



5. modul

**Alternatív vitarendezés (ADR)
és online vitarendezés (ODR)**

Tartalomjegyzék

Bevezetés	3
I. Mit nevezünk alternatív vitarendezésnek (ADR)?	9
II. Melyek az alternatív vitarendezési szervek?	10
III. A bejelentett alternatív vitarendezési szerveknek milyen alapkövetelményeknek kell megfelelniük?	10
IV. Melyek az alternatív vitarendezés különböző módszerei?	11
V. Vannak-e olyan ország-, illetve ágazatspecifikus tényezők, amelyeket figyelembe kell venni?	13
VI. Milyen törvényi kötelezettségei vannak az alternatív vitarendezéssel kapcsolatban? 	14
II. Olyan jogvita merül fel, amelyet nem tud rendezni – Hogyan alkalmazza az alternatív vitarendezést? 	14
VIII. Online értékesítés esetén – mit nevezünk online vitarendezésnek (ODR)?	17
IX. Ön online kereskedést folytat – milyen kötelezettségei vannak az online vitarendezési platformot illetően?	18
X. Jogvita merül fel, amelyet az online ügyfelével nem tud rendezni – hogyan működik az online vitarendezési platform?	19

„Az alternatív vitarendezés lehetővé teszi számomra, hogy a fogyasztóval felmerült vitáimat gyorsan és egyszerűen tudjam rendezni.”

Kereskedő

„Megnyugtató egy pártatlan testületre hagyatkozni, amikor jogvita merül fel egy kereskedővel”

Fogyasztó

„Az online vitarendezési platform lehetővé teszi számomra, hogy másik uniós országban élő fogyasztóktól kapott panaszokkal foglalkozzak, melynek segítségével javíthatom az üzleti teljesítményemet.”

Kereskedő

Bevezetés

Kedves Vállalkozó!

A jelen kézikönyv a "Fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni" elnevezésű projekt részét képezi, amelyet kifejezetten olyan mikró-, kis- és középvállalkozásoknak szántunk, akik a fogyasztókkal kapcsolatban állnak.

A "Fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni" elnevezésű, az egész Európai Unióra kiterjedő projektet a BEUC (az Európai Fogyasztóvédelmi Hatóság) koordinálja az UEAPME (a KKV-k hangja Európában) és az Eurochambres (az Európai Kereskedelmi és Iparkamarák Szövetsége) együttműködésével, és amelyet az Európai Unió hozott létre az Európai Parlament és az Európai Bizottság támogatásával.

A projekt célja, hogy elősegítse az EU fogyasztóvédelmi jog előírásainak betartását.

Az EU fogyasztóvédelmi jog az Európai Unió által az elmúlt 25 évben elfogadott és az EU tagállamok által saját nemzeti jogukba átültetett különböző jogszabályokból áll. 2017-ben az Európai Bizottság felmérést végzett annak megállapítására, hogy a szabályok megfelelnek-e még a rendeltetésüknek. Az eredmény teljes mértékben pozitív lett^[1]. A legfontosabb megállapítás szerint a meglévő szabályokat a hatóságoknak hatékonyabban kellene érvényesíteniük, valamint azokat a cégeknek és a fogyasztóknak jobban kellene ismerniük. A Fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni" elnevezésű projekt célja a kereskedők, így különösen a KKV-k tudásának növelése a fogyasztóvédelmi jogokat és a kapcsolódó jogi kötelezettségeket illetően.

A jelen kézikönyv öt modulból áll, amelynek mindegyike az EU fogyasztóvédelmi jog külön fejezetével foglalkozik:

- Az 1. modul a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményekkel foglalkozik.
- A 2. modul a fogyasztók elállási jogát mutatja be a távollévők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén.
- A 3. modul azokra a jogorvoslati lehetőségekre összpontosít, amelyeket a kereskedők kötelesek biztosítani, ha nem tartották be a szerződést.
- A 4. modul a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat és a tisztességtelen szerződési feltételeket veszi górcső alá.
- Az 5. modul az alternatív vitarendezési módot és az online vitarendezési (ODR) platformot mutatja be, amely az Európai Bizottság kezelésében lévő hivatalos honlap, és amelynek célja a fogyasztók és a kereskedők számára segítséget nyújtani a jogvitáik bíróságon kívüli rendezése érdekében.

A jelen kézikönyv csak egy a „Fogyasztóvédelmi jogból felkészültnek lenni” elnevezésű projekt keretein belül létrehozott tananyagok közül. A consumerlawready.eu honlap más tanulási eszközökkel is szolgál, mint például videók, kvízek és „e-tesztek”, amelyek révén bizonyítványt lehet szerezni. Továbbá szakértőkkel és más KKV-kkal is fel lehet venni a kapcsolatot egy fórumon keresztül.

^[1] A felmérésről, annak megállapításairól és az azt követő intézkedésekről további információkat az Európai Bizottság honlapján lehet olvasni: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

A kézikönyv 5. moduljának célja megismertetni Önt az alternatív vitarendezéssel (ADR) és az online vitarendezéssel (ODR). A kézikönyv bemutatja, hogy mit jelent az alternatív vitarendezés, milyen egy alternatív vitarendezési szerv, hogy Önnek milyen jogszabályi kötelezettségei vannak az alternatív vitarendezéssel kapcsolatban, és hogyan kell alkalmazni az alternatív vitarendezést. Elmagyarázza azt is, hogy mit jelent az online vitarendezés, hogy Önnek milyen jogszabályi kötelezettségei vannak az online vitarendezéssel kapcsolatban, valamint hogyan kell alkalmazni az online vitarendezést. Ötletekkel szolgál arra nézve, hogy miként lehet könnyebben betartani a jogszabályokat.

A modul bemutatja a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelvében, továbbá a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendeletében foglalt alternatív és online vitarendezési módokat.

Reméljük, hogy a jelen kézikönyvben található információk hasznosnak bizonyulnak.

