



## SOLVIT – A belső piac vitarendezési fóruma

### Mi a SOLVIT?

Az Európai Unió egységes belső piaca különleges lehetőségeket kínál a más tagállamban letelepedni és dolgozni kívánó magánszemélyeknek és a piacukat bővíteni kívánó vállalkozásoknak. Csak néhány példa: bármely magánszemély szabadon letelepedhet bármely tagállamban, több szakma képviselői (pl. orvosok, fogorvosok, ápolónők) számára lehetőség van szakképesítésük elismerésére, vállalkozások akadály nélkül forgalmazhatják termékeiket az EU egész területén.

Mégis előfordulhat, hogy egyének vagy vállalkozások olyan akadályokkal szembesülnek, amelyek abból adódnak, hogy egy másik tagállam hatóságai az egységes piac szabályait helytelenül alkalmazzák. Ezáltal az egységes piacra vonatkozó közösségi szabályokban lefektetett jogok csorbulnak.

A SOLVIT-ot, mint vitarendezési fórumot azért hozta létre az Európai Bizottság, hogy ilyen esetekben segítse a vitás ügyek tisztázását. Az elnevezés az angol „solve it!” – „oldd meg!” kifejezésre asszociál. A SOLVIT lehetőséget ad arra, hogy az ügyfél a bírósági út helyett más módon, a hatóságokkal egyeztetve, gyorsabban, rugalmasabban nyerjen orvoslást problémájára.

A SOLVIT-hoz bármely magánszemély vagy vállalkozás fordulhat, igénybevétele térítésmentes.

### A SOLVIT-hálózat

A SOLVIT kapcsolattartó irodákból (központokból) álló hálózat az EU-ban. Valamennyi tagállamban egy központ működik, amely az államigazgatásban kap helyet. A vitarendezés informális, a szakképzett munkatársak telefonon, e-mailben, internetes szoftver segítségével végzik az egyeztetést, és tesznek javaslatot a vitás ügyek megoldására.

Minden ügyben két SOLVIT-központ áll kapcsolatban egymással:

- A hazai SOLVIT-központ, amely az egyik tagállamban fogadja az egyének és vállalkozások panaszait, és
- az illetékes SOLVIT-központ, amely a másik tagállamban a hatóságokkal egyeztetve olyan megoldást javasol, amely megfelel az egységes piac szabályainak.

### Az eljárás főbb szakaszai

1. Miután a hazai központ megkapta az ügyet, megvizsgálja, hogy valóban a hatáskörébe tartozik-e. A SOLVIT nem foglalkozhat
  - bírósági eljárás tárgyát képező ügyekkel,
  - cégek közötti vagy cégek és magánszemélyek közötti vitákkal, illetve

- a nem az egységes piac jogszabályait érintő ügyekkel.

Tehát a SOLVIT elé kerülő ügyek

- magánszemély vagy vállalat és egy másik tagállam hatósága közötti viták lehetnek, amelyek
- még nem képezik bírósági eljárás tárgyát, és
- az EU egységes belső piacának szabályait érintik. (A személyek, az áruk, a szolgáltatások és a tőke szabad áramlása.)

Ha az ügyet a hazai központ az ügyféltől elfogadta, az adatokat továbbítja az illetékes központnak.

2. Az illetékes központ ezután szintén megvizsgálja az ügyet, és egy héten belül dönt annak elfogadásáról. Ezt követően pedig 10 hét áll rendelkezésre, hogy – konzultálva saját országa érintett hatóságaival – az egységes piac szabályainak megfelelő megoldást javasoljon.
3. A hazai SOLVIT-központ a javasolt megoldást elfogadja vagy elutasítja az ügyfél álláspontja szerint.
4. A javaslat elfogadása esetén az érintett hatóság megváltoztatja döntését a megállapodás szerint.

A két központ az eljárás ideje alatt folyamatosan kapcsolatban van egymással. Az ügyfél is folyamatos tájékoztatást kap az ügy állásáról a hazai központtól.

Az ügyfél az eljárás során bármikor áttérhet a vitarendezés formális (pl. bírósági) útjára. A SOLVIT ilyen esetben megszünteti az eljárást.

