek egységes jogi keretbe illeszkednek.<sup>[40]</sup> A fogyasztók tájékoztatása és az AVR fórummal való kommunikáció elősegítése érdekében a tagállamoknak ki kell jelölniük egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot is.<sup>[41]</sup> Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésben érintett kereskedőknek az OVR platformra vezető linket kell elhelyezniük honlapjukon (ha az ajánlattétel e-mailben történik akkor az e-mailben), illetve meg kell adniuk e-mail címüket is.<sup>[42]</sup> A kereskedők felé irányuló kommunikáció azt sugallja, hogy a platformmal történő együttműködés és a vállalkozás regisztrálása mindenképp a kereskedők előnyére válik, növeli a versenyképességüket és a fogyasztói bizalmat, a kedvező megítélésüket.<sup>[43]</sup>

Annak ellenére, hogy az OVR alapvetően a határon átnyúló fogyasztói jogviták kezelésére létrejött platform a panaszok 59,41%-a egy tagállamot érint, míg 40,59%-a terjed ki több tagállamra. Az országok szerinti bontás is ezt igazolja: néhány kivételtől eltekintve a legtöbb panasz esetében a kereskedő és a fogyasztó azonos államból származnak.<sup>[44]</sup> Mindez arra enged következtetni, hogy az egy tagállamot érintő fogyasztói jogvitákban is van igény az online vitarendezésre.

[38] [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/images/d/d8/Distribution\\_of\\_people\\_aged\\_25%E2%80%9364\\_by\\_knowledge\\_of\\_foreign\\_languages%2C\\_2007%2C\\_2011\\_and\\_2016\\_%28%25%29.png](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/images/d/d8/Distribution_of_people_aged_25%E2%80%9364_by_knowledge_of_foreign_languages%2C_2007%2C_2011_and_2016_%28%25%29.png)

[39] Glavanits, 2012, 1–2.

[40] A Bizottság Jelentése az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet alapján létrehozott európai online vitarendezési platform működéséről (Bizottság jelentése), 1–2.

[41] OVR rendelet 7. cikk.

[42] OVR rendelet 14. cikk.

[43] [https://ec.europa.eu/consumers/odr/resources/public2/documents/trader\\_info\\_stats/ODR\\_Trader\\_Info\\_stat\\_EN.pdf](https://ec.europa.eu/consumers/odr/resources/public2/documents/trader_info_stats/ODR_Trader_Info_stat_EN.pdf)

[44] A platform működéséről készült Bizottsági jelentéseket lásd: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>

## V. A BÉKÉLTETÉS, MINT A FOGYASZTÓI VITARENDEZÉS ESZKÖZE

„Az alternatív vitarendezés az egy vagy több fél között felmerült konfliktusok bírósági úton kívüli rendezésének<sup>[45]</sup> gyűjtőfogalma, amely alatt értjük elsősorban a választottbírósági eljárást, a mediációt, a békéltetést és a facilitációt<sup>[46]</sup> mind nemzeti, mind nemzetközi értelemben.”<sup>[47]</sup> A különböző vitarendező mechanizmusok mindegyike eltér a hagyományos értelemben vett pereskedéstől és utat nyit a privatizált igazságkeresés felé.<sup>[48]</sup> A vitás feleket az AVR eljárásokban kompromisszum keresésére bátorítják, ebben a folyamatban pedig gyakran egy harmadik, semleges fél asszisztál.<sup>[49]</sup>

Az AVR így személyre szabott igazságszolgáltatást kínál,<sup>[50]</sup> miközben az érintett feleket a megoldáskeresés aktív szereplőivé teszi.<sup>[51]</sup> A fogyasztói vitarendezés és az AVR közös metszéspontjába helyezhető a békéltető testületek eljárása. „A békéltetés a jogrendezésének az a módja, amikor a vitatkozó feleknek egy független személy vagy testület segít abban, hogy a jogvitát békés úton bírósági igazságszolgáltatás nélkül rendezzék.”<sup>[52]</sup> Az egyes országok vonatkozásában alapvetően két fő típusba sorolhatjuk a békéltető testületeket: állami döntés alapján létrejövő és állami költségvetésből finanszírozott szervek különböztethetők meg a szektorálisan működő, piaci alapon szervezett jogvitarendező fórumoktól.<sup>[53]</sup>

### 1. A megyei békéltető testületek és a Pénzügyi Békéltető Testület összevetése

Hazánkban a fogyasztói jogviták során alternatív eszközként igénybe vehető államilag szervezett békéltetés további két nagy területre bontható: a klasszikus fogyasztói jogvitákban a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő megyei békéltető testületek, míg pénzügyi fogyasztói jogviták esetén a Pénzügyi Békéltető Testület (PBT) jár el.<sup>[54]</sup>

[45] A bíróságon kívüli vitarendezés a jogorvoslathoz való hozzáférés harmadik fejlődési szakaszába illeszthető, amikor bírósági eljárást mellőző, ebből a szempontból speciális eljárásokat és intézményeket tesznek elérhetővé a jogot érvényesíteni kívánók számára. (Fazekas – Sós, 2009, 7–8.)

