

MAROS MIKLÓS

## Az európai fogyasztói jogviták alternatív rendezése online vitarendezési platformon keresztül

### ABSTRACT

---

The last decades have seen a significant increase in online consumer purchases. In order to enable consumers to shop online with greater confidence, there is also a need for consumers to be able to settle their contractual disputes simply, quickly, cost-effectively and online, preferably without going to court. In response to this demand, the European Union has developed an online dispute resolution platform where consumers and traders can settle their disputes over online transactions through an interactive website, using alternative dispute resolution forums.

In this paper, I will discuss the historical background and the legislation, analyse statistics and experience at European and national levels, examine whether the platform has achieved its objectives since its launch in February 2016, how its operation has been affected by the pandemic period and whether there are still gaps in the legislation to be filled.

---

**Keywords:** alternative dispute resolution ■ online dispute resolution ■ ODR platform  
■ ADR entity ■ e-commerce ■ consumer rights ■ Regulation on consumer ODR

---

### I. BEVEZETŐ GONDOLATOK

A digitális forradalom hatására egyre többet vásárolunk online. Az ilyen vásárlás kényelmes, rugalmas, otthonról, a fotelből, a nap 24 órájában, a földrajzi távolságtól függetlenül tudjuk intézni.

A távollévők között kötött szerződések azonban kockázatot is rejtenek magukban. A fogyasztó nem tudja a terméket megvizsgálni, felpróbálni, nem tudja megállapítani, hogy a termékről írt információk valóságosak-e, a kereskedő létezik-e. Jogos kétségei támadhatnak azzal kapcsolatban is, hogy vajon biztonságos-e az online fizetés. Lehet, hogy nem világosak számára a szerződési feltételek sem, hiszen sokszor egyáltalán nincs vagy rossz a többnyire fordítóprogrammal készített fordítás, vagy olyan jogszabályhelyekre hivatkoznak, amelyeket ő nem ismer, il-

letve nem ért. Nem tudja azt sem, hogy reklamáció, szavatossági, jótállási igény esetén hogyan, milyen jogszabályok és melyik ország joga alapján tudja érvényesíteni a szerződésből eredő jogait.<sup>[1]</sup>

Annak érdekében, hogy nagyobb bizalommal vásárolhassanak a virtuális térben, kialakult az igény arra is, hogy a fogyasztók a kereskedőkkel, szolgáltatókkal online megkötött szerződésekből eredő jogvitáikat lehetőleg a bíróságok elkerülésével, egyszerűen, gyorsan, költséghatékonyan és online tudják intézni.

Az Európai Unió, a fenti igényt felismerve, a belső piac digitális dimenziója iránti fogyasztói bizalom erősítése érdekében létrehozott az Európai Parlament és Tanács 524/2013/EU számú, a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló rendeletével (továbbiakban: OVR-rendelet) egy online vitarendezési platformot (továbbiakban: OVR platform), ahol a fogyasztók és a kereskedők az online ügyletekkel kapcsolatos vitájukat bírósági eljárásán kívül, egy interaktív weboldalon keresztül, alternatív vitarendezési fórumok igénybevételevel tudják rendezni.

Dolgozatomban a történeti előzmények és a szabályozás ismertetését követően – az európai és hazai statisztikai adatokat és tapasztalatokat is elemezve – vizsgálom, hogy a platform a 2016. februári indulása óta elérte-e a célját, működésére milyen hatással volt az online kereskedelmet és ezzel együtt az alternatív vitarendezést is új helyzet elé állító pandémia időszaka, valamint, hogy vannak-e még orvoslásra szoruló hiányosságai.

## II. AZ ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORM KIALAKULÁSA, TÖRTÉNETI ELŐZMÉNYEK

### 1. Az alternatív vitarendezés fogalma és kezdetei

Az online vitarendezési platform és az arra vonatkozó jogi szabályozás bemutatása előtt mindenképpen szükségesnek tartom az alternatív vitarendezés és az online vitarendezés fogalmának tisztázását.

A jogviták rendezésének klasszikus formája, hogy a vitatkozó felek az igényeiknek bíróság előtti peres eljárás keretében kívánnak érvényt szerezni. A perek köztudottan sokáig tartanak, drágák, az egyébként sem jó viszonyban lévő felek közötti konfliktust tovább mélyítik, és legtöbbször csak az egyik fél számára hoznak pozitív eredményt. Glavanits Judit ez utóbbit úgy foglalja össze, hogy „a peres eljárás egyfajta zéróösszegű játszma: ha a bíróság az egyik félnek igazat ad, a másik szükségszerűen téved. A valóság azonban ennél igen gyakran összetettebb.”<sup>[2]</sup>

A bíróságok tehermentesítése és a klasszikus bírósági rendszer fenti hiányosságainak, hátrányainak felismerése hívta életre az alternatív vitarendezést.

[1] Szűcs, 2020, 62-63.

[2] Glavanits – Wellmann, 2018, 15.

zési módokat. „Az alternatív vitarendezés a két vagy több fél között felmerült konfliktusok rendes bírósági úton kívüli rendezésének gyűjtőfogalma, amely alatt értjük elsősorban a választottbírósági eljárást, a mediációt, a békéltetést és a facilitációt mind nemzeti, mind nemzetközi értelemben.”<sup>[3]</sup>

Az online vitarendezés az alternatív vitarendezés egy speciális módja. Nagy Gellért Malik Évát idézi, miszerint az online vitarendezés azt az eljárást jelenti, „amely lehetővé teszi, hogy a felek vitájukat online eszközök – mint például az internet vagy a virtuális kommunikációt lehetővé tevő más eszközök – segítségével oldják meg, anélkül, hogy a feleknek egy helyiségben kellene tartózkodniuk”.<sup>[4]</sup> „A nemzetközi szakirodalom értelmezésében online vitarendezésről beszélhetünk többek között abban az esetben is, ha a klasszikus értelemben vett vitarendezés az interneten, e-mailen, weboldalakon vagy akár streaming szolgáltatásokon keresztül valósul meg.”<sup>[5]</sup>

Az alternatív vitarendezés történeti előzményei messzire nyúlnak. A gyökerek az ún. vének tanácsában keresendők, abban, hogy a társadalom, bízva az idősebbek bölcsességében, a kisebb viták eldöntését rájuk bízta. Már Föníciában és a görögöknél is utalnak források arra, hogy létezett a békés, a bírói utat elkerülő vitarendezés. A busmanoknál a mai napig működik a békés konfliktuskezelés, és hiányzik a bíróság, mint jogintézmény. Egyes országokban, például Japánban kifejezetten szívesen pereskedni. Ausztráliában a történelmi gyökerek mellett a bíróságok leterheltségének csökkentése és a kapcsolódó költségmegtakarítás katalizálta az alternatív vitarendezés elterjedését, de még fontosabb érv volt, hogy a kompromisszumos, illetve legjobb esetben a győztes–győztes megoldásra törekedtek a hagyományos vesztes–győztes helyett.<sup>[6]</sup>

## 2. A fogyasztói alternatív vitarendezés mérföldkövei az Európai Unióban

Az Európai Unió kezdetektől nagy figyelmet fordított a fogyasztóvédelemre, melynek fontosságát a statisztika is alátámasztja. A Bizottság egyik, 2018-ban kelt közleménye szerint az EU GDP-jének 56%-át fogyasztói kiadások teszik ki.<sup>[7]</sup> Az alapszerződések közül az Európai Unióról szóló 1992-es Maastrichti Szerződés 129a. cikke nevesítette először konkrétan a fogyasztóvédelmet.

Az Európai Unióban az alternatív vitarendezés tagállami biztosítási iránti igény először a Bizottság által 1993-ban kiadott, többek között a fogyasztó jogorvoslathoz való hozzáféréséről szóló Zöld Könyvben vetődött fel. Feladata az volt, hogy elősegítse és gyorsítsa a fogyasztók jogérvényesítési lehetőségeit a belső piac területén.<sup>[8]</sup>

[3] Glavanits – Wellmann, 2018, 14.

[4] Nagy, 2022, 114.

[5] Nagy, 2022, 114.

[6] Glavanits – Wellmann, 2018, 15-16.

[7] Pálfi, 2021, 197.

[8] Dézsi, 2009, 2.

Ezt néhány soft law ajánlás követte, mint pl. a Bizottság 98/257/EK ajánlása a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről, illetve a Bizottság 2001/310/EK ajánlása a fogyasztói jogviták konszenzuális rendezésében részt vevő bíróságon kívüli testületekre alkalmazandó elvekről.<sup>[9]</sup>

Az alternatív vitarendezés elterjedése, elfogadottsága felé vezető rögzös úton fontos mérföldkő volt 2001 októberében a tagállamokat, valamint Norvégiát és Izlandot magában foglaló EEJ-Net (European Extra-Judicial Network) létrehozása. Ennek keretében az egyes tagállamokban kijelöltek olyan kontaktpontokat, melyek a határokon átnyúló panasszal hozzájuk forduló fogyasztóknak nyújtottak információt, és segítettek megtalálni a panasz rendezéséhez szükséges alternatív vitarendezési fórumot. Az információs hálózat a fogyasztónak segít abban, hogy a panasz a megfelelő állam illetékes alternatív vitarendező hatóságához kerüljön benyújtásra. A panaszos fogyasztónak elegendő a tagállamában a kontaktponthez fordulnia, amely felvilágosítást ad, és szükség esetén továbbítja a fogyasztó beadványát a joghatósággal rendelkező alternatív vitarendezési fórumhoz.<sup>[10]</sup>

Hasonló céllal hozták létre 2001 februárjában a FIN-Net hálózatot, melynek az EU-tagállamokban, valamint Izlandon és Norvégiában működő, pénzügyi piaci szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő fogyasztói panaszok rendezésére jogosult alternatív vitarendezési fórumok a tagjai. Hasonlóan az EEJ-Net-hez, határokon átnyúló, de pénzügyi szolgáltatásokkal összefüggő panaszokkal foglalkozik. A fogyasztó által felkeresett FIN-Net-tag teljes körű információt nyújt a külföldi fórum eljárási szabályairól, és szükség szerint továbbítja a panaszt a joghatósággal rendelkező fórumhoz. A hálózat tagja abban is segít, hogy a szerződés nyelvén vagy a szolgáltatóval való kapcsolattartásban használt nyelven nyújtsák be a panaszt.<sup>[11]</sup>

A fentiek mellett az Európai Unió információs hálózatához tartozik még az ún. ECC-Net (European Consumer Center Network, az Európai Fogyasztói központok Hálózata) is, amely 2005-ben, az 1991-ben felállított Euroguichet hálózat és az EEJ-Net összevonásával jött létre.<sup>[12]</sup>

Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata az Európai Bizottság által társfinanszírozott, független irányítású irodák hálózata. Az Európai Unió valamennyi tagállamában, valamint az Egyesült Királyságban, Izlandon és Norvégiában működnek a nemzeti Európai Fogyasztói Központok, amelyek együtt alkotják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatát. Magyarországon 2006 óta létezik Európai Fogyasztói Központ, amely jelenleg az Igazságügyi Minisztérium szervezetében végzi tevékenységét. A hálózati tagok ingyenes segítséget nyújtanak a fogyasztók részére külföldi vállalkozásokkal szembeni, határon átnyúló fogyasztói panaszuk és jogvitáik rendezéséhez, valamint tájékoztatást nyújta-

[9] Simon, 2016, 65.

[10] Dézsi, 2009, 6.

[11] Dézsi, 2009, 6.

[12] Dézsi, 2009, 6.

nak fogyasztóvédelmi kérdésekben. Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata iránymutatásokat és tanácsokat is közzétesz a gyakran felmerülő fogyasztói problémákkal kapcsolatban, így pl. a légi utasok jogairól, az internetes vásárlásokról és az üdülési jogról is található hasznos tájékoztató a honlapon.<sup>[13]</sup>

Ezt követően a jogalkotási folyamatban szektorális irányelvekben hangsúlyozták a fogyasztói jogviták alternatív úton való rendezésének fontosságát. A villamos energia belső piacát,<sup>[14]</sup> a földgáz belső piacát,<sup>[15]</sup> valamint egyes pénzügyi szolgáltatásokat<sup>[16]</sup> szabályozó irányelvek a békéltetés megteremtésének fontossága mellett a tagállamok kötelezettségévé tették a fogyasztói panaszok bíróságon kívüli, alternatív vitarendezéssel történő, hatékony kezelését.

Az irányelvek átültetése során olyan új intézmények jöttek létre, mint energiaügyi vagy pénzügyi ombudsmani hivatalok.<sup>[17]</sup>

Az Európai Parlament és a Tanács 2008 májusában elfogadta a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló 2008/52/EK irányelvet (Mediációs irányelv). Bár az irányelv nem teremtette meg az eljárások uniós harmonizációját, hisz a tagállamok szabályozása a mediációt illetően rendkívül változatos maradt, igyekezett a határon átnyúló jogviták esetében a mediáció igénybevételére ösztönözni.<sup>[18]</sup>

### 3. Az AVR-irányelv és az OVR-rendelet közvetlen előzményei

Az alternatív vitarendezési eljárások Unióban kialakult rendszerének a korábbi erőfeszítések ellenére még mindig voltak hiányosságai, amelyeket az Unió belső piacának megfelelő működése, az áruk és szolgáltatások szabad mozgásának biztosítása érdekében orvosolni kellett.