## A partnerszervezetek

A hálózathoz partnerszervezetek (associated bodies) kapcsolódnak, amelyek az ügyfelektől felveszik a panaszokat, és az adatbázisban tárolhatják az ügyfél és az ügy adatait. A partnerszervezetek lehetnek szakmai érdekvédelmi szervezetek, kamarák, az Európai Tájékoztatási Központok, az ombudsmanok. A partnerek által felvett, és az adatbázisban tárolt ügyek tényleges intézésére csak a SOLVIT-központ jogosult, miután elvégezte az előzetes vizsgálatot.

## A SOLVIT-szoftver

A központok egymás közti kommunikációját és az ügyek pontos nyilvántartását internetes szoftver segíti. A központok saját jelszóval hozzáférhetnek a nyilvántartáshoz, az ügyvel kapcsolatos adatokat rögzíthetik, és üzeneteket továbbíthatnak egymásnak. Korlátozott hozzáféréssel rendelkeznek a partnerszervezetek, amelyek csak a hozzájuk forduló ügyfelek adatainak rögzítésére jogosultak.

## A magyar SOLVIT-központ elérhetősége

**Cím:** Külügyminisztérium - EU Belső Piaci és Jogi Főosztály

**Telefon:** +36 1 458-3532

**Fax:** +36 1 458-1055

**E-mail:** [solvit@kum.gov.hu](mailto:solvit@kum.gov.hu)

## A SOLVIT hálózathoz történő csatlakozás tapasztalatai

### 1. A SOLVIT-hoz érkezett kérdések, panaszok

A magyar SOLVIT - központot az EU-tagság első évében 86 alkalommal keresték meg telefonon vagy e-mailben. Ebből 73 olyan problémával, amely végül nem került be elintézésre problémás ügyként a SOLVIT adatbázisba. Ezekben az esetekben különböző módokon segítettünk a hozzánk fordulóknak: tájékoztattuk őket a közösségi jogszabályok tartalmáról, az egyes tagállamok azokat értelmező gyakorlatáról és az azzal kapcsolatos eljárási kérdésekről. A megkeresések témája az alábbiak szerint oszlik meg:



Az egyéb kategória büntetőjogi, nemzetközi magánjogi illetve polgári jogi témájú megkereséseket takar. Ezekben az esetekben útbaigazítjuk a panaszost a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervhez.

### 2. A tényleges SOLVIT-ügyek

#### a. Az ügyek számának alakulása valamennyi tagországra nézve

A SOLVIT központok az Európai Unió tagállamaiban 2002. júliusában jöttek létre. Azóta folyamatosan emelkedik az ügyek száma. A 2003-as 167-ről 2004-ben 289-re, 2005. áprilisáig pedig 307-re emelkedett az adatbázisban kezelt ügyek száma. A tízhetes határidőn belül az ügyek 70%-a zárul le, további 10% a tízhetes határidőn túl és 19 % a tizennégyhetes határidőn túl. A rendszer működése tehát sikeresnek mondható, hiszen csupán a megoldásra elfogadott ügyek 1%-ára nem sikerül orvoslást találni.

## **b. Az ügyek számának alakulása magyar szempontból**

A SOLVIT-adatbázisban 13 magyar vonatkozású ügy került rögzítésre. 6 ügyben hazai központként (tehát magyar állampolgárok vagy vállalkozások más tagállamokban felmerült problémáit intézve), 7 ügyben pedig illetékesként (tehát más tagállamok állampolgárainak vagy vállalkozásainak magyar hatósággal felmerült problémáit intézve) járt el a magyar központ.

Hazai központként eljárva egy ügy elintézése jelenleg folyamatban van, négy esetben elfogadtuk a számunkra felkínált megoldást, egy ügy elintézése pedig a tízhetes elintézési határidőn túl folyamatban van.