[46] A facilitáció olyan konfliktuskezelési eljárás, melyben a facilitátor segít a vitarendező folyamatok eredményesség tételében a felek közötti kommunikáció irányítását. A szakirodalomban megoszlik a vélemény a facilitációról, a mediációtól a közös jegyeik miatt nehéz megkülönböztetni, az egyik fő eltérés azonban az, hogy a facilitáció kevésbé strukturált, jogilag nem szabályozott vitarendezési módszer. Lásd Csemáné – Gilányi, 2011.

[47] Glavanits – Wellmann, 2018, 16.

[48] Stone, i. m., 1–3.

[49] Gawith, 2006, 23.

[50] Main, i. m., 329.

[51] Dézsi, 2009, (elérhető: [http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1\\_2009/a\\_fogyasztoi\\_vitarendezes\\_alternativ\\_megoldasai\\_az\\_europai\\_unioban/](http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_fogyasztoi_vitarendezes_alternativ_megoldasai_az_europai_unioban/), letöltve: 2018. október 9.).

[52] Fazekas, 2007, 250.

[53] Dézsi, i. m.

[54] 45/2014 Korm. rendelet értelmében a vállalkozást tájékoztatási kötelezettség terheli, mely kiterjed a vállalkozás panaszkezelési módjára és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről és az illetékes békéltető testület elérhetőségéről.

A PBT és a megyei békéltető testületek összehasonlítása kapcsán számos különbség megállapítható. A tagok jogállásában jelentős az eltérés, hisz a PBT esetén az MNB alkalmazottairól van szó, míg a békéltető testületek tagjai nem állnak a testületek alkalmazásában. Az ő javadalmazásukra a békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 211/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet<sup>[55]</sup> szabályai vonatkoznak, megbízatásukat pedig a kamarák és fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó testületek kijelölése alapján nyerik el. Ezenkívül a PBT tagjainak magasabb szakmai elvárásoknak kell megfelelniük. Ez nagyban összefügg a ténnyel, miszerint a PBT létrehozását az indokolta, hogy a pénzügyi fogyasztói jogvitákban az eljáró megyei békéltető testületek szakmai felkészültségét a pénzügyi szolgáltatók nem tartották megfelelőnek, ezért kevés alávetési nyilatkozat született.<sup>[56]</sup>

Az eljárási kérdések a PBT esetében részletesen szabályozottak a PBT Elnökének 2/2014. számú utasításában, mely a jogszabályi változások vagy a Testület saját döntése nyomán módosul.<sup>[57]</sup> Ezzel szemben a megyei békéltető testületek közül csupán négy rendelkezik részletesebb eljárási szabállyal, országos szabályozás pedig nincs a testületek eljárására vonatkozóan, annak ellenére, hogy a Fgytv. megteremti ennek lehetőségét. Célszerű lenne országos eljárási szabályzat kialakítása, hisz csak az egységes jogalkalmazást és jogértelmezést előíró, ténylegesen érvényesülő szabályozás képes biztosítani a jogbiztonságot.<sup>[58]</sup>

Az egy testületi tag által lefolytatott eljárásokhoz kapcsolódóan a PBT előtti eljárás vonatkozásában egyszerű megítélésű ügy és a méltányossági ügy fogalma a Működési rendben pontosan meghatározott.<sup>[59]</sup> A megyei békéltető testületeknél az egyszerű megítélésű ügy meghatározása nem ilyen egyértelmű egységes országos eljárási szabályzat illetve a jogszabályi definíció hiányában, ezért a jövőben mindenképpen célszerű lenne ennek rögzítése.

A PBT-hez kizárólag rendszeresített formanyomtatványon keresztül nyújtható be kérelem, érvényesül tehát a formakényszer.<sup>[60]</sup> A megyei békéltető testületeknél írásban kezdeményezhető eljárás, nem kötelező azonban mintakérelem alkalmazása, ennek ellenére ezek a sorvezetők sokat segítenek a kérelmek hiánytalan benyújtásában. A békéltető testületek 45%-nak honlapján van lehetőség a kérelem közvetlen kitöltésére űrlap segítségével, a Vas megyei békéltető testület pedig egyenesen javasolja a kérelem online felületen történő benyújtását a gyorsabb ügyintézés érdekében.<sup>[61]</sup>

[55] A békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 11/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet.