Példák

1. példa, saját országbeli változat

Az ügyfél, aki laptopot vásárolt az Ön boltjában, néhány napon belül visszaküldi azt azzal, hogy nem működik és kéri vissza a pénzét. Bár a laptop most nem működik megfelelően, Ön nem hiszi el, hogy a termék hibás volt a vásárlás időpontjában.

1. példa, online változat

Egy szomszéd országbeli ügyfél laptopot vásárolt az Ön honlapján keresztül. Az átadást követően néhány nappal ír Önnek egy emailt azzal, hogy az nem működik és kéri vissza a teljes összeget. Ön nem hiszi, hogy a termék az átadáskor hibás lett volna.

2. példa

Ön bútorokat, műtárgyakat és más jó minőségű belsőépítészeti terméket árul. Az egyik ügyfél nem elégedett az eladott termék minőségével, és kedvezményt kér. Ön nem ért vele egyet.

3. példa

Az Ön újonnan megnyitott éttermét úgy reklámozták a médiában, hogy a vendégek ajándékba kapnak egy üveg pezsgőt a vacsora mellé a megnyitást követő első héten. A hét vége előtt azonban a pezsgő elfogyott, és az új megrendelés még nem érkezett meg. Az egyik ügyfél nem kapta meg az ajándéküveget, és arról panaszkodik, hogy őt becsapták.

A fent említett esetek mindegyikében olyan jogvita alakult ki az ügyfelével, amelyet az ügyféllel talán nem lehet közvetlenül rendezni. Lehet, hogy az ügyfél úgy érzi, hogy nem részesült tisztességes bánásmódban, és ezért nem vásárol többet az Ön üzletében vagy honlapján keresztül. Lehet, hogy az ügyfél negatív hangvételű beírást posztol az interneten, amely hátrányosan befolyásolja az Ön üzleti tevékenységét. Lehet, hogy az ügyfél bepereli Önt, ami időigényes és drága eljárás, valamint csorbítja az Ön hírnevét.

Mit lehet ilyenkor tenni?

Vitathatatlanul a legjobb megoldás, ha mindeneelőtt elkerüli a vitákat.

A következő legjobb megoldás, hogy amennyiben a jogvita felmerül, akkor azt közvetlenül kell az ügyféllel rendezni.

Amennyiben nem lehet közvetlen megoldást találni, akkor a peres eljárás lehet az egyik lehetőség, de az, mint ahogyan már említettük, drága és időigényes megoldás. Ezen kívül, amennyiben az Ön ügyfelének egy másik európai

uniós országban van a székhelye, akkor az uniós jog lehetővé teszi, hogy ügyfele pert indítson Ön ellen a saját országában¹, amely még nagyobb kellemetlenségekkel és kiadásokkal jár az Ön – mint kereskedő – számára.

Szerencsére létezik egy jobb megoldás: az alternatív vitarendezés.

A jelen modulban az alábbiakat tárgyaljuk:

Alternatív vitarendezés (ADR) és online vitarendezés (ODR)

- Az **alternatív vitarendezés (ADR)** egy bíróságon kívüli eljárás az Ön és ügyfelei között felmerült jogvita alternatív vitarendezési szerv segítségével² történő rendezése céljából.
- Az **online vitarendezés (ODR)** esetében az alternatív vitarendezés online történik. Az Európai Bizottság platformot biztosít az EU internetes portálján az Ön és online ügyfelei között történő online vitarendezés megkönnyítése céljából.

A jelen modul az alább 10 kérdésre ad választ:

1. Mit nevezünk alternatív vitarendezésnek (ADR)? (I)
2. Melyek az alternatív vitarendezés előnyei? (I)
3. Melyek az alternatív vitarendezési szervek? (II)
4. A bejelentett alternatív vitarendezési szerveknek milyen alapkövetelményeknek kell megfelelniük? (III)
5. Miben térnek el azok a módszerek, amelyeket az alternatív vitarendezési szervek alkalmaznak a vita rendezése érdekében? (IV)
6. Hogyan működik az alternatív vitarendezés az Ön országában és az Ön ágazatában? (V)
7. Hogyan találhat alternatív vitarendezési szervet az Ön tevékenységi területén? (V)
8. Milyen törvényi kötelezettségei vannak az alternatív vitarendezéssel kapcsolatban? (VI)
9. Olyan jogvita merült fel, amelyet nem tud megoldani – hogyan kell alkalmazni az alternatív vitarendezést? (VII)
10. Amennyiben online kereskedést végez – hogyan kell alkalmazni az online vitarendezést? (VIII-X)

¹ Lásd a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményekről szóló 1. modult (határokon átnyúló kereskedelemről szóló fejezet: mi történik akkor, ha a termékeimet vagy szolgáltatásaimat más országbeli fogyasztóknak kínálom)

² Az egész modulban, amikor az alternatív vitarendezési szervet említjük, az alatt olyan alternatív vitarendezési szervet értünk, amely eleget tesz az EU irányelv követelményeinek, és ennélfogva azt bejelentették az Európai Bizottságnak.

I. rész – Alternatív vitarendezés (ADR)

I. Mit nevezünk alternatív vitarendezésnek (ADR)?

Az alternatív vitarendezés (ADR), amelyet néha „peren kívüli vitarendezésnek” is hívnak, a fogyasztók és a kereskedők között kialakult viták bíróságon kívüli rendezésére szolgál. Magában foglalja az alternatív vitarendezési szerv igénybevételét, amely egy pártatlan testület, amely olyan vitarendezési módszereket alkalmaz, mint például a közvetítés, választottbíráskodás vagy ezek kombinációja.

Az európai jog szerint az alternatív vitarendezés minden olyan jogvitánál alkalmazható, amely a kereskedő és a fogyasztó között létrejött szerződésből származik, függetlenül attól, hogy a terméket online vagy internet igénybevétele nélkül vásárolták, illetve, hogy Ön és az ügyfele ugyanabban vagy más uniós országban él.



Melyek az alternatív vitarendezés előnyei?

Az alternatív vitarendezés könnyen alkalmazható

Könnyen alkalmazható és általában kevésbé formális, mint a bírósági eljárások.

