

Suri Noémi* – Szinek Csütörtöki Hajnalka** –
Dudás Attila***



A fogyasztó és vállalkozás közötti jogvita megoldására szolgáló alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozó összehasonlító elemzés, különös tekintettel Ausztria, Németország, Szlovénia és Szlovákia tagállami szabályozására

1. BEVEZETÉS

A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv¹ 25. cikkének való megfelelés érdekében, 2015. július 9-ig valamennyi uniós tagállamnak eleget kellett tennie azon jogalkotási kötelezettségének, mely biztosítja a fogyasztók és a vállalkozások számára, hogy vitás ügyekben alternatív vitarendezési fórumhoz fordulhassanak. A tanulmány célja Ausztria, Németország, Szlovénia és Szlovákia polgári anyagi jogi és polgári eljárásjogi szabályozásának összehasonlító elemzése a fogyasztó és vállalkozás közötti jogvita megoldására szolgáló alternatív vitarendezési fórumok tekintetében.

E cél megvalósítása érdekében az írás az összehasonlító elemzés eszköztárával élve első lépésként azt tisztázza, hogy a kutatási feladatban vizsgálat alá vett országok, hogyan szabályozzák az alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozó kérdésköröket. Ezt követően annak feltárására vállalkozunk, hogy

milyen speciális anyagi jogi és eljárásjogi szabályozás vonatkozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti jogvita megoldására rendelkezésre álló alternatív vitarendezési fórumokra. Végül részletes vizsgálat alá vesszük a békéltető testületi tagokra (különösen a tagok választásra, kinevezésre, összeférhetlenségre) vonatkozó speciális rendelkezéseket.

2. A FOGYASZTÓ ÉS VÁLLALKOZÁS KÖZÖTTI JOGVITA MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FÓRUMOKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOZÁS NÉMETORSZÁGBAN

2012. július 26-án lépett hatályba Németországban a közvetítésről (mediációról) szóló törvény („Gesetz zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung vom 21. Juli 2012, BGBl. I S. 1577”, a továbbiakban: „Mediationsgesetz”).²

A *Mediationsgesetz* Németországban az alternatív vitarendezésen belül a mediáció, vagyis a közvetítés keretjogszabályának tekintendő. E törvény útján Németország végrehajtotta a közvetítésről szóló európai irányelvből³ fakadó tagállami jogalkotási kötelezettségét, másodsorban a vita jellegétől és

* Suri Noémi, Ph.D., LL.M., adjunktus, Pázmány Péter Katolikus Egyetem, Jog- és Államtudományi Kar; kutató, Mádl Ferenc Összehasonlító Jogi Intézet, Magánjogi Kutatási Főosztály.

** Szinek Csütörtöki Hajnalka, Ph.D. hallgató, Miskolci Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar, Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola; kutató, Mádl Ferenc Összehasonlító Jogi Intézet, Magánjogi Kutatási Főosztály.

*** Dudás Attila Ph.D., egyetemi rendkívüli tanár, Újvidéki Egyetem, Jogtudományi Kar.

1 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 (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv). Az Európai Unió Hivatalos Lapja L 165/63. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=HU>

2 <https://www.gesetze-im-internet.de/mediationsg/BjNR157710012.html>

3 Az Európai Parlament és a Tanács 2008/52/EK irányelve (2008. május 21.) a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól. Az Európai Unió Hivatalos Lapja L 136/3. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0052&from=HU>

a felek lakóhelyétől függetlenül valamennyi, Németországban folytatott közvetítő tevékenység alapjait is lefektette.

A *Mediationsgesetz* csak az eljárás alapvető elveit határozza meg. A közvetítőknek és a feleknek széles körű mozgástérrel kell rendelkezniük a közvetítés lebonyolításában. A törvény rögzíti a „közvetítés” és a „közvetítő” fogalmát annak érdekében, hogy elhatárolja a közvetítést egyéb konfliktuskezelési eljárásoktól. E meghatározás szerint a közvetítés olyan strukturált eljárás, amelyben a felek egy vagy több közvetítő segítségével, önként és saját felelősségükre keresik konfliktusuk békés rendezését. A közvetítők független és semleges, döntéshozatali jogkörrel nem rendelkező személyek, akik végigvezetik a feleket a közvetítésen. Titoktartási kötelezettségük – beleértve az egyéb közreműködőket is – kifejezetten törvényben szabályozott.⁴

Németországban több jogszabályba illesztettek különböző ösztönzőket a konfliktusok konszenzusos megoldásának előmozdítása érdekében. A *polgári perrendtartás (ZPO)*⁵ 278. § (1) bekezdése értelmében a bíróság az eljárás minden szakaszában köteles a jogvita vagy az egyes vitás kérdések békés rendezésére törekedni. Ez is igazságügyi közvetítői feladatként értékelhető. A polgári bíróságokhoz benyújtott keresetlevél beadásakor a feleknek „nyilatkozniuk kell” arról, hogy megkísérelték-e a konfliktus peren kívüli rendezését, például közvetítés útján, és hogy – véleményük szerint – van-e okuk ellezni egy ilyen eljárást. A bíróság javasolhat közvetítést a feleknek, vagy más – peren kívüli – vitarendezési eljárást, és ha a felek elfogadják ezt a javaslatot, elrendelheti az eljárás felfüggesztését. Fontos azonban rögzíteni, hogy Németországban a közvetítői jogsegély jelenleg nem biztosított.⁶

A *FamFG*⁷ 165. szakasza például szabályozza a bírósági közvetítést a gyermekek feletti láthatási joggal kapcsolatos konfliktusokban, továbbá a *FamFG* 363. §-a értelmében a közjegyző a hagyaték rendezésében valamelyik örökös társ kérelmére közvetít, kivéve, ha van a hagyaték jogi sorsának rendezésére jogosult végrendeleti végrehajtó. Az ügyvédi hivatás etikai kódexének („*Berufsordnung für Rechtsanwälte*”)⁸ 18. §-a kimondja, hogy az ügyvédre akkor is vonatkoznak az etikai szabályok, ha közvetítőként, választott bíróként vagy békéltetőként jár el.

A közvetítői tevékenység csak akkor válik közvetítéssé, ha a közvetítő semleges, és nem „dolgozza ki” a megoldást az érintett felek számára. Ezt a konfliktusban részt vevő feleknek

maguknak kell megtalálniuk. A közvetítő a kommunikációban, valamint a tárgyalási és megegyezési folyamatban működik közre, ezáltal elősegítve az érdekek egyeztetését, a bíróval vagy választott bíróval ellentétben azonban nincs döntési jogköre, és a békéltetővel ellentétben nem tesz közvetlen megoldási javaslatokat.

A közvetítés Németországban társközvetítés útján is történhet, amikor két közvetítő együttesen jár el az adott ügyben. E módszer révén jobban biztosítható a semlegesség vagy mindkét fél érdekeinek képviselése. (Például egy családi konfliktusban a társmediációt végezheti egy férfi és egy nő mediátor, akik közül az egyik a jogi, a másik a pszichológiai hivatásrend képviselője.)

Németországban az alábbi területeken alkalmazzák a közvetítés intézményét:

- családi ügyekben, különösen különválással vagy válással kapcsolatban,
- nemzetközi jogvitákban, például a felügyeleti és láthatási jog területén,
- öröklési jogvitákkal kapcsolatban,
- az üzleti élet területén,
- a polgári jog területén (szomszédjog, bérleti jog, fogyasztói jog),
- az építési jog területén,
- a közigazgatás területén (a környezeti közvetítésre összpontosítva),
- a munkajog területén,
- az orvos-beteg konfliktusokkal kapcsolatban,
- a büntetőjog területén az áldozat és elkövető közötti közvetítéssel kapcsolatban,
- az oktatás területén (iskolai közvetítés),
- a politikai konfliktusok esetén.

A német „*Bundestag*” 2015. december 3-án fogadta el a fogyasztói ügyek alternatív vitarendezéséről szóló törvényt („*Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen – Verbraucherstreitbeilegungsgesetz*”, *VSBG*⁹, a továbbiakban: „*VSBG*”) a német Bundestag Jogi Bizottsága által javasolt változatban. A fogyasztói ügyekben az alternatív vitarendezésről szóló irányelv végrehajtásáról és a fogyasztói ügyekben az online vitarendezésről szóló rendelet végrehajtásáról alkotott, 2016. február 19-i törvényt 2016. február 25-én tették közzé, és 2016. április 1-jén lépett hatályba. A vállalkozók tájékoztatási kötelezettsége csak 2017. február 1-jétől áll fenn. E törvény 18. §-a értelmében, a *VSBG*-ben nem szabályozott kérdésekre a *Mediationsgesetz* rendelkezései irányadók.

A fogyasztók és a vállalkozók bíróságon kívüli vitarendezési testülete („*Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e. V.*”) a fogyasztói jogviták rendezéséről szóló törvény (*VSBG*) 4. § (2) bekezdésének 2. mondata szerinti, a Szövetségi Igazságügyi Hivatal („*Bundesamt für Justiz*”) által elismert általános fogyasztói békéltető testület.¹⁰ E testület vezeti és tartja nyilván azon közvetítők

4 https://www.bmj.de/DE/Themen/GerichtsverfahrenUndStreitschlichtung/Mediation/Mediation_node.html

5 Zivilprozessordnung („Zivilprozessordnung in der Fassung der Bekanntmachung vom 5. Dezember 2005 (BGBl. I S. 3202; 2006 I S. 431; 2007 I S. 1781), die zuletzt durch Artikel 2 des Gesetzes vom 7. November 2022 (BGBl. I S. 1982) geändert worden ist”), a továbbiakban: „ZPO”. <https://www.gesetze-im-internet.de/zpo/ZPO.pdf>

6 https://www.bmj.de/DE/Themen/GerichtsverfahrenUndStreitschlichtung/Mediation/Mediation_node.html

7 Gesetz über das Verfahren in Familiensachen und in den Angelegenheiten der freiwilligen Gerichtsbarkeit (*FamFG*) („Gesetz über das Verfahren in Familiensachen und in den Angelegenheiten der freiwilligen Gerichtsbarkeit vom 17. Dezember 2008 (BGBl. I S. 2586, 2587), das zuletzt durch Artikel 12 Absatz 21 des Gesetzes vom 16. Dezember 2022 (BGBl. I S. 2328) geändert worden ist”), a továbbiakban: „*FamFG*”. <https://www.gesetze-im-internet.de/famfg/FamFG.pdf>

8 https://www.brak.de/fileadmin/02_fuer_anwaelte/berufsrecht/bora_stand_01.01.2020.pdf

9 „Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254, 1039), das zuletzt durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist”. <https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/VSBG.pdf>

10 <https://www.streitbeilegungsstelle.org/faq/>

névjegyzékét, akik a fogyasztók és a vállalkozók közötti jogvitákban járhatnak el.¹¹

A fogyasztói békéltető testületnek olyan intézmények, amelyek polgári jogviták peren kívüli rendezésére irányuló olyan eljárásokat folytatnak le, melyekben a fogyasztók és a vállalkozók ellenérdekű felekként vesznek részt, s a VSBG vagy más jogszabályi rendelkezések alapján elismert, megbízott vagy létrehozott fogyasztói békéltető testületnek minősülnek (VSBG 2. §). A fogyasztói békéltető testületnek bejegyzett egyesületnek kell lennie, a támogató szerv költségvetésétől elkülönített, saját és működéséhez elegendő költségvetéssel kell rendelkeznie.