[56] Veres, 2017, 203–204.

[57] A Pénzügyi Békéltető Testület Elnökének 2/2014. számú utasítása a Pénzügyi Békéltető Testület Működési Rendjéről a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva, a továbbiakban: PBT Működési Rendje, (elérhető: <https://www.mnb.hu/letoltes/2018-03-01-tol-hatalyos-mukodesi-rend-egyseges-szerkezetbe-foglalva-2.pdf>, letöltve: 2018. október 29.)

[58] Hajnal, 2018, 128.

[59] A PBT Működési Rendje, 7.

[60] Jelentés a PBT éves tevékenységéről, 2015, 8.

[61] <http://vasibekelteto.hu/online-kerelem/>



## 2. A megyei békéltető testületek által lefolytatott eljárás az adatok tükrében

A megyei békéltető testületek fontos feladata a tanácsadás a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.<sup>[62]</sup> A tapasztalatok szerint a tanácsadás eredményeként nem mindig keletkezik ügy, ugyanis a fogyasztók jogaik ismeretében önállóan is tudják kezelni a panaszukat.

A megyei békéltető testületek jogi szabályozásának helyzete változott az évek során, összességében erősödtek a jogosítványaik. A vállalkozások több módon is rá vannak szorítva az együttműködő magatartásra, ezt a célt szolgálja a kézbesítési vélelem beállta vagy az egyezség megkötésére feljogosított képviselő kötelező megjelenése a meghallgatáson.<sup>[63]</sup> Ezekkel a kötelezettségekkel a jogalkotó az AVR felé tereli, illetve némiképp együttműködésre készíti a feleket.

Az ügyteher a testületek 1999-es fennállásától 2017-ig csaknem negyvenszeresére nőtt. A benyújtott kérelmek száma évről-évre folyamatosan növekszik, 2011-ben a növekedési ütem valamelyest lassult a pénzügyi-biztosítási ügytípus PBT-hez való átkerülésével. A növekvő ügyszám mutatja, hogy valós igény van a fogyasztók részéről a jellemzően kis értékű vitáik bíróságon kívül történő rendezésére, így célszerű és szükségszerű ezen fórumok működtetése a jövőben is.

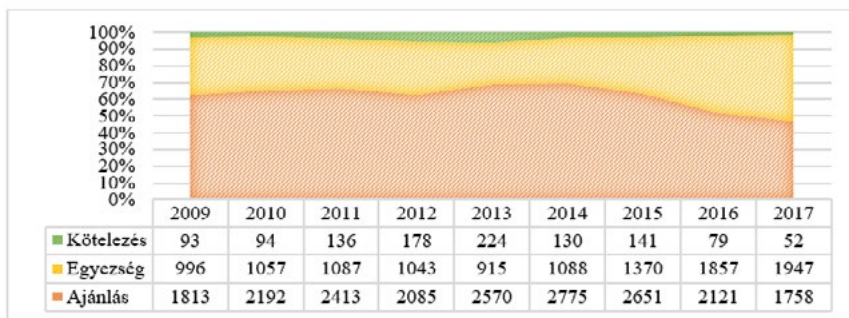
A békéltető testületek az eljárás során megalapozott kérelem esetén különböző döntéseket hozhatnak egyezség hiányában. Kötelezést tartalmazó határozat a vállalkozás alvetési nyilatkozatának függvénye, ennek hiányában csupán ajánlást tehet a megyei békéltető testület.<sup>[64]</sup> Az évek során hozott kötelezések és ajánlások számának egymáshoz viszonyított mértéke alapján még mindig csekély azon vállalkozások száma, melyek hajlandók a testület döntésének kötelező elismerésére. Tekintve az ajánlások magas számát, célszerű lenne a PBT előtti eljárásokban biztosított lehetőséghez hasonló opció megteremtése a bagatell értékű igényeket illetően, természetesen mindez megfelelő jogorvoslat mellett képzelhető el.

[62] Fgytv. 18. § (1) bek.

[63] Fgytv. 29. § (11) bek. ill. 29/A. § (1)-(2) bek.

[64] Fgytv. 32. §.