Az alternatív vitarendezés pártatlan

Betartja a pártatlanság bizonyos alapkövetelményeit annak érdekében, hogy Ön és ügyfelei biztosak legyenek abban, hogy az eljárás tisztességes.

Az alternatív vitarendezés nem drága

Ingyenesen (Magyarországon díjmentes) vagy jelképes díj ellenében lehet igénybe venni.

Az alternatív vitarendezés hatékony

Az alternatív vitarendezésre utalt jogvitát – a kivételes eseteket leszámítva – 90 napon belül kell rendezni.

Az alternatív vitarendezés használ a jóhírnévnek

Az ügyfelek az alternatív vitarendezés igénybevételét a jószándék jelének, valamint a korrektség és a megfelelő ügyfélkapcsolat melletti elköteleződésnek tekintik.

Az alternatív vitarendezés magánjellegű

A bíróságokkal ellentétben az alternatív vitarendezés rendszerint nem nyilvánosság előtt zajlik, melynek révén minimálisra csökken annak kockázata, hogy a jogvitából kifolyólag csorbulhat a jóhírnév.

Az alternatív vitarendezés rugalmas

Az alternatív vitarendezés igénybevétele olyan pragmatikus megoldásokkal szolgálhat, amelyeket Ön és az ügyfele alkalmasabbnak vélhet, mint amit a törvény előír vagy a bíróság megítélhet.

Emlékszik erre a példára a bevezető részből?

Egy szomszéd országbeli ügyfél laptopot vásárol az Ön honlapján keresztül. Az átadást követően néhány nappal ír Önnek egy emailt azt állítva, hogy az nem működik, és kéri vissza a teljes összeget. Ön nem hiszi, hogy a termék az átadáskor hibás lett volna.

Egyszerű megoldás – mit tanácsolunk?

A jelen jogvitát alternatív vitarendezésre lehet utalni. A kiválasztott alternatív vitarendezési szerv mindkét felet meghallgatja, majd javasol egy megoldást. Ez a szolgáltatás ingyenes, és nem kell hozzá ügyvédet megbízni. Az alternatív vitarendezési szerv az Ön számára vagy a

fogyasztó számára megoldást talál, illetve olyan kompromisszumos megoldást javasolhat, amelyet mindkét oldal korrektnek ítél: Ön például beleegyezhet a laptop visszaküldésébe vagy a feltárt hibák kijavításába.

II. Melyek az alternatív vitarendezési szervek?

Az alternatív vitarendezési szerv egy pártatlan szervezet vagy magánszemély, aki segítségére van a fogyasztóknak és a kereskedőknek a jogviták rendezésében bírósági út igénybevétele nélkül. Az alternatív vitarendezési szervek már egy ideje működnek sok európai országban. Jogviták rendezésére alakult bizottságok, választottbírói szolgáltatások, békéltetők, közvetítők sőt még ombudsmanok is vannak közöttük. Ezek mindegyike alternatív vitarendezési szervnek minősül.

Az alternatív vitarendezéssel azonban a múltban az volt a probléma, hogy – országtól függően – az alternatív vitarendezés csak bizonyos ágazatokban volt elérhető, mint például az utazásszervezésben vagy áramellátásban. A múltban ezen kívül az alternatív vitarendezési szervek nem voltak mind egyformán függetlenek, és nem mindegyikük alkalmazott hasonlóan felhasználóbarát eljárást.

Az Európai Unió tisztában volt az alternatív vitarendezés fogyasztókra és kereskedőkre nézve előnyös oldalával. Azt is tudták, hogy az alternatív vitarendezés hozzájárulhat a bizalom növekedéséhez az Egységes Piacon és a növekedés elősegítéséhez. Ezért az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos problémák kezelése érdekében ezen a területen jogszabályokat fogadtak el.

Az alternatív vitarendezésről szóló irányelv³ 2015. július 9-én lépett hatályba és az alábbiakra alkalmazandó:

1. minden fogyasztási ágazatra (az egészségügyi szolgáltatásokat és a felsőfokú közoktatást kivéve).
2. minden EU országra
3. online és hagyományos vásárlásokra.

A jogszabály szerint az alternatív vitarendezési szerv a székhelye szerinti tagállamban hatáskörrel rendelkező intézményhez fordulhat annak érdekében, hogy bejelentett alternatív vitarendezési szerv lehessen. Ha egy alternatív vitarendezési szervet jogszabály szerint bejelentettek, akkor az garanciát jelent arra nézve, hogy az a tisztességgel, hatékonysággal és elérhetőséggel kapcsolatos minőségi követelményeknek eleget tesz. Az egész modul során, amikor az alternatív vitarendezési szervet említjük, az alatt olyan alternatív vitarendezési szervet értünk, amely eleget tesz az EU irányelv követelményeinek, és amelyet az Európai Bizottsághoz bejelentettek.

Magyarországon hatáskörrel rendelkező intézmény a fogyasztóvédelemért felelős [Nemzeti Fejlesztési Minisztérium](#).

III. A bejelentett alternatív vitarendezési szerveknek milyen alapkövetelményeknek kell megfelelniük?

Az alternatív vitarendezésről szóló irányelv feltételei szerint bejelentett alternatív vitarendezési szervek az alábbi követelményeknek kell megfelelniük:

Pártatlanok

A bejelentett alternatív vitarendezési szervek általában teljes mértékben függetlenek a jogvitában résztvevő

³ A fogyasztói jogviták alternatív vitarendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU rendelete (2013. május 21)

fogyasztótól és kereskedőtől. Néhány esetben kereskedők csoportjai finanszírozhatják a jóváhagyott alternatív vitarendezési szerveket, de csak olyan szigorú feltételek mellett, amelyek garantálják a vitarendezési eljárás pártatlan lefolytatását.

