

---

---

# **Panasznapi dilemmák: az ügyfélszolgálat helye és szerepe a polgári igazságszolgáltatás rendszerében**

Balázs Péter\*

---

a bírósági peres és nemperes eljárások egyik különös – már-már rejtélyes –, és a jogtudomány, illetve a jogirodalom által szinte teljesen mellőzött területének számít a bírósági „panasznap”, újabb nevén az ügyfélszolgálat<sup>1</sup> jogintézménye.<sup>2</sup> Az ügyfélszolgálati eljárásokban betöltött funkciója közismert – a bírósági eljárások megindításához, lefolytatásához szükséges kérelmek előterjesztésének egy módja –, de annak tartalmával, kereteivel sokszor még a jogászok sincsenek tisztában. Ennek egyik oka lehet, hogy a jogalkotó csak nagy vonalakban határozta meg az ügyfélszolgálati eljárási szabályait, de hogy ott pontosan mi történik, azt jórészt a gyakorlat alakította ki. Ebből következik, hogy számos felmerülő kérdésre nem fogunk választ kapni az irányadó jogszabályokból, vagy csak nagyon általánosan megfogalmazott megoldásokhoz jutunk. Igazán a bírósági gyakorlatból lehet megismerni az ügyfélszolgálat működését, azonban ezek a gyakorlatok nem öltönek írásos formát, erre a jogintézményre nincsenek BH-k, amelyek irányt mutatnának. Tekintettel arra, hogy a jogszabályozás ügyfélszolgálati számos sarkalatos kérdésével nem foglalkozik, fontos lehet, hogy az ott szolgálatot teljesítő személyekre milyen etikai szabályok vonatkoznak.

A bírósági szervezetben alapvetően bírák és igazságügyi alkalmazottak dolgoznak.<sup>3</sup> A két réteg jogállását külön törvények<sup>4</sup> rendezik, etikai kódex azonban csak a bírákra vonatkozóan született. Ugyanakkor a kódex azt is kimondja, hogy az iránymutatásul szolgál az ülnökök és az igazságügyi alkalmazottak számára is.<sup>5</sup> Ez

---

\* Bírósági fogalmazó, Fővárosi Törvényszék

<sup>1</sup> <https://birosag.hu/hirek/kategoria/ugyfeleknek/panasznap-helyett-ugyfeleszolgalat> (letöltés: 2019.05.20.)

<sup>2</sup> Tekintettel arra, hogy jogszabályi szinten egyik kifejezés sem jelenik meg, valamint, hogy a hétköznapi szóhasználatban még igen elterjedt a „panasznap” kifejezés alkalmazása, a továbbiakban olykor én is ekként – idézőjelesen – hivatkozom a jogintézményre. A történeti részek vonatkozásában a korhű idézés érdekében maradok a „panasznap” megnevezésnél.

<sup>3</sup> A bírák jogállásáról és javadalmazásáról szóló 2011. évi CLXII. törvény 1. § (2) bekezdése, valamint az igazságügyi alkalmazottak szolgálati jogviszonyáról szóló 1997. évi LXVIII. törvény (a továbbiakban: Iasz.) 1. § (1) bekezdése alapján.

<sup>4</sup> Ezen jogszabályok a következők: a bírák jogállásáról és javadalmazásáról szóló 2011. évi CLXII. törvény, illetve az igazságügyi alkalmazottak szolgálati jogviszonyáról szóló 1997. évi LXVIII. törvény.

<sup>5</sup> Bírói Etikai Kódex, 1. o. – [http://birosag.hu/sites/default/files/allomanyok/stat-tartfile/3\\_etikai\\_kodex.pdf](http://birosag.hu/sites/default/files/allomanyok/stat-tartfile/3_etikai_kodex.pdf) (letöltés: 2019.05.20.)

a kiterjesztés számos kérdést felvet: eleve különös megoldás annak ismeretében, hogy a bírák és igazságügyi alkalmazottak jogállása olyan mértékben különböző, hogy a jogalkotó azt külön törvényben tartotta indokoltnak szabályozni. Az etikai kódexben található szabályok jelentős része eleve csak a bírói tevékenységgel összefüggésben értelmezhető, azok analógia útján sem alkalmazhatók az igazságügyi alkalmazottak feladataira. Egyébként a kódex terjedelme nem túl jelentős, ráadásul részben olyan kérdésekkel foglalkozik – így például függetlenség, összeférhetetlenség – amelyek törvényi, mi több alaptörvényi szintű garanciák kibontását jelenítik meg, ebből fakadóan ezek kérdések nem tartozhatnak az etika tárgyköre alá. Fontos azonban kiemelni, hogy az ügyfélszolgálatban nem bírák, hanem bírósági titkárok, fogalmazók, ügyintézők – összefoglalóan igazságügyi alkalmazottak – járnak el, akikre nézve nem született etikai kódex, vagyis ehhez sem lehet fogódzkodóként nyúlni a téma alaposabb feltárása érdekében.

A fentiekből fakadóan jelen írásomban – mint az ügyfélszolgálati feladatok ellátásában magam is rendszeresen közreműködő bírósági fogalmazó – arra vállalkozok, hogy megpróbáljak választ adni néhány olyan tisztázandó kérdésre, amelyek a jog és az etika határán helyezkednek el.

A tanulmány három fő területet érint. A történeti áttekintés célja annak bemutatása, hogy az ügyfélszolgálat előzményei egyidősek a kodifikált polgári perjogokkal. A történeti áttekintés ugyanakkor arra is rávilágít, hogy az elmúlt évtizedekben – legalábbis a jogi normák szintjén – alig változott a jogintézmény. Ez pedig átvezet a második témához: a hosszú évtizedek változatlanágát ugyanis megtörte a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) hatálybalépése. A második fejezet a jogi normák oldaláról közelíti meg a témát: bemutatom, hogy milyen változásokat hozott a Pp. hatálybalépése, valamint, hogy ezek a változások milyen problémákat kívántak megoldani. A harmadik fejezettel be kívánom mutatni, hogy a jogi normák meglehetősen hézagossá bizonyulnak akkor, amikor a bírósági dolgozóknak a gyakorlatban is „működtetnie” kell ezt a jogintézményt. Nem csupán a jogszabályok, hanem az írott bírói gyakorlat hiánya is szembeötlő.<sup>6</sup>A fejezetben a gyakorlatban felmerülő néhány problémát igyekszem körbejárni. Bemutatom, hogy mit tehet a bírósági dolgozó, ha olyan problémával szembesül, amellyel sem a jogszabályok, sem az írott bírói gyakorlat, sem a jogirodalom nem foglalkozik. A célom az, hogy a felvetett dilemmákra még ilyen forráshiányos környezetben is választ adjak, mert az ügyfélszolgálati eljáró bírósági dolgozó egyet biztosan nem tehet: nem mondhatja azt, hogy „nem tudom.”

Írásomban az ügyfélszolgálati polgári eljárásjogi vetületeit érintem, ugyanakkor utalni kell arra, hogy az intézhető ügyek köre nem csupán polgári eljárásokra terjed ki, hanem büntetőeljárásokra is, bár jóval ritkábban mutatkozik erre igény. A büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény (a továbbiakban: Be.) általános jelleggel nem rendelkezik a beadványok szóbeli előterjesztésének lehetőségéről, csupán néhány konkrét esetet említ. Így a magánvádas ügyben a feljelentés csak a bíróság előtt tehető meg, és mivel a feljelentést szóban is el kell fogadni, így az

<sup>6</sup> Mindezt jól szemlélteti a WoltersKluwer Jogtára (uj.jogtar.hu), hiszen az 1952. évi III. törvény 94. §-a kapcsán mindössze egyetlen BH-t említ.

jegyzőkönyvbe foglalandó. Hasonlóan jegyzőkönyvbe lehet mondani – amennyiben a kihirdetéskor nem került bejelentésre – a fellebbezést,<sup>7</sup> illetve magánvádas vagy pótmagánvádas eljárások esetén a perújítási indítványt.<sup>8</sup> A gyakorlat ennél megengedőbb, a Be. keretei között más beadványok szóbeli előadására is lehetőség van.

## 1. Történeti áttekintés

Pokol Béla „pártállami időkből visszamaradt” jogintézményként jellemzi a panasznapot,<sup>9</sup> ugyanakkor annak gyökerei valójában már a polgári törvénykezési rendtartás tárgyában alkotott 1868. évi LIV. törvénycikkben is fellelhetők. Ebben az időszakban a polgári eljárásokat alapvetően ügyvédkényszer jellemezte, ugyanakkor az ún. sommás eljárásban nem volt szükség keresetlevélre, azt szóban is elő lehetett adni, amelyet a bíróság jegyzőkönyvben rögzített.<sup>10</sup> A sommás eljárásról szóló 1893. évi XVIII. törvénycikk szintén az előzőekkel egyezően rendelkezett.<sup>11</sup>

Az alábbiakban bemutatottak szerint a panasznap intézményéről néhány, a múlt század elején született tanulmány is említést tesz, ami azt támasztja alá, hogy nem csupán a jogszabályok rendelkezéseiben, hanem a gyakorlatban is élő jogintézményről volt szó, az nem a pártállami időszak terméke. Az 1910-es években Budapesten heti két alkalommal volt panaszfelvétel, ennek ellenére a panaszosok gyakran megjelentek más napokon is.<sup>12</sup> A panaszt a bíró, de rendszerint a jegyzője,<sup>13</sup> vagy a joggyakornoka vette fel, vagy a bíró jelenlétében, vagy anélkül. A panasznapok eshettek tárgyalási napokra is, ebben az esetben az előszobában felek, tanúk és a panaszosok vegyesen várakoztak.<sup>14</sup> Balog Arnold 1905-ben írt tanulmánya szerint a panasznapon gyakran fordultak elő bérleti jogviszony felmondásával kapcsolatos jogviták, ehhez kapcsolódóan ingóságok visszatartása (ruhaneműk, ágyneműk – ez az akkori vagyoni viszonyok mellett jóval jelentősebb sérelmet okozott, mint manapság), de gyakori volt az is, hogy a nő tett panaszt a férje ellen, mert őt elkergette és kizárólagos tulajdonát képező ingóságait visszatartotta. Beteges, munkaképtelen asszonyok nőtartás iránti keresete is sokszor fordult elő.<sup>15</sup>

A polgári perrendtartásról szóló 1911. évi I. törvénycikk már napjainkhoz hasonlóan szabályozta a panasznap jogintézményét, bár némiképp szűkebb körben

<sup>7</sup> Ez a gyakorlatban csak a járásbíró hatáskörébe tartozó ügyek esetében lehetséges, hiszen a törvényszéken nem kötelező ügyfélszolgálatot fenntartani.

<sup>8</sup> Be. 582. § (4) bek., 765. § (2) bek., 783. § (2) bek., 814. § (2) bek.