Amint arra az OVR irányelv preambuluma is rámutat, az egyes tagállamokban eltérő minőségű és fejlettségi szintű alternatív vitarendezési rendszerek alakultak ki, amelyek a határon átnyúló ügyeket sokszor nem kezelték hatékonyan. Emellett a fogyasztók és a kereskedők nagy része nem volt tisztában azzal, hogy milyen alternatív vitarendezési fórumot vehet igénybe, és annak mi a módja. Az eltérő elérhetőségű, színvonalú és ismertségű tagállami szabályozás a belső piac

[13] Európai Fogyasztói Központ Magyarország honlapja.

[14] Az Európai Parlament és a Tanács 2009/72/EK Irányelve (2009. július 13.) a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2003/54/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről, 3. cikk 13. bekezdése.

[15] Az Európai Parlament és a Tanács 2009/73/EK Irányelve (2009. július 13.) a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2003/55/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről, 3. cikk 9. bekezdése.

[16] A pénzügyi eszközök piacairól szóló 2004/39/EK irányelv 53. cikke, a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról szóló 2007/64/EK irányelv 83. cikke és a fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló 2008/48/EK irányelv 24. cikke.

[17] Simon, 2016, 66.

[18] Szépvölgyi, 2019, 40.

működését gátolta. Oda vezetett, hogy mind a fogyasztók, mind a kereskedők oldalán bizalmatlanság alakult ki a határon átnyúló ügyletekkel kapcsolatban. A fogyasztók nem szívesen vásároltak másik tagországból, mivel nem bíztak abban, hogy az esetleges jogviták gyorsan, olcsón, bíróságon kívül rendezhetők. Új kereskedők pedig alkalmanként azért nem értékesítettek más tagállamba, mert ott nem volt megfelelő színvonalú az alternatív vitarendezés.

A fenti problémák kezelése érdekében a jogalkotó célul tűzte ki, hogy az alternatív vitarendezést valamennyi belföldi és határokon átnyúló fogyasztói jogvitával összefüggésben hozzáférhetővé kell tenni, és az alternatív vitarendezési eljárásoknak konkrét minőségi követelményeknek kell megfelelniük. Gondoskodni kell ugyanakkor arról is, hogy a fogyasztók és a kereskedők is megfelelő tájékoztatást kapjanak ezekről az eljárásokról.<sup>[19]</sup>

E folyamatok eredményeként, első lépésben az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-én kiadta a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló 2013/11/EU irányelvet (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv, továbbiakban: AVR-irányelv), amely az adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos jogviták rendezésére kínál megoldásokat.

Az irányelvet kiegészítő jogi eszközként, szintén 2013. május 21-én a Parlament és a Tanács kiadta az 524/2013/EU számú a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló rendeletet (fogyasztói online vitarendezési rendelet, továbbiakban: OVR-rendelet).

A rendelet megalkotása iránti igényt – többek között – arra a felismerésre vezet vissza a jogalkotó a rendelet preambulumban, hogy egyre több a fogyasztók és a kereskedők közötti online tranzakció. A határon átnyúló ügyletekkel kapcsolatban a felek bizalmatlanok, az OVR-irányelvvvel kapcsolatban már kifejtett okból. Az egységes digitális piacba vetett bizalom növelése érdekében gondoskodni kell arról, hogy az online értékesítés során felmerülő jogvitákat is egyszerűen, gyorsan és olcsón tudják a felek rendezni. Ezt a célt a megbízható és hatékony online vitarendezés lehetősége segítené. A rendelet az ezt lehetővé tevő mechanizmust alkotja meg azzal, hogy egy uniós szintű online vitarendezési platformot hoz létre.

### III. AZ OVR-RENDELET SZABÁLYOZÁSI KERETEI

Az OVR-rendelet és az AVR-irányelv szorosan összefüggenek; „a rendelet az irányelvben meghatározott terminológiára épül, míg az irányelv a rendeletben felállított platformon elérhető akkreditált alternatív vitarendezési fórumok alapvető rendszerét és szabályait határozza meg”.<sup>[20]</sup>

[19] Id. részletesen AVR-irányelv, Preambulum.

[20] Pálfi, 2021, 199.

A dolgozatomban elsősorban az OVR-rendeletet és az OVR platform működését vizsgálom, de a fenti összefüggésekre tekintettel az AVR-irányelv ismertetése is indokolt.

## 1. Az AVR-irányelv

Az irányelv alapján „a tagállamok elősegítik, hogy a fogyasztók alternatív vitarendezési eljárásokat vehessenek igénybe, és biztosítják, hogy az ezen irányelv hatálya alá tartozó, a területükön letelepedett kereskedőket érintő jogviták esetén az ezen irányelvben meghatározott követelményeket teljesítő alternatív vitarendezési fórumokhoz lehessen fordulni”.<sup>[21]</sup> „Az irányelv teljes alternatív vitarendezési lefedettséget nyújt; hatálya kiterjed minden kiskereskedelmi ágazatra, a hagyományos és online kötött ügyletekre, legyen az tisztán belföldi vagy határon átnyúló jogvita.”<sup>[22]</sup>

Az irányelv a minimális harmonizáció megközelítését követi. Nem határozza meg, hogy milyen szervezeti formában, finanszírozási modellel, illetve, hogy milyen területi és ágazati hatáskörben kell működnie az alternatív vitarendezési fórumnak (továbbiakban: AVR-fórum is). Ugyanígy nem ír elő meghatározott típusú alternatív vitarendezési eljárást (pl. ombudsman, választottbíró, mediáció, fogyasztói panasztestület stb.), mivel az Unión belül nincs ezek megkülönböztetésére szolgáló, közös terminológia. Az ombudsman és a mediáció kifejezések is tagállamonként jelentősen eltérő intézményeket takarnak. Az irányelv ezért tipológiai megközelítést használ az alternatív vitarendezési eljárások leírására. Az irányelv a hatálya alá tartozó jogviták olyan bírósági eljárásokon kívüli, alternatív vitarendezési fórum közbenjárásával történő rendezésére alkalmazandó, amelynek keretében az alternatív vitarendezési fórum megoldást javasol vagy ír elő, vagy a peren kívüli egyezségre jutás megkönnyítése érdekében egy asztalhoz ülteti a feleket.<sup>[23]</sup> Nem határozza meg, hogy az eljárásban való részvétel önkéntes vagy kötelező-e. Az irányelv 1. cikk első mondata alapján az irányelv célja, hogy a fogyasztók a kereskedőkkel szembeni panaszait önkéntes alapon alternatív vitarendezési eljárásokat kínáló szervek elé terjeszthessék. A második mondata értelmében azonban az irányelv nem érinti azokat a nemzeti jogszabályokat, amelyek kötelezővé teszik az említett eljárásokban való részvételt, feltéve, hogy e jogszabályok nem akadályozzák a feleket az igazságszolgáltatás igénybevételéhez való joguk gyakorlásában. A tagállamok kialakíthatnak az irányelvben lefektetettnél szigorúbb minőségi követelményeket, az irányelv 2. cikk (3) bekezdése értelmében.<sup>[24]</sup>

[21] AVR-irányelv 5. cikk (1) bekezdés.

[22] Pálfi, 2021, 200.

[23] AVR-irányelv 2. cikk (1) bekezdés.

[24] Implementációs jelentés, 2019, 4.

Az irányelv az alternatív vitarendezési fórumok számára a II. fejezetben kötelező minőségi követelményként fogalmazza meg a hozzáférhetőség, a szakértelem, a függetlenség, a pártatlanság, az átláthatóság, a hatékonyság, a méltányosság, a szabadság és a jogszerűség alapelveit.<sup>[25]</sup>

A megfelelést egyedi akkreditációs és ellenőrzőrendszer biztosítja. A tagállamok az irányelv 18. cikke értelmében kijelölik a nemzeti illetékes hatóságokat, ezek vezetik az akkreditált alternatív vitarendezési testületek jegyzékét. A jegyzék a 20. cikk (2) bekezdése alapján azon alternatív vitarendezési fórumokat tartalmazza, amelyek a felvételüket kérik, és amelyek tekintetében akkreditálták az irányelv minőségi követelményeinek való megfelelést. Az akkreditált alternatív vitarendezési fórumok nemzeti jegyzékeiről a 20. cikk (2) bekezdése értelmében tájékoztatni kell a Bizottságot. A nemzeti illetékes hatóságok folyamatosan ellenőrzik az alternatív vitarendezési fórumok megfelelését, és csak a megfelelő alternatív vitarendezési fórumok maradhatnak a jegyzékben, amelyek az akkreditációs követelményeknek megfelelnek.<sup>[26]</sup>

A 13. cikk (1) bekezdése értelmében a tagállamok biztosítják, hogy a kereskedők tájékoztassák a fogyasztókat a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumról, amennyiben a kereskedő vállalja, hogy ezekhez a szervekhez fordul, vagy köteles ezekhez a szervekhez fordulni a fogyasztókkal fennálló jogviták rendezése céljából.

Az irányelv 14. cikke előírja a tagállamok számára azt is, hogy a határokon átnyúló adásvételi vagy szolgáltatási szerződések kapcsán felmerülő jogviták tekintetében nyújtsanak segítséget a fogyasztók számára a hatáskörrel rendelkező, másik tagállamban működő alternatív vitarendezési fórum igénybeviteléhez.

## 2. Az OVR-rendelet

„Az online vitarendezési rendelet épít az alternatív vitarendezési irányelv alapján kialakított, igazolt minőségű alternatív vitarendezési fórumok infrastruktúrájára, és azt alkalmazza az online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogvitákra.”<sup>[27]</sup>

### a. A rendelet célja és hatálya

Az 1. cikk szerint a rendelet célja, hogy hozzájáruljon a belső piac és különösen annak digitális dimenziója megfelelő működéséhez, oly módon, hogy létrehoz egy európai online platformot, amely elősegíti a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljárásen kívüli online rendezését.

[25] Implementációs jelentés, 2019, 3.

[26] Implementációs jelentés, 2019, 4.

[27] Implementációs jelentés, 2019, 4.



A rendelet az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Unióban letelepedett kereskedők közötti online adásvételi szerződésekből vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére alkalmazandó, amelynek során a jogvita rendezésére a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórum közreműködésével és egy európai online vitarendezési platformon keresztül kerül sor.<sup>[28]</sup>

Ki kell emelni, hogy a rendelet az Európai Unió tagállamain kívül az Európai Gazdasági Térség másik három tagállamában, Izlandon, Liechtensteinben és Norvégiában is hatályos.

Fontos azt is hangsúlyozni, hogy, mint arra a preambulum (11) bekezdése utal, az egyenlő versenyfeltételek érdekében a rendelet nemcsak a határon átnyúló, hanem a belföldi internetes ügyletekre is alkalmazandó.

A fogyasztó és a kereskedő fogalmával kapcsolatban a rendelet visszautal az AVR-irányelv definícióira.<sup>[29]</sup> Eszerint fogyasztó az irányelv 4. cikk (1) bekezdésének a) pontja szerint bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból jár el. Kereskedő az irányelv 4. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint 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. A rendelet az adásvételi és szolgáltatási szerződések meghatározásával kapcsolatban is az irányelv terminológiájára utal.<sup>[30]</sup> Eszerint 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.

A rendelet az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződésként definiálja, amelynek értelmében a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árukat vagy szolgáltatásokat.<sup>[31]</sup> A preambulum (14) bekezdése szerint ez a meghatározás azokra az esetekre is érvényes kell, hogy legyen, amikor a fogyasztó valamilyen mobil elektronikus eszközön, például mobiltelefonon keresztül lép be a weboldalra vagy vesz igénybe egyéb információs társadalmi szolgáltatást.

[28] OVR-rendelet 2. cikk (1) bekezdés.

[29] OVR-rendelet 4. cikk (1) a) és b) pont.

[30] OVR-rendelet 4. cikk (1) bekezdés c) és d) pont.

[31] OVR-rendelet 4. cikk (1) bekezdés e) pont.

A fentiekkel kapcsolatban fontos megjegyezni, hogy – ahogy preambulumnak (15) bekezdéséből is kitűnik – a rendelet nem alkalmazandó a fogyasztók és a kereskedők közötti azon jogvitákra, amelyek nem internetes úton (offline) jöttek létre, valamint nem alkalmazandó a kereskedők közötti jogvitákban sem.

A rendelet rögzíti azt is, hogy a hatálya alá tartozó ügyekben az irányelvben írtak szerint jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórum működik közre.<sup>[32]</sup> Ezzel összefüggésben rá kell mutatni, hogy az online vitarendezési platform tehát nem egy új, alternatív vitarendezési módot hoz létre, hanem a már meglévő alternatív vitarendezési fórumokat fogja össze és biztosítja az ezekhez történő online hozzáférést. Ugyanakkor azonban nem garantálja (és nem is garantálhatja), hogy maguk az alternatív vitarendezési fórumok is online térben járnak el, hiszen az egyes fórumok a saját eljárási szabályaik mentén döntenek.<sup>[33]</sup>

A rendelet a kereskedő által a fogyasztóval szemben kezdeményezett jogvitára is alkalmazandó, amennyiben a fogyasztó szokásos tartózkodási helyének tagállama engedi az ilyen jogviták alternatív vitarendezési fórumon keresztül történő rendezését.<sup>[34]</sup> A Bizottság implementációs jelentése szerint csak Belgium, Németország, Luxemburg és Lengyelország tájékoztatták arról a Bizottságot, hogy jogszabályaik megengedik a vállalkozók és fogyasztók közötti jogviták – vagyis a kereskedő által a fogyasztó ellen kezdeményezett jogviták – alternatív vitarendezési fórumok útján történő rendezését.