Hatáskörrel és szaktudással rendelkeznek

A bejelentett szerveknek jártasnak kell lenniük az alternatív vitarendezési eljárásban annak érdekében, hogy az általuk nyújtott szolgáltatás korrekt és hatékony legyen. Ismerniük kell továbbá a munkavégzési területükön vagy területeiken irányadó anyagi jogszabályokat (a légiutasok jogaival kapcsolatos fogyasztói jogvitákkal foglalkozó alternatív vitarendezési szervnek például ismernie kell az adott terület jogszabályait).

Megfizethetők

A bejelentett alternatív vitarendezési szerveknek a szolgáltatást díjmentesen vagy jelképes díj ellenében kell nyújtaniuk.

Hatékonyak

A bejelentett alternatív vitarendezési szerveknek az esetet 90 napon belül rendezniük kell (a kivételesen bonyolult jogvitákat leszámítva, amelyek hosszabb ideig is elhúzódhatnak). Nem szükséges, hogy Ön vagy a fogyasztó személyesen is megjelenjen az eljáráson. Sem Önnek, sem pedig az ügyfélnek nincs szüksége ügyvédre.

Átláthatók

A bejelentett alternatív vitarendezési szervek közzéteszik az általuk képviselt tevékenységi ágazat adatait; az általuk alkalmazott eljárásokat; a kapcsolódó (esetleges) költségeket és döntéseik jogkövetkezményeit. Kötelesek továbbá éves jelentéseket közzé tenni, amelyek tájékoztatást nyújtanak a képviselt jogviták számáról; azoknak a jogvitáknak a számáról és jellegéről, amelyeket nem

vállaltak el, valamint a jogviták rendezésének átlagos időtartamáról.

Esettanulmány: A kiskereskedelemmel és bútorigarral foglalkozó ombudsman az Egyesült Királyságban nemcsak a csatlakozott kiskereskedőkről készült statisztikákat és listát, hanem a fogyasztóknak és vállalatoknak szóló különféle útmutatásokat is közzé tesz. <http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Ezek azok az alapkövetelmények, amelyeket minden bejelentett alternatív vitarendezési szervnek be kell tartania. Azonban nem minden alternatív vitarendezési szerv működik pontosan ugyanolyan formában. A fent említett követelményeken túlmenően néhány alternatív vitarendezési szervnek további követelményeket is be kell tartania az általuk képviselt tevékenységi ágazatban, illetve abban a tagállamban, ahol működnek. Különböző alternatív vitarendezési szervek különböző módszereket is alkalmazhatnak a viták rendezése érdekében.

Ezért mielőtt egy konkrét alternatív vitarendezési szervhez fordulnának, tudjanak meg többet annak működéséről.

IV. Melyek az alternatív vitarendezés különböző módszerei?

Az alternatív vitarendezési szervek eltérő vitarendezési módszereket alkalmazhatnak, többek között az alábbiakat:

Közvetítés

A közvetítés során az alternatív vitarendezési szerv tisztázza a jogvita tényállását; megállapítja az Ön és a fogyasztó álláspontját; és segítséget nyújt abban, hogy mindkét fél számára elfogadható megoldás születhessen.

Esettanulmány: A belga fogyasztóvédelmi közvetítési szolgáltatása számos példával szolgál olyan esetekre, ahol kompromisszumot lehetett kötni, mint például egy

étteremben a következő számlából levonták az összeget, illetve fitnessklub előfizetésnél a felújítási munkálatok miatt ideiglenesen megszakad az előfizetés időtartama.

<http://www.mediationconsommateur.be>)

Választottbíráskodás

A választott bíró meghallgatja a jogvitában részes feleket, felméri a jogvita kimenetelét, és az értékelés alapján megoldást javasol.



Vegyes módszer

Néhány alternatív vitarendezési szerv eljárása során különféle módszereket ötvöz egymással. Kezdődhet például közvetítéssel, és amennyiben nem lehet megállapodni, akkor a helyzetről kialakított saját értékelése alapján javasol megoldást.

Az alternatív vitarendezés során született megoldások lehetnek jogilag kötelezők és nem kötelezők:

- Néhány alternatív vitarendezési szerv olyan határozatokat vagy ajánlásokat bocsát ki, amelyeket Ön és ügyfele saját belátása szerint elfogad vagy sem (jogilag nem kötelező).
- Néhány alternatív vitarendezési szerv olyan ajánlásokat vagy határozatokat bocsát ki, amelyeket Ön köteles betartani (jogilag kötelező). Az alternatív vitarendezési szervtől és a nemzeti szabályozástól függ, hogy ezek a

határozatok csak Önre, vagy Önre és az ügyfelére is kötelező érvényűek.

Az alábbiakat érdemes megjegyezni a jogilag kötelező és jogilag nem kötelező alternatív vitarendezéssel kapcsolatban:

- Amennyiben az alternatív vitarendezési szerv határozata jogilag kötelező, akkor Önt erről az eljárás elején tájékoztatni fogják.
- Amennyiben jogilag kötelező határozat születik, de Ön nem ért vele egyet és megkérdőjelezi annak méltányos voltát, akkor a határozatot bíróság előtt mégis meg lehet támadni.
- Bár a kereskedők és a fogyasztók, amennyiben közöttük jogvita támadt, beleegyezhetnek az alternatív vitarendezési eljárásba, a kereskedők nem köthetnek ki olyan szerződéses feltételeket az értékesítés helyén, amelyek arra köteleznék az ügyfeleket, hogy jogvita esetén a bírósági út helyett az alternatív vitarendezést válasszák.

Esettanulmány: A Pénzügyi Békéltető testület ajánlásai, amennyiben 1 millió forint perértéket nem meghaladó ügyben születik, kötelező végrehajtania a feleknek.

A devizakölcsön szerződés adósa a vele szemben eljáró követeléskezelő céggel szemben is pusztán méltányossági okokból is fordulhat a Pénzügyi Békéltető Testülethez eljárás lefolytatása érdekében.

A felhasználó mérőóráit a gázszolgáltató szakemberei ellenőrizték és jogosulatlan vételezésre utaló nyomokat talált rajta, a szakértői vizsgálatot követően kötbért szabtak ki. A felhasználó a kötbér jogosságát vitatja, általános békéltető testületi eljárás keretében.