## A békéltető testületek által hozott döntések megalapozott kérelem esetén



Forrás: saját szerkesztés

2009-hez jelentős a növekedés azon ügyek számában, amelyeknél egy testületi tag jár el. Ez alapján a jogviták jellegét tekintve sok az egyszerűbb megítélésű, tipikusnak mondható ügy. Lényeges vonása azonban ezen eljárásoknak, hogy az Fgytv. előírása szerint az egyedül eljáró tagnak jogi végzettséggel kell rendelkeznie, ez egyfajta garanciális jelleget kölcsönöz az eljárásoknak.<sup>[65]</sup> Az írásbeli eljárások száma is növekszik, a lefolytatás feltétele, hogy az érintett felek nem igénylik a személyes meghallgatást.<sup>[66]</sup>

Az éves beszámolóik áttekintéséből arra következtettem, hogy néhány vonatkozásban szükséges lehet a megyei békéltetés jelenlegi szabályozásának és működésének felülvizsgálata. Az anyagi működési körülményekkel kapcsolatban az éves beszámolóik rendszeresen felhívják a figyelmet a későn megérkező támogatásokra testületek működéséhez, így a kamarák előfinanszírozásával tudják ellátni feladataikat. Emiatt az eljáró testületi tagok megbízási díjának kifizetése tolódik, illetve az előfinanszírozás felvet függetlenségi kérdéseket is. A támogatás ügyszám alapján történő elosztása sem szerencsés, ugyanis az egyes ügyekre szükséges idő ráfordítás jelentős mértékben különbözhet. Az eljárás térítéskötelessé tételével, vagyis egy alacsony összegű eljárási díjtétel bevezetésével csökkenteni lehetne az indokolatlanul és felelőtlenül kezdeményezett ügyek számát, ez egyébként nem ismeretlen gyakorlat az EU-s AVR fórumok eljárást illetően.

Az éves beszámolókból látszik, hogy a növekvő számú egyszemélyes eljárásokkal kapcsolatos érzések ellentmondásosak. Egyesek az ilyen eljárások növekvő számát az évről-évre nagyobb ügyteher és a csökkenő finanszírozás következményének tulajdonítják. Mások a kis értékű ügyeket automatikusan egyszemélyes eljáráshoz rendelnek, tekintettel költséghatékonysági szempontokra. Illetve olyan testületi vélemény is van, mely a pártatlanság sérüléseként tekint erre a jelenségre.

[65] Fgytv. 25. § (3)-(5) bek.

[66] Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, lásd: Fgytv. 29. § (7) bek.

### 3. A Pénzügyi Békéltető Testület eljárása

A pénzügyi fogyasztói jogvitákban az alternatív vitamegoldás lehetőségét a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény teremtette meg a PBT létrehozásával, amely 2011. július 1-én kezdte meg működését.<sup>[67]</sup> Létrehozását indokolta, hogy a fogyasztók számára biztosítani kellett vitáik gyors, bíróságon kívüli, szakmailag felkészült személyek általi költséghatékony rendezését.<sup>[68]</sup> A PSZÁF megszüntetését követően a PBT szabályai a MNB törvénybe<sup>[69]</sup> kerültek. Ez azonban nem változtatott a PBT feladatain, hisz „tevékenységének célja a pénzügyi szervezetek által nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők jogos érdekeinek védelme és a pénzügyi közvetítőrendszerrel szembeni közbizalom erősítése.”<sup>[70]</sup> A PBT tagja a 2001-ben létrejött *FIN-Net*nek (mely AVR szervezeteket tömörítő EGT területén működő hálózat) illetve az *INFONetwork* hálózatnak (a világ pénzügyi ombudsmanjait egyesíti).<sup>[71]</sup>

2017. január 1-jétől kezdve a pénzügyi szolgáltató alávetésének hiányában is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot a PBT, amennyiben a fogyasztó kérelme megalapozott és az érvényesíteni kívánt igénye nem haladja meg az 1 millió Ft-ot, sem a kérelem előterjesztésekor, sem a határozat meghozatala idején. Ennek ellenére a kötelezések számában nem volt jelentős növekedés a 2016-hoz képest.<sup>[72]</sup> Az érdemben elbírálható ügyek száma fokozatosan növekszik, csökken az eljárás megindítása előtt elutasított kérelmek száma, vagyis a kérelmezők egyre inkább az előírtak szerint járnak el a kérelem kitöltése során, csatolják a szükséges dokumentumokat, és a PBT-hez a jogszabályban meghatározott esetekben fordulnak.<sup>[73]</sup>