#### b. Az online vitarendezési platform

Az online vitarendezési platform is az internetes platform gyűjtőfogalma alá tartozik. Az internetes platformok – Zódi Zsolt definíciója szerint – olyan új és hatékony koordinációs mechanizmusok, amely erőforrások és emberek koordinációját képesek elvégezni, előre beprogramozott algoritmusok segítségével. A platformok a jelenlegi szabályok alapján közvetítő szolgáltatók, azaz semmilyen felelősségük nincs abban, hogy mi történik rajtuk.<sup>[35]</sup>

Az online vitarendezési platform egy olyan interaktív weboldal, amelyet a kereskedők és fogyasztók elektronikus úton, ingyenesen és az Unió valamennyi hivatalos nyelvén elérhetnek, és egyablakos ügyintézési pontként használhatják jogvitájuk rendezésére.<sup>[36]</sup> A platform az „Európa Önökért” (Your Europe) portálon keresztül is elérhető.<sup>[37], [38]</sup>

[32] OVR-rendelet 2. cikk (1) bekezdés.

[33] Nagy, 2022, 118.

[34] OVR-rendelet 2. cikk (2) bekezdés.

[35] Tasi, 2022, 1.

[36] OVR-rendelet 5. cikk (2) bekezdés alapján.

[37] OVR-rendelet 5. cikk (3) bekezdés.

[38] Your Europe portál: Fogyasztói jogviták rendezése.

Az online vitarendezési platform az alábbi feladatokat látja el:

- elérhetővé teszi a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapot;
- tájékoztatja az ellenérdekű felet a panaszról;
- meghatározza, hogy melyik vagy melyek a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumok, és eljuttatja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételéről a felek megállapodtak;
- ingyenesen biztosítja azt az elektronikus ügykezelő eszközt, amely lehetővé teszi az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára, hogy a vitarendezési eljárást a platformon keresztül, online bonyolítsák le;
- biztosítja az online vitarendezési platformon keresztül továbbított információk fordítását;
- az alternatív vitarendezési fórumok számára a platformnak küldendő információk továbbítására elektronikus űrlapot biztosít;
- visszajelzési rendszert működtet, amely lehetővé teszi a felek számára, hogy a platformmal és a fórumokkal kapcsolatos véleményüket, tapasztalatukat megoszthassák;
- nyilvánosan hozzáférhetővé tesz bizonyos közérdekű adatokat, tájékoztatásokat, útmutatókat.<sup>[39]</sup>

Azokat az AVR-irányelv szerint jegyzékbe vett alternatív vitarendezési testületeket, melyek a rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek, az online vitarendezési platformon is jegyzékbe kell venni.<sup>[40]</sup>

A platform felhasználóit segíti az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózata, amely tájékoztatást és segítséget nyújt különösen az online vitarendezési platform használatával, az alternatív vitarendezési fórumokkal, a fogyasztói jogokkal és az egyéb jogorvoslati eszközökkel kapcsolatban, illetve támogatást nyújt a platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez.<sup>[41]</sup> Valamennyi kapcsolattartó pontban legalább két, online vitarendezést segítő tanácsadó működik.

Az oldal fordítási funkciója különösen azért fontos, mert – amint azt az Eurostat weboldalán elérhető, 2016-os statisztikai adatokat<sup>[42]</sup> vizsgálva Szépvölgyi Enikő is megállapította – a munkaképes korban lévő uniós polgárok több mint egyharmada nem beszél idegen nyelven. Magyarországon ez az adat még rosszabb, a 25–64 év közötti lakosság 57,6%-a nem beszél anyanyelvén kívül más nyelvet. Ez a határon átnyúló ügyletek esetén megnehezíti a fogyasztók helyzetét, hiszen az interneten idegen nyelven vásárolni viszonylag könnyű, ezzel szemben idegen nyelven igényt érvényesíteni nem ilyen egyszerű.<sup>[43]</sup>

[39] OVR-rendelet 5. cikk (4) bekezdése alapján.

[40] OVR-rendelet 5. cikk (6) bekezdés.

[41] Implementációs jelentés, 2019, 5.; OVR-rendelet 7. cikk.

[42] Idegen nyelvi ismeretek statisztikai adatok honlapja.

[43] Szépvölgyi, 2019, 49–50.

Az OVR platform egy könnyen elérhető weboldalon található.<sup>[44]</sup> A Google kereső elsőre a megfelelő oldalt találja meg az „online vitarendezés” keresőszót begépelve.

A platform oldala informatív, egy átlagos felhasználó számára könnyen kezelhető. A főoldalról egyből navigálhatunk az ügyintézés indító aloldalra, de az akkreditált vitarendezési testületek aktuális listáját is könnyen megtaláljuk, és azok között ország, illetve a panasz típusa alapján szűrni is tudunk. A „segítség” fül alatt „gyakran ismételt kérdések” és részletes felhasználói útmutató is található. Ha valamely kérdésünkre nem kapnánk választ, a platform a nemzeti kapcsolattartó ponthoz irányít, melynek postacíme, e-mail címe és telefonszáma is megtalálható az oldalon. A platform tartalmaz a fogyasztói jogokra vezető linket is, ahol e jogokat és a rendelkezésre álló vitarendezési eszközöket részletező, összefoglaló hasznos információkat és infografikákat találhatunk. A weboldalról érhetőek el a rendszer működésével kapcsolatban készült jelentések és statisztikák is.

Fontos felhívni figyelmet, hogy ugyan a rendelet nem tartalmazza, de a platform 2019. júliusban két további funkcióval bővült.

Az „önellenőrző” funkció segíti a fogyasztókat abban, hogy megtalálják, melyik a konkrét problémájuknak leginkább megfelelő jogorvoslati megoldás: az OVR platformon keresztül történő panasz indítása, a kereskedővel vagy egy Európai Fogyasztói Központtal vagy közvetlenül egy AVR szervezettel való kétoldalú kapcsolatfelvétel. A másik újdonság, hogy a fogyasztók a „közvetlen megbeszélések” modulban lehetőséget kapnak arra, hogy a panasztervezetet a hivatalos benyújtás előtt megosszák a kereskedővel, és megpróbálják a vitát közvetlenül rendezni.

Az OVR platform tehát közvetítő szerepet tölt be, vagyis nem egy önálló alternatív vitarendezési fórumnak tekintendő, amely közvetlenül foglalkozik a vitás helyzet békés feloldásával, hanem abban segíti a fogyasztót, hogy felvegye a kapcsolatot a kereskedővel, és hogy közösen megállapodhassanak az alternatív vitarendezési fórum kiválasztásában.

### c. Panaszok benyújtása, feldolgozása, a vitarendezés menete

Az OVR-rendelet, illetve a néhány részletkérdést érintő végrehajtási rendelethez részletesen szabályozza a panaszok benyújtását és feldolgozását, valamint a vitarendezést.<sup>[45]</sup>

A továbbiakban az egyszerűbb követhetőség érdekében egy konkrét példán keresztül szemléltetem a platform működését. A kitalált eset szerint egy magyar állampolgárságú fogyasztó cipőt vásárolt egy német cipőbolt webáruházában 100 euróért. A cipő alig pár hónap hordás után kilyukadt. A cipőt a fogyasztó visszaküldte az eladó részére, és kérte a termék cseréjét vagy a vételár visszafizetését. Az eladó (a webáruházat üzemeltető kereskedő) a panaszt elutasított.

[44] OVR platform honlapja.

[45] OVR-rendelet 8–10. cikk.

ta, mivel álláspontja szerint a sérülést a cipő és a láb nem megfelelő összhangja okozta. A cipő a feltüntetett méretnek megfelelt, de a fogyasztó nagyobb méretű lába azt kidörzsölte, és végül kilyukasztotta. A panaszos fél nem elégedett a válasszal, továbbra is fenntartja az igényét. A kereskedő weboldalát böngészve tudomást szerez arról, hogy az online vitarendezési platformon keresztül esetleg az ügyet gyorsan, olcsón és egyszerűen le tudná zárni. Úgy dönt, hogy igazának az OVR platformon keresztül, alternatív vitarendezési fórum bevonásával fog érvényt szerezni.

A panaszos magyar fogyasztó a platformhoz a platform weboldalán keresztül, elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt.<sup>[46]</sup> A rendelet melléklete tartalmazza azokat a releváns információkat, amelyeket meg kell adni a panasz benyújtásakor a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendező fórum megállapíthatósága érdekében. Ezek az információk például, hogy a panaszos fél fogyasztó vagy kereskedő; a fogyasztó, illetve a kereskedő neve, e-mail címe, postai címe, a kereskedő weboldala; az áru vagy szolgáltatás típusa, amihez a panasz kapcsolódik; az áru vagy szolgáltatás ára; a vásárlás időpontja; közvetlen kapcsolatba lépett-e a kereskedő a fogyasztóval, korábban foglalkozott-e alternatív vitarendezési fórum vagy bíróság a jogvitával; a panasz típusa; a panasz ismertetése. A panaszos fél az űrlaphoz dokumentumokat, esetünkben pl. fotót, számlát is csatolhat a panasz alátámasztása érdekében.

A magyar cipővásárló hiánytalanul, magyar nyelven kitölti az űrlapot, és a mellékletek feltöltését követően benyújtja a platformon. A platform ezt követően az ellenérdekű fél, esetünkben a német cipőkereskedő panaszos által megadott e-mail címére egy elektronikus üzenetet küld, amelyben tájékoztatja arról, hogy panaszt nyújtottak be ellene. Tájékoztatja a kereskedőt arról is, hogy a feleknek meg kell egyezni egy alternatív vitarendezési fórumról, és ha erről a feleknek nem sikerül megállapodni, a panasz nem kerül további feldolgozásra. Informálja a panasz kezelésére hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumról, ha a panasz említ ilyet, vagy ha a platform azonosít ilyet az űrlapon szereplő információk alapján. Fiktív esetünkben a fogyasztó ilyen fórumot nem jelölt meg a panaszában, de a platform az „Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V.” (magyarul: Bíróságon kívüli vitarendezési testület fogyasztók és vállalatok számára) egyesületet azonosítja hatáskörrel rendelkező fórumként.

A kereskedőnek 10 naptári napon belül kell válaszolnia. Nyilatkoznia kell arról, hogy a kereskedő a fogyasztói jogviták rendezése céljából egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételével kapcsolatos kötelezettséget vállal-e, vagy ilyen kötelezettség hatálya alá esik-e, valamint hajlandó-e a tájékoztatás szerint megjelölt, hatáskörrel rendelkező valamely alternatív vitarendezési fórumot vagy fórumokat igénybe venni. Amennyiben azt jelzi, hogy nem hajlandó ilyen fórum igénybevételére, a panasz nem kerül további feldolgozásra, a vita

[46] OVR platform panaszfelvételi űrlap.

automatikusan lezárul. Példánkban a német kereskedő úgy nyilatkozik, hogy a fent megjelölt fórumot hajlandó igénybe venni.

A kereskedő válaszának beérkezését követően a platform felhívja a fogyasztót, hogy a kereskedővel 10 napon belül állapodjon meg az alternatív vitarendezési fórumról. Tájékoztatja arról is, hogy amennyiben nem sikerül ebben megegyezni, a panasz nem kerül további feldolgozásra. Közli a fogyasztóval a kereskedő által a fentiek szerint megjelölt alternatív vitarendezési fórumra vonatkozó információt. A felhívás tartalmazza annak az online vitarendezési pontnak a nevét és elérhetőségét, amelytől a panaszos további segítséget kérhet.

A tájékoztatás az egyes alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozó következő fontosabb adatokat is tartalmazza: a fórum neve, elérhetősége és webhelyének címe; adott esetben az alternatív vitarendezési eljárás díjtételei; az eljárás lefolytatásához használható nyelv vagy nyelvek; az eljárás átlagos időtartama; az eredményének kötelező vagy nem kötelező jellege; azok az indokok, amelyek alapján az alternatív vitarendezési fórum egy adott jogvita rendezését elutasíthatja. Esetünkben a platform weboldalán elérhető információk szerint a német fórum előtti eljárás a fogyasztó számára ingyenes, de a kereskedőnek a weblapon közzétett – értékhatártól függő – díjat kell fizetni. A testület német és angol nyelven, írásban és szóban jár el, átlagosan 3 hónap alatt fejezi be az ügyet. Az eljárás eredménye egyik vagy mindkét fél beleegyezése alapján kötelező. A testület megtagadhatja az adott üggyellettől való foglalkozást, ha a fogyasztó nem próbálta meg felvenni a kapcsolatot az érintett kereskedővel az ügy kétoldalú rendezése érdekében, a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű, a jogvitával már egy másik alternatív vitarendezési testület vagy bíróság foglalkozik vagy foglalkozott, vagy a jogvita rendezése nagymértékben rontaná a vitarendezési testület működését.<sup>[47]</sup>

A feleknek a panasz benyújtását követően 30 napjuk van arra, hogy megegyezzenek az eljáró alternatív vitarendezési fórumban. Ha nincs megállapodás, az ügy automatikusan lezárul, a panasz további feldolgozására nem kerül sor. Amennyiben a felek megállapodnak, a platform továbbítja a panaszt a fórumhoz. A cipővásárló és eladója – esetünkben – megegyeznek a hivatkozott német fórumban, amelyhez a platformon keresztül megérkezik az ügy.