A fogyasztói békéltető testület a fogyasztó kérelmére a polgári törvénykönyv („*Bürgerliches Gesetzbuch*” – BGB)¹² 310. §-ának (3) bekezdése szerinti fogyasztói szerződésből eredő vagy ilyen szerződéses jogviszony fennállásával kapcsolatos jogviták peren kívüli rendezésére irányuló eljárást folytat le. Kivételt képeznek ez alól a munkaszerződéssel kapcsolatos jogviták.

A fogyasztói békéltető testület hatáskörét korlátozhatja:

1. bizonyos gazdasági ágazatokra,
2. bizonyos típusú szerződésekre,
3. bizonyos vállalkozásokra, vagy
4. olyan vállalkozásokra, amelyeknek a székhelye egy adott országban van. (VSBG 4. §)

Saját eljárási szabályzattal kell rendelkeznie (a továbbiakban: Ügyrend), amely meghatározza a vitarendezési eljárás menetét, rögzíti annak eljárási szabályait, és szabályozza végrehajtásának részleteit. A békéltető testület nem folytathat olyan vitarendezési eljárást, amely a fogyasztóra nézve kötelező megoldást ír elő, vagy amely kizárja a fogyasztó bírósághoz forduláshoz való jogát (VSBG 5. §).

Németországban a közvetítés a konfliktusban érintett felek közötti, peren kívüli konfliktusmegoldó eljárás, amelyet egy vagy több közvetítő végez, külső, független és semleges harmadik félként az önkéntesség, a személyes felelősség és a közös megegyezés elvét követve. A közvetítők a felek közötti kommunikációért és egyeztetésért felelősek, de nem a tárgyalások érdemi eredményéért. Az eljárás eredményét írásban rögzítik. Az eljárás további jellemzője a bizalomteljes, nyílt kommunikáció és együttműködés. A közvetítői eljárás során is biztosítani kell az elhangzottak bizalmas kezelését.

A fogyasztók békéltetés iránti kérelmet nyújthatnak be az illetékes békéltető testülethez. Ezt követően a fogyasztói békéltető testület 90 napon belül békéltetési javaslatot terjeszt elő a felek számára. Az egyeztető eljárás az eredmény közlésével zárul. Az eljárás eredményét nem teszik közzé, és nem végrehajtható. Az eljárást bármelyik fél bármikor megszüntetheti. A költségeket általában a vállalkozás viseli, kivéve a visszaélések esetét.¹³

Németországban a békéltető testületnek legalább egy olyan személyt kell foglalkoztatnia, aki a viták bíróságon kívüli rendezésével van megbízva, és aki felelős az eljárás pártatlan és tisztességes lefolytatásáért (közvetítő). A közvetítőnek megfelelő jogi ismeretekkel – különösen a fogyasztóvédelmi jog területén –, valamint a békéltető testület hatáskörébe tartozó viták rendezéséhez szükséges szakértelemmel és készségekkel kell rendelkeznie. Ezen túlmenően e tevékenység csak a bírói tisztség betöltésére alkalmas végzettséggel vagy közvetítői képesítéssel gyakorolható.

A közvetítő nem folytathat aktív tevékenységet a kinevezését megelőző három évben:

1. olyan vállalkozásban, amely vállalta, hogy részt vesz a békéltető testület vitarendezési eljárásában, vagy jogszabályi rendelkezések alapján köteles részt venni;
2. az 1. pont szerinti vállalkozáshoz kapcsolódó vállalkozásban;
3. olyan egyesületben, amelyhez az 1. pontban meghatározott vállalkozáshoz tartozik, és amely a fogyasztói békéltető testület hatáskörébe tartozó gazdasági ágazatban a vállalkozás érdekeit képviseli;
4. olyan egyesületben, amely a fogyasztók érdekeit képviseli abban a gazdasági ágazatban, amelyért a fogyasztóvédelmi békéltető testület felelős.

Az 1., 3. vagy 4. pont szerinti egyesületnél végzett vitaközvetítői tevékenység nem akadályozza a közvetítői kinevezés megújítását (VSBG 6. §).

A közvetítő független személy, és nem kötik utasítások. Személyének garanciát kell biztosítani a vita pártatlan rendezésére. A közvetítő nem lehet kizárólag vállalkozó vagy kizárólag a vállalkozással kapcsolatban álló, a vállalkozás által díjazott vagy foglalkoztatott személy. Díjazása nem függhet a vitarendezési eljárás eredményétől.

A közvetítő köteles a függetlenségét vagy pártatlanságát esetlegesen befolyásoló körülményeket haladéktalanul feltárni a fogyasztói békéltető testület előtt. Köteles a felekkel közölni minden olyan körülményt, amely befolyásolhatja függetlenségét vagy pártatlanságát. Csak akkor járhat el ilyen körülmények fennállása esetén, ha a felek kifejezetten hozzájárulnak a közvetítői tevékenységéhez. Ha a vitarendezői feladatot olyan testületre bízták, amely a fogyasztói és a vállalkozói érdekek képviselőit egyaránt magában foglalja, a testületben mindkét oldalnak egyenlő számban kell képviseltetnie magát. E rendelkezés nem vonatkozik a testület üzleti vagy fogyasztói érdekeket képviselő tagjaira. A közvetítőt észszerű időtartamra kell kijelölni, a hivatali idő nem lehet rövidebb három évnél, újbóli kinevezése megengedett (VSBG 7–8. §).

3. A FOGYASZTÓ ÉS VÁLLALKOZÁS KÖZÖTTI JOGVITA MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FÓRUMOKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOZÁS AUSZTRIÁBAN

Ausztriában a közvetítés (mediáció) a magán-, szakmai, gazdasági és környezetvédelmi szférában felmerülő konfliktusok

¹¹ <https://www.streitbeilegungsstelle.org/faq/>

¹² „Bürgerliches Gesetzbuch in der Fassung der Bekanntmachung vom 2. Januar 2002 (BGBl. I S. 42, 2909; 2003 I S. 738), das zuletzt durch Artikel 6 des Gesetzes vom 7. November 2022 (BGBl. I S. 1982) geändert worden ist”, a továbbiakban: „BGB”. <https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/BGB.pdf>

¹³ <https://www.mediationskanzlei-goettingen.de/verbraucher-adr-schuetzt-verbraucher/>

bíróságon kívüli rendezésére szolgáló eljárás, melynek jogszabályi alapja a polgári jogi ügyekben történő közvetítésről szóló szövetségi törvény („Zivilrechts-Mediations-Gesetz – ZivMediatG”)¹⁴. A közvetítés a polgári peres eljárással összehasonlítva költséghatékonyabb eljárás, melyben nem áll fenn a másik fél költségei megterítésének kockázata. A felek a közvetítéssel időt takarítanak meg, mivel az eredmény gyakran gyorsabban születik meg, mint egy polgári peres eljárásban hozott bírósági ítélet. Az eljárásban való részvétel mindig önkéntes, a jogvita megoldása az érintett felektől függ. Az optimális megoldási stratégiák segítségével a konfliktus gyorsan és mindkét fél számára kielégítő módon kezelhető. A problémamegoldási folyamat fenntarthatósága olyan helyzetet teremt, amelyből mindkét fél profitálhat. Az eljáró közvetítőket a felek maguk választják ki, akik kötelesek titokban tartani a rájuk bízott vagy a közvetítés során egyébként tudomásukra jutott tényeket. Nem járhat el közvetítőként az, aki a felek közötti konfliktusban fél, a felek képviselője, tanácsadója, az ügyben bíróként eljár, vagy korábban határozatot hozott.

Ausztriában a közvetítés elsődlegesen az alábbi területeken alkalmazott alternatív vitarendezési eljárás: családjogi jogviták, gazdasági/üzleti konfliktusok, szomszédjogi jogviták, környezeti ügyek, oktatás-képzés (iskolai közvetítés), a közsféra, építőipar, politika.¹⁵

Németországhoz hasonlóan Ausztriában is – az általános közvetítésről (mediációról) szóló törvény mellett – egy további jogszabály rendelkezik a fogyasztó és vállalkozás közötti jogvita alternatív úton történő rendezéséről: az alternatív vitarendezésről szóló szövetségi törvény („Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG”, a továbbiakban: „Alternatív vitarendezési törvény” – vagy AStG) 2016. január 9-én lépett hatályba.¹⁶

E törvény szerint a vállalkozók a fogyasztókkal fennálló vitás ügyekben a bírósági eljárás helyett önkéntesen alávethe-
tik magukat egy alternatív vitarendezési eljárásnak is. A törvény hatálya az interneten vagy azon kívül kötött, fizetés ellenében történő áru- és szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekre terjed ki.¹⁷

Ausztriában az alternatív vitarendezés keretében nyolc államilag elismert intézményt határoz meg az alternatív vitarendezésről szóló szövetségi törvény (AStG) 4. § (1) bekezdése:

- „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte”: fogyasztói ügyekért felelős békéltető testület;¹⁸
- „Internet Ombudsmann”: internetes jogsértésekért felelős ombudsman;¹⁹

- „Schlichtungsstelle der E- Control Austria”: E-Control Austria egyeztető bizottsága;²⁰
- „Telekom Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH”: a Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH távközlési egyeztető testülete;²¹
- „Post Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH”: a Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH postai egyeztető testülete;²²
- „Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte”: az utasjogokért felelős ügynökség;²³
- „Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft”: az osztrák bankszektor közös egyeztető testülete;²⁴
- „Ombudsmann Fertighaus”: az előre gyártott házakért felelős ombudsman.²⁵

A fogyasztói ügyekért felelős békéltető testület („Schlichtung für Verbrauchergeschäfte”) államilag elismert, független, nonprofit egyesület. A testület – kizárólagos hatáskörrel és illetékességgel – ingyenes, önkéntes közvetítői eljárást kínál a fogyasztók és a vállalkozások közötti problémák megoldására. Nem áll sem a fogyasztó, sem a vállalkozás oldalán, mindkét fél támogatása útján törekszik megállapodás elősegítésére. Fontos kiemelni, hogy a békéltető testület nem fogyasztóvédelmi szervezet, hanem ún. „szolgáltató szervezet” a fogyasztók és a vállalkozások számára. Tekintettel arra, hogy a fogyasztói ügyekért felelős békéltető testület nem fogyasztóvédelmi szervezet, a fogyasztóknak nem nyújt jogi tanácsadást, illetve nem lát el fogyasztói érdekképviseletet sem bírósági, sem bíróságon kívüli eljárásokban (nincs perindítási jogosultsága sem).²⁶

A fogyasztói ügyekért felelős békéltető testület egyesületi formában működik, melynek természetes és jogi személyek lehetnek a tagjai. Az egyesületnek tagja a Szövetségi Munkaügyi Kamara („Bundesarbeitskammer”), a Pénzügyi Piaci Hatóság („Finanzmarktaufsicht”), Burgenland tartomány („Land Burgenland”) és Felső-Ausztria tartomány („Oberösterreich”) képviselője. A békéltető testület öt főből áll. Az egyesület elnökségében a Szövetségi Munkaügyi Kamara és Burgenland tartomány egy-egy képviselője is helyet kapott.