Az internetszolgáltatás nem nyújtja a szerződésben meghatározott minőséget, az általános békéltető testületek eljárhatnak az ügyben.

A fentiekben írtak szerint, minden bejelentett alternatív vitarendezési szervnek tájékoztatást kell közzétenni az eljárásról és a működéséről. Ez az információ az alternatív vitarendezési szerv honlapján lesz elérhető, illetve kérésre tartós adathordozón bocsátják rendelkezésre.

Esetgyakorlat: Dolgozzuk fel a hazai ADR testületek működését és eljárását az alábbi kérdések alapján!

Melyik AVR szerv rendelkezik hatáskörrel a kereskedelmi szektoromban A tevékenysége inkább közvetítés, döntőbírósi vagy vegyen tartalmazza ezek elemeit? A határozatainak van-e kötelező ereje? Ha nem értek egyet a döntéssel, ordulhatk-e valakihez felülvizsgálatért? Mennyi időt vesz igénybe átlagosan egy ügy lezárása? Milyen típusú ügyekkel foglalkozik és milyen esetekben tagadja meg az eljárás megindítását?

V. Vannak-e olyan ország-, illetve ágazatspecifikus tényezők, amelyeket figyelembe kell venni?

Megvizsgáltuk azokat az alapkövetelményeket, amelyeknek a bejelentett alternatív vitarendezési szervezeteknek meg kell felelniük, valamint megvizsgáltuk az alternatív vitarendezési szervek által a jogviták rendezéséhez alkalmazott eltérő módszereket. Sok kereskedő esetében az alternatív vitarendezés igénybevétele nem kötelező, és annak igénybevétele mellett az általa kínált előnyök miatt döntenek. Ezek a kereskedők alapos tájékozódást követő döntéseket hozhatnak az alternatív vitarendezés igénybevételeivel és egy alternatív vitarendezési szerv kiválasztásával az eddig tárgyaltak alapján.

Fontos megjegyezni azonban, hogy létezhetnek **további** követelmények és szabályok az Ön tevékenységére vonatkozóan az alternatív vitarendezéssel kapcsolatban az Ön országától, illetve tevékenységi ágazatától függően.

A jelen részben megtudjuk, hogy ezek között van-e olyan, ami Önre vonatkozik.

Magyarországon a fogyasztói jogviták alternatív rendezésére a Pénzügyi Békéltető Testület pénzügyi fogyasztói jogvitákban jogosult, valamint az általános megyei és budapesti békéltető testületek minden egyéb fogyasztói jogvitákban jogosultak. Mindkét esetben főszabály szerint természetes személy fogyasztó fordulhat a békéltető

testülethez pénzügyi vállalkozás, vagy egyéb vállalkozással szemben fennálló fogyasztói jogvitájában, azonban az általános békéltető testületi eljárás lehetőséget ad kivételes esetekben kkv-knak, egyházaknak, alapítványoknak és egyesületeknek és társasházaknak, hogy békéltető testületi eljárás vegyenek igénybe más vállalkozásokkal szemben fennálló jogvitáikban, amennyiben az szakmai vagy üzleti tevékenységi körén kívül járt el. Vállalkozás fogyasztóval szemben viszont nem léphet fel.

Mindkét eljárás közös jellemzője az, hogy a vállalkozások együttműködésre kötelesek (válaszadás, részvétel a meghallgatásokon), amelynek elmaradását a jogalkotó szankcionálja. Mindkét eljárás egyaránt tartalmaz mediációs és arbitrációs jegyeket. Az eljárás ingyenes.

A döntésük akkor kötelező, ha a bepanaszolt írásban alávetette magát a testület döntésének, egyéb esetben a testületek ajánlást tartalmazó határozatot hoznak. A Pénzügyi Békéltető Testület ajánlásai ugyanakkor az 1 millió forint értékhatárt nem meghaladó ügyekben kötelező erővel bírnak.

Előfordul, hogy néhány ágazat néhány országban köteles egy adott alternatív vitarendezési szervet igénybe venni. Ezek az alternatív vitarendezési szervek azonban bizonyos esetekben az alternatív vitarendezésről szóló jogszabályok szerint nem bejelentett szervek.

Az ír bankok kötelesek az ír pénzügyi szolgáltatásokért felelős ombudsmanhoz fordulni alternatív vitarendezés céljából, de ezt az alternatív vitarendezési szervet még nem jelentették be Írországon.

Néhány vállalat szintén „elkötelezett” lehet az alternatív vitarendezés mellett, de lehet, hogy az általuk igénybe vett alternatív vitarendezési szerv egy másik európai tagállamban került bejelentésre. Pl., számos európai országban az autókölcsönző társaságok kötelesek az európai autókölcsönzéssel kapcsolatos békéltetéssel foglalkozó szolgáltatást igénybe venni, amely az Egyesült Királyságban bejelentett alternatív vitarendezési szerv.

Előfordulhat, hogy néhány kereskedő tagja olyan kereskedelmi társulásnak, ahol a fogyasztói panaszokkal egy adott alternatív vitarendezési szervhez kell fordulni.

Egy közúti balesetben a károsult gépjármű tulajdonosa a károkozó kötelező biztosítójához fordul kártérítési igényével (650.000 Ft) aki a saját szakértőjének véleménye alapján 350.000 Ft kártérítést hajlandó fizetni.

Milyen alternatív vitarendezési formák működnek Magyarországon?

Melyik AVR szerv eljárást kell igénybe venni és melyek az eljárás sajátosságai?

Válaszd ki a megfelelő alternatív vitarendezési fórumot az AVR szervek listát tartalmazó [honlap](#) segítségével⁴

VI. Milyen törvényi kötelezettségei vannak az alternatív vitarendezéssel kapcsolatban?

A hazai jogi szabályozás a jogorvoslati szervekről történő tájékoztatás kötelezettségét számos helyen is előírja. A [fogyasztóvédelemről szóló törvény](#) ügyfélszolgálatokra vonatkozó szabályozása, valamint a [45/2014 Korm. rendelet](#) fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések közös szabályai tartalmaznak kifejezett előírást a békéltető testületekről szóló tájékoztatásra. Abban az esetben, ha az Ön vállalkozása a békéltető testületi eljárásnak előzetesen és általános jelleggel aláveti magát, akkor ezt az AVR szerv köteles nyilvántartani és közzétenni.