## VI. ÖSSZEGZŐ GONDOLATOK

A tanulmány bemutatta, hogy a fogyasztói jogviták alternatív rendezése kapcsán milyen lehetőségekkel élhetnek az érintettek. Az alternatív fórumok mellett kell megemlíteni, hogy hazánkban 2012 óta van helye bírósági közvetítésnek, mely a hagyományos vitarendezés keretébe illesztett AVR-t ajánl.<sup>[74]</sup> Hasonlóan a békéltetéshez, számos előnnyel járhat ez az alternatív út is, többek között illetékmentes eljárás keretében gyors, rugalmas és oldott légkörben történő megoldáskeresést kínál, miközben a feleknek még a bírósági közvetítő részére sem kell

[67] Veres, 2013, 202.

[68] Lásd: A PBT története (elérhető: <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/a-pbt-tortenete>, letöltve: 2018. október 30.)

[69] A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény.

[70] <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/a-pbt-tortenete>

[71] Jelentés a PBT éves tevékenységéről, 2016, 15-16.

[72] Jelentés a PBT éves tevékenységéről, 2016, 5.

[73] Jelentés a PBT éves tevékenységéről, 2016, 7.

[74] A közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény, IV./A. Fejezet.

külön díjat fizetniük. Eltérés azonban a békéltetéshez képest, hogy kizárólag a már megindult peres és nemperes eljárásokban lehet igénybe venni.<sup>[75]</sup>

Az új Pp.-ben a jogalkotó az osztott tárgyalási szerkezethez igazította ennek az alternatívának az alkalmazását, és a perfelvételt lezáró végzést követően, de még az érdemi tárgyalási szakasz megkezdése előtt igyekszik perelaterelésre sarkallni.<sup>[76]</sup> Statisztikák szerint a 2015-ös év kivételével a bírósági közvetítések több mint fele sikeres volt. Természetes az AVR szempontjából az lenne az ideális, ha az érintettek még a bírósághoz fordulás előtt alternatív eljárás keretében tudnák rendezni a jogvitát. Ennek ellenére előremutató, hogy van lehetőség bírósági közvetítőhöz fordulni.<sup>[77]</sup>

„A konfliktusok intézményes rendezésének módja a felektől független autoritás állásfoglalására épül.”<sup>[78]</sup> Ehhez képest az AVR bátorságot és nyitottságot követel a felektől arra, hogy saját kezükbe vegyék a vitás ügyeik rendezését és egyezség keretében hajlandóak legyenek kompromisszumot kötni. Az államilag szervezett alternatív vitarendező eljárások változatos opciókat teremtenek az ilyen megoldáskeresésre. Ezekben a modellekben közös az állami kéz megléte, hisz itt egyik esetben sem piaci szerveződésekről van szó.

A magyar szabályozásban, pontosabban az államilag szervezett AVR-ben, a fogyasztói jogok védelmének fontos bástyája a vállalkozásokat a békéltetőtestületi eljáráson való együttműködésre szorító törvényi rendelkezés. Mindenképpen előnyös helyzetbe hozza az AVR fórumokat, hogy az előttük folyó eljárásban az erősebbnek mondható felet együttműködésre készítetik. A jogalkotó a PBT esetében ennél tovább ment, és lehetővé tette a törvényben meghatározott esetekben a pénzügyi szolgáltatók kötelezését, azok alávetési nyilatkozata hiányában is.

A fogyasztói jogviták sok esetben tömegesen előforduló, kis értéket képviselő ügyek. A megyei békéltető testületek előtt folyó eljárások nagy hányada végződik ajánlással jogos igény esetén, ha a felek nem jutnak egyezsége vagy a vállalkozás nem tett alávetési nyilatkozatot. A tanulmány egyik megállapítása, hogy a PBT példáját követve a megyei békéltető testületek előtt folyó eljárásokban célszerű lenne átgondolni a kötelező erejű döntés meghozatalának lehetőségét meghatározott értékhatár alatt alávetési nyilatkozat hiányában. Ezen kötelezésekkel szemben a PBT mintáját követve szükséges lenne megfelelő jogorvoslati lehetőséget biztosítani a felek részére.

A megyei békéltető testületek anyagi működési körülményeivel kapcsolatban az éves beszámolók rendszeresen felhívják a figyelmet arra a tényre, hogy a testületek működését lehetővé tevő támogatások későn érkeznek meg, így a kamarák előfinanszírozásával tudnak ténylegesen működni. Emiatt az eljáró testületi tagok megbízási díjának kifizetése is tolódik. Az anyagi működési körülményeket

[75] <https://birosag.hu/allampolgaroknak/mediacio/birosagi-kozvetitoi-eljaras>

[76] A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 195. §.