A fogyasztói ügyekért felelős békéltető testület finanszírozását a szociális minisztérium („Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz”), a Szövetségi Gazdasági Kamara banki és biztosítási osztálya („Sparte Bank und Versicherung der Wirtschaftskammer”), Alsó-Ausztria tartomány („Land Niederösterreich”) és az egyesület tagjai biztosítják.²⁷

Az egyesületre vonatkozó további információk az alapszabályzatban²⁸ találhatóak. Az egyesület szervei a közgyűlés (7. és 8. §), a végrehajtó bizottság (9. és 10. §), az ügy-

14 Bundesgesetz über Mediation in Zivilrechtssachen (Zivilrechts-Mediations-Gesetz – ZivMediatG) StF: BGBl. I Nr. 29/2003 (NR: GP XXII RV 24 AB 47 S. 12. BR: AB 6780 S. 696.) <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20002753>

15 https://www.oesterreich.gv.at/themen/familie_und_partnerschaft/scheidung/Seite.100800.html

16 Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG). StF: BGBl. I Nr. 105/2015 (NR: GP XXV RV 697 AB 772 S. 85. BR: AB 9411 S. 844.) <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20009242>

17 <https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Alternative-Streitbeilegung.html>

18 <https://www.verbraucherschlichtung.at/>

19 <https://www.ombudsstelle.at/ueber-uns/>

20 <https://www.e-control.at/>

21 https://www.rtr.at/TKP/was_wir_tun/telekommunikation/konsumenten-service/schlichtungsverfahren/TKKS_Schlichtung.de.html

22 https://www.rtr.at/TKP/was_wir_tun/post/konsumentenservice/schlichtungsstelle/PKS_Schlichtung.de.html

23 <https://www.apf.gv.at/de/apf.html>

24 <https://www.bankenschlichtung.at/default.htm>

25 <http://www.ombudsstelle-fertighaus.org/>

26 <https://www.verbraucherschlichtung.at/ueber-uns/>

27 <https://www.verbraucherschlichtung.at/ueber-uns/>

28 <https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2018/05/Vereinsstatuten-vom-27.04.2018.pdf>

vezetés (11. §), a békéltető testület (12. §), a könyvvizsgálók (13. §) és az ún. belső békéltető testület (14. §). A fogyasztói ügyekért felelős békéltető testület saját eljárási szabályzattal (Ügyrend)²⁹ rendelkezik.

Az osztrák szabályozás sajátossága, hogy békéltető testületek előtti eljárást kizárólag a fogyasztó kezdeményezhet. Az „AStG” a vállalkozások számára szigorú tájékoztatási kötelezettségi szabályokat határoz meg az illetékes békéltető testületről. Tájékoztatnia kell a fogyasztót az érte felelős AVR-szervezetről, beleértve a webhelyének címét is. A tájékoztatási kötelezettség részleteiről több jogszabály is rendelkezik, például a távközlési törvény („Telekommunikationsgesetz”)³⁰, a vasúti törvény („Eisenbahngesetz”)³¹, a gépjárművonalakról szóló törvény („Kraftfahriniengesetz”)³², a légi közlekedési törvény („Luftfahrtgesetz”)³³ és a hajózásról szóló törvény („Schiffahrtsgesetz”)³⁴. A vállalkozó köteles az információkat a honlapján és – adott esetben – az általános szerződési feltételekben világosan, érthetően és könnyen hozzáférhetően megadni. A tájékoztatási kötelezettség elmulasztása közigazgatási szabálysértésnek minősül, és 750,00 euróig terjedő pénzbírsággal büntetendő.

Az eljárás akkor indul, ha a fogyasztó panaszt nyújt be az illetékes békéltető testületnél. Az eljárásban nincs ügyvédkényszer, de megbízott személy vagy ügyvéd általi képviselés lehetséges. Az eljárásban való részvétel mind a vállalkozás, mind a fogyasztó számára önkéntes, és általában költséghatékonyabb, mint a bírósági eljárás.³⁵ Az eljárásnak 90 napon belül le kell zárulnia. Bármelyik fél időbeli korlát nélkül kezdeményezheti megszüntetését.

Ausztriában a közvetítés folyamata több szakaszra osztható. Az előzetes szakaszban a közvetítő megpróbálja meghatározni a vita alapjait, elmagyarázza a közvetítés céljait, folyamatát és szabályait, valamint valamennyi féllel közvetítői megállapodást köt. Ebben a megállapodásban a költségekről, a költségmegosztásról, az esetleges feltételekről, az esetleges határidőkről, az egyeztetés szabályairól is egyeztetnek. Az első szakaszban a közvetítő a megbeszélés során olyan

légkört teremt, amely elősegíti a bizalom kialakulását, és mindkét (valamennyi) fél lehetőséget kap arra, hogy ismertesse saját álláspontját. A közvetítő a konfliktus különböző nézőpontjait dolgozza ki; anélkül, hogy ítélkezne a felek felett, összeállít egy listát a kérdésekről. A második fázisban a felek kifejezik érzéseiket. A folyamat során a felek mögöttes érdekei, szükségletei és céljai konkretizálódnak. Az eljárás harmadik fázisában az érintett felek kívánságai és céljai alapján a konfliktus megoldásának minden lehetséges, elképzelhető módját felkutatják, és értékelés nélkül összegyűjtik az összes megoldási javaslatot. A negyedik fázisban a résztvevők közösen értékelik valamennyi megoldási alternatívát, ellenőrzik megvalósíthatóságukat és tartósságukat, és a fennmaradó lehetőségek közül kiválasztják azt, amelyik mindenki számára a legkedvezőbb. Az ötödik szakaszban – szakértők által végzett esetleges további külső felülvizsgálatot követően – a közvetítői megállapodást írásba foglalják, és azt a résztvevők aláírják. Ezen túlmenően még beszélhetünk az értékelés vagy másképpen a nyomon követés szakaszáról is, amelyben opcióként fontolóra lehet venni, hogy az eredmények megfelelnek vagy megfeleltek-e a céloknak és elvárásoknak annak érdekében, hogy a részleteket javítani lehessen. Sikeresen lefolytatott közvetítés során a felek közös megoldást találnak, és az eljárás peren kívüli egyezséggel zárul. Ellenkező esetben a felek továbbra is jogosultak a jogvitát peres úton rendezni.³⁶

Ausztriában a hatályos szabályozás szerint a békéltető testületi eljárásban kötött egyezség nem eredményez végrehajtási jogcímet. Ezért lehetséges, hogy még a békéltető testületi eljárás befejezése után is bírósági eljárást (polgári pert) kell indítani, ha a fogyasztó nem teljesíti az egyezség alapján fennálló fizetési kötelezettségét.³⁷

Ausztriában a békéltető testület tagjai közül legalább egy főnek jogi végzettségűnek kell lennie. Valamennyi tagnak rendelkeznie kell a peren kívüli vitarendezés vagy a fogyasztói jogviták bírósági rendezése terén a munkához szükséges ismeretekkel és készségekkel. A békéltető feladatuk ellátása során nincsenek utasításhoz kötve, és a testület legalább három évre nevezi ki őket. Tevékenységüket a vezetőség és az általa kijelölt személyzet támogatja. Hivatalukból csak alapos okból és az igazgatótanács egyhangú határozatával menthetők fel (alapszabályzat 12. §). Az alapszabályzat a békéltető testület tagjait illetően összeférhetlenségi szabályokat nem rögzít.

A közvetítői névjegyzéket a Szövetségi Igazságügyi Minisztérium („Bundesministerium für Justiz – BMJ”) vezeti.³⁸ A nyilvántartásba vétel feltétele – a megfelelő kérelem benyújtásán felül – a 28. életév betöltése, a szakmai képzés, a megbízhatóság igazolása (erkölcsi bizonyítvány útján), közvetítői felelősségbiztosítási szerződés kötése, valamint a közvetítő tevékenysége gyakorlásának helyére vonatkozó információk megadása. A bejegyzett közvetítőknél továbbképzéseken is részt kell venniük.

29 <https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/verfahrensordnung.pdf>

30 „Telekommunikationsgesetz vom 23. Juni 2021 (BGBl. I S. 1858), das zuletzt durch Artikel 9 des Gesetzes vom 20. Juli 2022 (BGBl. I S. 1166) geändert worden ist”. https://www.gesetze-im-internet.de/tkg_2021/TKG.pdf

31 „Allgemeines Eisenbahngesetz vom 27. Dezember 1993 (BGBl. I S. 2378, 2396; 1994 I S. 2439), das zuletzt durch Artikel 10 des Gesetzes vom 10. September 2021 (BGBl. I S. 4147) geändert worden ist”. https://www.gesetze-im-internet.de/aeg_1994/AEG.pdf

32 Bundesgesetz über die linienmäßige Beförderung von Personen mit Kraftfahrzeugen (Kraftfahriniengesetz – KfzG) StF: BGBl. I Nr. 203/1999 (NR: GP XX IA 1118/A AB 2047 S. 180. BR: 6013 AB 6047 S. 657.) <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20000098>

33 Bundesgesetz vom 2. Dezember 1957 über die Luftfahrt (Luftfahrtgesetz – LFG). StF: BGBl. Nr. 253/1957 (NR: GP VIII RV 307 AB 318 S. 40. BR: S. 128.) <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10011306>

34 Bundesgesetz über die Binnenschifffahrt (Schiffahrtsgesetz – SchFG) StF: BGBl. I Nr. 62/1997 (NR: GP XX RV 564 AB 618 S. 67. BR: 5400 AB 5420 S. 624.) <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10012703>

35 <https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/ALTERNATIVE-STREITBEILEGUNG-IN-VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN1.html>

36 https://www.oesterreich.gv.at/themen/familie_und_partnerschaft/scheidung/Seite.100800.html#Liste_BMJ

37 <https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/ALTERNATIVE-STREITBEILEGUNG-IN-VERBRAUCHERANGELEGENHEITEN1.html>

38 <https://mediatoren.justiz.gv.at/mediatoren/mediatorenliste.nsf/docs/home>

4. A FOGYASZTÓ ÉS VÁLLALKOZÁS KÖZÖTTI JOGVITA MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FÓRUMOKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOZÁS SZLOVÉNIÁBAN

Szlovéniában a fogyasztói jogviták alternatív rendezésére külön törvény vonatkozik. Ez a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezéséről szóló törvény³⁹ (a továbbiakban: ZIsRPS). A jogalkotó szándéka szerint e törvénnyel valósult meg a 2013/11/EU Irányelv és az 524/2013 (EU) rendelet átültetése a szlovén nemzeti jogba.⁴⁰ A szakirodalom azonban kiemeli, hogy a ZIsRPS elfogadása előtti időszakban is léteztek alternatív vitarendezési fórumok, amelyek előtt a fogyasztó igények is érvényesíthetők voltak.⁴¹