A fórum tájékoztatja a feleket arról, hogy hozzájárul, vagy az irányelv 5. cikk (4) bekezdésével összhangban elutasítja, hogy a panasszal foglalkozzon. Elutasítás esetén az ügy automatikusan lezárul. Az irányelv 5. cikk (4) bekezdése szerint ilyen – a fórum eljárási szabályzatában rögzített – elutasítási indok lehet többek között, ha a fogyasztó nem próbálta meg felvenni a kapcsolatot az érintett kereskedővel panaszának megbeszélése céljából; a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű; a jogvitával már egy másik alternatív vitarendezési fórum vagy bíróság foglalkozik vagy foglalkozott; a követelés értéke nem ér el vagy meghalad egy előre meghatározott értékhatárt; a fogyasztó nem nyújtotta be

[47] OVR platform vitarendezési testületek honlapja.

a panaszt az alternatív vitarendezési fórumhoz az előre meghatározott határidőn belül; ha egy ilyen jogvita rendezése egyéb módon nagymértékben rontaná az alternatív vitarendezési fórum működésének hatékonyságát. Példánkban a német vitarendező testület hozzájárul az ügy tárgyalásához.

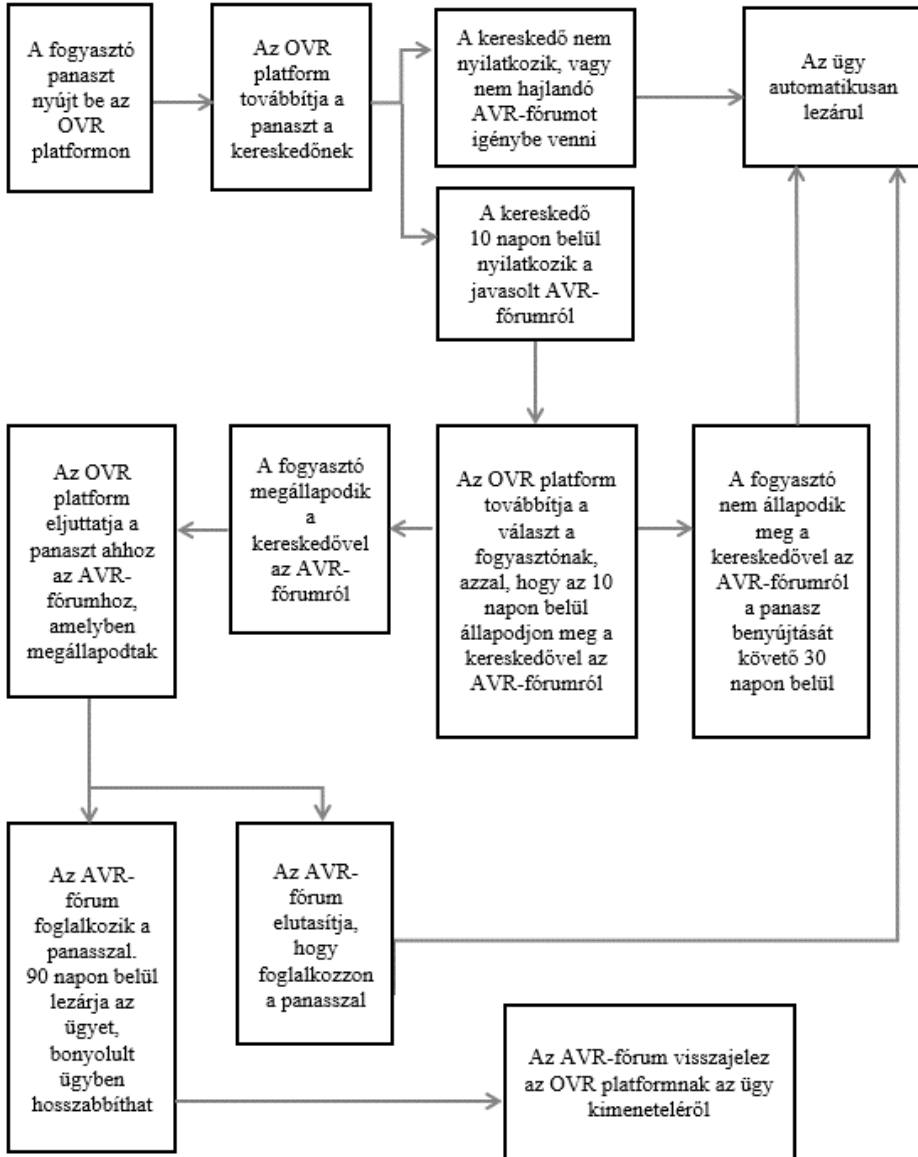
Az AVR-fórum, amely beleegyezett, hogy a jogvitával foglalkozzon, tájékoztatja a feleket az eljárási szabályzatáról és a vitarendezési eljárás költségeiről.

Az eljáró fórum az eljárást 90 napos határidőn belül köteles lezárni. A rendkívül összetett jogviták esetén a vitarendezési fórum ezt a határidőt saját belátása szerint meghosszabbíthatja. Az online ügyintézés teljes körűségét segíti az a szabály, hogy a vitarendezési fórumnak tartózkodnia kell a felek (vagy azok képviselői) fizikai jelenlétének megkövetelésétől, kivéve, ha az eljárási szabályai előírják ennek a lehetőségét, és a felek a fizikai jelenlétbe beleegyeztek. Nem kötelezhető ugyanakkor a fórum arra, hogy az online vitarendezési platformon keresztül folytassa le a vitarendezési eljárást (ugyan ennek az eszközei adottak, de a fórum nem köteles igénybe venni). Az AVR-fórum köteles az ügy befejezését követően a platformot informálni az ügyirat beérkezésének időpontjáról, a jogvita tárgyáról, a vitarendezés lezárásának dátumáról és az eljárás kimeneteléről.

Fiktív ügyünkben a német hatóság írásban tartja a kapcsolatot a felekkel a platformon keresztül. A német fórumnak a honlapján található információk szerint nincs döntési jogosultsága, az egyezség létrehozása az eljárás célja. Ennek érdekében egyezségi javaslatot készít, illetve a felek javaslatait közvetíti. Az eljárás vagy egyezséggel zárul, vagy a felek arra vonatkozó nyilatkozatával, hogy az eljárás meghiúsult. Egyezség esetén ezt jegyzőkönyvben rögzítik, és a felek jóváhagyják.<sup>[48]</sup> Elképzelt esetünkben a fórum készített egyezségi javaslatot, melyet a felek elfogadtak. Az egyezség szerint a kereskedő köteles a vételár felét az egyezségkötést követő 8 napon belül visszafizetni a fogyasztó részére. Az ügy befejezéséről a fentiek szerint tájékoztatja a platformot.

Az 1. ábra átfogóan szemlélteti az online vitarendezés OVR szerinti menetét.

[48] A német hatóság honlapja.



1. ábra: Az online vitarendezés menete fogyasztói panasz esetén  
(Forrás: saját szerkesztés)



#### d. Személyes adatok kezelése

A rendelet előírásaiban a jogalkotó kiemelt figyelmet fordított a személyes adatok védelmére.<sup>[49]</sup> A vitás ügyekkel kapcsolatos, az adatbázisban tárolt információkhoz, így a személyes adatokhoz az az alternatív vitarendezési fórum férhet hozzá a vitarendezés céljából, amelyikhez az ügyet továbbították. Az adatokhoz a rendeletben előírt – alapvetően tájékoztatási, segítő – feladataik ellátásához szükség esetén az online vitarendezési kapcsolattartó pontok is hozzáférhetnek. A fentiekén túl a platform működésének, használatának ellenőrzése és a kötelező jelentések elkészítése céljából a Bizottság is hozzáféréssel rendelkezik bizonyos információkhoz, de a személyes adatokat csak a platform működéséhez és fenntartásához szükséges mértékben dolgozza fel. A vitás ügyvel kapcsolatos személyes adatokat az adatbázisban addig lehet tárolni, ameddig az adatgyűjtés céljának eléréséhez vagy ahhoz szükséges, hogy az érintettek gyakorolhassák vonatkozó jogait, és hozzáférhessenek személyes adataikhoz. Az adatokat az ügy lezárását követő 6 hónapon belül törölni kell. A platform honlapján a GDPR-rendelettel összhangban részletes adatvédelmi nyilatkozat tájékoztatja a fogyasztókat és a kereskedőket arról, hogy a Bizottság a platform használata során milyen személyes adatokat, miért és hogyan gyűjt, illetve kezel, valamint arról, hogy hogyan élhetnek az érintettek a személyes adataikhoz fűződő jogaikkal.<sup>[50]</sup>

#### e. A fogyasztók tájékoztatása

Annak érdekében, hogy a fogyasztók előtt is ismert legyen az online vitarendezési platform, az Unióban letelepedett online adásvétellel vagy szolgáltatással érintett kereskedőknek és online piacoknak a honlapjukon fel kell tüntetni – könnyen elérhető módon – az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket és e-mail címüket. Azoknak a kereskedőknek ugyanakkor, akik kötelesek igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez alternatív vitarendező fórumot, vagy erre kötelezettséget vállalnak, a honlapjukon az elektronikus linken túl kifejezetten tájékoztatni kell a fogyasztókat a platform létezéséről és arról, hogy a platform felhasználható a viták rendezéséhez.<sup>[51]</sup>

A fogyasztók tájékoztatását szolgáló további fontos funkció, hogy a platformon az AVR-irányelv szerint akkreditált alternatív vitarendezési fórumok naprakész listáját közlésezik.<sup>[52]</sup>

Mindemellett maguk az AVR-fórumok, az Európai Fogyasztói Központok és az egyéb érintett hatóságok is kötelesek feltüntetni a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket.

[49] OVR-rendelet 12. cikk.

[50] OVR platform adatvédelmi nyilatkozat honlapja.

[51] OVR-rendelet 14. cikk (1) bekezdés.

[52] OVR-rendelet 14. cikk (4) bekezdés.

#### IV. A TAPASZTALATOK ELEMZÉSE A STATISZTIKAI ADATOK TÜKRÉBEN

##### 1. A Bizottság első jelentése (2017. december 13.)

A Bizottság 2016. januárjában indította el az online vitarendezési platformot, amely 2016. február 15-én nyílt meg a közönség számára. 2017. július 1-je óta a platform elérhető az Izland, Liechtenstein és Norvégia – mint EGT-országok – fogyasztóit és kereskedőit érintő fogyasztóvédelmi jogviták esetén is.

Az első jelentést a platform működéséről 2017. december 13-án tette közzé a Bizottság.<sup>[53]</sup> A jelentés rámutat a platform kezdeti hibáira, „gyermekbetegségeire” és a tagállamok mulasztásaira. A jelentés szerint annak időpontjában több mint 300 alternatív vitarendező testületet lehetett elérni a platformon keresztül. Az AVR-irányelv átültetésével kapcsolatos késedelem miatt azonban Spanyolországban és Romániában még nem voltak a platformon keresztül elérhető AVR-fórumok. A webáruházak 30%-a tett eleget annak a kötelezettségének, hogy a weboldalán könnyen hozzáférhetően közzétegye a platformra vezető linket.

A működés első évében 1,9 millió látogató kereste fel az oldalt, ami átlagosan havi 160 000 látogatót jelent. A platformon egy év alatt több mint 24 000 – átlagosan havi több mint 2000 – panaszt nyújtottak be, ami az online vásárlások szezonális trendjét követve a 2016. év végi, karácsonyi időszakában érte el a csúcst, 2933 benyújtott panasszal.

A legtöbb jogvita a ruházat és a lábbelik területével (11,5%), a légitársaságok szolgáltatásaival (8,5%) és az információs és kommunikációs technológiai szektorral kapcsolatban (8%) merült fel, amely területek egyébként is az EU fő e-kereskedelmi szektorait képviselik. A fogyasztók leggyakrabban a szállítási problémákra panaszkodtak (21%), ezt követték azok a panaszok, ahol a rendelésnek nem felelt meg a termék (15%), majd a hibás termékekkel összefüggő panaszok (12%). A panaszok egyharmada kapcsolódott határon átnyúló ügyletekhez. A két, legtöbb panasszal érintett állam Németország és az Egyesült Királyság volt, mind fogyasztói, mind kereskedői oldalon. Magyarország a 7. helyen végzett.

A statisztikai adatok szerint az esetek igen jelentős hányadában, 85%-ában az ügyek a panasz benyújtását követő 30 napot követően automatikusan lezárultak. A Bizottság ezzel kapcsolatban végzett konkrét felmérése azt mutatta, hogy a 30 napot követően lezárt ügyek 40%-ában a fogyasztóval közvetlenül felvette a kapcsolatot a kereskedő, anélkül, hogy a panaszügy a platformon folytatódott volna. Ezekben az esetekben az ügy bilaterális megállapodással zárult. A Bizottság arra a következtetésre jutott, hogy még ilyen esetekben is segített a platform a fogyasztóknak és a kereskedőknek megoldani a vitájukat, mert pusztán az OVR platformhoz fordulás azzal a preventív hatással járt, hogy a kereskedők nagyobb készletet éreztek a gyors, közvetlen vitarendezésre, az alternatív vitarendező fórum igénybevétele helyett.

[53] A Bizottság első jelentése.