[77] A bírósági közvetítésről bővebben: Gyengéné Nagy – Kőrös, 2016.

[78] Kovács, 2012, 131.

célszerű lenne megvizsgálni és mérlegelni az online eljárások kiterjesztésének lehetőségét az esetleges költséghatékonyságra tekintettel. Az egyszerű megítélésű ügyekben egyedül eljáró tag által lefolytatott eljárások növekedésében kétség-telenül szerepet játszanak költséghatékonyági tényezők, mindemellett a jogilag bonyolultnak nem tekinthető esetekben a még gyorsabb, egyszerűbb lefolytatást is elősegítheti ez az eljárási forma. További kutatás tárgya lehetne a fogyasztók és vállalkozások véleményének vizsgálata az egy tag által és/vagy írásban és/vagy online lefolytatott eljárásokat illetően.

Ha az ügyszámok továbbra is növekvő tendenciát mutatnak nem kizárt a megyei békéltető testületek infrastrukturális fejlesztésének szükségessége sem. A személyi állomány folyamatos utánpótlása céljából érdemes lenne joghallgatóknak, ha nem is rögtön főelőadás, legalább fakultáció keretében biztosítani a lehetőséget arra, hogy nyithassanak a kevésbé ismert, nem klasszikus jogász pályák felé és megismerkedhessenek az AVR rejtelveivel. Ez abból a szempontból is indokolt lenne, hogy a jogi végzettséggel rendelkező testületi tagok eljárásban történő részvétele immáron kötelező eleme a békéltetésnek.

A fogyasztói jogviták rendezésének fiatal módja az OVR, piaci relációkban született megoldás, melynek útja kettévált.<sup>[79]</sup> Egyfelől állami vagy, mint az EU esetében, szupranacionális szinten alkalmazott eljárás. Másfelől továbbra is van példa a piaci szerveződésre is, ez pedig jól működhet államilag szabályozott keretek között. A tanulmány konklúziója, hogy az OVR adta lehetőségeket több megyei békéltető testület eljárásában is elérhetővé kell tenni, és nem csupán az online ügyletekből fakadó jogvitákban, hanem a hagyományos úton megkötött fogyasztói szerződésekből eredő panaszokra is indokolt lenne kiterjeszteni az online tér kínálatá előnyöket. A jövő kihívása ugyanis abban áll, hogyan lehet a technika adta lehetőségekkel élni és beépíteni a vitarendezésbe. Az AVR jól működhet a kisebb értékű fogyasztói jogvitákban, a mobiltelefonokra tervezett alkalmazásokkal pedig még fogyasztóbarátabbá, innovatívabbá lehet tenni a konfliktuskezelést.<sup>[80]</sup>

Az Internet számtalan új lehetőségét kínálja a viták rendezésének, ami a peres és alternatív megoldásokra egyaránt hatással van. Gyakorlatilag minden olyan informatikai eszköz igénybe vehető, amely mára a mindennapjaink szerves részévé vált, mint a mobiltelefonok, műholdas kommunikáció, videó-konferenciák, vagy akár a mesterséges intelligencia is. A technika rohamos léptekben fejlődik és hatással van a személyes interakciókra, így befolyásolja azt is, ahogy a vitáinkról vagy azok rendezéséről gondolkodunk a modern kornak pedig meg kell felelnie a digitalizálódó társadalom elvárásainak.<sup>[81]</sup>

A tanulmány szemléltette, hogy az alternatív vitarendezés a viták megoldását kivitte a bírósági tárgyalótermekből, az online vitarendezés pedig az érzékelhető fizikai térből a virtuális világ színterére helyezte azt. A hazai szabályozás követve

[79] Stipanowich - Thomas, 2004, 897.

[80] Katsh, - Rainey, 2011, 87.

[81] Larson, 2011, 525.

a nemzetközi gyakorlatot és eleget téve Európai Unió jogi kötelezettségeinek elmozdult az AVR eljárások irányába, számos ponton azonban hatékonyabbá kell tenni az AVR működését. A vitarendezés új dimenziójában még sok kiaknázatlan lehetőség lakozik, mindezek gyakorlatba történő átültetése pedig a jövő kihívását jelenti.