1. Mielőtt a jogvita felmerülne

A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon.

⁴ Olyan alternatív vitarendezési szervek is léteznek, amelyeket egy adott országban jelentettek be, de más országokból is lehet hozzájuk panasszal fordulni. Pl. az autóbérléssel kapcsolatos békéltetést végző szolgálat (amelyet az Egyesült Királyságban jelentettek be, de az más országokból érkezett panaszokkal is foglalkozik).

Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén a tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

2. Ha már jogvitában áll az ügyféllel:

A fogyasztónak nyújtott tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét.

A fogyasztó panaszának elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást. A magyar szabályozás szerint a közszolgáltatást végző szervezetek ügyfélkezelésére további szabályok is vonatkoznak.

II. Olyan jogvita merül fel, amelyet nem tud maga rendezni – Hogyan alkalmazza az alternatív vitarendezést?

Amint egy fogyasztó panasszal él az Ön kereskedelmi tevékenységével kapcsolatban, Ön az eljárás elindulásáról értesítést kap az alternatív vitarendezési szervtől. Az értesítés kézhezvételével az eljárás legfontosabb részleteiről is tájékoztatást kap, az AVR szervről és eljárásáról pedig további információkat az

alternatív vitarendezési szerv honlapján talál vagy kérésre kap.

Ekkor bepanaszolt vállalkozásként Magyarországon tudnia kell, hogy a békéltető testületi eljárás során együttműködni köteles az AVR testülettel, határidőben válasz küldésére köteles és csak kivételes esetekben mentesülhet a meghallgatáson való részvétel kötelezettsége alól (kivéve a PBT eljárását). Ebben a fázisban az is lehetséges, hogy azonnal rendezzék a jogvitát (és akkor az eljárás lezárul); például úgy, hogy teljesíti a fogyasztó igényét, vagy a fogyasztó számára is elfogadható ajánlatot tesz.

Dönthet úgy is, hogy folytatja az AVR eljárást, és előadhatja az üggyel kapcsolatos álláspontját, valamint az azt alátámasztó bizonyítékait. Az AVR eljárás során több alkalommal kerülhet sor a felek álláspontjainak kifejtésére és azok ütköztetésére.

Az eljárás előrehaladtával az alternatív vitarendezési szerv világos tájékoztatást nyújt az eljárás különböző szakaszaiban az eljárás lépéseiről, a hozható határozatokról, azok jogerejéről, felülvizsgálat lehetőségéről.

Az eljárás végén hozott határozat jogereje többféle lehet: kötelezést vagy ajánlást tartalmazó, egyezség vagy megszüntető (elutasító) határozat, amelyet egy részletes, indoklással ellátott, gyakorlati tennivalókat tartalmazó határozatban hirdet ki a testület.

Egy békéltető testületi eljárás keretében egy nyaraláson részt vett panaszosok az utazási szerződés hibás teljesítésével kapcsolatos igényét sikerült oly módon rendezni, hogy az utazási iroda az utasokat ért kényelmetlenség részvételi díj meghatározott részét visszafizette nekik.

A panaszos a televízióban sugárzott bemutató keretében értékesített termék kézhezvételét követően azt tapasztalta, hogy a termék nem rendelkezik azzal a teljesítménnyel amellyel a tévében látottak alapján kellene rendelkeznie. A békéltető testületi eljárás során a bepanaszolt vállalkozás a termék vételárát visszafizette a panaszos részére.



II. rész – Online vitarendezés (ODR)

VIII. Online értékesítés esetén – mit nevezünk online vitarendezésnek (ODR)?

Az elektronikus kereskedelem térnyerésével az online vásárlásokkal kapcsolatos jogviták száma is megemelkedett. Ilyen jogviták esetében Ön, a kereskedő rendszerint soha nem találkozik személyesen az ügyféllel, és lehet, hogy nem is beszélnek ugyanazt a nyelvet. Ez a jogvita rendezését még bonyolultabbá teheti.

Példák

1. példa

Ön mérőberendezéseket, szerszámokat árul online sok EU országba. Egy nap olyan nyelven írt emailt érkezik, amelyen nem beszél. Az email szemmel láthatólag olyan fogyasztótól érkezett, aki nem elégedett valamelyik termékével, és szeretné visszakapni a pénzét. Az árucikk visszaküldésére rendelkezésre álló elállási időszak már lejárt, és Ön meg van győződve arról, hogy semmilyen probléma nem volt az Ön által rendelkezésre bocsátott termékkel.

2. példa

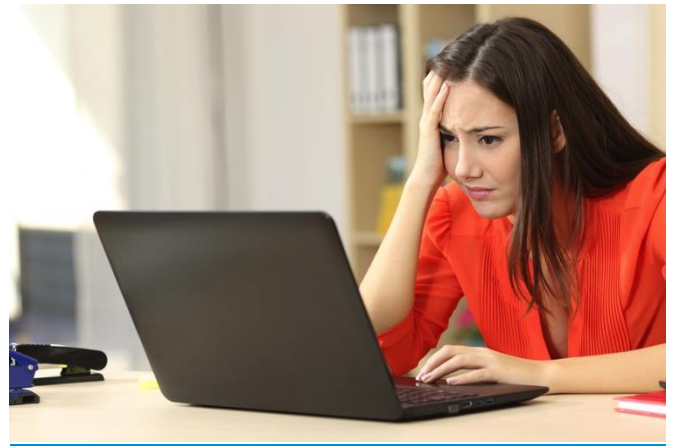
Ön online értékesít kézzel készített ékszereket. Az ügyfél féldrágakövekből és üvegyöngyökből készült nyakláncot rendel, amely azonban összetörve érkezik. Ön szerint ez nem a saját hibája, mivel a csomagolás általában megóvja az árut a sérüléstől.