Voltak azonban technikai okai is annak, hogy a kereskedők eleinte inkább tartózkodtak a fórum használatától. Amennyiben a kereskedő még nem regisztrált a felületen, és első alkalommal nyújtottak be vele szemben panaszt, elképzelhető, hogy az automatikus értesítés rossz e-mail címre ment. Egy másik ok lehet, hogy az értesítő üzenet származása ismeretlen volt a kereskedő számára, és ezért a levelezőrendszer spam mappájában, olvasatlanul landolt. Ezeket a hiányosságokat a Bizottság időközben technikai fejlesztésekkel igyekezett orvosolni.

Az esetek 9%-ában nem zárult le automatikusan a panasz, de a kereskedő visszautasította őket. Ezen esetek kétharmadában is jelezték azonban a kereskedők, hogy közvetlenül felvették a kapcsolatot a fogyasztóval, és rendezték vagy rendezni kívánják az ügyet.

Az adatok szerint az esetek 4%-ában a felek visszaléptek az eljárástól, mielőtt az ügy eljutott volna egy konkrét AVR-testülethez. Végül a panaszok 2%-a jutott el valamelyik AVR-fórumhoz. Ezek felében a testületek eljárásjogi okokból (pl. hatáskör hiánya) nem foglalkoztak az üggyel, vagy a fogyasztók, illetve a kereskedők visszaléptek az eljárástól annak befejeződése előtt. Az ügyek 1%-ában született valamilyen hatósági döntés.

A jelentés arra a következtésre jut, hogy az ügyek 44%-ában a fogyasztó és a kereskedő közvetlenül rendezték az ügyet.

## 2. A Bizottság 2. jelentése (2018. december)

A Bizottság a platform működéséről szóló 2. jelentését 2018. decemberben adta ki.<sup>[54]</sup> Ebben a 2017. február 15-től 2018. február 15-ig tartó időszakot elemezte. A jelentés hangsúlyozza, hogy csak az OVR platformon keresztül benyújtott panaszokra fókuszál, és nem foglalkozik azokkal a panaszokkal, amelyeket a fogyasztók közvetlenül nyújtanak be az AVR-fórumokhoz.

A korábbiakhoz képest megállapítható, hogy a platformon keresztül elérhető vitarendező testületek száma a korábbihoz képest jelentősen, 399-re nőtt. A jelentés szerint csaknem 5 millióra emelkedett az oldal látogatóinak száma. A benyújtott panaszok száma a korábbi jelentésben vizsgált évhez képest 50%-kal, több mint 36 000-re nőtt.

Továbbra is élvonalosak a panaszok tekintetében a ruházati cikkek és a lábbelik, a légitársaságok és az információs és kommunikációs technológiák területei azzal, hogy a légitársaságok átvették a vezetést a panaszokból való 13%-os részesedéssel. Németország és az Egyesült Királyság változatlanul az első és második helyen állnak azon panaszok statisztikájában, amelyek német, illetve brit kereskedőkkel kapcsolatban merültek fel (9057, 7045). Harmadik helyen Magyarország végzett, a magyar kereskedőkkel szemben beadott 2674 panasz alapján.

[54] A Bizottság 2. jelentése.

A fogyasztók legtöbbször továbbra is a szállítási problémákra panaszkodtak (25%), ezt követték azok a panaszok, ahol a rendelésnek nem felelt meg a termék (15%), majd a hibás termékekkel összefüggő panaszok következnek (12%). A panaszok 40%-a kapcsolódott határon átnyúló ügyletekhez.

A panaszok „életútjában” sem történt jelentős változás. A statisztikai adatok szerint az esetek igen jelentős hányadában, 81%-ában az ügyek a panasz benyújtását követő 30 napot követően automatikusan lezárultak. A Bizottság felmérése azt mutatta, hogy a 30 napot követően lezárt ügyek 37%-ában a fogyasztóval közvetlenül felvette a kapcsolatot a kereskedő a vita gyors rendezése érdekében. Az esetek 13%-ában nem zárult le automatikusan a panasz, de a kereskedő visszautasította azt. Ezen esetekben a kereskedők jelezték, hogy nem kívánják a platform eljárásában részt venni, 9%-uk jelezte azt is, hogy a fogyasztóval való közvetlen, bilaterális tárgyalást választja. Az adatok szerint az esetek 4%-ában a felek visszaléptek az eljárástól, mielőtt eljutott volna egy konkrét AVR-testülethez az ügy. Valószínűleg ezekben az ügyekben is megegyezés született. A panaszoknak továbbra is csak 2%-a jutott el valamelyik AVR-fórumhoz.

A Bizottság ismét arra a következtetésre jutott, hogy önmagában a panasznak a platformon történő benyújtása ösztönzi a kereskedőket arra, hogy békés úton oldják meg a jogvitát. Erre többnyire a platformon kívül kerül sor, de a panasz benyújtásának hatására.

A második évben a Bizottság a platformot felhasználóbaráttá, informatívvá tette, és átfogó kommunikációs kampányt indított annak érdekében, hogy a fogyasztók és a kereskedők is jobban megismerjék.

### 3. A Bizottság implementációs jelentése (2019. szeptember 25.)

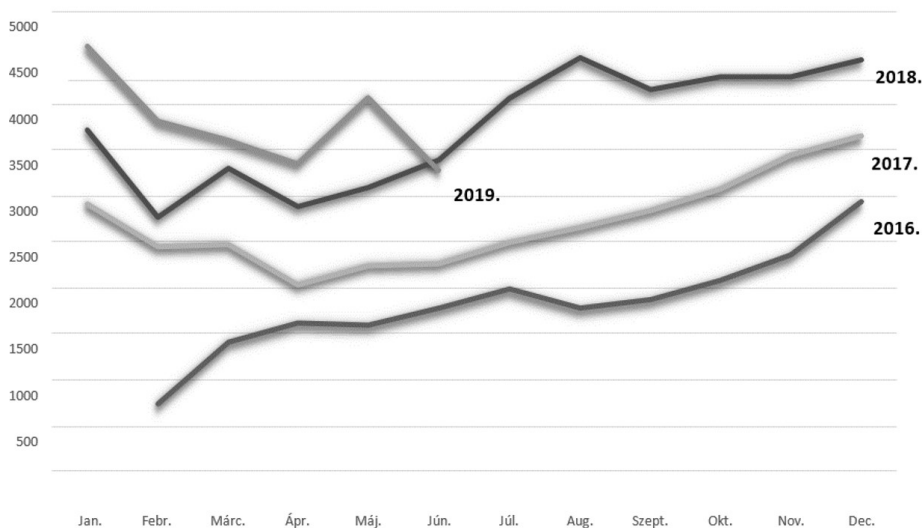
A Bizottság a következő alkalommal 2019. szeptember 25-én készített jelentést, melyben az AVR-irányelv és az OVR-rendelet végrehajtásáról adott átfogó helyzetképet.<sup>[55]</sup>

A jelentés elkészítésének idejére már 460-ra nőtt a platformon regisztrált alternatív vitarendezési fórumok száma. Érdekes azonban a fórumok megoszlása, sokszínűsége. Románia például a jelentés elkészültéig csak egyetlen alternatív vitarendezési fórumot jelentett be (ezek száma napjainkra kettőre nőtt), amely az összes kiskereskedelmi ágazatban lefedi a fogyasztóvédelmi jogvitákat. Ez az alternatív vitarendezési fórum egy állami, nonprofit jellegű testület. Franciaország ezzel szemben 99 ágazatspecifikus alternatív vitarendezési fórumot jelentett be (ez azóta 80-ra csökkent), ezek közül három állami testület, 43 vállalati egyeztető („médiateurs d’entreprise”), 27 egyesület vagy szövetség mellett működő alternatív vitarendezési fórum, 24 közvetítői egyesület, kettő pedig kollegiális testületi közvetítési bizottság. A francia végrehajtási jogszabályoknak

[55] Implementációs jelentés, 2019.

megfelelően, a francia alternatív vitarendezési fórumok egyike sem működtet olyan eljárást, amelyben a megoldás kötelező a felek számára.<sup>[56]</sup>

A platform az elindulása óta több mint 8,5 millió látogatót vonzott, és azon keresztül mintegy 120 000, fogyasztók és vállalkozók közötti jogvitára került sor. A benyújtott panaszok száma évről évre emelkedett.



2. ábra: Online vitarendezési platform – havonta benyújtott panaszok száma  
(Forrás: Implementációs jelentés, 2019, 24.)

A legtöbb jogvita változatlanul a légitársaságokat (13,2%), a ruházat és lábbelik területét (10,9%), valamint az információs és kommunikációs technológiákat (6,8%) érinti. A fogyasztók továbbra is legtöbbször a szállítási problémákra panaszoltak (23%), ezt követték a rendelésnek meg nem felelő termékekkel (15%), majd a hibás termékekkel összefüggő panaszok (12%). A panaszok 44%-a kapcsolódott határon átnyúló ügyletekhez.

A statisztikai adatok szerint az esetek kb. 80%-ában az ügyek a panasz benyújtását követő 30 napot követően automatikusan lezárultak, mivel a kereskedő nem reagált a platformon a jogvitára vonatkozó értesítésre és arra a felhívásra, hogy javasoljon egy alternatív vitarendezési fórumot a fogyasztó számára. Csak az esetek 2%-ában egyeztek meg a felek egy alternatív vitarendezési fórumban, és csak ezekben az esetekben volt képes a platform egy alternatív vitarendezési fórumhoz továbbítani a jogvitát. A platformra benyújtott ügyek 42%-ában a felek kétoldalúan rendezték a jogvitát.

[56] Implementációs jelentés, 2019, 8.

A Bizottság arra a következtésre jut, hogy a kétoldalú megegyezéssel megállapodások létrejöttéhez a platform jelentősen hozzájárul, ideértve a határon átnyúló jogvitákat is, ahol a platform többnyelvűsége és fordítási funkciói lehetővé teszik a felek közötti kommunikációt.

Az alternatív vitarendezési fórumhoz továbbítható jogviták alacsony száma azonban két hiányosságra utal:

- Az a követelmény, hogy a feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumban ahhoz, hogy a platform továbbítsa a panaszt, a gyakorlatban akadályt képez az AVR-fórum elérésének.
- Azzal, hogy a platform csak a jogvitának az alternatív vitarendezési fórumhoz történő továbbítására irányuló eljárást kínál, csak részben felel meg a felhasználók igényeinek, akik számára a platform legjelentősebb hozzáadott értéke a felek közötti kommunikáció és a közvetlen megegyezések elősegítése.

#### 4. A Bizottság 3. jelentése (2020. december)

A Bizottság 2020. decemberben adta ki a 3. jelentését az online vitarendezési platform 2019. évi működéséről.<sup>[57]</sup> A jelentés elkészítésének idejére már 468 akkreditált alternatív vitarendezési testület állt rendelkezésre. 2019-ben 2,8 millióan keresték fel a platformot, ami átlagosan havi 200 000 egyedi látogatót jelent.

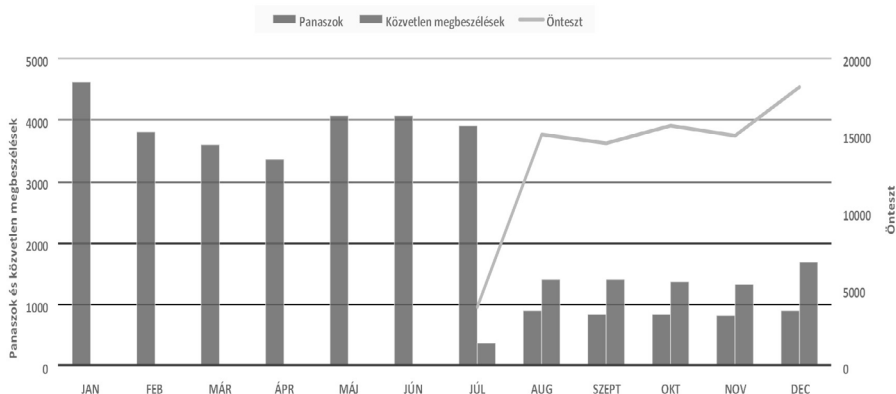
A korábban említett hiányosságok orvoslására 2019. július 24-én a következő két fontos újítás került bevezetésre az OVR platformon:

- A látogatók elvégezhetnek egy önellenőrzésre szolgáló tesztet, amelynek segítségével azonosíthatják a számukra legmegfelelőbb jogorvoslati megoldást a konkrét ügyükben: az OVR platformon keresztül történő panasz indítása, a kereskedővel vagy egy Európai Fogyasztói Központtal vagy közvetlenül egy AVR-szervezettel való kétoldalú kapcsolatfelvétel. Ezáltal a fogyasztók jobban meg tudják ítélni, melyik megoldás a legmegfelelőbb a problémájuk rendezésére.
- A fogyasztók lehetőséget kapnak arra, hogy a kereskedővel megosszának egy panasztervezetet, mielőtt azt hivatalosan benyújtánák, annak érdekében, hogy megkíséreljék közvetlenül rendezni a vitát (az ún. „közvetlen megbeszélés” modul).

2019 végére havonta közel 20 000 fogyasztó végezte el az önellenőrzésre szolgáló tesztet. Ennek eredményeként 2019. augusztustól a hivatalosan benyújtott panaszok száma jelentősen csökkent, ami azt mutatja, hogy a fogyasztók döntése szerint nem ez a legjobb útja a problémáik megoldásának. A panaszok számának csökke-

[57] A Bizottság 3. jelentése.

nése mellett a statisztika már azt is mutatja, hogy a fogyasztók a panasz hivatalos benyújtása helyett inkább a „közvetlen megbeszélést” részesítették előnyben.