<sup>9</sup> Pokol Béla: A joghoz jutás esélyei. *Jogelméleti Szemle*, 2002. 2. szám.

<sup>10</sup> 1868:LIV. tc. 114. §.

<sup>11</sup> 1893:XVIII. tc. 14. §.

<sup>12</sup> Mandel Zoltán: Jegyzetek a francia igazságszolgáltatás köréből: 1. Panaszfelvétel és szegényjog. *Jogtudományi Közöny*, 1911. 35. szám, 299. o.

<sup>13</sup> Jegyző alatt a leíró (tisztviselő vagy írnok) értjük.

<sup>14</sup> Mandel: i. m.299. o.

<sup>15</sup> Balog Arnold: Az igazságszolgáltatás gyorsasága. *Jogtudományi Közöny*, 1905. 5. szám, 37. o.

biztosította azt: egyezően a mai szabályokkal, csak járásbíró hatáskörébe tartozó ügyekben lehetett a keresetet jegyzőkönyvbe mondani, ugyanakkor a félnek erre kizárólag a per bírósága előtt volt lehetősége. A felet a szükséges útbaigazítással el kellett látni, a keresetének esetleges hiányosságaira pedig fel kellett hívni a figyelmét. A hiányok ellenére a kereset felvétele nem volt megtagadható.<sup>16</sup>

A polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben (a továbbiakban: régi Pp) Pokol Béla szerint a bírósági panasznap intézménye ideológiai tartalommal került megtöltésre, ugyanis a törvény szellemiségéből következik, hogy a bíró a felek és az ügyvédek felett állva közvetlenül az államhatalmat testesítette meg. A panasznap arra alakult ki, hogy a bírák – akiket a fentiek szerint a polgári jog fő letéteményeseinek kellett tekinteni – szabadidejükben segítsék a felek bírósághoz fordulását.<sup>17</sup>Egy 1950-es évek elején készült tájékoztató a panasznapot a „felnöttek iskolájaként” definiálta, ahol érvényre jut a „bírói nevelő funkció.” Ha ez teljesül, akkor „érik majd a dolgozók, hogy a panasznapot tartó bíró, bírósági fogalmazó a dolgozó nép barátja, segítője, a bíróság a dolgozók bírósága.”<sup>18</sup>

A fentiek ellenére a panasznapot mégsem tekinteném pártállami intézménynek, sokkal inkább egy már régi múltra visszatekintő – és több nyugati állam jogtörténetében is megjelenő – jogintézmény ideologizálásáról van szó, a tartalmának lényeges megváltoztatása nélkül.

A régi Pp.-ben kiszélesedett a panasznap igénybevételének lehetősége, amiben jelentős szerepe volt annak, hogy megszűnt az ügyvédkényszer. Az ügyvéd által nem képviselt fél a keresetet immáron bármely járásbírósnál, illetve a perre illetékes megyei bíróságnál jegyzőkönyvbe mondhatta. Megszorítás volt azonban, hogy a már folyamatban lévő perekben a kérelmeket csak a perbíró előtt lehetett jegyzőkönyvbe mondani. A hiányokra a felet nyomban fel kellett hívni, és ha annak pótlását elmulasztotta, akkor a jegyzőkönyvbe foglalást meg lehetett tagadni.<sup>19</sup> Ezen szabályokon hamar lazított a jogalkotó. A folyamatban lévő ügyekben a kérelmeket 1954 augusztusától kezdve már a fél lakóhelye vagy munkahelye szerint illetékes járásbírósnál is elő lehetett terjeszteni.<sup>20</sup> A másik fontos változás 1958 márciusától az volt, hogy ha a fél a hiányok pótlására történő felhívás ellenére sem pótolta a hiányokat, a kereset felvételét nem lehetett megtagadni, azt hiányosan kellett rögzíteni.<sup>21</sup> Ezt követően a vonatkozó szabályok közel 60 éven keresztül változatlanok maradtak, egészen a Pp. 2018. január 1. napján történő hatálybalépéséig.

Erdemes röviden kitérni a panasznap elnevezésére is. A közelmúltban sok kritika érte a panasznap elnevezést, hiszen félreértésre adhat okot, ezért indult kezdeményezés az Országos Bírósági Hivatal (a továbbiakban: OBH) részéről annak

<sup>16</sup> 1911:I. tc. 135. §.

<sup>17</sup> Pokol Béla: *Jogszociológiai vizsgálódások*. Budapest, Rejtjel, 2003, 85. o.

<sup>18</sup> A panasznapok járásbírósgaiknál. *Igazságügyi Közlöny*, 1951. 3. szám, 188. o.

<sup>19</sup> Régi Pp. 94. § (1) és (4) bek. (közölnyállapot).

<sup>20</sup> Módosította: 1954:VI. tv. 28. §.

<sup>21</sup> Módosította: 1957:VIII. tv. 31. §.

átnevezésére. Ennek eredményeképpen a jogintézmény elnevezése ügyfélszolgálatra változott.

Hozzá kell azonban tenni, hogy a panasznap elnevezésnek történelmileg komoly gyökere volt, és a problémát az okozta, hogy kikopott a mindennapi szóhasználatból. A régi időkben a panasznap egyszerre jelentett – mai szóhasználatból élve – ügyfélfogadást és fogadóórát is. Itt az emberek közvetlenül is találkozhattak magasabb beosztású személyekkel, és talán ebből fakad, hogy a kérelmek és a szó szoros értelmében vett panaszok előterjesztése nem különült el egymástól. A korabeli sajtóban megjelenő cikkek, közlemények szerint például az ispán, alispán, főszolgabíró, vármegyei aljegyző,<sup>22</sup> sőt a miniszterek,<sup>23</sup> vagy éppen a miniszterelnök is tartott panasznapot.<sup>24</sup> Egy 1914-es közlemény kiemeli, hogy „a panaszt tenni kívánók a [...] meghatározott panasznapokon kívül csak a legsürgősebb és halasztást nem tűrő ügyekben tehetnek panaszt a főszolgabírói hivatalban, egyébként pedig kötelesek a panasznapon jelentkezni.”<sup>25</sup> Az 1920-as években egy polgármesteri hivatal által tartott panasznap kapcsán kiderül, hogy a legtöbben segélyért folyamodtak, de ugyanitt tettek panaszt az utak rossz állapotára is.<sup>26</sup> E példa jól szemlélteti, hogy a panasznap kifejezés kettősségét – ma azonban ilyen jellegű ügyfélkapcsolat már nem működik.

A későbbiek folyamán a panasznap kifejezés inkább a mai képviselői fogadóórákhoz hasonló események megjelölésére szolgált – a szocializmus kezdeti éveiben, évtizedeiben például a pártfunkcionáriusok tartottak panasznapokat –, míg a bíróságokon éppen ellenkezőleg, az érdemi kérelmek előterjesztésének lehetőségét jelölte a fogalom. A rendszerváltás idejére a panasznap kifejezés kikopott a használatból, egyedül a bíróságok tartották meg. A panasznap tehát egy régies és bevett kifejezés a bírósági szervezetben, de az ügyfélkapcsolatok átalakulása és az elnevezések változása miatt a fogalom valóban félreérthető. A Pp. törekedett a régi fogalmak újbóli bevezetésére, és ebbe a sémába beleillene a panasznap kifejezés megtartása, de érthető az a cél is, hogy a kornak jobban megfelelő elnevezést kell találni. Tapasztalataim szerint ritka az az eset, amikor valaki a szó szoros értelmében vett panaszt szeretne előadni, de kétségtelenül van rá példa.

## 2. A korábbi szabályozás főbb problémái és a Pp. megoldásai

A régi Pp. hosszú időn keresztül változatlan jogi keretek között szabályozta a „panasznap” intézményét, mindez azonban nem jelentette azt, hogy a gyakorlatban problémamentes volt annak alkalmazása. A problémák egyik fő forrása az volt, hogy a régi Pp. igencsak megengedő volt abban a kérdésben, hogy

<sup>22</sup> *Népszava*, 1931. május 5. szám, 11. o.

<sup>23</sup> *Az Est*, 1930. november 9. szám, 7. o.

<sup>24</sup> *Pécsi Napló*, 1939. január 24. szám, 5. o.

<sup>25</sup> *Esztergom és Vidéke*, 1914. április 12. szám, 6. o.

<sup>26</sup> *Pest Megyei Hírlap – Nagykőrösi Híradó*, 1977. szeptember 17. szám

a kérelmek szóbeli előadása mely bíróságon lehetséges.<sup>27</sup> Amennyiben a fél nem a perbíróság előtt jelent meg, úgy az eljáró bírósági dolgozó – az ügyfél által előadottakon kívül – semmilyen adattal nem rendelkezett az ügyre vonatkozóan, hiszen az ügy aktája és a lajstromadatok csak a perbíróságon érhetők el. Ezen adatok hiányában a beadványok megszerkesztése és az ügyfél tájékoztatása is nehézkes volt. Szintén problémát jelentett, hogy ilyen esetekre a régi Pp. áttételt írt elő.<sup>28</sup> Az áttétellel szemben azonban fellebbezésnek volt helye,<sup>29</sup> amiben benne rejtett az eljárás elhúzódsának veszélye. További probléma volt, hogy a régi Pp. a beadványok szóbeli előadásához kapcsolódóan előírta, hogy a felet a szükséges útbaigazítással is el kell látni.<sup>30</sup> Kétséges volt, hogy az útbaigazítás kifejezés magában foglalja-e az anyagi jogi segítségnyújtást is, vagy mindössze eljárásjogi tájékoztatásra terjed ki. Problémaként merült fel, hogy a fizetési meghagyásos eljárást követő perben, a tény-előadást tartalmazó előkészítő iratot a felperes mely bíróságon adhatja elő szóban.<sup>31</sup> Mindez azért lényeges, mert a közjegyzői aktanyomatnak és az előkészítő iratnak egy bíróságra kell beérkezniük. Ha a fél nem azon a bíróságon adja elő szóban az előkészítő iratot, amelyhez az aktanyomat érkezett, úgy fennáll annak a veszélye, hogy a kettő elkerüli egymást.

A „panasznap” továbbélését és a fenti problémák megoldását alapvetően befolyásolta a Pp. hatálybalépésével kiszélesedett ügyvédkényszer.<sup>32</sup> A professzionális pervitel koncepciójával nem is egyeztethető össze az ügyfélszolgálat, hiszen ügyvéd, vagy jogi képviselővel (védővel) eljáró ügyfél – még ha történnek is erre próbálkozások – nem veheti igénybe a jogi segítségnyújtás ezen formáját. Ennek megfelelően az ügyfélszolgálat is az általános szabályok kivételét képező XV. fejezetben kapott helyet, amely a járásbíróság hatáskörébe tartozó ügyekben jogi képviselő nélkül eljáró félre vonatkozó eltérő szabályokat tartalmazza.<sup>33</sup>

A következőkben azt tekintem át, hogy a Pp. milyen módon orvosolta a fentebb felvetett problémákat. A könnyebb áttekinthetőség érdekében a szóbeli kérelmek előterjesztésére vonatkozó főbb szabályokat az alábbi táblázatban foglaltam össze.