## IRODALOM

- Berat, Lynn (1992): The Role of Conciliation in the Japanese Legal System. *American University International Law Review* 8, No. 1, 125–154.
- Bihari Erika (2017): Modernizációs törekvések a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezésében, a békéltető testületek eljárása. In: *inter TALENT Unideb*, Debreceni Egyetem, 16–23.
- Carver, Todd B. – Vondra, Albert A. (1994): Alternative Dispute Resolution: Why It Doesn't Work and Why It Does. *Harvard Business Review*, May–June, 1994, 120–130.
- Cortes, Pablo – Lodder, Arno (2014): Consumer Dispute Resolution Goes Online: Reflections on the Evolution of European Law for Out-of-Court Redress. *Maastricht Journal of European and Comparative Law* 1., 14–38.
- Creutzfeldt, Naomi (2014): How Important is Procedural Justice for Consumer Dispute Resolution? A Case Study of an Ombudsman Model for European Consumers. *Journal of Consumer Policy*, Vol. 37, Iss. 4, 527–546.
- Creutzfeldt, Naomi (2016): Ombudsman Schemes – Energy Sector in Germany, France and the UK. In: Cortes, Pablo (szerk.): *The transformation of consumer dispute resolution in the European Union*, 1–28.
- Csemáné Váradi Erika – Gilányi Eszter (2011): *Alternatív vitarendezés*. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest.
- Dézsi Andrea (2009): A fogyasztói vitarendezés alternatív megoldásai az Európai Unióban. *Debreceni Jogi Műhely*, 1. szám. [http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1\\_2009/a\\_fogyasztoi\\_vitarendezes\\_alternativ\\_megoldasai\\_az\\_europai\\_unioban/](http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_fogyasztoi_vitarendezes_alternativ_megoldasai_az_europai_unioban/)
- Fazekas Judit (2007): *Fogyasztóvédelmi jog*. CompLex Kiadó, Budapest.
- Fazekas Judit (2018): Fogyasztói jogok – Fogyasztóvédelemhez való jog. In: Lamm Vanda (szerk.): *Emberi jogi enciklopédia*. HVG-ORAC, Budapest, 304–305.
- Fazekas Judit – Sós Gabriella (szerk.) (2009): *Alternatív vitarendezés határon innen és túl*. MKIK Gazdaság- és Vállalkozáselemzési Intézet, Budapest.
- Gawith, Daril (2006): Non Litigation-Based Redress for International Consumer Transactions is Not Cost Effective - A Case for Reform? *Macquarie Journal of Business Law*, Vol. 3, 115–150.
- Glavanits Judit (2017): Obstacles of ODR in developing countries. *Paper presented for UNCITRAL 2017 CONGRESS Modernizing International Trade Law to Support Innovation and Sustainable Development*, Ausztria, 1–2.
- Glavanits Judit – Wellmann Barna (2018): *Az alternatív vitarendezés helye a jogrendszerben*. Dialóg Campus Kiadó, Budapest–Pécs (kézirat).
- Gyengéné Nagy Márta – Kőrös András (szerk.) (2016): *A bírósági közvetítésről – Mindenkinék*. Kézikönyv a jogviták békés rendezéséhez. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft.,

Budapest.