3. ábra: Beadványok száma havonta 2019-ben  
(Forrás: Európai Bizottság 3. jelentése, 2020, 3.)

A panaszok ágazati megoszlásában továbbra is vezetnek a légitársaságokat érintő panaszok (14,8%), azt követik a ruházati cikkek és lábbelik (10,6%), majd az információs és kommunikációs technológiák (6,2 %).

A korábbi évekhez hasonlóan, a platformon hivatalosan benyújtott panaszok 83%-a a panasz benyújtását követő 30 napot követően automatikusan lezárult. A panaszok 11%-át elutasította a kereskedő, míg 4%-ukat valamelyik fél visszavonta. Ennek eredményeként továbbra is csupán a panaszok 2%-a került egy AVR-tesztület elé. Mindazonáltal, a panaszt benyújtó (vagy közvetlen megbeszélésben részt vevő) összes fogyasztó körében zajlott felmérés során a válaszadók 20%-a állította, hogy a vitájukat a platformon vagy azon kívül rendezték, és további 18%-uk válaszolta, hogy a kereskedővel folytatott megbeszéléseik folyamatban vannak.

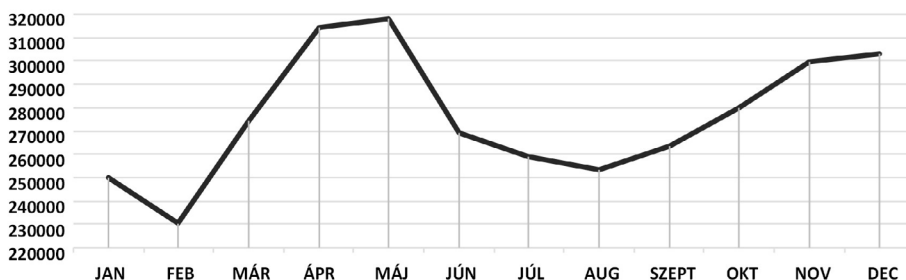
##### 5. A Bizottság 4. jelentése (2021. december), a pandémiás időszak hatása

A Bizottság 2021. decemberben adta ki a 2020. évre vonatkozó statisztikai jelentését.<sup>[58]</sup>

A jelentésen már a COVID-járvány hatásai is egyértelműen tükröződnek. Amint láthattuk korábban, az online vitarendezési platform használata már a járvány előtt is folyamatosan, évről évre nőtt, követve az online kereskedelem elterjedését. A járvány kitörése következtében a kijárási korlátozások miatt az online kereskedelmet még többen vették igénybe.

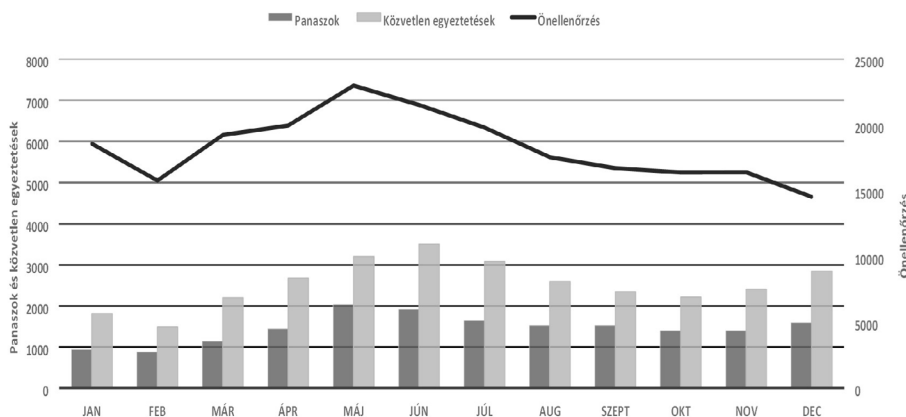
[58] A Bizottság 4. jelentése.

A statisztikai jelentés szerint a platformot 2020-ban 3,3 millió esetben keresték fel a látogatók, ami havi átlagban 275 000 látogatást jelent. Ez igen jelentős növekedés a 2019-es 2,8 millió, havonta átlagosan 200 000 látogatóhoz képest. A legkiemelkedőbb növekedést a COVID-járvány első hónapjaiban, az április-májusi időszakban mérték.



4. ábra: Látogatások száma 2020-ban  
(Forrás: Európai Bizottság 4. jelentése, 2021, 2.)

Az adatokból megállapítható azonban, hogy a folyamat végén a látogatók kis hányada (17 461 fő) nyújtott csak be végleges panaszt. 30 319 látogató közvetlen egyeztető megbeszélés iránti kérelmet nyújtott be, ami egyértelműen mutatja ennek a 2019-ben bevezetett új modulnak a változatlan népszerűségét. Ettől függetlenül azonban megállapítható, hogy 2019 második félévéhez képest 70%-kal nőtt mind a hagyományos panaszok, mind a közvetlen egyeztetések száma.



5. ábra: Beadványok száma havonta 2020-ban  
(Forrás: Európai Bizottság 4. jelentése, 2021, 3.)



A pandémia leginkább a turisztikai szektort sújtotta. Vélhetően ennek tudható be, hogy a légitársasággal kapcsolatos panaszok aránya a korábbi 14,8%-ról 25,15%-ra nőtt. A légitársaságok a korlátozások következtében sok járatot töröltek, és az utazók is lemondták a lefoglalt utak jelentős részét a járványtól való félelem, illetve a beutazási tilalmak miatt. Sokan emlékezhetnek arra, hogy a légitársaságok, illetve más utazási szolgáltatók milyen kaotikusan kezelték a visszatérítési igényeket. A szolgáltatókat – a nyilvánvaló leterheltség és fejetlenség miatt – sokszor nem lehetett a szokásos módon (e-mailen, telefonon) elérni, ezért valószínűleg többen is az online platformot választották kapcsolatfelvételre.

Érdekes, de szintén a járványhelyzetre visszavezethető statisztikai adat, hogy a leggyakrabban érintett ágazatok közül a második helyre „jött föl” a járművek pótalkatrészeivel és tartozékaival kapcsolatos viták száma (arányuk a 2019-es 2,1%-ról 6,22%-ra nőtt). A multinacionális ellátási láncokkal és nagyon sok kínai beszállítóval működő járműipar a leállások miatt sokszor nem tudta a megrendelt járműveket leszállítani, de még nagyobb gondot okozott az alkatrészek és tartozékok utánpótlása.

Ugyancsak „beszédese” adat, hogy a panaszok ágazati besorolása szerint a szálláshely-szolgáltatások végeztek a dobogó harmadik fokán, 6,22%-kal. Az ilyen irányú panaszoknak a korábbi évhez képest történt emelkedése bizonyára az utazásoknak a kereskedő vagy a fogyasztó általi visszamondásának és az ebből eredő, főleg visszatérítéssel kapcsolatos jogvitáknak köszönhető.

A korábbi évek adataitól némileg eltérően, a panaszok 89%-a a panasz benyújtását követő 30 napot követően automatikusan lezárult. A panaszoknak a korábbiakhoz viszonyítva kisebb hányadát, 6%-át utasította el a kereskedő, míg 4%-ukat valamelyik fél visszavonta. Ennek eredményeként a panaszok 1%-a került csak egy AVR-testület elé.

Mindazonáltal, a panaszt benyújtó (vagy közvetlen megbeszélésben részt vevő) összes fogyasztó körében zajlott felmérés során a válaszadók 20%-a állította, hogy a vitájukat a platformon vagy azon kívül rendezték, és további 19%-uk válaszolta, hogy a kereskedővel folytatott megbeszéléseik folyamatban vannak.

## 6. Aktuális helyzet (2023. április 22.)

A 2021. évre vonatkozóan nem tette még közzé a bizottság a jelentését, de a már hivatkozott honlapon található korlátozott statisztikai információk – a 2023. április 22-i adatok – alapján az alábbi következtetések vonhatók le. Összességében a platform indulása óta a platformon keresztül 145 194 panaszt nyújtottak be. A legtöbb (38 873) panasz – a kereskedő országa szerint vizsgálva az adatokat – németországi kereskedőt érintett. Glavanits Judit szerint a magas ügyszámot az indokolhatja, hogy az európai online kereskedelmi adatok alap-

ján Németország vezet az export-tevékenységben.<sup>[59]</sup> Németországot a panasszal érintett kereskedők száma alapján Spanyolország követi 18 044 panasszal, majd meglepő módon, Franciaországot és Olaszországot is megelőzve, Magyarország következik 14 766 panasszal. A legtöbb (2978) panaszt a magyar kereskedőkkel szemben lengyel fogyasztók nyújtottak be.

A fogyasztó országa szerinti panaszok összesített listáját is Németország vezeti, 36 380 ügygel. A listán előkelő helyet foglalna el az Egyesült Királyság is, de a BREXIT miatt már nem szerepelnek a statisztikákban. Az egy tagállamot érintő panaszügyek aránya 51,72%, ami azt jelenti, hogy az ügyek több mint a felében a platformon kezdeményezett ügyek fogyasztója és szolgáltatója is ugyanazon országban rendelkezik tartózkodási hellyel. Ez az arány a Glavanits Judit által vizsgált, 2020. május 31-i állapothoz képest csökkenést mutat, de továbbra is „megállapítható, hogy a platform belföldi jogviták rendezésére is kiválóan alkalmas”.<sup>[60]</sup> Magyarországon a fogyasztók által eddig indított 4411 ügyből 2778 magyarországi kereskedővel szemben indult, ami azt jelenti, hogy Magyarországon a fenti aránynál még többen, 63%-ban használják a platformot belföldi vitarendezésre.

Mindezek mellett a másik oldalról hangsúlyozni kell, hogy az ügyek majdnem felében az uniós polgárok a határon átnyúló ügyek rendezésében használják a platform nyelvi híd funkcióját.

Az eddig benyújtott összes panasz ágazati listáját továbbra is a légitársaságok vezetik 18,35%-kal, amin még éreztetik a hatásukat a pandémia kiugró számadatai. A listán következő ruházati cikkekre és lábbelikre a fogyasztók 9,51%-a, a információs és kommunikációs technológiai termékekre a fogyasztók 6,6%-a panaszkozott.

## V. KITEKINTÉS A PLATFORM MAGYARORSZÁGI MŰKÖDÉSÉRE; A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK TAPASZTALATAI

### 1. Az online vitarendezésben részt vevő testületek

Az online vitarendezési platformon keresztül jelenleg 22 magyarországi alternatív vitarendezési fórum érhető el. Ezek a Budapesti Békéltető Testület és valamennyi vármegyei békéltető testület, valamint a Pénzügyi Békéltető Testület.

A fenti testületek közül kezdetben csak a Budapesti Békéltető Testület és a Pénzügyi Békéltető Testület volt akkreditált, a platformon keresztül elérhető magyarországi alternatív vitarendezési fórum.

A Budapesti Békéltető Testületnek eleinte kiemelt szerep jutott. A testület látta el a platformmal kapcsolatos online tanácsadó pont szerepét is Magyaror-

[59] Glavanits, 2020, 350.

[60] Glavanits, 2020, 350.

szágon. 2019. szeptember 1-től módosult a fogyasztóvédelmi törvény. Ekkortól a fogyasztóvédelemért felelős miniszter látja el az OVR-rendelet szerinti tagálami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait.<sup>[61]</sup> A konkrét kapcsolattartó pont 2019. szeptember 1-től az Európai Fogyasztói Központ lett, amely jelenleg az Igazságügyi Minisztérium keretében működik. 2019. szeptember 1-ig a fogyasztóvédelmi törvény szerint – a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták kivételével – a Budapesti Békéltető Testület kizárólagos illetékességgel rendelkezett Magyarországon a határon átnyúló, online vásárlásból fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek eldöntésére. A 2019. szeptember 1-től hatályos szabályozás szerint online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter által rendeletben kijelölt kamara által működtetett békéltető testület illetékes.<sup>[62]</sup> A vonatkozó rendelet szerint a fővárosi mellett minden vármegyei kamara mellett működő békéltető testület eljárhat ilyen ügyekben, az Fgytv. 20. §-ában meghatározott illetékességi szabályok figyelembevételével.<sup>[63]</sup>

Ez alól csak a pénzügyi fogyasztói jogviták kivételek. Ezekben az ügyekben mint alternatív vitarendezési fórum, a kezdetektől a Magyar Nemzeti Bank mellett működő Pénzügyi Békéltető Testület járhat el. A vonatkozó magyar szabályozás szerint a Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a törvényben részletezett személyek vagy szervezetek közötti – szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (a továbbiakban: pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljárásán kívüli rendezése.<sup>[64]</sup>

## 2. A békéltető testületek tapasztalatai

### a. A Budapesti Békéltető Testület

Bár a fenti szabályozás szerint a vármegyei békéltető testületek is jogosultak eljárni az OVR platform alternatív vitarendezési testületeként, a honlapokon található beszámolók szerint a korábbi kivételezett helyzetére is tekintettel elsősorban a Budapesti Békéltető Testület rendelkezik az OVR platform használatával kapcsolatban releváns tapasztalatokkal.

A testület a 2017. évi beszámolójában rögzítette, hogy a platform használatával kapcsolatban szerteágazó tapasztalatokra tett szert, és mind határon át-

[61] A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (Fgytv.) 19. § (1) bekezdés.

[62] Fgytv. 18. § (5) bekezdés.