Illetékes központként eljárva egy esetben elfogadták az általunk javasolt megoldást, egy esetben elutasították, egy ügy elintézése a tízhetes határidőn túl folyamatban van, kettő elintézése a tízhetes határidőn belül van folyamatban, egy esetben az általunk javasolt megoldás elfogadásra vár, egy esetben pedig az ügy vár arra, hogy elintézésre elfogadjuk. Ebben a körben azok az ügyek mondhatók jelentősnek, amelyek olyan problémákra hívják fel a figyelmet, amelyeket jogharmonizáció hiánya vagy közösségi jogszabályok helytelen átvétele okoz. Ezekben az esetekben felhívjuk az illetékes miniszter(ek) figyelmét a problémára és a jogszabályok módosítását kezdeményezzük. Az, hogy a probléma csak jogszabály-módosítással orvosolható, azt is jelenti, hogy ezekben az esetekben gyakran túllépjük a tízhetes elintézési határidőt. Az ügy ilyenkor is bennmarad az adatbázisban, hiszen a panaszos számára az is kedvező, ha ugyan a tízhetes határidőn túl, esetleg a négyhetes pótlólagos határidőt is túllépve ugyan, de megoldódik az ügye.

## **c. Az ügyek megoldásának jellemzői**

A magyar központ átlagosan 18 nap alatt dönt arról, hogy a más tagállamok központjaiból hozzá intézett problémákat elfogadja-e vagy elutasítja. Az ügy megoldása ezután átlagosan 10 nap alatt megtörténik. A magyar központ törekszik arra, hogy csak akkor fogadjon be megoldásra egy problémát, ha az valóban teljesíti azokat a feltételeket, amelyek szükségesek az adatbázisban való kezeléshez. Ezek a következők:

- valamely tagállam állampolgára vagy vállalkozása és egy másik tagállam hatósága között merül fel a probléma,
- a probléma valamely belső piaci jogszabály helytelen alkalmazásával függ össze, és
- bírósági eljárás még nincs folyamatban az ügyben.

Az ügy alapos felderítése során felvesszük a kapcsolatot a megtámadott határozatot hozó vagy a kifogásolt eljárást folytató szerv képviselőjével és elemezzük a vonatkozó közösségi és magyar jogszabályokat, szükség esetén egyeztetést kezdeményezünk a felelős tárcák képviselőivel. Ez a munkafolyamat gyakran az átlagnál több időt vesz igénybe, viszont így elkerülhető az, hogy a „tényállás” téves elemzésével olyan problémával találjuk magunkat szemben, amire nincs mód a panaszos számára is kielégítő megoldást találni.

## Sikeresen megoldott ügyek

### Szociális ellátórendszerek koordinációja

Egy, a magyar férjével Magyarországon dolgozó svéd kismama Svédországba szeretett volna utazni, de nem jutott hozzá az egyébként őt megillető **E 111** formanyomtatványhoz. Mivel a problémáról csak az utazás napján, annak kezdete előtt néhány órával értesültünk, a dokumentum kiállítására és személyes átadására nem volt már mód, ezért azt az illetékes magyar hatóság a svéd címre elpostázta.

\*\*\*

Egy magyar állampolgár három év német munkavisztonnyal rendelkezett. Ahhoz, hogy ezt Magyarországon beszámítsák a **munkánélküli ellátásra jogosító időbe**, szükség van arra, hogy a német munkáltató társadalombiztosítási kifizetője kitöltse az E 301-es formanyomtatvány megfelelő rovatait. A német munkáltató nem a szükséges helyen igazolta a munkaviszonyt, így a magyar hatóságok azt nem tudták elfogadni. A munkáltató kérésünkre megküldte a megfelelően kitöltött nyomtatványt, amely ügyfelünkhöz néhány napon belül eljutott.

\*\*\*

Ügyfelünk egy francia cégnél dolgozott. Munkavégzése során megbetegedett, de a munkáltatója nem fizette ki számára a neki járó **táppénzellátást**. Az ügy elintézése során kiderült, hogy a francia társadalombiztosítási intézet nem kapta meg az egyik dokumentumot, ami alapján intézkedni tudott volna. Miután ez is eljutott hozzá, kiutalta ügyfelünknek a táppénzt.