3. példa

Vagy, a megrendelt nyaklánc megküldését követően az ügyfél nem fizet.

Az Európai Bizottság által működtetett online vitarendezési (ODR) platform célja, hogy az online ügyfelekkel kialakult jogvitákat rendezni lehessen. A fogyasztói jogviták online vitarendezéséről szóló rendelet elnevezésű EU jogszabály alapján jött létre.⁵

Az online vitarendezési platform 2016. februárja óta működik és olyan áruk vagy szolgáltatások online vásárlásából származó szerződéses vitáknál lehet igénybe venni, ahol a kereskedő és a fogyasztó is mindketten az EU vagy az EGT területén rendelkezik illetőséggel. ec.europa.eu/odr



Az online vitarendezési platform célja, hogy megkönnyítse a kommunikációt Ön, az ügyfele és az alternatív vitarendezési szerv között. Mivel az online vitarendezési platform kizárólag bejelentett alternatív vitarendezési szerveket vesz igénybe, az első részben már megadott, a bejelentett alternatív vitarendezési szervekre vonatkozó minőségi garanciákról szóló információk (I. RÉSZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉS) szintén ide tartoznak.

Az online vitarendezési platform azonban még jobban megkönnyíti az alternatív vitarendezést azáltal, hogy az EU nyelvek között gépi fordításokat biztosít, valamint, hogy az eljárás során információkat és támogatást nyújt.

⁵ A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács 524/2013 rendelete (2013. május 21.)

Példák

1. példa

Az ügyfele vissza akarta kapni a pénzét az elállási időszak lejártát követően.

Ezt követően értesítést kap az online vitarendezési platformtól arról, hogy az ügyfél panaszt nyújtott be. Ön regisztrál a platformon és látja, hogy több alternatív vitarendezési szerv is tud Önnek segíteni a vita rendezésében. A platformon keresztül egy konkrét alternatív vitarendezési szervet javasol, amivel az ügyfél egyetért. A jogvita ezután automatikusan az alternatív vitarendezési szerv elé kerül. Miután további információkat kért Öntől és ügyfelétől, az alternatív vitarendezési szerv azt javasolja, hogy térítse vissza ügyfelének az ár 25%-át amiatt, hogy az Ön honlapján található információ nem volt elég egyértelmű. Mindketten egyetértenek és az ügy lezárul. Az eljárás során Ön és az ügyfele a saját anyanyelvén kommunikál, és a platform biztosítja a fordítást.

2. példa

Az ügyfél panaszt emel a törött nyaklánc miatt az online vitarendezési platformon keresztül. Megállapodnak abban, hogy melyik alternatív vitarendezési szervet vegyék igénybe, és a jogvitát áteszik az adott szervhez. A csomagolás és egyéb vonatkozó tények vizsgálata után az alternatív vitarendezési szerv az ügyfél javára dönt és azt javasolja, hogy térítse meg az ügyfél kárát. Bár meglepődik a végeredményen, mégis elégedetten látja, hogy az alternatív vitarendezési szerv igazságosan döntött.

3.példa

Ha Ön online kereskedő és az ügyfelek iránti magas szintű elkötelezettségét szeretné bizonyítani, akkor is regisztrálhat kereskedőként az online vitarendezési platformon, ha nem nyújtottak be Ön ellen panaszt.

A platformon történő regisztrálással megkönnyíti az ügyfelei számára, hogy eszmecserét folytassanak Önnel, és biztosíthatja őket, hogy az Önnel kapcsolatban a platformon keresztül benyújtott panaszokat az Ön által megadott emailcímen megkapja.

IX. Ön online kereskedik – milyen kötelezettségei vannak az online vitarendezési platformot illetően?

Ha Ön online kereskedik, akkor az alábbi kötelezettségei vannak az online vitarendezési platformot illetően. Ezek a kötelezettségek MINDEN ONLINE KERESKEDŐRE VONATKOZNAK függetlenül attól, hogy igénybe kívánják-e venni az online vitarendezési platformot vagy sem:

1. Egyértelműen meg kell adnia az emailcímét a honlapján. Nem elég csak interaktív kapcsolati formát megadni.
2. A honlapján linket kell megadnia az online vitarendezési platformra: ec.europa.eu/odr. Ennek a linknek láthatónak és könnyen hozzáférhetőnek kell lennie a honlapon.⁶

HA Ön online kereskedik **és** törvényi kötelezettsége, illetve elkötelezte magát az alternatív vitarendezés igénybevétele mellett [lásd a fenti v. pontot], akkor az alábbiakat is meg kell tennie:

1. Tájékoztatnia kell ügyfeleit az online vitarendezési platform létezéséről, valamint annak lehetőségéről, hogy az online vitarendezési platformot igénybe vehetik jogvitájuk rendezése céljából. A honlapján linket kell megadnia az online vitarendezési platformra, valamint tájékoztatást is kell adnia az online vitarendezési

platformra vonatkozóan a fogyasztói szerződésben Ön által alkalmazott általános szerződési feltételek között.

- Ha emailt küld az ügyfelének arról, hogy az alternatív vitarendezési szerv igénybevételét javasolja, akkor a linket is meg kell adnia az online vitarendezési platformhoz.