[63] A békéltető testületi tagsági feladat ellátására vonatkozó pályázat szabályairól és a békéltető testületi tagok díjazásáról, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről szóló 26/2019. (VIII. 26.) ITM rendelet 14. §-a

[64] A Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 96. § (1) bekezdés.

nyúló, mind a belföldi online ügylettel találkoztak a gyakorlatban.<sup>[65]</sup> A beszámoló szerint – az európai trenddel egyezően – jelentős volt a légitársaságokkal kapcsolatos kérelmek aránya, amelyek többnyire járatkéséssel, járatotlással, pótdíj-felszámítással, kártalanítási igények elutasításával voltak kapcsolatosak. Számottevő volt az internetes vásárlásokkal (hibás, hiányos teljesítéssel) kapcsolatos és az online piactéri szolgáltatások (pl. internetes árverési portálok, apróhirdetések) miatt beadott panaszok száma is.

A platform működését is érintő további, érdekes tapasztalatokat osztott meg a testület a 2019. évi beszámolójában.<sup>[66]</sup>

Az online vitarendezési kapcsolattartó ponti tapasztalataikkal kapcsolatban arra mutattak rá, hogy „...az online kérelem többször el sem jut az eljárni jogosult békéltető testülethez, hiszen a vita megoldódik már azt megelőzően, hogy a testület a beadványt megkapná. Az ügyről ugyanis először nem az alternatív vitarendezési fórum értesül, hanem maga az érintett kereskedő, miután a fogyasztó hiánytalanul kitöltötte az online vitarendezési eljárás megindítására szolgáló elektronikus űrlapot. Itt pedig ugyanazzal az érdekes tendenciával lehet találkozni, mint amiről a békéltető testületek maguk is sokszor beszámolnak az eredményességet illetően a személyes részvétellel járó, »hagyományos« eljárásokban. Az internetes kereskedők, egyéb online szolgáltatást nyújtó vállalkozások szándéka ugyanis egyértelmű: megegyezni a lehető leggyorsabban és legolcsóbban a fogyasztóval már közvetlenül, megkímélve az időt, és így elkerülni valamennyi hivatalos szerv jogi eljárását. Márpedig a fogyasztóvédelmi alternatív vitarendezési fórumok, azaz a békéltető testületek épp ilyen – ingyenes, egyszerű, de mégis – jogi eljárást folytatnak le.”<sup>[67]</sup>

Mindemellett azt a következtetést is levonták, hogy a kereskedő motivációjától függetlenül a fő mozzanat – ami előrevizsi a vita megoldását – az, hogy a fogyasztó megteszi az első lépést a jogorvoslat érdekében és kérelmet nyújt be az uniós honlapon a vállalkozással szemben.

## b. A Pénzügyi Békéltető Testület

Dr. Cserépi Judit, a Pénzügyi Békéltető Testület tagja 2021-ben írt értékelésében a platformot felhasználóbarát, könnyen kezelhető, egyszerű felépítésű oldalként jellemezte. Megállapította, hogy leggyakrabban a biztosítási területet érintő kérelmek érkeztek az online platformon keresztül, aminek az lehet az oka, hogy az online szerződéskötés leginkább a biztosítások, azon belül is az utasbiztosítások és a kötelező gépjármű-felelősségbiztosítások terén terjedt el széles körben, és emiatt több lehet az ebből származó online fogyasztói jogvita is. Kitért arra, hogy a COVID-járvány az online tér felé terelte a fogyasztókat, így a szerződéskötéseket is, és felhívta a figyelmet arra, hogy az e szerződésekből

[65] Budapesti Békéltető Testület beszámoló, 2017, 52.

[66] Budapesti Békéltető Testület beszámoló, 2019.

[67] Budapesti Békéltető Testület beszámoló, 2019, 64.

eredő esetleges pénzügyi jogviták az OVR platformon keresztül – a testület segítségével – gyorsan, költséghatékonyan és biztonsággal megoldhatók.<sup>[68]</sup>

A Pénzügyi Békéltető Testület gyakorlatát illetően utalt arra, hogy a testület elsősorban egyezségkötésre törekszik. Az OVR platformon keresztül indult ügyekben is a felek között több alkalommal egyezség jött létre. Azonban a testület hozott kötelezést tartalmazó határozatot is, melyet a szolgáltató az abban foglaltak szerint teljesített.<sup>[69]</sup>

Kifejtette azt is, hogy a testület a platformon keresztül kommunikál a felekkel. Online levelezéssel oldja meg az ügyet, ha szükséges, további iratokat bekérve a felektől. A vonatkozó határozatot szintén az OVR platformon keresztül küldi meg az érintetteknek.<sup>[70]</sup>

A Pénzügyi Békéltető Testület 2022. évi jelentése az alábbiakban összegezte az OVR platformmal kapcsolatos tapasztalatait.<sup>[71]</sup>

2016-ban azzal a céllal jött létre az OVR platform, hogy többek között az online pénzügyi szolgáltatások kapcsán felmerülő viták rendezésének egyszerű, hatékony, gyors és ingyenes formája legyen, a földrajzi távolságtól függetlenül. A cél az volt, hogy egyszerűsítse a felek és az eljáró fórumok közötti kommunikációt, és ezáltal felgyorsítsa a vitarendezést. A pénzügyi szektorban a biztosítási terület érintett leginkább az online szerződés-kötések vonatkozásában, és ebben a körben lehetett számítani az OVR platformon keresztül benyújtott kérelmek számának növekedésére. A békéltető testület azonban azt tapasztalta, hogy a kérelmezők jellemzően nem használták az OVR platform adta lehetőségeket, inkább a tradicionális módokon, postán keresztül, ügyfélszolgálaton, kormányhivataloknál vagy a Testület honlapján online nyújtották be kérelmüket. 2022-ben mindössze 3 kérelem érkezett az OVR platformon keresztül, ebből december 31-ig 2 ügy fejeződött be. Az egyik lezárt ügyben olyan szolgáltató volt érintett, amelyre vonatkozóan a Testület nem rendelkezett hatáskörrel, így az erre vonatkozó kérelem érdemi elbírálás nélkül elutasításra került. A másik lezárt ügyben a kérelmező igénye nem volt megalapozott.

## VI. ÖSSZEGRÖZÉS

Fernando Esteban de la Rosa 2017-ben megjelent cikkében az OVR platformot az első lépéseit megtevő csecsemőhöz hasonlította. Úttörő jogalkotási eszközként írta le, amellyel kapcsolatban még nem volt világos, hogy képes lesz-e betölteni a rendeltetését. Leszögezte, hogy annak érdekében, hogy a platform ne váljon az uniós online vitarendezés megoldása helyett annak Achilles-sarkává, az

[68] Cserépi, 2021, 2.

[69] Cserépi, 2021, 2.

[70] Cserépi, 2021, 2.

[71] Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről, 2022, 136.

EU-nak nyitottnak kell maradnia a fejlődésre, hogy a teremtmény egészségesen tudjon növekedni, és ne akadályozza az igazságszolgáltatáshoz való hatékony hozzáférést.<sup>[72]</sup>

A dolgozatban bemutattam, hogy tapasztalatok és a statisztikai adatok is azt támasztják alá, hogy a kezdeti, bizonytalan lépéseket követően a platform egy felhasználóbarát, könnyen kezelhető, informatív felületté vált. A fogyasztók és a kereskedők körében is nőtt az ismertsége, és évről évre növekvő számban vették igénybe a fogyasztók a panaszaik előterjesztésére. A platformról elérhető alternatív vitarendező testületek száma is szépen gyarapodott. A kezdeti 300 helyett ma már 468 fórumhoz lehet fordulni.

Viszonylag hamar megállapítható volt azonban, hogy a panaszok csak nagyon kis százalékban jutottak el végül alternatív vitarendezési fórum elé. A Bizottság 2019-es implementációs jelentésében ezt egyrészt arra vezette vissza, hogy a feleknek az OVR-rendelet szerint meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumban ahhoz, hogy a platform továbbítsa a panaszt, és az esetek nagy részében e megállapodás hiányában az ügy befejeződött. Ez azonban nem jelentette azt, hogy a felek között ne jött volna létre kommunikáció vagy megegyezés. A Bizottság által végzett felmérések szerint az esetek nagy hányadában a panasz benyújtását követően a kereskedő közvetlenül felvette a kapcsolatot a fogyasztóval, és a platformon kívül, bilaterálisan rendezte a vitát. A platformnak tehát már a kezdetekben jelentős hozzáadott értéke volt a felek közötti kommunikáció és a közvetlen megegyezések elősegítése.

Okulva a tapasztalatokból, a hiányosságok orvoslására 2019 júliusában két fontos újítást vezettek be az OVR platformon. A látogatók egyrészt elvégezhetnek egy önellenőrzésre szolgáló tesztet, amelynek segítségével azonosíthatják a számukra legmegfelelőbb jogorvoslati megoldást a konkrét ügyükben. Másrészt a fogyasztók lehetőséget kaptak arra, hogy a kereskedővel megosszanak egy panasztervezetet, mielőtt azt hivatalosan benyújtják, annak érdekében, hogy megkíséreljék közvetlenül rendezni a vitát („közvetlen megbeszélés” modul).

A változtatás azonnal éreztette a hatását. A hivatalosan benyújtott panaszok száma jelentősen csökkent, a fogyasztók a panasz hivatalos benyújtása helyett inkább a „közvetlen megbeszélést” részesítették előnyben. Az önellenőrzésre szolgáló tesztet is sokan elvégezték.

A véglegesen benyújtott panaszoknak továbbra is majdnem 89%-a a panasz benyújtását követő 30 napot követően automatikusan lezárult, és a panaszok 1%-a került csak egy AVR-testület elé.

Mindazonáltal, a panaszt benyújtó (vagy közvetlen megbeszélésben részt vevő) összes fogyasztó körében zajlott felmérés során a válaszadók 20%-a állította, hogy a vitájukat a platformon vagy azon kívül rendezték, és további 19%-uk válaszolta, hogy a kereskedővel folytatott megbeszéléseik folyamatban vannak.

[72] de la Rosa, 2017, 30.

A platform működésével kapcsolatban megállapítható tehát, hogy arra mindenképpen jól használható, hogy rajta keresztül akár az azonos, akár a különböző országbeli fogyasztók és kereskedők között a kommunikáció létrejön, és a jogvita békés úton lezáruljon. A tapasztalat azt mutatta, hogy pusztán a panasz vagy panasztervezet benyújtása sok esetben arra sarkallta a kereskedőket, hogy a fogyasztókkal megegyezzenek.

A platformnak azonban még vannak orvosolandó hiányosságai.

Az a cél, hogy alternatív vitarendező fórum bevonásával oldódjon meg a jogvita, nem valósult meg. Itt bizonyára nem a fórumokkal van baj. Valamennyi testület akkreditált, az AVR-irányelvben írt egységes elveknek megfelelő szervezet. A működésükről és az eljárásukról átfogó információ található a platformon az Unió valamennyi hivatalos nyelvén.

Az alternatív fórumhoz való eljutást akadályozza, hogy a rendelet szerint önmagában a kereskedő passzivitása folytán automatikusan véget érhet az eljárás akkor is, ha egyébként nemzeti joga vagy alávetéses megállapodása miatt köteles volna együttműködni valamely alternatív vitarendezési fórum eljárásában. Ilyen esetekben Pálfi Dóra elemzése szerint „az eljárásnak nem szabadna megakadnia pusztán amiatt, mert a kereskedő nem válaszol, mert így a fogyasztó tévesen arra a következtetésre juthat, hogy az alternatív vitarendezés az ügyében nem vehető igénybe, ami súlyosan akadályozná a tág értelemben vett igazságszolgáltatáshoz való hozzáférést”.<sup>[73]</sup> Egyetértek javaslatával, mely szerint a kereskedő számára kötelezővé kellene tenni a válaszadást akkor is, ha a kereskedő alávetés vagy jogszabály alapján nem köteles részt venni alternatív vitarendezési eljárásban.<sup>[74]</sup>

Az alternatív fórumok bevonásához azt is szükséges lenne biztosítani, hogy valamennyi AVR-fórum a platformon keresztül kommunikálva, a fordítási szolgáltatást használva vegyen részt a jogvita megoldásában. A vitarendezés jelenleg is lefolyhat a platformon, erre adottak az eszközök, ugyanakkor ennek a lehetőségnek az igénybevétele nem kötelessége a fórumoknak. Jelenleg elképzelhető tehát, hogy a felek olyan fórumban állapodnak meg, amelyik nem a platformon kommunikál, és amelynek a nyelvét a fogyasztó nem ismeri. Megnyugtató ugyanakkor, hogy a magyar békéltető testületek hajlandóak a platform felületét használni.

Az alternatív fórumok ismertségét is érdemes lenne további, célzott kampányokkal mind a fogyasztók, mind a kereskedők körében növelni, mivel a feleket az általuk nem ismert hatósággal szemben érzett esetleges bizalmatlanság is visszatarthatja a vitarendező testületek igénybevételeitől.

Sokat lendítene a platform kihasználtságán az is, ha az AVR-irányelvvel összhangban a platform nemcsak az online, hanem az offline ügyletekből eredő fogyasztói jogviták alternatív rendezésére is használható lenne. Az online ügyletekre szűkítés „nehezen védhető, szembe megy a piaci alapon működő alternatív

[73] Pálfi, 2021, 205.