\*\*\*

Ügyfelünk tizenegy évig dolgozott Ausztriában, ahol balesetet szenvedett, és rokkanttá vált. Az osztrák társadalombiztosítási hivatal **rokkantsági igazolást** állított ki számára. A nyugdíjkorhatár elérésekor Magyarországon nyugdíjigényt nyújtott be, amihez a hatályos jogszabályok alapján osztrák rokkantsági nyugdíjat is igényelt. Az osztrák nyugdíjbiztosító nem fogadta el a kérelmet, és arra hivatkozott, hogy az orvosi szakvélemény nem volt lefordítva németre. A SOLVIT központ közbenjárásának eredményeként az osztrák nyugdíjbiztosító végül meghozta a határozatot, és két évre visszamenőleg megítélte a rokkantsági nyugellátást.

\*\*\*

Ügyfelünk rokkanttá vált és **rokkantnyugdíja megállapításához** szükség volt arra, hogy az Ausztriában ledolgozott évei alapján a számára járó nyugdíjat megállapítsa az osztrák nyugdíjbiztosító. Miután ügye több, mint fél éve nem haladt előre, felvettük a kapcsolatot az osztrák SOLVIT központtal és ügyfelünk hamarosan megkapta a nyugdíjat megállapító határozatot.

## Határátlépés személyi igazolvánnyal

Több magyar állampolgár tett panaszt, arról, hogy aki útleveél nélkül, **személyi igazolvánnyal** kíván átlépni a szlovén-olasz határon, azokat az olasz határrendőrség **visszafordítja** a határról. Az olasz SOLVIT-központ közlése szerint az olasz rendőrség hiányos okmányismerete okozta a problémát. Az olasz belügyminisztérium nyomatékosan felhívta határőrizeti szervei figyelmét arra, hogy nem tagadhatják meg EGT-állampolgárok beléptetését akkor, ha a személyi igazolványokat fel tudják mutatni.

## Letelepedési jog

Egy magyar állampolgár Németországban szeretett volna tanulni, de az **EGT tartózkodási engedély** megadását a német hatóságok munkavállalási engedély meglétéhez kötötték. Az ügy tisztázása során kiderült, hogy a német ügyintéző még a csatlakozásunk előtti ügyintézési gyakorlatot követte. Német partnerünk azt az ígéretet tette, hogy a megváltozott szabályok szerint intézik majd az ügyet, ha a hölgy ismét benyújtja kérelmét

## Munkavállalás

Ügyfelünk két évvel a csatlakozás előtt **házi betegápolói** munkát vállalt Németországban. A határozott időre szóló munkaszerződése alapján Magyarország EU-csatlakozása után állandó munkavállalási engedélyt kapott. A német hatóság azonban nem adta ki az EGT tartózkodási engedélyt, csupán ideiglenes tartózkodási engedélyt volt hajlandó kiállítani, és azt a tájékoztatást adta ügyfelünknek, hogy annak lejárta után el kell hagynia Németországot.

A SOLVIT központ intézkedésének eredményeként a német hatóság megváltoztatta álláspontját, és kiállította ügyfelünknek a korlátozások nélküli tartózkodási engedélyt.

## Szakképesítések elismerése

Ügyfelünk már hazánk EU-csatlakozása előtt **ápolónőként** dolgozott az Egyesült Királyságban, ahol szeretne volna elismertetni a szakképesítését. Miután fél évig nem történt előrelépés az ügyében, a SOLVIT központhoz fordult. A brit hatóságok megállapították, hogy – mivel diplomáját azelőtt szerezte, hogy az ápolónőképzés megfelelt volna a közösségi jognak – automatikusan nem tudják elismerni a szakképesítését, és két különbözőzeti vizsgát kell letennie. Miután ezt sikeresen teljesítette, megkapta a munkavállalásra jogosító regisztrációs számot.

\*\*\*

Egy magyar edző szeretne volna elismertetni a **szakképesítését** Franciaországban, ám az eljárás indokolatlanul elhúzódott. A magyar SOLVIT központ a francia partnerével felvette a kapcsolatot, amely elérte, hogy az ügy megindulása után öt hónappal az ügyfél megkapja a szakképesítése elismeréséről szóló határozatot.