Alternatív vitarendezési eljárás („*postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov*” – IRPS eljárás) csak olyan köz- vagy magánjogi személy előtt folytatható le (IRPS-szolgáltató), amely, illetve aki a ZIsRPS 35. cikkének megfelelően szerepel az IRPS-szolgáltatók nyilvántartásában.⁴² Az IRPS-szolgáltató az egyes eljárások lefolytatására IRPS-lebonyolító személyt vagy tanácsot nevez ki.⁴³

Az IRPS eljárásra vonatkozóan a ZIsRPS számos, meghatározóan eljárási szabályokat irányoz elő. Az általános szabályok között előírja, hogy IRPS-eljárást csak fogyasztó kezdeményezhet az IRPS-szolgáltatónál.⁴⁴ A szakirodalmi álláspont is megerősíti, hogy a vállalkozás nem kezdeményezhet IRPS-t.⁴⁵ A fogyasztónak és a vállalkozásnak joga van ahhoz, hogy az eljárás bármely szakaszában meghatalmazott képviselő képviselje vagy harmadik fél segítse az eljárásban. A képviselő a fél által kiállított meghatalmazással azonosítja magát az eljárásban.⁴⁶ Az eljárás a fogyasztó számára ingyenes, kivéve az IRPS-szolgáltató által megállapított eljárási díjat, amely nem haladhatja meg a 20 eurót.⁴⁷ Az eljárás díját vissza kell fizetni a fogyasztónak, ha a vállalkozás nem járul hozzá a fogyasztó által kezdeményezett IRPS-eljáráshoz, vagy a hozzájárulást az ZIsRPS 17. cikkének (4) bekezdése szerint visszavonja.⁴⁸ A fogyasztó viseli képviselője vagy a harmadik személy költségeit, ha van ilyen, valamint a fogyasztó által kért szakértői vélemény költségeit, még akkor is, ha az IRPS-szolgáltató úgy ítéli meg, hogy a jogvita eldönthető a szakértői vélemény nélkül is.⁴⁹ Az eljárásban a személyes adatok védelmét, az ezek védelmére és a szakmai titoktartásra vonatkozó szabályoknak megfelelően kell biztosítani.⁵⁰ Az eljárásból

eredő vagy azzal kapcsolatos minden információ bizalmas, kivéve, ha a felek másként állapodtak meg, ha a nyilvánosságra hozatalt jogszabály írja elő, vagy ha a nyilvánosságra hozatal a vitarendezési határozatnak való megfeleléshez vagy annak végrehajtásához szükséges.⁵¹

Az ZIsRPS kiemelt jelentőséget tulajdonít az IRPS-szolgáltató etikai kódexeinek. Kifejezetten kötelezi az IRPS-szolgáltatókat, hogy az eljárási szabályokat etikai kódexben, valamint szabályzataikban fejték ki részletesebben.⁵² A kódexben az IRPS-szolgáltató különösen a következő kérdéseket köteles szabályozni: az IRPS-szolgáltató és az IRPS-eljárásokat végző vagy azokban részt vevő személyek hírneve és integritása oltalmát célzó intézkedéseket; az IRPS-eljárásokat lefolytató személy vagy az azokban részt vevő személyek kiválasztásának módját, illetve az ezen személyek összeférhetlenségére vonatkozó szabályokat.⁵³

Az IRPS-szolgáltató az IRPS-eljárás szabályainak meghatározásában különösen a következő kérdéseket kell rögzítenie:⁵⁴

- a fogyasztói jogviták azon típusait vagy területeit, amelyekben az IRPS-szolgáltató illetékes;
- a ZIsRPS 19. szak. (1) bekezdése szerinti vitarendezési eljárások típusait, valamint azt, hogy a határozat kötelező vagy nem kötelező erejű;
- a törvény 19. szak. (2) bekezdése szerinti vitarendezési eljárást;
- a törvény 16. szak. (2) bekezdése harmadik pontja alapján a jogvita értékének meghatározására vonatkozó korlátozásokat;
- az IRPS-szolgáltató által a vitarendezés alapjául szolgáló szabályzatokat és egyéb szabályokat;
- hogy a fogyasztó köteles-e előzetesen valamilyen vitarendezési eljárást lefolytatni közvetlenül a vállalkozással;
- azon okokat, amelyekre hivatkozva az IRPS-szolgáltató megtagadhatja az eljárás lefolytatását;
- az eljárás szlovéntől eltérő nyelvét, amelyen a fogyasztó benyújthatja indítványát, és amelyen az eljárást lefolytatják;
- az eljárás költségeinek viselésére vonatkozó szabályokat, beleértve a fogyasztó által fizetendő díjakat is;
- a kérelem benyújtásának határidejét, amely nem lehet rövidebb, mint a panasznak a vállalkozáshoz történő benyújtásától számított egy év.

Az IRPS-eljárás a fogyasztó kérelme alapján indul, amelyben köteles a következő adatokat megadni: nevét; lakcímét; legalább egy e-mail-címet, a vállalkozás adatait; a vállalkozás állítólagos jogsértéseivel kapcsolatos tényeket; a kérelem alapjául szolgáló bizonyítékokat. Ezenkívül a kérelemben a fogyasztónak nyilatkoznia kell arról, hogy az ügy nem képezi közigazgatási, bírósági vagy egyéb IRPS-eljárás tárgyát.⁵⁵ Az IRPS-szolgáltatónak lehetővé kell tennie, hogy a fogyasztó

39 *Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Uradni list Republike Slovenije* (A Szlovén Köztársaság Hivatalos Közlönye), 81/15. sz.

40 ZIsRPS 2. szak.

41 Suzana Kraljić, Katja Drnovšek, „A Basic Outline of Slovenian Consumer Protection with an Emphasis on Alternative Dispute Resolution“ *Zeszyty Naukowe*, 8/2017., pp. 5–23., p. 7.

42 ZIsRPS 4. szak. 1. bek., 6. pont.

43 ZIsRPS 4. szak. 1. bek., 7. pont.

44 ZIsRPS 11. szak. 1. bek.

45 Kraljić, Drnovšek (2017), p. 16.

46 ZIsRPS 11. szak. 2. bek.

47 ZIsRPS 11. szak. 3. bek.

48 ZIsRPS 11. szak. 4. bek.

49 ZIsRPS 11. szak. 5. bek.

50 ZIsRPS 11. szak. 6. bek.

51 ZIsRPS 11. szak. 7. bek.

52 ZIsRPS 12. szak. 1. bek.

53 ZIsRPS 12. szak. 2. bek.

54 ZIsRPS 12. szak. 3. bek.

55 ZIsRPS 13. szak. 1. bek.

a kérelmet a szolgáltató honlapján, levélben vagy e-mailben is benyújthassa.⁵⁶

Ha a fogyasztó az eljárás megindítására irányuló kérelmét az IRPS-szolgáltató honlapján nyújtja be, az eljárást azon a napon kell megindítottként tekinteni, amikor az IRPS-szolgáltató automatikus elektronikus válaszüzenetben visszaigazolta a kérelem kézhezvételét.⁵⁷ Amennyiben azonban a kérelmet postai úton, egyszerű postai küldeményként küldte el a fogyasztó, az eljárást azon a napon kell megindítottként tekinteni, amikor a postai küldeményt az IRPS-szolgáltató kézhez kapja. Ha a kérelmet ajánlott küldeményként küldte el a fogyasztó postán, akkor azon a napon kell az eljárást megindítottként tekinteni, amikor azt a postahivatalban feladták.⁵⁸ Amennyiben a kérelmet az IRPS-szolgáltató e-mail-címére küldte el a fogyasztó, az eljárást azon a napon kell megindítottként tekinteni, amikor az IRPS-szolgáltató a kérelem kézhezvételét automatikus elektronikus tértivevénnyel visszaigazolta.⁵⁹

Az IRPS-szolgáltató az eljárás megindítására irányuló kérelem kézhezvételekor ellenőrzi, hogy a kérelem tartalmazza-e a törvény 13. szakasz (1) bekezdése meghatározott valamennyi elemet, és szükség esetén felhívja a fogyasztót a hiánypótlásra. A hiánypótlási határidő nem lehet 14 napnál rövidebb.⁶⁰ Ha a fogyasztó a hiánypótlási felhívás ellenére sem nyújt be hiánytalan kérelmet, úgy kell tekinteni, hogy a kérelmet visszavonta.⁶¹

A ZIsRPS előírja az IRPS-szolgáltató számára, hogy a 12. szakaszban említett szabályzatában részletesebben szabályozza azokat az eseteket, amikor érdemi tárgyalás nélkül elutasíthatja az eljárás megindítására irányuló kérelmet. Erre különösen akkor kerül sor, ha az ügy már közigazgatási vagy bírósági eljárás, vagy egy másik IRPS-szolgáltató előtti eljárás tárgyát képezi; a közigazgatási hatóság, bíróság vagy egy másik IRPS-szolgáltató már döntött ugyanabban az ügyben; a fogyasztó korábban nem fordult közvetlenül a vállalkozáshoz, amellyel szemben az IRPS-szolgáltatónál eljárást kezdeményezett.⁶² (2) Az IRPS-szolgáltató határozhat úgy is, hogy az eljárás megindítása iránti kérelmet elutasítja, ha nyilvánvaló, hogy a fogyasztó nem fog sikerrel járni; a kérelem komolytalan, vagy nyilvánvalóan visszaélésnek minősül; a jogvita értéke egy bizonyos érték alatt van, amely nem haladhatja meg a 30 eurót; illetve a fogyasztó nem ad be kérelmet az IRPS-szolgáltatónál az eljárás megindítására, a vállalkozásnak benyújtott panaszt követő legalább egy éven belül, illetve a kérelem túlságosan összetett, és jelentős erőforrásokat igényel az IRPS-szolgáltató részéről, ami veszélyeztetheti hatékony működését.⁶³ Ha az IRPS-szolgáltató úgy dönt, hogy elutasítja a fogyasztónak az eljárás megindítására irányuló kérelmét, a kérelem kézhezvételétől számított három héten belül köteles a fogyasztót és a vállalkozást írásban tájékoztatni a kérelem elutasításának okairól.⁶⁴

Az IRPS-szolgáltató az eljárás megindítására irányuló hiánytalan kérelem kézhezvételétől számított nyolc napon belül értesíti a vállalkozást a kérelemről, és felhívja, nyilatkozzon arról, hogy egyetért-e vele, kivéve, ha a vállalkozás részvétele az IRPS-eljárásban a ZIsRPS 8. szakasz (3) bekezdése alapján kötelező, vagy a szolgáltató önkéntesen elismeri az IRPS-szolgáltatót a fogyasztói jogviták rendezésére hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervként a törvény 32. szakasz (1) bekezdése alapján. Az értesítést a vállalkozásnak e-mailben kell megküldeni a honlapján megadott címre, vagy postai úton a cég székhelyére.⁶⁵ Az előző bekezdésben említett értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a vállalkozás értesíti az IRPS-szolgáltatót arról, hogy hozzájárul-e az eljáráshoz. Ennek hiányában a hozzájárulás nem tekinthető megadottnak. Ha hozzájárul a kérelemhez, egyúttal nyilatkoznia kell a fogyasztó kérelméről és az általa előterjesztett bizonyítékokról is.⁶⁶ Ha a vállalkozás hozzájárul az eljárás kezdeményezéséhez, az IRPS-szolgáltató a vállalkozás válaszána kézhezvételétől számított nyolc napon belül tájékoztatja a fogyasztót és a vállalkozást az eljárás további menetéről és időtartamáról.⁶⁷ Amennyiben a vállalkozás nem járul hozzá az eljárás megindításához, vagy visszavonja hozzájárulását, az IRPS-szolgáltató az eljárást megszünteti, és erről a vállalkozás válaszána kézhezvételétől számított nyolc napon belül tájékoztatja a fogyasztót.⁶⁸

A ZIsRPS kötelezi az IRPS-szolgáltatót, hogy könnyítse meg a felek közötti információcserét, amely megvalósulhat közönséges postai úton vagy e-mailben, a fogyasztó vagy a vállalkozás választása szerint.⁶⁹

Az alternatív vitarendezési eljárások típusait illetően a ZIsRPS előírja, hogy az IRPS-eljárás során az IRPS-szolgáltató tanácsadói, közvetítői, javaslattevői, döntőbírói vagy kombinált eljárást alkalmazhat. Az eljárás jellegének megfelelően az IRPS-szolgáltató meghatározza a vita ténybeli és jogi vonatkozásait, és felméri az eljárás sikeres lefolytatásának esélyeit, törekszik a fogyasztó és a vállalkozás álláspontjait egymáshoz közelíteni, javaslatot tesz a vita rendezésének módjára vagy dönt a vitában.⁷⁰ Amennyiben az IRPS-eljárásban az IRPS-szolgáltató javaslatot tesz a vita eldöntésére vagy ténylegesen dönt a vitában, a döntést döntőbíró vagy tanács hozza meg.⁷¹ Ha az eljárást tanács vezeti le és hoz döntést a vitában, a tanácsnak – egy független és pártatlan elnök mellett – a fogyasztói szervezet, illetve a vállalkozások szakmai szervezetének vagy kereskedelmi kamarájának egyenlő számú képviselőjéből kell állnia.⁷²

A ZIsRPS különböző típusú döntés meghozatalát teszi lehetővé az IRPS-szolgáltató számára. Azokban az eljárásokban, amelyekben az IRPS-szolgáltató megoldást javasol, ajánlást tesz, vagy érdemben dönt a vitában, a hiánytalan kérelem kézhezvételétől számított legfeljebb kilencven napon belül hoz határozatot. Ez a határozat lehet ajánlás, amelyre a törvény

56 ZIsRPS 13. szak. 2. bek.

57 ZIsRPS 14. szak. 1. bek.

58 ZIsRPS 14. szak. 2. bek.

59 ZIsRPS 14. szak. 3. bek.

60 ZIsRPS 15. szak. 1. bek.

61 ZIsRPS 15. szak. 2. bek.

62 ZIsRPS 16. szak. 1. bek.

63 ZIsRPS 16. szak. 2. bek.

64 ZIsRPS 16. szak. 3. bek.

65 ZIsRPS 17. szak. 1. bek.

66 ZIsRPS 17. szak. 2. bek.

67 ZIsRPS 17. szak. 3. bek.

68 ZIsRPS 17. szak. 4. bek.

69 ZIsRPS 18. szak.

70 ZIsRPS 19. szak. 1. bek.

71 ZIsRPS 19. szak. 2. bek.

72 ZIsRPS 19. szak. 3. bek.

a „nem kötelező erejű határozat” kifejezést használja, vagy döntés, amelyre a „kötelező erejű határozat” kifejezést alkalmazza.⁷³ Összetettebb vita esetében az IRPS-szolgáltató saját belátása szerint meghosszabbíthatja az említett 90 napos határidőt. A határidő meghosszabbításáról és a jogvita rendezéséhez szükséges várható időtartamról köteles tájékoztatni a fogyasztót és a vállalkozást.⁷⁴

A határozat alakszerűségét és tartalmát illetően a ZIsRPS előírja, hogy a határozatot írásban, tartós adathordozón kell kiadni, valamint indokolással kell ellátni, kivéve, ha a fogyasztó és a vállalkozás megállapodtak abban, hogy nincs szükség indokolásra.⁷⁵ A határozatban fel kell tüntetni a kibocsátásának időpontját, az IRPS-szolgáltató székhelyét és az eljárást lefolytató személyek nevét.⁷⁶ A határozatot az eljárás lefolytatásában részt vevő valamennyi személynek alá kell írnia.⁷⁷ Az aláírásokkal ellátott határozat egy példányát ajánlott levélben vagy – amennyiben rendelkeznek ilyennel – biztonságos elektronikus postafiókban kell eljuttatni a fogyasztónak és a vállalkozásnak.⁷⁸

A törvény külön rendelkezéseket tartalmaz a kötelező és nem kötelező erejű határozatokra vonatkozólag. Az előbbivel kapcsolatban előírja, hogy a határozat jogilag akkor kötelezi a fogyasztót és a vállalkozást, ha előzetesen tájékoztatták kötelező joghatásáról, illetve a jogilag kötelező határozat jogkövetkezményeiről, valamint az eljárásról írásban kifejezetten hozzájárultak.⁷⁹ A határozat kötelező joghatásához nem szükséges a vállalkozás kifejezett írásbeli hozzájárulása, ha: külön jogszabály írja elő, hogy az IRPS-szolgáltató döntése kötelező a vállalkozásra nézve, illetve, ha akkor válik kötelezővé a vállalkozás számára, ha a fogyasztó hozzájárulását adja az eljárásról, és ezt írásban megerősíti; vagy ha a vállalkozás a vita alapjául szolgáló szerződésben vagy más módon vállalta, hogy az IRPS-szolgáltató döntését kötelezőnek fogadja el, feltéve, hogy a fogyasztó az IRPS-szolgáltatót bízza meg a vita rendezésével.⁸⁰ A kötelező erejű határozat joghatása a választott bírósági határozat joghatásával egyenértékű.⁸¹ A kötelező erejű határozat bíróság előtt a határozat megsemmisítése iránti keresettel megtámadható, a választott bírósági eljárásra vonatkozó szabályok értelemszerű alkalmazása mellett.⁸²

A határozatnak nincs kötelező ereje a fogyasztóra és a vállalkozásra nézve, ha azt ajánlás vagy megoldási javaslat formájában fogadták el. Az IRPS-szolgáltató a fogyasztót és a vállalkozást az eljárás megkezdése előtt tájékoztatja, hogy bármikor visszaléphetnek. Tájékoztatja továbbá őket arról, hogy elfogadhatják vagy elutasíthatják a javasolt megoldást, hogy a javasolt megoldás eltérhet attól, ahogyan a vitában bíróság dönthet, és hogy az eljárásban való részvételük nem zárja ki, hogy közigazgatási vagy bírósági eljárásban keressenek jogorvoslatot.⁸³ Az említett szabály azonban csak a fogyasztóra

vonatkozik, abban az esetben, ha az Európai Unió irányelve vagy rendelete előírja a vállalkozás kötelező részvételét az eljárásban.⁸⁴ Az ajánlás vagy a javasolt megoldás elfogadása előtt az IRPS-szolgáltató köteles a fogyasztónak és a vállalkozásnak észszerű időt biztosítani annak mérlegelésére.⁸⁵

Vitarendezési megállapodás megkötése esetén a fogyasztót és a vállalkozást a megállapodáshoz való hozzájárulás előtt tájékoztatni kell annak jogi következményeiről.⁸⁶ Mindkét fél számára észszerű időt kell biztosítani arra, hogy a megállapodás megkötése előtt megfontolják azt.⁸⁷

A ZIsRPS előírja: ha az eljárás nem kötelező erejű határozattal zárul, a polgári és kereskedelmi ügyekben folytatott közvetítési eljárásról szóló törvény rendelkezéseit kell alkalmazni az eljárás elévülési és jogvesztő határidőkre gyakorolt hatása tekintetében.⁸⁸ Az eljárást lezártnak kell tekinteni: ha a fogyasztó visszavonta a kérelmét; amikor a fogyasztót tájékoztatják a vállalkozás azon döntéséről, hogy nem járul hozzá az eljárás visszavonásához vagy visszavonja hozzájárulását az eljárás megindításához; amikor a fogyasztót tájékoztatják az IRPS-szolgáltató döntéséről és a vitarendezési megállapodás megkötésének napjáról.⁸⁹ Az IRPS-szolgáltató, a fogyasztó vagy a vállalkozás választása szerint, közönséges postai úton vagy e-mailben tájékoztatja a fogyasztót és a vállalkozást az eljárás befejezéséről.⁹⁰

Szlovéniában a ZIsRPS előírja, hogy az IRPS-eljárást lefolytató személynek rendelkeznie kell levezetéséhez szükséges képesítéssel.⁹¹ Akkor minősül alkalmasnak egy jelölt az eljárás lefolytatására, ha: legalább másodfokú jogi végzettséget (LL.M.) biztosító akkreditált tanulmányi programokon szerzett jogi ismeretekkel rendelkezik; vagy ennek megfelelő képzést biztosító programokon szerzett jogi ismereteket.⁹² Ha az IRPS-eljárásban egynél több személy vesz részt, legalább az elsőfokú jogi szakképzéssel (Bs.C.) vagy a felsőoktatásra vonatkozó jogszabályok alapján ennek megfelelő képzést biztosító programokon szerzett jogi szaktudással kell rendelkezniük.⁹³ Az IRPS-eljárások lefolytatására az IRPS-szolgáltatónál a kinevezés legalább két éves időtartamra szól és csak indokolt esetben lehet az eljárást lefolytató személyeket felmenteni; függetlenek a felek vagy azok meghatalmazottjainak utasításaitól; illetve díjazásukat úgy kell kialakítani, hogy az nem függhet az eljárás kimenetelétől.⁹⁴ Amennyiben olyan szakmai szervezet vagy szakmai szövetség alkalmazza vagy díjazza őket, amelynek tagja a fogyasztói jogvitában érintett vállalkozás, az IRPS-szolgáltató külön költségvetést kell elkülönítenie a díjazására, kivéve, ha az eljárásban tanács dönt, amelyben a fogyasztói szervezetnek, illetve a szakmai szervezetnek vagy a kereskedelmi kamarának azonos számú képviselője van.⁹⁵ A vállalkozás által működtetett IRPS-szolgáltató

73 ZIsRPS 20. szak. 1. bek.

74 ZIsRPS 20. szak. 2. bek.

75 ZIsRPS 21. szak. 1. bek.

76 ZIsRPS 21. szak. 2. bek.

77 ZIsRPS 21. szak. 3. bek.

78 ZIsRPS 21. szak. 4. bek.

79 ZIsRPS 22. szak. 1. bek.

80 ZIsRPS 22. szak. 2. bek.

81 ZIsRPS 22. szak. 3. bek.

82 ZIsRPS 23. szak.

83 ZIsRPS 24. szak. 1. bek.

84 ZIsRPS 24. szak. 2. bek.

85 ZIsRPS 24. szak. 3. bek.

86 ZIsRPS 25. szak. 1. bek.

87 ZIsRPS 25. szak. 2. bek.

88 ZIsRPS 26. szak. 1. bek.

89 ZIsRPS 26. szak. 2. bek.

90 ZIsRPS 26. szak. 3. bek.

91 ZIsRPS 27. szak. 1. bek.

92 ZIsRPS 27. szak. 2. bek.

93 ZIsRPS 27. szak. 3. bek.

94 ZIsRPS 28. szak. 1. bek.

95 ZIsRPS 28. szak. 2. bek.

nem minősül a ZIsRPS szerinti IRPS-szolgáltatónak, ha az eljárást lefolytató személyt az IRPS-szolgáltató vagy egy kapcsolt szolgáltató alkalmazza, vagy más módon díjazza.⁹⁶

A törvény előírja, hogy az eljárást lefolytató személy köteles haladéktalanul tájékoztatni az IRPS-szolgáltatót minden olyan körülményről, az eljárás bármely szakaszában, amely befolyásolhatja vagy vélhetően befolyásolhatja függetlenségét és pártatlanságát a jogvita eldöntésében, vagy bármelyik fél részéről összeférhetetlenséget eredményezhet. Az értesítéssel egyidejűleg kérelmeznie kell kizárását is. Ez a bekezdés nem alkalmazandó, ha IRPS-szolgáltatóként egy természetes személy jelenik meg.⁹⁷ Az IRPS-eljárást lefolytató személy függetlenségét és pártatlanságát biztosító szabályokat az IRPS-szolgáltató rögzíti a szabályzatában. A ZIsRPS értelmében különösen a következő kérdéseket kell a szolgáltatónak a szabályzatában rögzíteni: az eljárást lebonyolító személy helyettesítését; amennyiben ez nem lehetséges, az IRPS-szolgáltató javaslatot tesz, hogy a fogyasztói jogvitát egy másik IRPS-szolgáltatóhoz utalják. Végül, ha ez sem lehetséges, ezt közölni kell a fogyasztóval és a vállalkozással, és az eljárást lefolytató személy számára engedélyezni kell, hogy vezesse tovább az eljárást, vagy az eljárásban részt vegyen, feltéve, ha a fogyasztó és a vállalkozás ez ellen nem tiltakozik.⁹⁸ Az utolsó két szabály nem alkalmazandó, ha az IRPS-szolgáltató természetes személy.⁹⁹

5. A FOGYASZTÓ ÉS VÁLLALKOZÁS KÖZÖTTI JOGVITA MEGOLDÁSÁRA SZOLGÁLÓ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FÓRUMOKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOZÁS SZLOVÁKIÁBAN

Szlovákiában a fogyasztói jogviták peren kívüli rendezésének formái közé sorolják a fogyasztói vitarendezést („*spotrebitelská arbitráž*”), a mediációt („*mediácia*”), a fogyasztói jogviták alternatív rendezését a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló törvény alapján¹⁰⁰ („*alternatívne riešenie spotrebitelských sporov podľa zákona o alternatívnom riešení spotrebitelských sporov*”), valamint a fogyasztói jogviták online vitarendezési platformon keresztül történő rendezését¹⁰¹ („*riešenie spotrebitelského sporu prostredníctvom platformy na riešenie sporov online*”).¹⁰²

A téma kapcsán előljáróban rögzítendő, hogy több mint két évig tartó jogalkotási folyamat után, 2015. január 1-jén hatályba léptek a szlovák választott bírósági jogszabályok átfogó módosításai. A főbb változások a már meglévő, a választott bírósági eljárásról szóló 244/2002. sz. törvény¹⁰³ módosításából

és egy teljesen új, a fogyasztói választott bírósági eljárásról szóló 355/2014. sz. törvényből¹⁰⁴ állnak.

Ezenfelül, 2016. február 1-jétől Szlovákiában a fogyasztói jogviták alternatív rendezése kapcsán új rendszert vezettek be, melynek alapját a már fentebb is említett fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. új törvény¹⁰⁵ (a továbbiakban: fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló törvény) képezi.

E ponton megemlítendő még a fogyasztóvédelemről szóló 372/1990. sz. törvény,¹⁰⁶ mely rögzíti, hogy minden fogyasztónak jogában áll fogyasztói jogainak védelme érdekében alternatív vitarendezési jogalanyhoz¹⁰⁷ fordulni. A viták alternatív megoldási eljárásának ideje alatt a fogyasztó együttműködik az alternatív vitarendező jogalanyal a vita gyors megoldása érdekében. Határon átnyúló jogvita esetén a fogyasztónak jogában áll az Európai Fogyasztói Központhoz fordulni, amely rendelkezésére bocsátja a vitája megoldására hivatott alternatív vitarendező jogalany levélcímét, elektronikus címét vagy telefonos elérhetőségeit.¹⁰⁸

Tanulmányunk szempontjából azonban kétségkívül a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló törvény bír kiemelkedő relevanciával. A szóban forgó törvény, amely a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelv végrehajtásán alapul, a fogyasztó („*spotrebitel*”) és a szolgáltató¹⁰⁹ („*dodávateľ*”) közötti peren kívüli vitarendezés egy különleges formáját vezeti be. A vonatkozó irányelv 1. cikkében foglaltak szerint az irányelv célja, a fogyasztóknak lehetőséget biztosítani arra, hogy a szolgáltatókkal szembeni panaszukat független, pártatlan, átlátható, hatékony, gyors és méltányos alternatív vitarendezési eljárásokat kínáló szervek elé terjesszék. Tekintettel arra, hogy a fogyasztói viták alternatív rendezéséről szóló törvény az imént említett irányelvet ülteti át a szlovák jogrendbe, a törvény az irányelvvél összhangban pozitív és negatív értelemben is meghatározza, mely jogviták tartoznak a törvény hatálya alá.¹¹⁰

Alternatív vitarendezési szervnek („*orgán alternatívneho riešenia sporu*”; a továbbiakban: AVSZ) minősül a vonatkozó törvényben kifejezetten rögzített szerv, valamint a Szlovák Köztársaság Gazdasági Minisztériuma¹¹¹ (a továbbiakban: gazdasági minisztérium) által vezetett AVSZ- jegyzékben szereplő jogi személy.¹¹² Az AVSZ-ek tehát a következők: Hálózati Iparágak Szabályozó Hivatala („*Úrad pre reguláciu sieťových odvetví*”), Elektronikus Hírközlési és Postai Szolgáltatások

104 Zákon č. 335/2014 Z. z. o spotrebitelskom rozhodcovskom konaní.

105 Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebitelských sporov.

106 Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebitela.

107 Ennek kapcsán lásd a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvényt.

108 A fogyasztóvédelemről szóló 372/1990. sz. törvény, 3. § (6) bekezdés.

109 Bár a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény az „eladó” (*predávajúci*) kifejezést használja (akárcsak a fogyasztóvédelmi törvény), tekintettel arra, hogy a szóban forgó alternatív vitarendezési mechanizmus a fogyasztói szerződésekre mint olyanokra vonatkozik, jelen tanulmányban a következetes terminológia érdekében a „szolgáltató” kifejezést használjuk.

110 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 1. §

111 Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

112 Lenka Vačoková: *Alternative dispute resolution (ADR) for consumer disputes in the Slovak republic*, *Studia commercialia Bratislavensia*, 3/2020., 266. o.

96 ZIsRPS 28. szak. 3. bek.

97 ZIsRPS 28. szak. 4. bek.

98 ZIsRPS 28. szak. 5. bek.

99 ZIsRPS 28. szak. 6. bek.

100 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény.

101 Az online fogyasztói vitarendezéséről szóló rendeletnek megfelelően.

102 Monika Jurčová – Marek Maslák – Veronika Borkovičová: *Spotrebitelské právo*. Elérhető: <https://www.aspi.sk/products/lawText/12/184/1/2> [letöltve: 2023. 01. 13.]

103 Zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní.

Szabályozó Hatósága („Úrad pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb”), Szlovák Kereskedelmi Felügyelet¹¹³ („Slovenská obchodná inšpekcia”).¹¹⁴

E szervezetek mellett a gazdasági minisztérium által közzétett AVSZ-ek jegyzékében további, alternatív vitarendezésre felhatalmazott jogi személyek is szerepelnek. A 2023. január 16-i állapot alapján ezek a következők: Fogyasztóvédelmi Társaság (S.O.S.) Poprad („Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.) Poprad”); Szlovák Bankszövetség („Slovenská banková asociácia”); OMBUDSPOT, Szövetség a fogyasztók jogainak védelméért („OMBUDSPOT, združenie na ochranu práv spotrebiteľov”); Szlovák Biztosítási Szövetség („Slovenská asociácia poisťovní”); Polgári Jogvédelmi Egyesület („Združenie na ochranu práv občana”).¹¹⁵ E szervezetek tehát nem törvény által kijelölt AVSZ-ek, hanem olyanok, melyek a jegyzékbe való felvétel iránti kérelmet nyújtottak be a gazdasági minisztériumhoz. Rögzítendő továbbá, hogy csak olyan szerv nyújthat be kérelmet a minisztériumhoz, amely a fogyasztóvédelem céljából létrehozott vagy létesített jogi személy, törvény által létrehozott kamara vagy legalább tíz jogi személyt tömörítő érdekképviselet.¹¹⁶ Tekintettel arra, hogy a fogyasztói jogviták alternatív rendezése újdonságnak számít Szlovákiában, a gazdasági minisztérium kiadott egy ajánlást¹¹⁷ (2016. január 12.) az AVSZ-ek jegyzékébe történő bejegyzés iránti kérelmek benyújtásáról és a fogyasztói jogviták alternatív rendezésének eljárásáról. Az ajánlás információkat tartalmaz az AVSZ-szé válás iránt érdeklődők számára, valamint részleteket és iránymutatásokat a szervezetek által végrehajtandó eljárásra vonatkozóan. Az alternatív vitarendezési rendszerrel kapcsolatos bizonytalanságok esetén a jogalanyok és a kérelmezők a gazdasági minisztérium fogyasztóvédelmi főosztályához fordulhatnak.¹¹⁸

A gazdasági minisztérium honlapján minden egyes, az általunk imént felsorolt szervhez kapcsolódóan rövid, összefoglaló anyag is elérhető, mely – többek között – tartalmazza a szerv rövid ismertetését, az AVSZ által kezelt viták típusait, az alternatív vitarendezés kezdeményezésének díját,

az AVSZ nevében jogvitákat rendező meghatalmazott természetes személyek névsorát, a megbízási időszakra vonatkozó információit.¹¹⁹

Ami magát az eljárást illeti, megállapítható, hogy a fogyasztói jogvita alternatív rendezése a fogyasztó által benyújtott indítvány („návrh”) alapján indul.¹²⁰ A vonatkozó törvény megfogalmazása alapján a fogyasztónak jogában áll a szolgáltatóhoz jogorvoslati kérelemmel („žiadost’ o nápravu”) fordulni, ha elégedetlen azzal, ahogyan a szolgáltató a panaszát kezelte, vagy ha úgy véli, hogy a szolgáltató megsértette a jogait.¹²¹ A fogyasztónak joga van alternatív vitarendezés kezdeményezése iránti kérelmet („návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu”; a továbbiakban: kérelem) benyújtani az AVSZ-hez, amennyiben a szolgáltató a kérelmet elutasította, vagy a kérelem elküldésétől számított 30 napon belül nem válaszolt rá.¹²² Ezt tehát úgy kell tekinteni, hogy a fogyasztónak először közvetlenül a szolgáltatóval kell megpróbálnia rendezni a vitáját, és csak ezután nyújthat be alternatív vitarendezési kérelmet. Ha ezt elmulasztja, az AVSZ elutasíthatja a kérelmét.¹²³

Abban az esetben, ha több AVSZ is illetékes az alternatív vitarendezésben, a fogyasztónak joga van megválasztani, hogy melyikhez nyújtja be a kérelmet.¹²⁴ Az olyan szerződéses megállapodások, amelyek arra kötelezik a fogyasztót, hogy egy előre meghatározott szervhez nyújtson be kérelmet, teljesen érvénytelenek („absolútne neplatné”).

A kérelem benyújtható papíron, elektronikusan vagy szóban, jegyzőkönyvbe diktálva.¹²⁵ Az alternatív vitarendezés kezdeményezésére irányuló kérelem formanyomtatványát a fogyasztók számára elérhetővé kell tenni az egyes AVSZ-ek, valamint a gazdasági minisztérium honlapján.¹²⁶ Egyes AVSZ-ek honlapjaikon online űrlapot tesznek közzé, amelyet a fogyasztó kitölthet az eljárás megindításához.

Az AVSZ például akkor is elutasíthatja¹²⁷ a kérelmet, ha a fogyasztó a szolgáltatóval való közvetlen kommunikáció elmulasztása után egy év elteltével nyújtja be, ha a vita értéke nem éri el a 20 eurót, vagy ha az alternatív vitarendezés csak aránytalanul nagy erőfeszítések árán lenne lehetséges. Ez utóbbi ok azt tükrözi, hogy az alternatív vitarendezést nem szabad olyan ügyek megoldására alkalmazni, amelyekben kiterjedt

113 A Szlovák Kereskedelmi Felügyelet az alternatív vitarendezési jogorvoslati szerv szerepét is betölti, ami azt a követelményt tükrözi, hogy a tagállamoknak rendelkezniük kell egy olyan alternatív vitarendezési jogorvoslati szerv létrehozásáról, amely olyan jogvitákkal foglalkozik, amelyek rendezésére nincs külön alternatív vitarendezési szerv. A Szlovák Kereskedelmi Felügyelet hatásköre alól kivételt képeznek a pénzügyi szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos viták – e kapcsán Szlovák Köztársaság Pénzügyminisztériuma az illetékes szerv.

114 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény, 3. § (2) bekezdés.

115 Ennek kapcsán lásd a Szlovák Köztársaság Gazdasági Minisztériumának honlapját: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1> [letöltve: 2023. 01. 15.]

116 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény, 4. § (1) bekezdés

117 *Odporúčanie Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky z 12. januára 2016 k podávaniu žiadostí o zápis do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov a k postupu pri alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov*. Elérhető: <https://www.mhsr.sk/uploads/files/FMT7KSCW.pdf> [letöltve: 2023. 01. 16.]

118 Lásd a gazdasági minisztérium honlapját: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/informacie-pre-subjektov-alternatívneho-riesenia-sporov-a-pre-zaujímavcov-ktori-sa-chcu-stat-subjektom-alternatívneho-riesenia-sporov> [letöltve: 2023. 01. 16.]

119 Lásd például a Szlovák Kereskedelmi Felügyeletet: <https://www.mhsr.sk/uploads/files/NxqkCfzh.pdf?csr=12684748593045461791> [letöltve: 2023. 01. 15.]

120 A szolgáltató nem nyújthat be kérelmet. A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény, 12. §

121 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 11. § (1) bekezdés

122 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 11. § (2) bekezdés.

123 Veronika Borkovičová – Monika Jurčová – Marek Maslák: *Spotrebiteľské právo*. Bratislava: Wolters Kluwer, 2021. Elérhető: <https://www.aspi.sk/products/lawText/12/184/1/2> [letöltve: 2023. 01. 23.]

124 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 12. § (2) bekezdés.

125 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 12. § (5) bekezdés.

126 Ennek mintáját a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 1. melléklete tartalmazza.

127 Lásd bővebben: a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 13. §.

bizonyítékokra van szükség, vagy amelyek jogi értékelése nehézkes stb.¹²⁸

Az AVSZ kötelessége, hogy a fogyasztót felkérje a beadvány hiányainak pótlására, ha az kiegészítendő vagy érthetetlen. Az alternatív vitarendezési eljárás a hiánytalan beadvány beérkezésének időpontjában kezdődik.¹²⁹

Az alternatív vitarendezési eljárás megindítására vonatkozó (hibátlan) kérelem kézhezvételét követően az AVSZ értesíti a feleket (azaz a fogyasztót és a szolgáltatót) az eljárás megindításáról, és a kérelmet a csatolt dokumentumokkal és az észrevételek megtételére vonatkozó kéréssel együtt megküldi a szolgáltatónak. Indokolt esetben a szolgáltató kérheti a határidő legfeljebb 30 nappal történő meghosszabbítását, amelyről az AVSZ dönt. Ha a szolgáltató nem működik együtt az AVSZ-szel a szóban forgó eljárás során, és ezért nem tesz észrevételt a kérelemre, az illetékes ellenőrző hatóság 500 és 10 000 EUR közötti bírságot szab ki rá.¹³⁰

Az eljárás kontradiktórus és az AVSZ a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezéséről szóló törvény 16. szakaszának (6) bekezdésével összhangban biztosítja, hogy a vitában részt vevő felek az alternatív vitarendezési eljárás során benyújtott valamennyi tényre és dokumentumra észrevételt tehesse. A fogyasztó bármikor, indokolás nélkül felmondhatja az eljárásban való részvételét. Ebben az esetben az AVSZ visszavonja a kérelmet. Az eljárásra nem vonatkoznak a közigazgatási eljárás általános szabályai, ami az eljárás jellege miatt indokolt. Fontos megjegyezni, hogy az elévülési idő az alternatív vitarendezés során nyugszik.¹³¹

A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló törvény értelmében az alternatív vitarendezést a megkezdésétől számított 90 napon belül be kell fejezni; különösen összetett esetekben az alternatív vitarendezési szervezet a határidőt 30 nappal meghosszabbíthatja, beleértve az ismételt eljárást is.¹³² Az alternatív vitarendezés ingyenes, azonban AVSZ-ként nyilvántartásba vett, felhatalmazott jogi személyek legfeljebb öt EUR díjat (áfával együtt) számíthatnak fel a fogyasztónak az eljárás megindításáért.¹³³ Amennyiben költség merül fel, azt a vitában részt vevő felek külön-külön viselik, a visszatérítés lehetősége nélkül.¹³⁴

Ha a felek az alternatív vitarendezés során kompromisszumra vagy békés megegyezésre jutnak, az AVSZ megállapodástervezetet („*návrh dohody o vyriešení sporu*”) készít,¹³⁵ amit a vitában részt vevő felekhez eljuttat, és egyúttal tájékoztatja őket arról a lehetőségről, hogy egy meghatározott

határidőn belül dönthetnek arról, hogy elfogadják-e a megállapodástervezetet.¹³⁶ A vitában részt vevő felek a megállapodástervezethez való hozzájárulásukat a megállapodástervezet papíralapú nyomtatványán saját kezűleg írt aláírásukkal fejezik ki. Az aláírt megállapodástervezetet a felek eljuttatják az alternatív vitarendezési szervnek. Az alternatív vitarendezésről szóló törvény 17. szakasza (5) bekezdésének első mondata kifejezetten úgy rendelkezik, hogy a vitában részt vevő mindkét fél megállapodásának az AVSZ-hez történő eljuttatásával a megállapodás létrejön (amennyiben a javaslatot fenntartás nélkül elfogadják). Az alternatív vitarendezés eredményeként létrejött megállapodás a vitában részt vevő felekre nézve kötelező.¹³⁷

Az alternatív vitarendezés megszüntetésének másik módja az AVSZ által kiadott, nem kötelező erejű, indokolással ellátott vélemény („*nezávazné odôvodnené stanovisko*”). Ilyen véleményt az AVSZ akkor ad ki, ha a szolgáltató és a fogyasztó között nincs megállapodás, és az AVSZ arra a következtetésre jut, hogy a szolgáltató megsértette a fogyasztó jogait. Az AVSZ indokolással ellátott véleménye segítheti a fogyasztót jogai érvényesítésében, például bírósági úton, és a fogyasztó az abban kifejtett érveket felhasználhatja a bírósági eljárásban.¹³⁸

A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló törvény szerint, az alternatív vitarendezés lefolytatására csak a jegyzékben szereplő természetes személy jogosult. Mindemellett a jegyzékben feltüntetett természetes személynek a következő feltételeknek kell megfelelnie: teljes jogképesség, büntetlen előélet, megbízhatóság, másodfokú jogi egyetemi végzettség és legalább egyéves, vitarendezésben szerzett szakmai tapasztalat vagy másodfokú egyetemi végzettség és legalább hároméves, vitarendezésben szerzett szakmai tapasztalat. Továbbá az említett természetes személynek az AVSZ-szel munkaviszonyban vagy közalkalmazotti jogviszonyban kell állnia, vagy az AVSZ tagjának, alapszabály szerinti szervének vagy alapszabály szerinti testületének tagjának kell lennie.¹³⁹

Mindemellett a kutatás során arra a következtetésre jutottunk, hogy az egyes szervek külön belső szabályokat, szabályzatokat alkottak az alternatív vitarendezésre vonatkozóan. Például a Hálózati Iparágak Szabályozó Hivatala „alternatív vitarendezési szabályok” címet viselő dokumentumában, annak 3. részében az Alternatív vitarendezés iránti kérelem és a felhatalmazott tisztviselő által teendő első lépések címet viselő rész rögzíti, hogy a beadványnak a hivatalhoz való beérkezését követően a főosztály igazgatója a beadványt feldolgozásra egy általa meghatározott alkalmazottnak adja ki, aki szerepel a gazdasági minisztérium által vezetett jegyzékben. Ezt követően az alkalmazott haladéktalanul megvizsgálja, hogy a beadvány formailag, illetve tartalmilag megfelelő-e, és ezt követően dönt a további teendőkről. Mindemellett azt is rögzítették, hogy a felhatalmazott tisztviselő haladéktalanul

128 Veronika Borkovičová – Monika Jurčová – Marek Maslák: *Spotřebitelské právo*. Bratislava: Wolters Kluwer, 2021. Elérhető: <https://www.aspi.sk/products/lawText/12/184/1/2> [letöltve: 2023. 01. 23.]

129 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 14. § (1) bekezdés.

130 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 27. § (2) bekezdés.

131 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 16. § (10) bekezdés.

132 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 16. § (9) bekezdés.

133 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 22. § (1) és (2) bekezdés.

134 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 22. § (4) bekezdés.

135 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 17. § (1) bekezdés.

136 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 17. § (3) bekezdés.

137 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 17. § (5) és (6) bekezdés.

138 A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 18. §

139 Ennek kapcsán lásd a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 8. §-át.

tájékoztatója a hivatal minden olyan tényről, amely befolyásolhatja függetlenségét vagy pártatlanságát.¹⁴⁰ Összeférhetetlenségi szabályokat a kutatás Szlovákia tekintetében nem tárt fel.

6. KÖVETKEZTETÉSEK

Németországban, Ausztriában, Szlovéniában és Szlovákiában önálló törvény vonatkozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti jogvita megoldására szolgáló alternatív vitarendezési fórumokra. A német „Bundestag” 2015. december 3-án fogadta el a fogyasztói ügyek alternatív vitarendezéséről szóló törvényt („Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen – Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, VSBG”¹⁴¹). E jogszabály 18. §-a értelmében, a VSBG-ben nem szabályozott kérdésekre a közvetítésről (mediációról) szóló törvény („Gesetzes zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung vom 21. Juli 2012, BGBl. I S. 1577.”)¹⁴² – mely Németországban az alternatív vitarendezésen belül a mediáció, vagyis közvetítés keretjogszabályának tekintendő – irányadó.

Németországhoz hasonlóan Ausztriában is az ún. általános közvetítésről szóló törvény¹⁴³ mellett egy önálló jogszabály rendelkezik a fogyasztó és a vállalkozás közötti jogvita alternatív úton történő rendezéséről: az alternatív vitarendezésről szóló szövetségi törvény [„Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)”]¹⁴⁴ 2016. január 9-én lépett hatályba.

Szlovéniában a fogyasztói jogviták alternatív rendezésére szintén külön törvény vonatkozik: a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli rendezéséről szóló.¹⁴⁵

2016. február 1-jétől Szlovákiában a fogyasztói jogviták alternatív rendezése kapcsán új rendszert vezettek be, melynek alapját a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. új törvény¹⁴⁶ képezi.

Németországban és Ausztriában a békéltető testületek egyesületi formában működnek. Működésük és eljárásuk rendjét részben törvény, részben saját ügyrendjük határozza meg. Különbséggként rögzíthető a két ország viszonylatában, hogy míg Németországban több békéltető testület működik, addig az osztrák fogyasztói ügyekért felelős békéltető testület

(„Schlichtung für Verbrauchergeschäfte”) kizárólagos hatáskörrel és illetékességgel felruházott szerve a fogyasztók és a vállalkozások között jogviták alternatív rendezésének. Szlovéniában nyilvántartott, tartós jelleggel létesült köz- vagy magánjogi személy előtt folytatható le (IRPS-szolgáltató) közvetítői eljárás. Szlovákiában alternatív vitarendezési szerv a vonatkozó törvényben kifejezetten rögzített szerv, valamint a gazdasági minisztérium által vezetett AVSZ-jegyzékben szereplő jogi személy.¹⁴⁷

Németországban, Szlovéniában és Szlovákiában törvényi szinten rögzítettek a békéltető testületi tagokra vonatkozó szabályok, melyek között elsődlegesen végzettségre vonatkozó rendelkezések lelhetők fel. Ausztriában a békéltető testület tagjaira az alapszabályzat irányoz elő rendelkezéseket.

Az összeférhetlenségi szabályok között kiemelhető, hogy a közvetítőnek független személynek kell lennie, nem köthetik utasítások. Személyének garanciát kell biztosítania a vita pártatlan rendezésére. A közvetítő köteles a függetlenségét vagy pártatlanságát esetlegesen befolyásoló körülményeket haladéktalanul feltárni az illetékes fogyasztói testület előtt.

Németországban törvényi szinten, a VSBG-ben szabályozottak a békéltető testületi tagokra vonatkozó előírások. A békéltető testületnek legalább egy olyan személyt kell foglalkoztatnia, aki a viták bíróságon kívüli rendezésével van megbízva, és aki felelős az eljárás pártatlan és tisztességes lefolytatásáért (közvetítő). A közvetítőnek megfelelő jogi ismeretekkel – különösen a fogyasztóvédelmi jog területén –, valamint a békéltető testület hatáskörébe tartozó viták rendezéséhez szükséges szakértelemmel és készségekkel kell rendelkeznie. Ezen túlmenően e tevékenység csak a bírói tisztség betöltésére alkalmas végzettséggel vagy közvetítői képzéssel gyakorolható.

A közvetítő nem folytathat aktív tevékenységet a kinevezését megelőző három évben:

1. olyan vállalkozásban, amely vállalta, hogy részt vesz a békéltető testület vitarendezési eljárásában vagy jogszabályi rendelkezések alapján köteles részt venni;
2. az 1. pont szerinti vállalkozáshoz kapcsolódó vállalkozásban;
3. olyan egyesületben, amelyhez az 1. pontban meghatározott vállalkozáshoz tartozik, és amely a fogyasztói békéltető testület hatáskörébe sorolt gazdasági ágazatban a vállalkozás érdekeit képviseli;
4. olyan egyesületben, amely a fogyasztók érdekeit képviseli abban a gazdasági ágazatban, amelyért a fogyasztóvédelmi békéltető testület felelős.

Az 1., 3. vagy 4. pont szerinti egyesületnél végzett vitaközvetítői tevékenység nem akadályozza a közvetítői kinevezés megújítását (6. §).

A közvetítő független személy, és nem kötik utasítások. Hitelességének garanciát kell biztosítania a vita pártatlan rendezésére. A közvetítő nem lehet kizárólag vállalkozó vagy kizárólag a vállalkozással kapcsolatban álló, a vállalkozás által díjazott vagy foglalkoztatott személy. Díjazása nem függhet a vitarendezési eljárás eredményétől. A közvetítő köteles a függetlenségét vagy pártatlanságát esetlegesen befolyásoló

140 Ennek kapcsán lásd a hivatal által kiadott szabályzat vonatkozó részeit: 2. o. 6–7. pont, illetve 3. o. 9. pont. Elérhető: <https://www.urso.gov.sk/data/att/eed/420.ca8ad5.pdf> [letöltve: 2023. 01. 16.]

141 „Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254, 1039), das zuletzt durch Artikel 2 Absatz 3 des Gesetzes vom 25. Juni 2020 (BGBl. I S. 1474) geändert worden ist”. <https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/VSBG.pdf>

142 <https://www.gesetze-im-internet.de/mediationsg/BJNR157710012.html>

143 A polgári jogi ügyekben történő közvetítésről szóló szövetségi törvény [„Bundesgesetz über Mediation in Zivilrechtssachen (Zivilrechts-Mediations-Gesetz – ZivMediatG) StF: BGBl. I Nr. 29/2003 (NR: GP XXII RV 24 AB 47 S. 12. BR: AB 6780 S. 696.)”]. <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20002753>

144 *Bundesgesetz über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Alternative-Streitbeilegung-Gesetz – AStG)*. StF: BGBl. I Nr. 105/2015 (NR: GP XXV RV 697 AB 772 S. 85. BR: AB 9411 S. 844.). <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20009242>

145 *Zakon o izvennem reševanju potrošniških sporov, Uradni list Republike Slovenije (A Szlovén Köztársaság Hivatalos Közlönye)*, 81/15. sz.

146 *Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov.*

147 Lenka Vačoková: *Alternative dispute resolution (ADR) for consumer disputes in the Slovak republic*, Studia commercialia Bratislavensia, 3/2020., 266. o.

körülményeket haladéktalanul feltárni a fogyasztói békéltető testület előtt. Köteles a felekkel közölni minden olyan körülményt, amely befolyásolhatja függetlenségét vagy pártatlanságát. Ha a vitarendezői feladatot olyan testületre bízták, amely a fogyasztói és a vállalkozói érdekek képviselőit egyaránt magában foglalja, a testületben mindkét oldalnak egyenlő számban kell képviseltetnie magát.

Ausztriában a békéltető testület öt főből áll, a testületi tagokra vonatkozó információk az alapszabályzatban¹⁴⁸ találhatóak. A békéltető testület tagjai közül legalább egy főnek jogi végzettséggel kell rendelkeznie. Valamennyi tagnak rendelkeznie kell a peren kívüli vitarendezés vagy a fogyasztói jogviták bírósági rendezéséhez szükséges ismeretekkel és készségekkel. Az alapszabályzat a békéltető testület tagjait illetően összeférhetlenségi szabályokat nem rögzít.

Szlovéniában a ZIsRPS előírja, hogy az IRPS-eljárást lefolytató személynek rendelkeznie kell az eljárás vezetéséhez szükséges képesítéssel.¹⁴⁹ Akkor minősül alkalmasnak az eljárás lefolytatására, ha legalább másodfokú jogi végzettséget (LL.M.) biztosító akkreditált tanulmányi programokon szerzett jogi

ismeretekkel rendelkezik; vagy ennek megfelelő képzést biztosító programokon szerzett jogi ismereteket.¹⁵⁰ Ha az IRPS-eljárásban egynél több személy vesz részt, az eljárásban részt vevő személynek legalább az elsőfokú jogi szakképzéssel (Bs.C.) vagy a felsőoktatásra vonatkozó jogszabályoknak megfelelően ennek megfelelő képzést biztosító programokon szerzett jogi szaktudással kell rendelkeznie.¹⁵¹

Szlovákiában az alternatív vitarendezés lefolytatására csak a jegyzékben szereplő természetes személy jogosult. A jegyzékbe történő felvétel feltétele: teljes jogképesség, büntetlen előélet, megbízhatóság, másodfokú jogi egyetemi végzettség és legalább egyéves, vitarendezésben szerzett szakmai tapasztalat, vagy másodfokú egyetemi végzettség és legalább hároméves, vitarendezésben szerzett szakmai jártasság. Továbbá az említett természetes személynek az AVSZ-szel munkaviszonyban vagy közalkalmazotti jogviszonyban kell állnia, vagy az AVSZ tagjának, alapszabály szerinti szervének vagy alapszabály szerinti testülete tagjának kell lennie.¹⁵²

148 <https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2018/05/Vereinsstatuten-vom-27.04.2018.pdf>

149 ZIsRPS, 27. szak. 1. bek.

150 ZIsRPS, 27. szak. 2. bek.

151 ZIsRPS, 27. szak. 3. bek.

152 Ennek kapcsán lásd a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 391/2015. sz. törvény 8. §-át.