[74] Pálfi, 2021, 206.

vitarendezés nemzetközi trendjeivel, ahol a vitás ügylet formájától függetlenül garantált az online vitarendezés”.<sup>[75]</sup>

A fentiekől függetlenül azonban az a meggyőződés, hogy a platform nem vált, nem válik az online vitarendezés Achilles-sarkává. Egyetértek Nagy Gellérttel, aki szerint a kritikák figyelembevétele mellett „kijelenthető, hogy az online vitarendezési platform létrehozásával és működtetésével sikerült mind a fogyasztók védelmét, mind a jogviták gördülékenyebb orvoslását egy magasabb szintre emelni, kihasználva a digitális fejlődés által nyújtott lehetőségeket. A jogviták megoldásának virtuális térbe költöztetésére annál is inkább szükség van, mivel a fiatal generációk felnőtté válásával, az online eszközök térnyerésével összhangban, a vitarendezések módja és az egyes vitarendezési eljárások igénybevétele is módosulni fog.”<sup>[76]</sup>

## IRODALOM

- Cserépi Judit: A pénzügyi fogyasztói jogviták online rendezése, 2021. Szerkesztett formában megjelent az Origo.hu portálon 2021. október 20-án. (Elérhető: <http://www.iosco-2018budapest.hu/letoltes/21-10-20-dr-cserepi-judit-a-penzugy-fogyasztoi-jogvitak-online-rendezese.pdf>. Letöltés ideje: 2023. február 26.).
- de la Rosa, Fernando Esteban (2017): Scrutinizing Access to Justice in Consumer ODR in Cross-Border Disputes. The Achilles' Heel of the EU ODR Platform. In: *International Journal of Online Dispute Resolution*. 2017/2. sz. (Elérhető: [https://sd2.ugr.es/wp-content/uploads/2019/10/SEPARATA-IJODR\\_2017\\_04\\_02\\_DEF-Esteban-de-la-Rosa.pdf](https://sd2.ugr.es/wp-content/uploads/2019/10/SEPARATA-IJODR_2017_04_02_DEF-Esteban-de-la-Rosa.pdf). Letöltés ideje: 2023. április 29.). DOI: <https://doi.org/10.5553/ijodr/235250022017004002006>.
- Dézsi Andrea (2009): A fogyasztói vitarendezés alternatív megoldásai az Európai Unióban. In: *Debreceni Jogi Műhely*. 2009/1. sz. (Elérhető: <https://ojs.lib.unideb.hu/DJM/article/view/6360/5963>. Letöltés ideje: 2023. április 6.).
- Glavanits Judit (2020): Mediáció és pandémia. In: Glavanits Judit (szerk.): *Bíró és mediátor – Válogatott tanulmányok a közvetítői eljárás elméleti és gyakorlati kérdéseiről*. Universitas, Győr. (Elérhető: [http://real.mtak.hu/112458/1/Glavanits\\_Mediacioespandemia\\_2020.pdf](http://real.mtak.hu/112458/1/Glavanits_Mediacioespandemia_2020.pdf). Letöltés ideje: 2023. február 26.).
- Glavanits Judit – Wellmann Barna Bence (2018): *Az alternatív vitarendezés helye a jogrendszerben*. Nemzeti Közzolgálati Egyetem, Budapest. (Elérhető: [http://real.mtak.hu/118074/1/TANKONYV\\_Azalternativvitarendezeshelyeajogrendszerben-v1.pdf](http://real.mtak.hu/118074/1/TANKONYV_Azalternativvitarendezeshelyeajogrendszerben-v1.pdf). Letöltés ideje: 2023. február 26.).
- Nagy Gellért (2022): Online vitarendezés az 524/2013/EU rendelet tükrében. In: Békési Gábor – Kiss Máttyás – Várallai Luca (szerk.): *A technológia és a jog korrelációja*. PTE ÁJK Óriás Nándor Szakkollégium, Pécs. (Elérhető: [https://onszak.pte.hu/dokumentumok/dokumentum/38/a\\_technologia\\_es\\_a\\_jog\\_korrelacioja.pdf](https://onszak.pte.hu/dokumentumok/dokumentum/38/a_technologia_es_a_jog_korrelacioja.pdf). Letöltés ideje: 2023. április 29.).

[75] Pálfi, 2021, 206.

[76] Nagy, 2022, 128.



- Pálfi Dóra (2021): Az Európai Unió online vitarendezési platformja. In: Miskolczi-Bodnár Péter (szerk.): *Jog és Állam 34. szám. XIX. Jogász Doktoranduszok Konferenciája*. (Elérhető: [https://ajk.kre.hu/images/doc2021/pr/allam\\_es\\_jog\\_xix\\_doktorandusz\\_konferencia\\_34.pdf](https://ajk.kre.hu/images/doc2021/pr/allam_es_jog_xix_doktorandusz_konferencia_34.pdf) Letöltés ideje: 2023. április 29.)
- Simon Rita (2016): A fogyasztói viták alternatív rendezése Európában – ötlet verseny és fórum shopping a nemzeti szabályozás és implementációs kötelezettség tükrében? In: *Iustum Aequum Salutare*. 2016/2. sz. (Elérhető: [https://ias.jak.ppke.hu/20162sz/06\\_Simon\\_IAS\\_2016\\_2.pdf](https://ias.jak.ppke.hu/20162sz/06_Simon_IAS_2016_2.pdf). Letöltés ideje: 2023. április 29.)
- Szépvölgyi Enikő (2019): A fogyasztói jogviták alternatív rendezése az Európai Unióban, különös tekintettel Magyarországra. In: *Diskurzus*. 2019/1. sz. (Elérhető: <https://blszk.sze.hu/images/Sz%C3%A9pv%C3%B6lgyi-Enik%C5%91.pdf>. Letöltés ideje: 2023. február 26.)
- Szűcs Gáborné (2020): Az online kereskedelem térhódítása és szabályozása. In: *Külügyi Műhely*. 2020/1. sz. (Elérhető: [http://real.mtak.hu/108884/1/06\\_KulugyiMuhely\\_SzucsGaborne\\_DOI.pdf](http://real.mtak.hu/108884/1/06_KulugyiMuhely_SzucsGaborne_DOI.pdf). Letöltés ideje: 2023. április 5.) DOI: <https://doi.org/10.36817/km.2020.1.4>.
- Tasi Tibor (2022): *A platform egy „invazív faj”*. Zódi Zsolt, az NKE Eötvös József Kutatóközpont Információs Társadalom Kutatóintézet tudományos főmunkatársa Ludovika Szabadegyetemen 2022. március 1-én tartott előadásának összefoglalója. (Elérhető: <https://www.uni-nke.hu/hirek/2022/03/02/a-platform-egy-invaziv-faj>. Letöltés ideje: 2023. augusztus 24.)

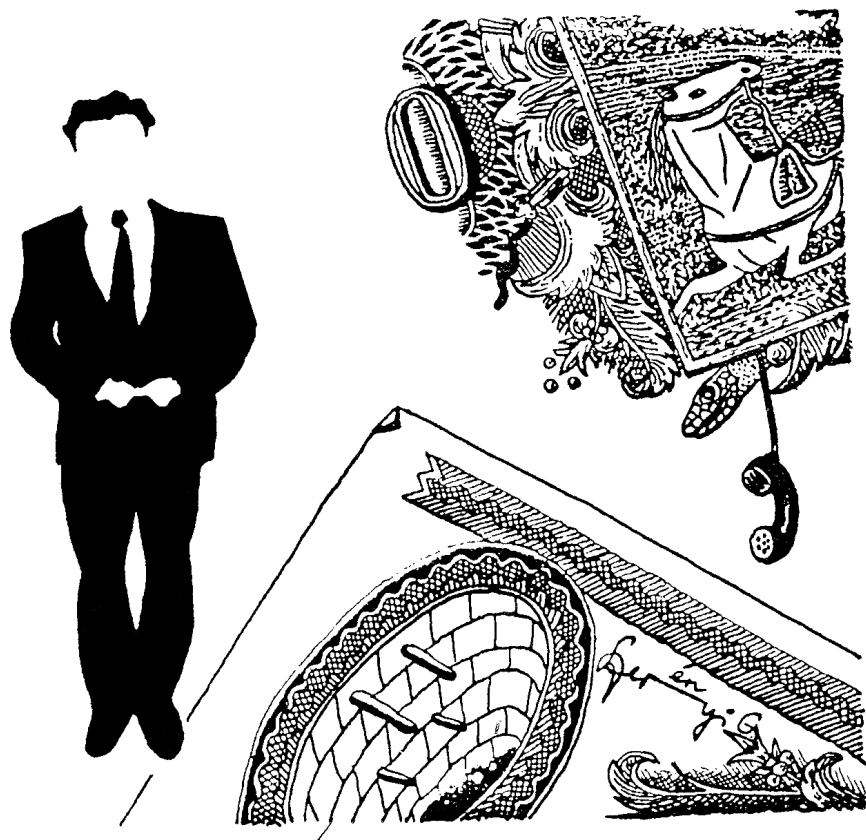
## JOGFORRÁSOK

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről.
- 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról.
- 26/2019. (VIII. 26.) ITM rendelet a békéltető testületi tagsági feladat ellátására vonatkozó pályázat szabályairól és a békéltető testületi tagok díjazásáról, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről.
- Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (OVR-rendelet).
- Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (AVR-irányelv).
- A Bizottság (EU) 2015/1051 végrehajtási rendelete (2015. július 1.) 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 (végrehajtási rendelet).

## EGYÉB FORRÁSOK

- A Bizottság jelentése a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv és a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásáról. COM/2019/425. (Implementációs jelentés, 2019.) (Elérhető: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:52019DC0425>. Letöltés ideje: 2023. április 29.).
- Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V. honlapja. Eljárási szabályok. (A német hatóság honlapja) (Elérhető: <https://www.streitbeilegungsstelle.org/das-verfahren/>. Letöltés ideje: 2023. május 11.).
- Az európai online vitarendezési (OVR) platform működése. 2020. évi statisztikai jelentés. 2021. december. (A Bizottság 4. jelentése) (Elérhető: <https://commission.europa.eu/system/files/2022-01/just-2021-07677-00-00-hu-tra-00.pdf>. Letöltés ideje: 2023. április 29.).
- Az európai online vitarendezési (OVR) platform működése. Statisztikai jelentés. 2020. december. (A Bizottság 3. jelentése) (Elérhető: <https://commission.europa.eu/system/files/2021-01/just-2020-00325-00-00-hu-tra-00.pdf>. Letöltés ideje: 2023. április 29.).
- Európai Fogyasztói Központ Magyarország honlapja. (Elérhető: <https://magyarefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok.html>. Letöltés ideje: 2023. április 29.).
- Functioning of the European ODR Platform. Statistics 2nd year. December 2018. (A Bizottság 2. jelentése) (Elérhető: [https://commission.europa.eu/system/files/2018-12/2nd\\_report\\_on\\_the\\_functioning\\_of\\_the\\_odr\\_platform\\_3.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2018-12/2nd_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform_3.pdf). Letöltés ideje: 2023. április 29.).
- Idegen nyelvi ismeretek statisztikai adatok honlapja. (Elérhető: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Foreign\\_language\\_skills\\_statistics](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Foreign_language_skills_statistics). Letöltés ideje: 2023. augusztus 22.).
- Jelentés a Pénzügyi Békéltető Testület éves tevékenységéről. 2022. (Elérhető: <https://www.mnb.hu/letoltes/pbt-2022-hun-eves-jelentes.pdf>. Letöltés ideje: 2023. április 22.).
- OVR platform honlapja (Elérhető: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>. Letöltés ideje: 2023. április 22.).
- OVR platform adatvédelmi nyilatkozat honlapja (Elérhető: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.privacy.show>. Letöltés ideje: 2023. augusztus 22.).
- OVR platform panaszfelvételi űrlap (Elérhető: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?-consumer-question3=N&complaintType=1&event=main.complaints.new>. Letöltés ideje: 2023. augusztus 21.).
- OVR platform vitarendezési testületek honlapja (Elérhető: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>. Letöltés ideje: 2023. május 10.).
- Report from the Commission to the European Parliament and the Council on the functioning of the European Online Dispute Resolution platform established under Regulation (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumer disputes. COM/2017/744. (A Bizottság első jelentése) (Elérhető: [https://commission.europa.eu/system/files/2017-12/first\\_report\\_on\\_the\\_functioning\\_of\\_the\\_odr\\_platform.pdf](https://commission.europa.eu/system/files/2017-12/first_report_on_the_functioning_of_the_odr_platform.pdf). Letöltés ideje: 2023. április 29.).
- Szakmai beszámoló a Budapesti Békéltető Testület 2017. évi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről. (Budapesti Békéltető Testület beszámoló, 2017.) (Elérhető: <https://bekeltet.bkik.hu/sites/bekeltet/files/document/2020-10/2017.pdf>. Letöltés ideje: 2023. április 22.).
- Szakmai beszámoló a Budapesti Békéltető Testület 2019. II. félévi meghatározott finanszírozási időszakában végzett tevékenységéről. (Budapesti Békéltető Testület beszámoló, 2019.) (Elérhető: <https://bekeltet.bkik.hu/sites/bekeltet/files/document/2020-10/be-sz%C3%A1mol%C3%B3202019.%21%21.pdf>. Letöltés ideje: 2023. április 22.).

- Your Europe portál: Fogyasztói jogviták rendezése. (Elérhető: [https://europa.eu/you-reurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index\\_hu.html](https://europa.eu/you-reurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_hu.html). Letöltés ideje: 2023. április 7.).



Szerényi Gábor grafikája