\*\*\*

Nem egyedi esetet, hanem strukturális problémát oldottunk meg akkor, amikor a **szakorvosi diplomák** nagy-britanniai **elismerésével** kapcsolatos akadályokat hártottunk el. Azok a magyar szakorvosok, akik a konformitás dátuma előtt szereztek szakorvosi oklevelet, nem tudták a szerzett jogaik alapján (az oklevél megszerzése óta végzett munkát figyelembe véve) elismertetni oklevelüket, mert a brit hatóságok a harmadik országok szakorvosaira vonatkozó szabályok alapján tették ezt lehetővé. Több beérkezett panasz eredményeként Nagy-Britanniában megváltoztatták a szakorvosi diplomák elismerésére jogosult intézmények hatáskörét és illetékességét, így a magyar szakorvosok diplomájának elismerésére is a többi tagállam szakorvosaira irányadó szabályokat alkalmazzák.

## Szolgáltatások szabad nyújtása

Egy magyar cég Hollandiában kívánt építési kivitelezési munkát végezni. A holland jogszabályok azonban munkavállalási engedélyhez kötik a cég dolgozóinak hollandiai munkavégzését. A csatlakozási szerződés alapján a szolgáltatásnyújtás szabad Magyarország és Hollandia között, így erre nem lett volna joga. Az engedélyezés öt hétig tartott, ezért nem tudták elkezdni a munkát a szerződésben vállalt időpontban. Fény derült arra, hogy a holland hatóságok továbbra is az egyedi munkavállalás-engedélyezés szabályait alkalmazzák erre az esetre. A holland SOLVIT-központ közbenjárása eredményeként a holland kormány elfogadta azt az új jogszabályt, amely a **szolgáltatás-nyújtás keretében végzett munkavállalás** esetén **regisztrációt** vezet be. Így már nincs szükség ilyen típusú munkavállalás esetén egyedi engedélyeztetésre.



## Európai Fogyasztói Központ

Az Európai Unió valamennyi tagállamában, valamint Izlandon és Norvégiában működnek a nemzeti Európai Fogyasztói Központok (European Consumer Centre, rövidítve: ECC), amelyek együtt alkotják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatát (ECC-NET).

Az Európai Fogyasztói Központ elsődleges feladata a határon átnyúló (amikor a fogyasztó lakóhelye és a kereskedő székhelye különböző országban, az EU valamely tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában található) egyedi fogyasztói panaszok és jogviták rendezésében való közreműködés a fogyasztó és a vállalkozás közötti megállapodás, egyezség létrehozása érdekében.

Az EFK tehát segítséget nyújt minden, a fent megjelölt országokban székhellyel rendelkező vállalkozást érintő magyar fogyasztói panasz esetén a felek közötti megegyezés létrehozásának elősegítése érdekében. Emellett az EFK tájékoztatást nyújt a fogyasztói jogok tartalmáról, valamint az alternatív vitarendezési eljárásokról is.

### Az EFK új elérhetőségei

**Levelezési cím és ügyfélszolgálati iroda:** 1088 Budapest, József körút 6.

**E-mail:** [info@magyarefk.hu](mailto:info@magyarefk.hu)

**Telefonszám:** 06-1-459-48-32

**Fax:** 06-1-210-25-38

**Honlap:** [www.magyarefk.hu](http://www.magyarefk.hu)

## Enterprise Europe Network

Honlapja: <http://www.enterpriseurope.hu>

### További információk

Amennyiben általános jellegű kérdése van az Európai Unióval kapcsolatban, kérjük, keresse az EU-vonalat: [www.euvonal.hu](http://www.euvonal.hu).

SOLVIT sikertörténetek: [http://ec.europa.eu/solvit/site/index\\_hu.htm](http://ec.europa.eu/solvit/site/index_hu.htm)

### Beszámolók

- > [A SOLVIT 2010-es tevékenysége](#)
- > [A SOLVIT 2009-es tevékenysége](#)
- > [Összefoglaló a SOLVIT 2009. első félévi teljesítményéről](#)
- > [A SOLVIT 2008-as tevékenysége](#)
- > [A SOLVIT 2007-es tevékenysége](#)
- > [A SOLVIT 2006-os tevékenysége](#)
- > [Összefoglaló a SOLVIT 2006. első félévi teljesítményéről](#)