A szóban előadott kérelem típusa	Régi Pp.		Pp.	
	Mely bíróság előtt?	Rögzítés módja	Mely bíróság előtt?	Rögzítés módja
<b>kereset</b>	a) bármely járásbíróság, b) perre illetékes törvényszék	jegyzőkönyv	a) perre, b) lakóhely szerint, c) székhely szerint, d) munkahely	nyomtatvány (a hiányokról jegyzőkönyv)

<sup>27</sup> Vö. régi Pp. 94. §.

<sup>28</sup> Régi Pp. 94. § (3) bek.

<sup>29</sup> Vö. régi Pp. 129. §, 233. § (1) bek.

<sup>30</sup> Régi Pp. 94. § (1) bek.

<sup>31</sup> Vö. régi Pp. 318. §.

<sup>32</sup> Vö. régi Pp. 73/A. §; Pp. 72. §.

<sup>33</sup> Pp. 246. § (2)-(5) bek.

			szert <i>illetékes járásbíróság</i>	
<b>vizontkereset, beszámítás, ellenkérelem</b>	a) perbíróság, b) lakóhely szerint, c) munkahelye szerint <i>illetékes járásbíróság</i>	jegyzőkönyv	perbíróság	nyomtatvá ny (a hiányokról jegyzőköny v)
<b>folyamatban lévő ügyben egyéb kérelmek</b>	a) perbíróság, b) lakóhely szerint, c) munkahelye szerint <i>illetékes járásbíróság</i>	jegyzőkönyv	perbíróság	jegyzőköny v
<b>fellebbezés</b>	elsőfokú bíróság	jegyzőkönyv	elsőfokú járásbíróság	jegyzőköny v
<b>keresetet tartalmazó irat (fizetési meghagyásos eljárást követő előkészítő irat)</b>	eltérő rendelkezés hiányában a folyamatban lévő ügyekre vonatkozó szabályok szerint	jegyzőkönyv	a közjegyző felhívásában szereplő járásbíróságon	nyomtatvá ny (a hiányokról jegyzőköny v)
<b>kereset a kis értékű követelések európai eljárásában</b>	-	-	a törvényszék székhelyén működő járásbíróság, Budapesten a Budai Központi Kerületi Bíróság	nyomtatvá ny

1. táblázat: A szóban előadott kérelmek jogi helyzete a régi Pp. és a Pp. szabályai alapján.1. A felperes a keresetét a továbbiakban már nem adhatja elő bármely járásbíróságon – pláne nem törvényszéken –, hanem kizárólag a lakóhelye, székhelye, munkahelye szerinti vagy a perre illetékes járásbíróságon.<sup>34</sup> A

<sup>34</sup> Pp. 246. § (2) bek.

korábbi szabályozás problémákat okozott például a Pesti Központi Kerületi Bíróságon (a továbbiakban: PKKB), ugyanis számtalan ügyfél jelent meg a „panaszirodán”, úgy hogy egyébként semmi – a Pp.-bennevesített ok – nem kapcsolta őket ehhez a bírósághoz, pusztán csak azért választották a PKKB-t, mert az az országban egyedülálló módon a hét minden munkanapján biztosítja az ügyfélszolgálatot, szemben a megszokott heti egy alkalommal. Fontos azonban megérteni, hogy a PKKB nem azért biztosít ilyen kiterjedt időtartamban ügyfélfogadást, hogy kvázi ügyeletes bíróságként fogadja azokon a napokon az ügyfeleket, amelyeken a saját bíróságuk nem tart ügyfélfogadást, hanem azért, mert a PKKB az ország legnagyobb járásbírósága, illetékességi területén jóval többen laknak, mint bármely más járásbíróságén. A legjobban ezt úgy lehet illusztrálni, ha az egyes budapesti kerületi bíróságok illetékességi területén élők számát vetjük össze.<sup>35</sup>

<b>bíróság</b>	<b>lakosságszám</b>	<b>bíróság</b>	<b>lakosságszám</b>
Pesti Központi Kerületi Bíróság	661.763	Budapesti IV. és XV. Kerületi Bíróság	169.262
Budai Központi Kerületi Bíróság	253.918	Budapesti XVIII. és XIX. Kerületi Bíróság	151.501
Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság	198.613	Budapesti XX., XXI. és XIII. Kerületi Bíróság	154.174

2. táblázat: A budapesti kerületi bíróságok illetékességi területéhez tartozó lakosságszámok a 2011. évi népszámlálási adatok alapján.<sup>36</sup>

Látható, hogy a bővebb ügyfélfogadási idő arányos a magasabb lélekszámmal. A más bíróságról a PKKB-ra érkező ügyfelek miatt a PKKB-hoz tartozó ügyfelek várakozási ideje a régi szabályozás alatt gyakran megnőtt, a hatályos Pp. azonban bezárta ezt a kiskaput, bár ennek hatása ma még kevésbé érezhető. Mivel a Pp. így is elég széleskörű választási lehetőséget biztosít a kereset előadására, azt gondolom, hogy ez a változtatás az ügyféli jogokat nem sérti, mi több, más ügyfelek – így például a PKKB-hoz tartozó ügyfelek – érdekeit éppenséggel védi a fentiek okán.

Folyamatban lévő ügyekben szóbeli kérelmeket csupán a perbíróság előtt lehet előadni, erre nincs lehetőség a lakóhely vagy munkahely szerint illetékes bíróságok előtt.<sup>37</sup> Ez a szabály kiküszöböli azt a problémát, hogy az ügyre vonatkozó adatokkal nem rendelkező bíróságnak kelljen beadványokat rögzítenie, ugyanakkor a perbíróság székhelyétől távol élő fél esetében a jogi segítségnyújtás ezen formájának igénybevétele kétségtelenül megnehezült. Ezt a helyzetet némiképp

<sup>35</sup> Az ügyfélszolgálatot többnyire „magánszemélyek” veszik igénybe, tehát nem jellemző – a társasházak kivételével –, hogy jogi személy, szervezet nevében eljáró személyek jelennének meg. Az ügyfélforgalom a sokszínű illetékességi okok miatt persze ennél összetettebb, de önmagában a lakosságszám is jó viszonyítási alapot jelent.

<sup>36</sup> Központi Statisztikai Hivatal: *2011. évi népszámlálás – 3. Területi adatok – 3.1. Budapest*. Budapest, KSH, 2013, 484. o. statisztikai adatai alapján saját szerkesztés.

[http://www.ksh.hu/docs/hun/xfpt/idoszaki/nepsz2011/nepsz\\_03\\_01\\_2011.pdf](http://www.ksh.hu/docs/hun/xfpt/idoszaki/nepsz2011/nepsz_03_01_2011.pdf) (letöltés: 2019.05.20.)

<sup>37</sup> Pp. 246. § (3) és (5) bek.



ellensúlyozzák a Pp. kizárólagos illetékességre, illetve kikötött illetékességre vonatkozó új szabályai,<sup>38</sup> amelyek elősegítik azt, hogy a perbíróság a fogyasztó lakóhelye szerinti bíróság legyen.

Újdonság, hogy a keresetlevelet jegyzőkönyv helyett nyomtatványon kell rögzíteni. Ez a szabály akkor is, ha a jogi képviselő nélkül eljáró fél a keresetlevelet maga nyújtja be.<sup>39</sup> A Pp. miniszteri indokolása kiemeli, hogy nyomtatvány az alapiratokkal (keresetlevél, viszontkereset-levél, beszámítást tartalmazó irat és írásbeli ellenkérelem) szembeni fokozottabb követelmények teljesítését és megfelelő benyújtását hivatott elősegíteni.<sup>40</sup>

2. A Pp. pontosította a bíróság feladatát arra az esetre, ha a felperes a szóban előadott keresetét nem a perre illetékes bíróságon terjeszteni elő. A régi Pp. áttételt írt elő, a gyakorlat azonban ettől eltérően a keresetlevelet egyszerűen megküldte a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságnak.<sup>41</sup>Hozzá kell tenni, hogy a bírósági ügyvitel szabályairól szóló14/2002. (VIII. 1.) IM rendelet (a továbbiakban: BÜSZ) 7. § (2) bekezdése korábban is a jegyzőkönyv megküldését írta elő. A Pp. ennek megfelelően már megküldésről rendelkezik.<sup>42</sup> Imregh Géza ugyanakkor kiemeli, hogy nincs helye megküldésnek abban az esetben, ha az ügyfél nem ért ezzel egyet: ilyenkor peres ügyként kell a beadványt lajstromozni, és az általános szabályok szerint kell rendelkezni az áttételről – amit az ügyfél megfellebbezhet.<sup>43</sup> Kiemelendő továbbá, hogy áttétel esetén – amennyiben az áttétel folytán eljáró bíróság megállapítaná hatásköre, illetékessége hiányát – nincsen helye keresetlevél „visszatételének” olyan bírósághoz, amely hatáskörének, illetékességének hiányát már jogerősen megállapította.<sup>44</sup> Megküldés esetén viszont a keresetet később arra a bíróságra is át lehet tenni, ahol azt szóban előadták.<sup>45</sup>

3. A Pp. pontosította a szóbeli kérelmek előadásához kapcsolódó, bíróságot terhelő „útbaigazítási” kötelezettséget is, amikor kimondja, hogy felet perbeli eljárási jogairól és kötelezettségeiről a szükséges tájékoztatással is el kell látni.<sup>46</sup> Ez a rendelkezés egyértelművé teszi, hogy az ügyfélszolgálat nem jogi segítségnyújtás, hiszen a jogi tájékoztatás, segítség nem terjed ki anyagi jogi szabályokra. Nem változtatott a jogalkotó a hiányos kérelem esetére vonatkozó szabályokon (azaz azt továbbra is fel kell venni), ugyanakkor a hiánypótlás elmulasztásáról jegyzőkönyvet kell felvenni.<sup>47</sup> Ez a felhívás nem helyettesíti a Pp. 248. §-a szerinti hiánypótlást, tehát az ügyfélfogadás során felvett jegyzőkönyvre hivatkozással nem lehet a keresetlevelet hiánypótlási felhívás nélkül visszautasítani.<sup>48</sup>

<sup>38</sup> Vö. Pp. 26-27. §.

<sup>39</sup> Pp. 246. § (1)-(2) bek.

<sup>40</sup> A T/11900. számú törvényjavaslat 246. §-ához fűzött miniszteri indokolása.

<sup>41</sup> Ezt a bírói gyakorlatot rögzítette a korábbi PK 170. számú állásfoglalás, amely azonbanma már nem tekinthető irányadónak a 3/2015. PJE határozat alapján.

<sup>42</sup> Pp. 246. § (2) bek.

<sup>43</sup> Imregh Géza: Kommunikáció és polgári úgyszakos bírósági ügyvitel a gyakorlatban. *Magyar Jog*, 2011. 9. szám, 513-526. o.

<sup>44</sup> Pp. 174. § (4) bek.

<sup>45</sup>Vö. Pp. 174. § (1) bek.,246. § (2) bek.

<sup>46</sup> Pp. 246. § (4) bek.

<sup>47</sup> Pp. 246. § (4) bek.

<sup>48</sup> Vö. Pp. 248. § (1)-(3) bek.

4. A régi Pp. nem tartalmazott különös szabályozást a fizetési meghagyásos eljárást követő perben, a keresetlevél helyett előterjesztendő előkészítő irat szóbeli előadására, így arra a folyamatban lévő eljárásban előterjeszhető beadványok szabályait kellett alkalmazni.<sup>49</sup> A Pp. azzal rendezte a problémát, hogy a keresetet tartalmazó iratot csak a közjegyzői felhívásban megjelölt bíróságon lehet szóban előadni,<sup>50</sup> ezzel elkerülve azt, hogy a keresetet tartalmazó irat és a közjegyzői aktanyomat elkerülje egymást. A fentebb kifejtettekből látható, hogy a Pp. a legfőbb problémákra igyekezett megfelelő megoldást adni. Kiemelendő ugyanakkor, hogy a régi Pp. hatálya alatt indult, még folyamatban lévő ügyekben továbbra is a régi Pp. szabályait kell alkalmazni.<sup>51</sup> Éppen ezért akadnak olyan problémák, amelyek ugyan egyre csökkenő számban, de továbbra is felmerülhetnek.

A régi Pp. alapján még folyamatban lévő ügyekben továbbra is bizonytalan azon ügyek helyzete, amelyek a törvényszék elsőfokú hatáskörébe tartoznak. Mivel a törvényszékeken nincs ügyfélszolgálat,<sup>52</sup> a kérelmek szóbeli előadása csak járásbírói eljárásban lehetséges. Kérdés, hogy melyiken. Vitán felül áll, hogy a fél lakóhelye, munkahelye szerint illetékes járásbírói eljárásban a kérelmét előadhatja. A perbírói eljárás ilyenkor több gondot okoz. A felek hajlamosak arra a következtetésre jutni, hogy a törvényszéken történő előterjesztési lehetőség hiányában bármely, a törvényszék alá tartozó járásbírói eljárás előtt előadhatják szóbeli kérelmüket. Különösen gyakori ez a törvényszékek közelében működő járásbírói eljárásokon, hiszen „itt a szomszédban van folyamatban a per.” Álláspontom szerint a perbírói eljárás kifejezést nem lehet kiterjesztően értelmezni: az egyértelműen a törvényszékekre vonatkozik, vagyis ha a törvényszékeken nincs ügyfélszolgálat, akkor annak előterjesztésére csak a fél lakóhelye vagy munkahelye szerint illetékes járásbírói eljárásban van helye. Ezt az álláspontot erősíti Kormos Erzsébet, amikor kimondja, hogy perbírói eljárás alatt – fellebbezés szóbeli előadása esetén – az első fokozat eljáró bíróságot kell érteni.<sup>53</sup>

Még érdekesebb a helyzet akkor, amikor a törvényszék elsőfokú hatáskörébe tartozó ügyben kíván a fél fellebbezést előterjeszteni. A régi Pp. 234. § (2) bekezdése úgy rendelkezik, hogy a fellebbezést az első fokú bíróságnál kell írásban benyújtani vagy jegyzőkönyvbe mondani. Ebből az következik, hogy ha a törvényszékeken nincs ügyfélszolgálat, akkor sehol sem lehet a fellebbezést jegyzőkönyvbe mondani. Ezzel vigyázni kell, mert néhány ügyfél köti az ebet a karóhoz, „hiszen eddig is elfogadták azt, amit itt jegyzőkönyvbe mondtam.” A

<sup>49</sup> Vö. régi Pp. 94. § (4) bek, 318. §.

<sup>50</sup> Pp. 257. § (2) bek.

<sup>51</sup> Pp. 630. § (1) bek.

<sup>52</sup> A Pp. 72. §-ából fakadó kötelező jogi képviselői eljárás során a hatályos jogi szabályok nem is teszik lehetővé a törvényszék első fokú hatáskörébe tartozó ügyekben a beadványok szóbeli előterjesztési lehetőségét. Ettől függetlenül a törvényszékeken már a Pp. hatálybalépését megelőzően sem tartottak panasznapokat, tekintettel arra, hogy ezt a feladatot – a törvényszéki ügyek vonatkozásában – a járásbírói eljárások is el tudták látni.

<sup>53</sup> Kormos Erzsébet: Egyéb általános szabályok. In: Wopera Zsuzsa (szerk.): *Kommentár a polgári perrendtartáshoz*. Budapest, *WoltersKluwer*, 2016. Jogtár elektronikus kommentár, a régi Pp. 94. §-ához fűzött magyarázat.

járásbírószágon szóban előterjesztett és jegyzőkönyvbe foglalt fellebbezést csak azon a napon lehet benyújtottnak tekinteni, amikor az elsőfokú bíróságként eljáró törvényszékhez beérkezik.<sup>54</sup> Így könnyen előfordulhat, hogy a fél beadványa elkésztetten érkezik meg, ami a fellebbezés elutasítását vonja maga után.<sup>55</sup>

A Pp. ezeket a problémát azzal oldotta fel, hogy törvényszéki hatáskörbe tartozó elsőfokú ügyekben nem lehet kérelmet előterjeszteni az ügyfélszolgálat napokon.<sup>56</sup> Ha az ügyfél nem a fentiekben meghatározott bíróságon terjeszti elő a kérelmét, arról őt tájékoztatni kell, valamint feljegyzést kell készíteni. Jegyzőkönyvet csak az ügyfél kérése esetén kell felvenni. Ha pedig az ügy nem bírósági útra tartozik, az ügyfél tájékoztatásán túl nincs szükség jegyzőkönyv készítésére.<sup>57</sup>

### 3. „Panasznapi” dilemmák

**3.1. Alkotmányossági kérdések.** Az ügyfélszolgálatra tartozó feladatok ellátását a bíróság elnöke által kijelölt bírósági titkár, bírósági fogalmazó vagy bírósági ügyintéző végzi<sup>58</sup> (a továbbiakban együtt: bírósági dolgozó). 2018. január 1-jétől bírák már nem járhatnak el,<sup>59</sup> korábban – így a rendszerváltás környékén – azonban kifejezetten gyakran vettek jegyzőkönyvbe keresetet, kérelmeket bírák is.<sup>60</sup>

A rendszerváltást követően egy bíró – Martin Zoltán – fordult Alkotmánybírósághoz a korábbi panasznap alkotmányellenességének megállapítása érdekében. Martin egyszemélyes igazságszolgáltatásként írta le a helyzetet, hiszen gyakran fordult az elő, hogy a bíró által megfogalmazott keresetlevelet neki is kellett elbírálnia. Sőt, megtörténhetett, hogy a panasznapon a saját ítélete elleni fellebbezést kellett a bírónak jegyzőkönyvbe foglalnia.<sup>61</sup> Az alkotmánybírósági indítvány szerint a bíróságok feladata az igazságszolgáltatás, és nem lehet más jellegű – így ügyvédi – tevékenységekre utasítani. A bírói függetlenséget sérti, hogy a bíró keresetet, fellebbezést, feljelentést írhat, és ezzel prejudikál, amit adott esetben saját maga fog elbírálni.<sup>62</sup>

Az Alkotmánybíróság a 1481/B/1992. számú határozatában az indítványt alaptalannak találta. Indokolásában kifejtette, hogy az igazságszolgáltatás nem szorítható csupán az ítélkező tevékenységre, nem zárja ki az olyan tevékenységet, amelyek a konkrét eljáráson kívül az alapvető jogok érvényre jutását segítik elő.

<sup>54</sup> BH2001. 47.

<sup>55</sup> Régi Pp. 237. §.

<sup>56</sup> Vö. Pp. 245-246. §.

<sup>57</sup> BÜSZ. 7. § (2)-(3) bek.

<sup>58</sup> BÜSZ. 7. § (1) bek.

<sup>59</sup> Az új polgári perrendtartásról és az ügyvédi tevékenységről szóló törvénnyel összefüggő, valamint egyéb igazságügyi tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 20/2017. (XII. 21.) IM rendelet 8. § (3) bek.

<sup>60</sup> Vö. Martin Zoltán: A panasznap alkotmányellenességéről. *Bírák Lapja*, 1992. 4. szám

<sup>61</sup> Martin Zoltán: A panasznap alkotmányellenességéről. *Bírák Lapja*, 1992. 4. szám, 71. o.

<sup>62</sup> 1481/B/1992. AB határozat indokolásának I. része, ABH oldalszáma: 1993/756.

Rögzítette az Alkotmánybíróság, hogy ezen jogintézmény éppen alkotmányos követelményeket elégíti ki azzal, hogy a bírósághoz való fordulás jogát elősegíti. A bírói függetlenség sérelmét sem találta megalapozottnak az Alkotmánybíróság, ugyanis az csak abban az esetben merülne fel, ha jogszabály nem tenné lehetővé, hogy valamely ügyben a féllel szemben elfogult bíró ne ítélkezzen. A pártatlanság teljesülését az eljárásjogi jogszabályok kizárásra vonatkozó szabályai biztosítják. A jogszabályok nem kötelezik a bírót (bíróági dolgozót) arra, hogy a félfogadás alkalmával a döntésre érdemben kiható álláspontját bármilyen módon kifejezésre juttassa. A prejudikálás ebből fakadóan fel sem merülhet.<sup>63</sup> Ezzel ellentétben Martin Zoltán szerint a panasznap lényegéből következik az előzetes véleményezés, mert oda „nem egyetemi jogászprofesszorok járnak.” A bírónak a legjobb tudása szerint kell eljárnia a panasznapon is, amiből az következik, hogy a kereset nem a fél véleményét, hanem a bíró, bíróági dolgozó véleményét fogja tartalmazni. Az elfogultságnak és a prejudikálásnak pedig semmi köze egymáshoz, elfogulatlan bíró is prejudikálhat.<sup>64</sup>

Napjainkban bíró már nem láthat el ügyfélszolgálatra tartozó teendőket,<sup>65</sup> ugyanakkor utalni kell arra, hogy a bírósági titkárok széleskörű aláírási joggal rendelkeznek,<sup>66</sup> tehát ebben az esetben is előfordulhat, hogy az általuk felvett kérelmet bírálják el. Nyilván ez egy szűkebb körű lehetőség, hiszen ítéletet nem hozhatnak, a keresetet azonban visszautasíthatják.

Itt kell kitérni az ügyfélszolgálat közvetlenségére is. Udvarý Sándor úgy fogalmaz, hogy közvetlenség alapelveként nem jelenik meg a Pp.-ben, de áthatja az eljárást.<sup>67</sup> Az elv lényege, hogy a bíróság a per eldöntéséhez szükséges tényeket, bizonyítékokat közvetlenül a felektől, más perbeli személyektől szerezzék be. Éppen ezért fontos, hogy a felek előadásai, a tanúvallomások a bíróság előtt hangozzanak el.<sup>68</sup> A közvetlenség mint alapelv kizárólag a tárgyaláshoz kapcsolódhat, de ettől függetlenül az ügyfélszolgálati feladatok során is megjelenik közvetlenség, hiszen az ügyfél személyesen jelenik meg a bírósági dolgozó előtt. A közvetlenség az ügyfélfogadáson még erőteljesebben érvényesül, mint a tárgyalásokon. Ennek oka, hogy az ügyfélszolgálati irodán nincs jelen az ellenérdekű fél, a kötelező jogszabályi előírásokon túl csak az kerül jegyzőkönyvbe (nyomtatványba) foglalásra, amint az ügyfél kíván, továbbá az eljárás formalizálatlansága is ezt segíti elő (például nem kell jogkövetkezményektől, szankcióktól tartania). Ebből fakadóan az ügyfelek megnyílnak, olyan információkat is megosztanak, amelyet a tárgyaláson nem tennének meg, és az ügyfelek természete jobban kiviláglik, hiszen sokszor olyan hangnemet engednek meg maguknak, amely a tárgyaláson szankciókkal járna.

<sup>63</sup> 1481/B/1992. AB határozat indokolásának II. része, ABH oldalszáma: 1993/756.

<sup>64</sup> Martin Zoltán: A jusszavartatás alapján a panasznapról. *Bírák Lapja*, 1993. 3-4. szám, 112-113. o.

<sup>65</sup> Az új polgári perrendtartásról és az ügyvédi tevékenységről szóló törvénnyel összefüggő, valamint egyéb igazságügyi tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 20/2017. (XII. 21.) IM rendelet 8. § (3) bek.

<sup>66</sup> Vö. Pp. 11. §; Be. 13. § (6) bek.

<sup>67</sup> Udvarý Sándor: Egyéb általános szabályok: 110-118. §. In: *A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény magyarázata* (Szerk.: Wopera Zsuzsa), Budapest, WoltersKluwer, 2017, 159-175. o.

<sup>68</sup> Szabó Imre: A polgári peres eljárás alapelvei. In: *Polgári eljárásjog I. – A polgári per általános szabályai* (szerk.: Osztovits András), Budapest, HVG-ORAC, 2013, 31-32. o.

Ennélfogva lehetőség nyílik az ügyfélfogadáson megjelenő ügyfelek bírósági határozatokról alkotott véleményének alaposabb megismerésére is. Az ügyfelek egy része a kérelmek elutasítását a bíróság általi személyes támadásként éli meg, és ezen elgondolásukat csak erősítheti az, ha látják, hogy kérelmükben az a személy döntött, aki azt megfogalmazta, vagyis olyan ismeretekkel is rendelkezett, amelyeket nem szeretett volna a bíróság tudomására hozni.

Az ellenfél oldaláról szemlélve, hasonló helyzettel találjuk szemben magunkat, ha ugyanaz a személy veszi fel a szóbeli kérelmet, aki arról dönt. Így fennáll annak veszélye, hogy az ellenfél azt fogja gondolni, hogy a másik felet a bíróság segíti. Jogilag – mint láthattuk – ezek a helyzetek elfogadhatók, de etikailag nagyon sok kérdést vetnek fel, még akkor is, ha ez alapvetően az ügyek elenyésző részét érintheti, hiszen megfelelő szignálással, kellő számú bírósági dolgozóval – ami ugyan kis létszámú bíróságok esetén nehezebben megoldható – kiküszöbölhető.

**3.2. Az ügyfélszolgálat működése.** Egy 1951-ben végzett vizsgálat arra mutatott rá, hogy a járásbíróságon „a panasznapi tartását illetően nem járnak el egységes irányelvek szerint.”<sup>69</sup>Ez a megállapítás napjainkban is igaz, hiszen a jogszabályi keretek tág határait hagynak az ügyfélszolgálat lebonyolítására.

Az ügyfélfogadás jellemzően a jogszabályok által megkövetelt heti egy munkanapon történik,<sup>70</sup> ennél gyakrabban csak a PKKB tart ügyfélfogadást, ahol – az ítélkezési szünet kivételével – minden munkanapon van ügyfélszolgálat.<sup>71</sup> Két kisebb járásbíróság – Mezőtúr és Zirc – csak kéthetente tart ügyfélfogadást.<sup>72</sup>Az ügyfélfogadás többnyire a hivatali idő felében vagy egészében történik, ettől lényegesen eltérő gyakorlat csak néhány pest megyei járásbíróságon fordul elő, ahol az ügyfélfogadási idő mindössze heti két órában történik.<sup>73</sup> Néhány kisebb járásbíróságon az ítélkezési szünet ideje alatt az ügyfélszolgálat is szünetel.<sup>74</sup> Eltérő a közigazgatási és munkaügyi bíróságok gyakorlata is: némelyiken van ügyfélszolgálat, míg a többi helyett a járásbíróságok látják el ezt a feladatot.<sup>75</sup>Az ügyfélfogadás jellemzően tárgyalótermekben történik, ritkább esetben külön helyiségben. Az általam végzett gyakorlati vizsgálódások szerint az ügyfeleket egyidejűleg – a bíróság méretétől, ügyforgalmától függően – általában egy-három fő bírósági dolgozó fogadja.

Egyes bíróságokon lehetőség van telefonos vagy internetes időpontfoglalásra is.<sup>76</sup> Ezt jó gyakorlatnak tartom, mindamellett célszerű lenne annak bevezetése, hogy bizonyos kérelmek (pl. kereset, ellenkérelem) előadására csak időpontfoglalás

<sup>69</sup> *Igazságügyi Közlöny*, 1951. 3. szám, 188. o.

<sup>70</sup> BÜSZ. 7. § (1) bek.

<sup>71</sup> <https://fovarositorvenyszek.birosag.hu/jarasbirosagok/pesti-kozponti-keruleti-birosag> (letöltés: 2019.05.20.)

<sup>72</sup> <https://szolnokitorvenyszek.birosag.hu/20181010/kitol-es-hol-kerhetek-segitseget-nyomtatvany-kitoltesehez>

<https://veszpremitorvenyszek.birosag.hu/jarasbirosagok/yirci-jarasbirosag> (letöltés: 2019.05.20.)

<sup>73</sup> Vö. például: <https://budapestkornyekitorvenyszek.birosag.hu/jarasbirosagok/dunakeszi-jarasbirosag> (letöltés: 2019.05.20.)

<sup>74</sup> BÜSZ. 7. § (4) bek.

<sup>75</sup> Ezen eltérések a BÜSZ. 7. § (4) bekezdésén alapulnak.

<sup>76</sup> [https://birosag.hu/sites/default/files/ugyfelsegito\\_fuzet\\_1.pdf](https://birosag.hu/sites/default/files/ugyfelsegito_fuzet_1.pdf) (letöltés: 2019.05.20.)

alapján legyen lehetőség. Ennek oka, hogy ezen kérelmek kitöltése – a nyomtatványok terjedelme miatt – a korábbiakhoz képest jóval több időt vesz igénybe, ami miatt az ügyfélfogadás lelassulhat, illetve elhúzódhat. Egyes bíróságok ezt úgy próbálják megoldani, hogy korlátozzák a kiadható sorszámok számát,<sup>77</sup> így a későn, ám még ügyfélfogadási időben érkezők nem biztos, hogy be tudnak jutni az ügyfélfogadásra. Azt gondolom, hogy az egyes kérelmekre kiterjesztett kötelező időpontfoglalás ennél sokkal inkább ügyfélbarát megoldás lenne.

Az általam végzett gyakorlati vizsgálódások alapján azt tapasztaltam, hogy a kérelmek intézése is eltéréseket mutat az egyes bíróságok között. A leggyakoribb megoldás a kérelmek jegyzőkönyvben vagy nyomtatványon történő rögzítése, amit az eljáró bírósági dolgozó is aláír. A beadvány egy hitelesítetlen másolati példánya az ügyfél részére átadásra kerül.<sup>78</sup> Találkoztam olyan gyakorlattal is, amely szerint egyáltalán nem rögzítenek beadványokat, hanem mintákat, nyomtatványokat adnak át az ügyfélnek, és útbaigazítással látják el. Van olyan bíróság is, ahol az ügyfelek kérelmét a bírósági dolgozó hangszalagra diktálja, majd annak legépelése a tárgyalási jegyzőkönyvek mintájára történik.

**3.3. „Panasznapi” paradoxon.** Alapvetően az ügyfélszolgálaton elhangzó tájékoztatás eljárásjogi szabályokra korlátozódik, csak hogy olykor nagyon nehéz annak elhatárolása, hogy meddig terjedhet az eljárásjogi tájékoztatás, és mikor tér át az ember anyagi jogi jogsegély-nyújtásra. Néha a jogszabályokban is érezni lehet, hogy maga a jogalkotó se tudja eldönteni, hogy az adott szabálynak inkább az anyagi- vagy az eljárásjogi kódexben lenne-e a helye. Erre jó példa a családjogi ügyekben a peres felek kérdése: ezek jelenleg a Ptk.-ban kerültek elhelyezésre,<sup>79</sup> tehát ha szigorúan vennék, erre a tájékoztatás nem terjedhetne ki, ugyanakkor egyértelműnek tűnik az, hogy e szabályok eljárásjogi-jellegűek, tehát erről a felet tájékoztatni kell.

A „panasznap” paradoxon abban áll, hogy a szabályozás egy jogilag „felművelt” ügyfelet feltételez: az anyagi jogi szabályokkal legalább alapszinten tisztában van, és eljárásjogi kérdésekben szorul segítségre. A jogalkotó abból indul ki, hogy az oda érkező ügyfélnek már határozott elképzelése van arról, hogy mit szeretne.<sup>80</sup> Csak hogy ez nem jelenti azt, hogy határozott kereseti kérelme is van, nem biztos, hogy tudja, hogy milyen jogát kívánja érvényesíteni és mindez az anyagi jog területére tartozó kérdés. Vagyis egy ügyfél úgy tud teljes tájékoztatást kapni, ha anyagi jogi kérdéseivel felkeresi a kormányhivatalok által működtetett jogsegélyszolgálatot, majd pedig eljárásjogi segítségért a bírósági ügyfélszolgálatot. Ez nem segíti elő a jogban járatlan ügyfelek jogérvényesítését, célravezetőbb lenne, ha mindezt egy helyen tudnák elintézni.

<sup>77</sup> Például a Dabasi Járásbíróságon legfeljebb 10 sorszámot osztanak ki.  
<https://budapestkornyekeitorvenyszek.birosag.hu/jarasbirosagok/dabasi-jarasbirosag> (letöltés: 2019.05.20.)

<sup>78</sup> BÜSZ. 23. § (5) bek.

<sup>79</sup> Vö. Ptk. 4:15. § (2)-(3) bek., 4:18. §, 4:104. §, 4:106. §, 4:109. §, 4:112. §.

<sup>80</sup> Vö. Pp. 246. § (2) és (4) bekezdései.

Az ügyfélsegítőn elhangzó tájékoztatás terjedelme tekintetében elvi síkon jól hangzik a kizárólag eljárásjogra kiterjedő tájékoztatás, ám ha ezt szigorúan vennénk, úgy a felvett keresetek túlnyomó többsége hiánypótlással, esetleg visszautasítással végződne. Másrészt a bírák eltérően vélekednek az ügyfélsegítő szerepéről, sokan – gyakorlatias szempontból érthető okokból – úgy gondolják, hogy az eljáró bírósági dolgozónak olyan keresetet kell felvennie, ami hiánypótlás nélkül alkalmas perfelvételre. Martin Zoltán a helyzetet így illusztrálja.

»Bejött a panasznapra Kovács úr [...], majd a következőket közölte: „Feljelentést szeretnék tenni, mert a testvérem megkárosított, kisémmizett.” [...] Kb. fél óra múlva Kovács úr úgy távozott a bíróságról, mint egy kitagadás érvénytelenségének megállapítására és kötelesrész kiadására irányuló per felperese. Az elkészült keresetlevél [...] nem Kovács úr véleménye, hanem a panasznapos bíráié, titkáré. Ez az álláspont pedig szükségképpen kihat az érdemi döntésre.«<sup>81</sup>Azt gondolom, hogy aki már végzett ilyen tevékenységet, pontosan ismeri ezt az érzést.

Király Lilla azt a problémát veti fel, hogy amennyiben az eljáró bírósági dolgozó arról tájékoztatja előzetesen a megjelent ügyfelet, hogy nem érdemes pert indítania, az lényegében egy elutasító ítélettel egyenértékű szóbeli határozatnak minősíthető.<sup>82</sup>

A fenti esetek alapján azt mondanánk, hogy ilyen tanácsokat ne adjon egy bírósági dolgozó, de ennél összetettebb a kérdés, és valójában csak az íratlan etikai szabályok mentén tudunk elindulni. Ehhez kapcsolódóan, a következőkben néhány olyan esetet szeretnék bemutatni, amelyekkel nap, mint nap szembesül a bírósági dolgozó.

Anyagi jogi szabályokon alapszik, ha a felperes keresete eleve lehetetlen követelésre irányul, vagy a követelése bírósági eljárásban nem érvényesíthető. Elvileg erre vonatkozó tájékoztatás nem adható. De vajon etikus-e az, ha hagyjuk, hogy a fél emiatt felesleges költségekbe, eljárásokba bonyolódjon? Álláspontom szerint ilyen kétségtelen, egyértelmű helyzetekben fel lehet hívni a fél figyelmét a kérelmének megalapozatlanságára, de nagyon fontos a megfelelő kommunikáció. Kételyt kell ébreszteni a félben, nem pedig elriasztani. Nyomatékosítani kell, hogy amennyiben szeretné, a kérelmét felvesszük, de arra is lehetősége van, hogy újra átgondolja a kérdést, és egy későbbi időpontban jöjjön vissza. Tanácsolni kell neki, hogy forduljon ügyvédhez a kérdésével, vagy ha jövedelmi viszonyai ezt nem teszik lehetővé, úgy vegye igénybe a kormányhivatalok jogsegélyszolgálatát, ahol viszont anyagi jogi kérdésekre is kimerítően adhatnak választ, méghozzá ingyenesen.<sup>83</sup>

Ennek az az oka, hogy az ügyfélsegítőn eljáró bírósági dolgozó e feladata során sokkal inkább ügyvédi tevékenységet lát el, mintsem bíróságit. Kvázi ügyvédi tevékenységet nem lehet igazságszolgáltatási tevékenységre vonatkozó elvek alapján végezni, mert a két tevékenység kódrendszere más. Ezért a bírósági dolgozónak meg kell találnia az arany középutat.

<sup>81</sup> Martin: *A jussmurmurandi alapján a panasznapról*, 113. o.

<sup>82</sup> Király Lilla: A polgári jogvitákban a jogi segítségnyújtás nemzetközi történeti áttekintése, rendszere, hatályos magyar szabályozása és perspektívái. *Magyar Jog*, 2004. 8. szám, 449-463. o.

<sup>83</sup> A jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvény 28. § (2) bek.

Nehezíti mindezt, hogy sokszor nem választható külön az anyagi- és eljárásjogi kérdés. A Pp. megköveteli a határozott kereseti kérelem előterjesztését, ám annak megítélése, hogy a kérelem valóban határozott, sokszor anyagi jogi kérdés. Például az ügyfél a következőket adja elő: „azt szeretném, hogy a gyermek nálam lakjon a válást követően, és az apa fizessen havi tízezer forint tartásdíjat.” Ez a kérelem egyértelműen nem határozott, viszont mindez anyagi jogi szabályokból következik.<sup>84</sup> Mivel a határozott kereseti kérelmet eljárásjogi szabály követeli meg, és egyúttal annak hiánya visszautasítási ok, vajon erről tájékoztatni kell-e az ügyfelet? Ha igen, akkor a jó megoldásra ki kell-e terjednie a tájékoztatásnak? Azt gondolom, hogy ha egyértelmű, hogy mire irányul az ügyfél kérelme, és hogy milyen jogra alapítja az igényét, egyébként is csak e jogra lehet alapítani, és csupán az ügyfél jogban való járatlansága okán nem pontos a kereseti kérelme, akkor segíteni lehet neki. A fenti példánál maradva, tisztázni lehet, hogy az ügyfél kérelme a szülői felügyeleti jog gyakorlásának rendezésére irányul-e, valamint, hogy gyermektartásdíj vagy házastársi tartás iránti kérelmet kíván-e előterjeszteni. Ez kétségtelenül anyagi jogi tájékoztatást is magában foglal. Ugyanakkor mindez a példában – és ez különösen igaz a családjogi ügyekre – nem jelent érdemi befolyásolást, hiszen nem képzelhető el másféle kérelem. Más a helyzet például kötelmi ügyekben, ahol a per kimenetele függhet azon, hogy a felperes milyen jogcímet jelöl meg, hogy mire alapítja a követelését: ebben az esetekben nem adható olyan tájékoztatás, ami anyagi jogot is érint. Ekkor érdemes a jogi segítségnyújtó szolgálat igénybevételének lehetőségére felhívni az ügyfél figyelmét.

Hasonló dilemmát jelent a perbeli jogképesség kérdése: egyértelműen eljárásjogi kérdés, ugyanakkor a Pp. visszautal a polgári jog szabályaira.<sup>85</sup> Jelezni kell-e az ügyfél felé, ha a perelni kívánt személynek nincs perbeli jogképessége? Nem látom annak akadályát, hogy erről az ügyfelet tájékoztassák, ugyanakkor attól tartózkodni kell, hogy a tájékoztatás a helyette perelhető fél személyére is kiterjedjen. Természetesen, ha az ügyfél ennek ellenére ragaszkodik a kérelméhez, akkor azt az akaratának megfelelően kell felvenni.

Összefoglalva a fentieket, anyagi jogi tájékoztatásnak alapvetően nincs helye, ám ha az anyagi jogi tájékoztatás azért válik szükségessé, mert az az eljárásjogi kérdéstől nem választható el, és ezzel a tájékoztatással nem befolyásolja az eljáró bírósági dolgozó a megjelent ügyfél akaratát, nem hozza őt kedvezőbb helyzetbe, valamint nem hozza hátrányosabb helyzetbe az ellenfelét, továbbá az ügy érdemére sincs kihatással (azaz csak a perfelvételre való alkalmasság érdekében történik), akkor a tájékoztatásra álláspontom szerint lehetőség van. Ez egy nagyon vékony határmezsgye, ezért minden esetben alaposan végig kell gondolni, hogy teljesülnek-e a fentiek. Bizonytalanság esetén az a helyes, ha nem ad ilyen jellegű tájékoztatást az eljáró bírósági dolgozó.

Érdemes megemlíteni, hogy van olyan, adott bíróságra vonatkozó elnöki szabályzat is, amely szerint az ügyfélszolgálati feladatot ellátó bírósági dolgozónak

<sup>84</sup> Vö. Ptk. 4:21. § (3) bek, 4:167. §, 4:213. §.

<sup>85</sup> Vö. Pp. 33. §.



kötelessége a beadványokhoz fűződő teljes körű anyagi jogi tájékoztatás.<sup>86</sup>Bár volt némi bizonytalanság a régi Pp. által megfogalmazott „útbaigazítási” kötelezettség<sup>87</sup>tartalmát illetően,<sup>88</sup> azt gondolom, hogy a Pp. ezt a vitát eldöntötte. Nem utolsó sorban az OBH által az ügyfelek részére kidolgozott tájékoztató füzet is egyértelműsíti, hogy az ügyfélsegítőre eljárásjogi tájékoztatás tartozik.<sup>89</sup>

Fontos azt is megjegyezni, hogy az eljárásjogi tájékoztatás sem korlátlan, nem terjedhet ki perviteli tanácsadásra.<sup>90</sup> Eljárásjogi tájékoztatás akkor adható, ha az ügyfél konkrét jogintézményre kérdez rá, vagy az általa előadottakból egyértelműen azonosítható, hogy mely jogintézmény alkalmazása jöhet szóba. Nem adható olyan kérdésekre tájékoztatás, mint például, hogy hogyan lehetne a pert megnyerni, mit kéne indítványozni; hogyan lehet az eljárást elhúzni – bár a rosszhiszemű pervitel következményeire érdemes felhívni a figyelmét –, hogyan akadályozható meg, hogy a végrehajtó elárverezze a lakást; milyen eljárásjogi szabályt sértett a bíró vagy a végrehajtó adott intézkedése; mennyi ideig tart egy adott per. Különösen – de nem kizárólag –végrehajtási ügyekre jellemző, hogy az ügyfelek egy része valamiféle közös gondolkodást vár el a lehető legideálisabb megoldás megtalálása érdekében. Ennek elejét kell venni, mert a Pp. a kérelmek szóbeli előadását teszi lehetővé, és ehhez kapcsolódóan kell a felet perbeli eljárási jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatni, nem pedig fordítva, azaz tanácsadás alapján kimunkált kérelmek írásba foglalása a jogintézmény célja.<sup>91</sup>

Érdemes arra is kitérni, hogy a kérelem szó szerinti rögzítésére az eljáró bírósági alkalmazott nem kötelezhető.<sup>92</sup> Ezzel elsősorban a notórius pereskedő ügyfelek, illetve azok szoktak próbálkozni, akik ilyen módon kívánnak a vélt sérelmeikért megtorlást venni a bíróságokon. A BÜSZ. kimondja, hogy a jegyzőkönyv az ügy alapos és gyors elintézését elősegítő valamennyi adatot tartalmazza.<sup>93</sup> Megfordítva, ebből az is következik, hogy a jegyzőkönyvnek (nyomtatványnak) nem kell tartalmaznia azokat az adatokat, amelyek az ügy elintézése szempontjából nem relevánsak, netán annak elintézését gátolják. Annak eldöntése, hogy mi a releváns, a jegyzőkönyvet vezető dolgozó feladata. Amennyiben az ügyfél nem működik közre abban, hogy a beadványban azok és csak azok az adatok kerüljenek rögzítésre, amelyek a per szempontjából

<sup>86</sup> Miskolci Törvényszék Elnökének 2016.El.I.D.17. számú szabályzata 4. §.

[https://miskolcitorvenyszek.birosag.hu/sites/default/files/field\\_attachment/ugyfelsegitoi\\_szabalyzat.pdf](https://miskolcitorvenyszek.birosag.hu/sites/default/files/field_attachment/ugyfelsegitoi_szabalyzat.pdf) (letöltés: 2019.05.20.)

<sup>87</sup> Régi Pp. 94. § (1) bek.

<sup>88</sup> Vö. II. fejezet 3. pontja.

<sup>89</sup> [https://birosag.hu/sites/default/files/ugyfelsegito\\_fuzet\\_1.pdf](https://birosag.hu/sites/default/files/ugyfelsegito_fuzet_1.pdf) (letöltés: 2019.05.20.)

<sup>90</sup> Ezt az álláspontot támasztja alá a Miskolci Törvényszék Elnökének 2016.El.I.D.17. számú szabályzata 4. §-a.

<sup>91</sup> Vö. Pp.246. § (2)-(4) bek.,

<sup>92</sup> Ez nem jelenti azt, hogy egy-egy kifejezés vagy kijelentés szó szerinti rögzítésére ne lenne mód, de különbséget kell tenni attól, amikor a fél a kérelmét teljes egészében vagy annak jelentős részében kívánja szó szerint rögzíteni. Ezt az álláspontot erősíti az alább hivatkozott BÜSZ. 7. § (1) bekezdésén túl a Pp. 160. § (2) bekezdés a) pontja, amely iránymutatásul szolgálhat a szóbeli kérelmek írásba foglalása során is Eszerint, ha valamely kifejezés vagy kijelentés pontos szövege jelentős, azt szó szerint kell a jegyzőkönyvben rögzíteni.” Mindez kifejezi, hogy csak egy-egy kifejezés vagy kijelentés szó szerinti rögzítése szükséges, nem pedig a teljes beadványé.

<sup>93</sup> BÜSZ. 7. § (1) bek.

relevánsak, úgy a kérelem rögzítése megtagadható, és tájékoztatni kell az ügyfelet arról, hogy a kérelme – az általa óhajtott tartalommal – milyen más módon terjeszthető elő. Ennek alapja az, hogy a fél ilyen esetben megszegi a jóhiszeműség elvét,<sup>94</sup> de nem kizárt, hogy magatartása akár az eljárástámogatási kötelezettség elvének<sup>95</sup> megsértéséhez is vezethet. Hasonló okokból meg lehet tagadni a rögzítést, ha az ügyfél a kérelmét már leírta és azt olvassa fel vagy adja át begépelésre.<sup>96</sup> Ez ugyanis nem minősül szóbeli kérelemnek, tájékoztatni kell őt arról, hogy írásbeli kérelmét hogyan adhatja be. Nem kötelezhető az eljáró bírósági alkalmazott olyan kérelem rögzítésére sem, amelynek hangneme nem egyeztethető össze a bírósági eljárás méltóságával (pl. trágár szóhasználat, az ellenérdekű fél, a bíró, a bíróság, a Magyar Államgyalázása stb.).<sup>97</sup>

Külön nehézséget okoznak azok az ügyfelek, akik ugyan eljárásjogi tájékoztatást kérnek az ügyfélszolgálatban, ám a saját – hibás – álláspontjukon kívül semmilyen más megoldást nem hajlandóak tudomásul venni, azaz a megjelenésük valójában arra irányul, hogy a saját álláspontjukat a bíróság is megerősítse, és ennek megfelelően rögzítse. Ennek megítélése nehéz, mert a Pp. előírja a kérelmek hiányos tartalommal történő rögzítésének kötelezettségét,<sup>98</sup> ugyanakkor álláspontom szerint ez szűken kell értelmezni: nem irányulhat olyan beadványok rögzítésére, amelyeknek nincs jogszabályi alapja (pl. a Pp. által nem szabályozott jogorvoslati kérelmet kíván előadni), amelyek esetében kötelező a jogi képviselőt (pl. felülvizsgálati kérelmet kíván előterjeszteni), amelyek nagyfokú hiányosságban szenvednek (pl. értelmezhetetlen, hogy a fél beadványa mire irányul), továbbá amelyek teljesen ellentétesek az eljárásjogi jogszabályokkal vagy a bíróság felhívásával (pl. ragaszkodik ahhoz, hogy a keresetlevél hiánypótlását nyomtatvány helyett jegyzőkönyvben rögzítse a bíróság). Álláspontom szerint ilyen esetekben meg kell tagadni a beadvány rögzítését. Egyrészt bizonyos mértékű együttműködés az ügyfél részéről is megkívánatik, másrészt a jogintézmény céljával ellentétes lenne értelmezhetetlen, elintézhetetlen, nyilvánvalóan visszautasítással járó beadványok felvétele. Ezzel a bíróság nem zárja el az ügyfelet a (vélt) jogainak érvényesítésétől, hiszen az ügyfélszolgálat a beadványok előterjesztésének csak egy módja, nem pedig kizárólagos lehetősége. Kérelmét ezen túlmenően papír alapon

<sup>94</sup> Pp. 5. § (1) bek.

<sup>95</sup> Pp. 4. § (1) bek.

<sup>96</sup> Néhányan ugyanis úgy gondolják – és ettől őket lehetetlen eltántorítani –, hogy a kérelmük „hatásosabb”, ha azt nem maguk adják be, hanem jegyzőkönyvbe mondják.

<sup>97</sup> A Pp. 234. § (2) bekezdése ugyanis kimondja, hogy „[a] tárgyalás rendjének fenntartására, méltóságának megőrzésére vonatkozó rendelkezéseket alkalmazni kell a 236. § (1) bekezdésében meghatározott személyek által a bírósághoz előterjesztett beadványok tartalmára is.” Amennyiben a bírósági dolgozó a bírósági eljárás rendjét sértő beadványt készítene, úgy maga is közreműködne a Pp. vonatkozó szabályainak megsértésében. Az Iasz. 39. § (1) bekezdés a) pontja szerint „[a]z igazságügyi alkalmazott köteles feladatait az esküjéhez híven, a jogszabályoknak és a munkaköri leírásban foglaltaknak, valamint a vezetői utasításoknak megfelelően a legjobb tudása szerint, az elvárható gondossággal és pártatlanul végezni.” Ebből fakad, hogy a bírósági dolgozó nem kötelezhető arra, hogy közreműködjön a bírósági eljárás rendjének megzavarásában, és ezáltal – hacsak közvetve is – jogszabálysértést kövessen el.

<sup>98</sup> Pp. 246. § (4) bek.

benyújthatja személyesen,<sup>99</sup> gyűjtőládába helyezheti<sup>100</sup> vagy postára adhatja,<sup>101</sup> továbbá lehetőség van elektronikus úton való kapcsolattartásra<sup>102</sup> vagy jogi képviselő meghatalmazására is.<sup>103</sup>

**3.4. Az ügyfélszolgálat „szűk keresztmetszetei”.** Pokol Béla szerint „a heti néhány órás fogadónap alatt a bírósági fogalmazók a felkészülési idő minimuma mellett teljesítik ingyenesen a sorban állók jogi kéréseit, és ez nem hasonlítható össze a megfizetett ügyvéd ilyen munkájával.”<sup>104</sup> Kétségtelen, hogy a két jogintézmény összehasonlításának nincs értelme: az ügyfélszolgálatnak nem az a célja, hogy a jogi képviselőt – akárcsak részben – helyettesítse, már csak azért sem, mert az ügyfélszolgálatnak – azon túl, hogy csak eljárásjogra terjedhet ki a tájékoztatás – vannak további „szűk keresztmetszetei.”

Az első ilyen tényező az ügyfélforgalom. Természetesen ez időszakonként és bíróságokonként is eltérő, de arra alapvetően nincs lehetőség, hogy az eljáró bírósági dolgozó órákat foglalkozzon egyetlen ügyféllel. A Pp. hatálybalépésével megnőtt az egyébként sem csekély ügyfélforgalom, ráadásul a beadványok rögzítése a nyomtatványokon jóval tovább tart. Emiatt a hangsúly a szóbeli kérelmek rögzítéséről inkább a nyomtatvány kitöltéséhez szükséges útbaigazításra tevődött át. A kereseti kérelem, az érvényesíteni kívánt jog, valamint a keresetlevél záró része vonatkozásában gyors tájékoztatás adható, míg a tényállás vonatkozásában egy vázlatot lehet adni arra vonatkozóan, hogy milyen tényekre térjen ki.

A második szűk keresztmetszet, hogy a jogintézmény jellegéből adódóan azonnali gondolkodást és beadványszerkesztést kíván meg, amire egyszerűen nincs minden ügyben lehetőség.

Az előbbiekből következik a harmadik szűk keresztmetszet: valójában csak egyszerűbb megítélésű ügyekben van lehetőség érdemi beadvány rögzítésére. A jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvény úgy fogalmaz, hogy a jogi segítségnyújtó szolgálat rövid tájékoztatást ad az egyszerű megítélésű ügyekben felmerült jogi kérdésekben.<sup>105</sup> Az ügyfélszolgálatra vonatkozóan ilyen kitélt a Pp. nem tartalmaz, ugyanakkor a gyakorlatban aligha képzelhető el egy devizaalapú kölcsönszerződés érvénytelenségének megállapítása vagy egy házastársi vagyontöredék megosztása iránti per felvétele. Olykor egy elsőre egyszerűnek tűnő per rögzítése is „rémálommá” válhat: például egy ügyfél (társasházi lakó) a legutóbbi közgyűlés egy határozatát kívánta megtámadni. A tényállás rögzítésekor azonban – a szóban előzetesen átbeszéltekkel ellentétben – az ügyfél az érvénytelenséget húsz évvel ezelőtti közgyűlések láncolatából kívánta levezetni.

A negyedik tényező, hogy sokszor az eljáró bírósági dolgozónak úgy kell rögzítenie az ügyfél nyilatkozatát, hogy közben nincs az ügyet érintő szükséges információk birtokában. Sok esetben az ügyfél iratokat egyáltalán nem, vagy csak

<sup>99</sup> BÜSZ. 23. § (1) bek. első mondata.

<sup>100</sup> BÜSZ. 23. § (1) bek. második mondata.

<sup>101</sup> BÜSZ. 23. § (2) bek.

<sup>102</sup> Pp. 605. §.

<sup>103</sup> Pp. 244. §.

<sup>104</sup> Pokol: *Jogsociológiai vizsgálódások*, 86. o.

<sup>105</sup> 2003:LXXX. tv. 28. § (2) bek.

résben hoz magával, vagy éppenséggel az ügy már olyan terebélyessé burjánzott, hogy azt nem lehet áttekinteni. Az esetek többségében kizárólag a fél előadására lehet hagyatkozni.<sup>106</sup> Az ilyen helyzetek miatt kell tartózkodni az anyagi jogi segítségnyújtástól.<sup>107</sup>

Az ötödik probléma, hogy az ügyfelek egy jelentős része felkészületlenül érkezik az ügyfélfogadásra, nem tudnak ténykérdésekre válaszolni.<sup>108</sup> Végül csak utalok rá, hogy jelentős erőforrásokat köt le a notórius perlekedő és a mentális betegséggel küzdő ügyfelekkel való folyamatos „szélmalomharc.” Talán a fentiekből is fakad, hogy egyes vélemények szerint „minden jó szándék és igyekezet ellenére maga a panasznap légköre és körülményei sem teszik lehetővé az olyan színvonalú jogi munka elvégzését, melyet a [...] a félnek a jogi segítőtje [...], meghatalmazott jogi képviselője útján [...] tud nyújtani.”<sup>109</sup>

#### 4. Összegzésképpen: szükség van-e az ügyfélszolgálatra?

A „panasznap” szükségessége régóta vitatott. Az 1990-es évekbeli továbbélése leginkább annak volt köszönhető, hogy az állami jogi segítségnyújtás rendszere csak a 2000-es évek második felére épült ki, addig a bíróságokra hárult ez a feladat. A jogirodalomban leginkább a már kifejtett alkotmányossági problémák miatt kérdőjelezi meg a jogintézményt. Horváth János szerint a bíróságoknak nem feladata a jogsegély szolgáltatás nyújtása, hiszen a bírói hatalom gyakorlásának, azaz az ítékezésnek kell eleget tenniük. A bíróságnak nem csak függetlennek kell lenni, hanem annak is kell látszania. Ezen elv érvényesülését a panasznap sérti.<sup>110</sup> Király Lilla úgy véli, hogy a jogi segítségnyújtó szolgálatok mellett a panasznap fenntartása nem indokolt, sőt a jogvédelmi és pártatlansági aggályok miatt az igazságszolgáltatási rendszerből való teljes kiiktatását tartja kívánatosnak.<sup>111</sup>

Király Lilla előbbi gondolatából fakad az, hogy ha a bírósági dolgozókon múlna, akkor valószínűleg már régen megszűnt volna a „panasznap.” Noha ismerek olyan bírósági dolgozót, aki kifejezetten élvezi, hogy „panasznapon” a munkaköréből

<sup>106</sup> Az ügyfél előadását sokszor fenntartásokkal kell kezelni, mert nem biztos, hogy a valót adják elő, vagy éppenséggel elhallgatnak fontos információkat. Utóbbira jó példa, amikor egy házassági bontóperben már az illetékességre vonatkozó adatokat rögzítettem – tájékoztattam arról, hogy milyen illetékességi okok közül választhat –, feltűnt, hogy az ügyfél feltűnően hártja az egyik okot. Néhány kérdést követően kicsúszott a száján, hogy a pert pár hónappal korábban már megindította a másik illetékes bíróság előtt, de az nem intézkedett elég gyorsan, ezért gondolta, hogy inkább itt adja be a keresetet.

<sup>107</sup> Nem mindegy például, hogy a vevő az eladó részére a peresített követelést előleg, foglaló vagy részlet gyanánt adta át.

<sup>108</sup> Igencsak megnehezíti az ügyintézés, amikor olyan kérdésekre nem tudnak választ adni (vagy csak hosszú kutatás után), mint hogy a házastársa mikor született, vagy, hogy a saját gyermekének a nem magyar eredetű nevét hogyan kell helyesen leírni. Ezek persze kiragadott példák, de a mindennapi ügyintézés során nehézséget okoz az, ha a tényállás minden egyes részét harapófogóval kell kihúzni az ügyfélből.

<sup>109</sup> Bági Gabriella – Mayerné Pataki Krisztina – Trappné Kiszely Rita: Gondolatok a „panasznap” intézményéről. *Bírák Lapja*, 2012. 1-2. szám, 104. o.

<sup>110</sup> Horváth János: Újabb gondolatok a költségkedvezményről. *Magyar Jog*, 2003. 10. szám, 615-616. o.

<sup>111</sup> Király Lilla: *A szegényjogtól a jogi segítségnyújtásig*. PhD értekezés. Pécs, PTE, 2011, 183. o.

kilépve, időnként kvázi „ügyvédként” tevékenykedhet, a többség számára mégis inkább egyfajta meghasonlást jelent ez a kettősség, amiből – ahogy azt részleteztem – számos probléma adódik.

A jogintézmény ennek ellenére továbbra is rendíthetetlen bástyája a jogi segítségnyújtás rendszerének, aminek részben jogi okai vannak, másrészt az igénybevételre vonatkozó igény nem lankad.

Ami a jogi okokat illeti, érdemes utalni az Alkotmánybíróság 1481/B/1992. számú határozatára, amely szerint a panasznap „a bírósághoz való fordulás jogának tényleges megvalósulását segíti és ezért éppenséggel alkotmányos követelményt elégít ki.”<sup>112</sup> Másrészt a Pp. deklarálja, hogy a törvény a Tanács 2003/8/EK irányelvének való megfelelést szolgálja.<sup>113</sup> Noha a Pp. nem jelöli meg, hogy mely konkrétan jogintézmény biztosítja az irányelvnek való megfelelést, funkcióját tekintve az ügyfélszolgálat is e körbe vonható.<sup>114</sup>

Az ügyfélfogadást igénybe vevő ügyfelek számából és problémáikból következően igény egyértelműen van az ügyfélszolgálatra. Kérdés, hogy vajon mennyire találkozik az ügyfelek igényeivel az, hogy a tájékoztatás csak eljárási jogra terjedhet ki: sok esetben szükséges ugyanis a jogi segítségnyújtó szolgálatokhoz irányítani az ügyfeleket, mert anyagi jogi segítséget igényelnek, vagy nem bírósági útra tartozó ügyben kérnek jogi tanácsot.

Meggyőződésem, hogy az efféle jogi útbaigazításnak van létjogosultsága. Amennyiben a személyesen eljáró ügyfél csak egy-egy kérdésben bizonytalan, nem biztos, hogy szüksége van ügyvédre, ugyanakkor nagy segítség lehet a számára, ha ezekre a kérdésekre választ tud kapni. A jogi segítségnyújtás akkor lehet igazán az ügyfelek segítségére, ha az teljes körű: egy helyen tudnak anyagi és (nem csak bírósági) eljárásjogi tájékoztatást kérni. Ilyen jellegű tanácsadás nem tarthat a bíróságok feladatai közé, ezt a jogi segítségnyújtó szolgálatok keretében kellene megoldani.

Nem tisztem a jogi segítségnyújtó szolgálat és a pártfogó ügyvéd intézményének jogi és hatékonysági értékelése, ugyanakkor a „panasznap” esetekből leszűrve azt kell mondjam, hogy egy bizonyos – nem is olyan szűk – ügyfélkör kicsúszik a jogi segítségnyújtás rendszeréből: azok, akiknek a jövedelme „túl magas” a pártfogó ügyvédhez, ám meghatalmazott ügyvédre nincs pénzük. A kettő közötti távolság igen jelentős, és ezt a hézagot tölti ki a bírósági ügyek vonatkozásában az ügyfélszolgálat, amelynek szerepét nem tudta átvenni a jogi segítségnyújtó szolgálat. Annak érdekében, hogy ez a jövőben megváltozzon, a jogsegélyszolgálatok keretében a szóbeli jogsegély mellett érdemes lenne egy a jelenleginél szélesebb körű – akár részleges költségtérítés melletti – beadványszerkesztés megteremtése. Mindezzel kiküszöbölhetőek lennének azok a

<sup>112</sup> 1481/B/1992. AB határozat indokolásának II. része, ABH oldalszáma: 1993/756.

<sup>113</sup> Pp. 631. § 7. pont.

<sup>114</sup> Bár az irányelv – a magyar fordítás szerint – a költségmentesség elnevezést használja, valójában ez alatt inkább jogi segítséget (legalaid) kell érteni. Ebből fakad, hogy a Pp.-nek nem csak a költségkedvezményre vonatkozó rendelkezései segítik az irányelvnek való megfelelést, hanem minden olyan jogintézménye, ami a joghoz jutás lehetőségét erősíti. Az ügyfélszolgálat funkciója pedig – ahogyan a fentebb idézett AB határozat is kifejti – éppen ez.

nehézségek is, amelyek a szóbeli kérelmek jegyzőkönyvbe mondása körül adódnak a bíróságokon.

A kérelmek – és különösen a keresetlevél, ellenkérelem esetén – „panasznapon” történő szóbeli előterjesztésének lehetőségét egy ilyen félkarú jogintézmény keretében, ahol a tájékoztatás csak eljárásjogra terjedhet ki, nem tartom szerencsés megoldásnak. Ez egy letűnt kor lenyomata, amidőn a kérelmek előterjesztésének szokványos módja a szóbeli előadás volt. Azóta a világ sokkal bonyolultabb lett, olyan pertípusok jelentek meg, amelyek a régi időkben elképzelhetetlenek voltak, vagy legalábbis csak szűk kört (pl. kereskedőket) érintettek. Eleve a jogviták összetettebbek lettek, hiszen a társadalmi, gazdasági és jogi környezet is teljesen más. Arról sem szabad megfeledkezni, hogy a XIX. században teljesen természetes volt, hogy a bíró anyagi jogi segítséget is ad a félnek. E múltba révedő jogintézmény jelen társadalmi és jogi környezetben aligha alkalmazható olyan módon, ahogyan azt a XIX. században megálmodták.

Végezetül azt gondolom, hogy az ügyfélszolgálat visszásságát rendkívül jól illusztrálja a következő történet. Egy alkalommal a bíróságon egy külföldi – európai – bírósági delegáció járt, és a körbevezetés alkalmával megtekintették a „panaszirodát” is. Elmagyarázták nekik, hogy mi a „panasznap.” A delegáció tagjai érdeklődéssel figyelték az éppen zajló ügyfélfogadást, míg végül az egyik vendég megjegyezte, hogy „veryunusual” – azaz „rendkívül szokatlan.” Osztom a kolléga véleményét.

---

---