X. Jogvita merül fel, amelyet az online ügyfelével nem tud rendezni – hogyan működik az online vitarendezési platform?

- Az ügyfél panasszal él a platformon.
- Emailben értesítést kap, hogy panaszt emeltek Ön ellen.
- Követi a megadott linket, eljut a platformra és regisztrál (ha még nem regisztrált korábban) annak érdekében, hogy láthassa a panaszt.
- Kiválasztja azt az alternatív vitarendezési szervet, amelyet igénybe kíván venni (illetve azt, amelyet köteles igénybe venni az Ön országában/ágazatában hatályos szabályok szerint) és küldje el a javaslatot az ügyfelének.
- Ügyfele elfogadhatja az Ön által javasolt alternatív vitarendezési szervet, vagy egy másik alternatív vitarendezési szervet javasolhat a platformon található listáról.
- Ha megállapodtak egy mindkét fél számára elfogadható alternatív vitarendezési szervben, akkor a panasz az adott alternatív vitarendezési szerv elé kerül.
- Miután a panasz az alternatív vitarendezési szerv elé került, az adott szerv szabályai és eljárásai alkalmazandók.
- Emailen kapott értesítésekben folyamatosan tájékoztatják Önt az ügy állásáról, és szükség szerint becsatlakozhat a folyamatba az online vitarendezési platformon keresztül.

- Az eljárás során igénybe veheti a fordítást támogató eszközöket minden küldött és kapott dokumentum és üzenet esetében.
- Az online vitarendezési eljárás 90 napon belül befejeződik.

A platformhoz teljesen egyértelmű használati útmutató tartozik. Ha el szeretné olvasni, akkor látogasson el az online vitarendezési platformra: ec.europa.eu/odr és keresse meg a felhasználói útmutatót.



Mellékletek

MINDEN kereskedő részére

Mielőtt bármilyen jogvita merülne fel az ügyféllel

Ellenőrzőlista – alternatív vitarendezéssel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó kötelezettségek

- Tájékoztatta-e ügyfelét az alternatív vitarendezés igénybevételének lehetőségéről?
- Tájékoztatta-e ügyfelét erről emailben, illetve rendelkezésre bocsátotta-e papíron vagy más „tartós” eszközzel?
- Tájékoztatta-e ügyfelét (e-mailben, papíron vagy más „tartós” eszközzel) arról, hogy igénybe fogja venni valamelyik alternatív vitarendezési szervet a jogvita rendezéséhez?

ONLINE kereskedők részére

Mielőtt bármilyen jogvita merülne fel az ügyféllel

Ellenőrzőlista – alternatív vitarendezéssel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó kötelezettségek

Megjegyezzük, hogy a fenti ellenőrzőlistának is meg kell felelnie.

1. Megfelel a „minden kereskedőnek” szóló ellenőrzőlistában foglaltaknak?

NB: Az online kereskedőknek meg kell felelniük a „minden kereskedőnek” szóló fenti ellenőrzőlistában foglaltaknak.

2. Oly módon adja meg e-mail címét a honlapján, hogy azt az emberek könnyen megtalálják?

NB: A jelen követelmény betartásához nem elég olyan internetes kapcsolattvételi űrlap, amelyen nem szerepel az emailcím.

3. Egyértelműen megadja a linket az online vitarendezési platformhoz (<http://ec.europa.eu/odr>)?

Mielőtt bármilyen jogvita merülne fel az ügyféllel

Ellenőrzőlista – alternatív vitarendezéssel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó kötelezettségek

Ha azt javasolja az ügyfélnek, hogy vegyenek igénybe alternatív vitarendezési szervet, akkor szintén tájékoztatja-e a fogyasztót az online vitarendezési platformról, és megadja-e emailben a vonatkozó linket is?

Az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos meghatározások szójegyzéke (jogszámból idézve)

„**fogyasztó**” bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból jár el;

„**kereskedő**” bármely természetes vagy jogi személy, függetlenül attól, hogy magán- vagy állami tulajdonban van-e, aki vagy amely kereskedelmi, üzleti vagy szakmai tevékenységi körét érintő célból jár el, beleértve azt is, ha helyette vagy nevében más személy jár el;

„**belföldi jogvita**” adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amelynek esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában ugyanabban a tagállamban rendelkezik tartózkodási hellyel, mint amely tagállamban a kereskedő letelepedett;

„**alternatív vitarendezési eljárás**” – az Unióban letelepedett kereskedők és az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók közötti, adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő szerződéses, kötelezettségekkel kapcsolatos belföldi vagy határokon átnyúló jogviták bírósági eljáráson kívüli, alternatív vitarendezési szerv közbenjárásával történő rendezése, amelynek keretében az alternatív vitarendezési fórum megoldást javasol vagy ír elő, vagy a peren kívüli egyezsége jutás megkönnyítése érdekében egy asztalhoz ülteti a feleket.

„**online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés**” olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, 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 a szolgáltatásokat;

„**elektronikus út**” elektronikus berendezés használata adatok olyan feldolgozására (beleértve a digitális tömörítést) és tárolására, amelynek során az adatok továbbítása, átadása és átvétele teljes egészében vezetéken, rádióhullámon, optikai vagy egyéb elektromágneses úton történik (pl., e-mail vagy videóüzenet).

Jogszabálylinkek

A fogyasztói jogviták alternatív vitarendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács [2013/11/EU irányelve](#) (az EU összes hivatalos nyelvén elérhető).

A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, az Európai Parlament és a Tanács [524/2013/EU rendelete](#) (az EU összes hivatalos nyelvén elérhető).

[1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről](#)

[2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról](#)

FELELŐSSÉGET KIZÁRÓ NYILATKOZAT:

A jelen dokumentum az Európai Bizottság számára készült, azonban kizárólag a szerzők véleményét tükrözi. Sem a Bizottság, sem pedig a szerzők nem vonhatók felelősségre a jelen dokumentumban foglalt információk felhasználásáért.

A jelen dokumentum jogilag senkit nem kötelez, és nem minősül az európai uniós vagy nemzeti jog hivatalos értelmezésének, illetve nem szolgál sem átfogó, sem pedig teljes körű jogi tanácsadásként. A jelen dokumentumnak nem célja, hogy konkrét kérdésekben jogi szaktanácsadást nyújtson. Az olvasóknak azt is szem előtt kell tartaniuk, hogy mind európai uniós, mind pedig nemzeti szinten jelenleg jogalkotási javaslatokról tárgyalnak, ezért a modulok papíralapú változatát össze kell vetni a www.fogyasztolawready.eu honlapon található, esetlegesen aktualizált változatokkal.

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