- Hajnal Zsolt (2018): Gondolatok a békéltető testületi eljárás reformjához. In: Szikora Veronika – Árva Zsuzsanna (szerk.): *A fogyasztók védelmének új irányai és kihívásai a XXI. században*. Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Karának kiadványa, Debrecen, 127–145.
- Hörnle, Julia (2013): Online dispute resolution in the EU and beyond – keeping costs low or standard high? In: Christopher Hodges – Astrid Stadler: *Resolving Mass Disputes ADR and Settlement of Mass Claims*. Edward Elgar Publishing Limited, Cheltenham, 293–310.
- Katsh, Ethan – Rainey, Daniel (2011): ODR and Government in a Mobile World. In: Poblet, Marta (szerk.): *Mobile Technologies for Conflict Management*. Springer Netherlands, 81–92.
- Kelemen Roland – Németh Richárd (2018): A kibertér fogalmának és jellemzőinek multidiszciplináris megközelítése. In: Farkas Ádám (szerk.): *Védelmi alkotmányosság az új típusú biztonsági kihívások erőterében*. Magyar Katonai Jogi és Hadijogi Társaság, Budapest, 147–166.
- Kovács István Vilmos (2012): Alternatív vitarendezés a nemzetközi gyakorlatban. *Új Pedagógiai Szemle*, 7–8. szám, 131–142.
- Larson, David Allen (2011): Brother, Can You Spare a Dime? Technology Can Reduce Dispute Resolution Costs When Times are Tough and Improve Outcomes. *Nevada Law Journal*, Vol. 11, No. 2, 523–559.
- Matteucci, Giovanni (szerk.) (2018): ADR in 24 Countries: Mediators and Ombudsmen. In: *ADR ITALIA - Anno 5 No 1*, Olaszország, 60–95.
- McManus, Michael – Silverstein, Brianna (2011): Brief History of Alternative Dispute Resolution in the United States. *Cadmus*, Vol. 1, Iss. 3, 101–105.
- Menkel-Meadow, Carrie (2013): Regulation of Dispute Resolution in the United States of America: From the Formal to the Informal to the ‘Semi-Formal’. *UC Irvine School of Law Research Paper*, No. 148, 419–454.
- Milassin László (2013): Online vitarendező eljárások nemzetközi kodifikációja. *Tanulmányok a 70 éves Bihari Mihály tiszteletére*. Universitas-Győr, Győr, 335–346.
- Main, Thomas O. (2005): ADR: Thee New Equity. *University of Cincinnati Law Review*, Vol. 74, 329–404.
- Rabinovich-Einy, Orna (2006): Balancing the scales: The Ford-Firestone case, The Internet and the future dispute resolution landscape. *Yale Journal of Law and Technology*, Vol. 6, Iss. 1, 8–53.
- Ryan, Erin (2000): ADR, the Judiciary and Justice: Coming to Terms with the Alternatives. *Harvard Law Review*, Vol. 113, 1855–1859.
- Simon Rita (2016): A fogyasztói viták alternatív vitarendezése Európában – ötletverseny és forum shopping a nemzeti szabályozás és implementációs kötelezettség tükrében? *Iustum aequum salutare*, 2. szám, 63–89.
- Stipanowich, Thomas (2004): ADR and the ‘Vanishing Trial’: The Growth and Impact of ‘Alternative Dispute Resolution’. *Journal of Empirical Legal Studies*, Vol. 1, No. 3, 843–912.
- Thiessen, Ernest – Miniato, Paul – Hiebert, Bruce (2012): *ODR and eNegotiation. Online Dispute Resolution: Theory and Practice (a treatise on technology and dispute resolution)*, Eleven International Publishing.
- Gelder, Emma van – Biard, Alexandre (2018): *The Online Dispute Resolution Platform after One Year of Operation: A Work in Progress with Promising Potential*, 1–3.
- Veres Zoltán (2013): Ügyfélvédelem a pénzügyi szektorban: Gondolatok a pénzügyi fogyasztóvédelem egyes alapkérdéseiről. *Jogelméleti Szemle*, 4. szám, 194–205.

- Veres Zoltán (2017): *A pénzügyi fogyasztóvédelem egyes alapkérdései*. PhD értekezés, 2017, Budapest.
- Wellmann György (2014): A szerződések általános szabályai az új Ptk.-ban – I. rész. In: *Szerződések tára – Az új Ptk. alapján*. Szerk. Wellmann György. HVG-Orac, Budapest, 21–41. (Új magánjog, 1.) elérhető: <http://ptk2013.hu/szakcikk/wellmann-gyorgy-a-szerzodesek-altalanos-szabalyai-az-uj-ptk-ban-i-resz/3576>
- Török Éva (2013): *A szerződés létrehozásának kérdései*. PhD dolgozat, Debrecen.

## EGYÉB FORRÁSOK

- A Bizottság Jelentése az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet alapján létrehozott európai online rendezési platform működéséről.
- A PBT Elnökének 2/2014. számú utasítása a PBT Működési Rendjéről a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalva.
- Jelentés a PBT éves tevékenységéről, 2013-2017.
- PBT, Tájékoztató a 2011-2012. évi tevékenységéről.
- Szakmai beszámolók és elemzések a békéltető testületek 2009-2017. évi tevékenységéről.

## JOGFORRÁSOK

- A 2014 és 2020 közötti időszakra vonatkozó többéves fogyasztóvédelmi programról és az 1926/2006/EK határozat hatályon kívül helyezéséről szóló, az Európai Parlament és a Tanács 254/2014/EU rendelete.
- A békéltető testületi tagok díjazásáról szóló 11/1998. (XII. 24.) Korm. rendelet.
- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet.
- A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve.
- A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletben előírt online vitarendezési platform feladatai ellátásának módjáról és a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésének módjáról, és az online vitarendezési kapcsolattartó pontok közötti együttműködés módjáról szóló, a Bizottság 2015/1051 végrehajtási rendelete.
- A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete.
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény.
- A közvetítői tevékenységről szóló 2002. évi LV. törvény.
- A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény
- A polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2008/52/EK irányelve.
- A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény.