

Kiss Valéria

Fogyasztási szegregáció a nyilvános magánszférában

Az egyenlő bánásmód követelményének érvényesülése Magyarországon, különös tekintettel a magánszolgáltatók által forgalmazott az árukhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférésre

PhD értekezés tézisei

Konzulens:

Fleck Zoltán

tanszékvezető egyetemi tanár

Budapest, 2019

I. A kitűzött kutatási feladat rövid összefoglalása

A dolgozatom témája az egyenlő bánásmód követelményének érvényesülése az árukhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférés körében. Ez a téma, bár az antidiszkriminációs jog által érintett élethelyzeteknek csak egy kisebb szeletét képezi, önmagában is roppant szerteágazó, hiszen különböző sérülékeny csoportok esetében más és más tipikus problémák jelentkeznek. Ebbe a kérdéskörbe sorolható az akadálymentesítés kérdése a magánszférában, az etnikai kisebbségekhez tartozó személyek kizárása egyes szórakozóhelyekről és üzletekből, a pénzügyi szolgáltatások körében pedig az életkoron alapuló hátrányos megkülönböztetés, vagy a nők és férfiak közötti különbségtétel indokoltsága és igazságossága egyes szolgáltatások esetében.

A szolgáltatásnyújtás és áruk forgalmazása körében érvényesülő megkülönböztetés-mentesség szociológiai jelentősége éppen abban áll, hogy a diszkrimináció tilalma talán itt kerül a legközelebb a magánszemélyek hétköznapijához. Vannak olyan szolgáltatások, amelyek jelentős életeseményekhez, döntésekhez kapcsolódnak, de ami engem foglalkoztatott, amikor elkezdtem érdeklődni a téma iránt, az, hogy kikezddhető-e a viselkedésünkbe, kultúránkba beépülő, természetesnek tűnő, rendszerszintű diszkrimináció a jog eszközeivel. Ezért is rekesztettem ki a jogszociológiai vizsgálat köréből a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést, mivel ezek az ügyek nem tekinthetők hétköznapiinak, az érintettek számára jelentősek, illetve a diszkrimináló fél oldalán megjelenő, reflektált, racionális vagy legalábbis annak tűnő indoklás is megkülönbözteti a pénzügyi szolgáltatások piacán megjelenő hátrányos megkülönböztetést az általam vizsgált esetektől. A dolgozatomban részletesen az etnikai alapú fogyasztási szegregáció elleni fellépés és az akadálymentesítés kérdéseit vizsgálom.

A kutatási kérdés dogmatikai jelentőségét az adja, hogy a diszkrimináció tilalma a magánjogi jogviszonyokban úgy tűnik, feloldhatatlan ellentétbe kerül az olyan magánjogi alapelvekkel, mint a szerződési szabadság vagy a tulajdonnal való rendelkezés szabadsága.¹ Ez jogi dogmatikai és jogelméleti szempontból teszi jelentőssé a kérdést. A közsférát érintő diszkriminációtilalom elméleti szempontból ma már nem problematikus, az igazságosság alapvető követelményeiből fakadó alkotmányos, emberi jogi elvárás, hogy az állam saját maga, intézményei számára tiltsa a személyek hátrányos megkülönböztetését. Ugyanakkor a magánszférába való beavatkozás ugyanezen célokból sokkal több kérdést vet fel. Egyrészt, hogy szabad-e beavatkoznia az államnak,

¹ MENYHÁRD Attila (2006) Diszkrimináció-tilalom és polgári jog. *Polgári Jogi Kodifikáció*. 3. szám, 8. o.

milyen igazoló elvek vannak ezek mögött a szabályok mögött, másrészt az, hogy hatékony-e egy ilyen szabályozás, illetve milyen feltételek mellett lehet hatékony.

A téma kulcsa az emberi jogi elvárások magánszférában való érvényesítésének kérdése. Számos hasonló szabályozási terület van, például a munkajog, a családi viszonyokba való "beavatkozás" kérdései (pl. a családon belüli erőszak esetében), fogyasztóvédelem.

Fontosnak tartom a magánjogi alapelvek és az emberi jogi érvelés ideologikus jellegének elemzését a dolgozatomban. Úgy vélem, a magánjogi viszonyokban érvényesülő diszkriminációtilalom mint formálódó, kiforratlanabb terület, jól mutatja a liberális és az emancipatórikus-paternalista érvelés összecsapását, amely egyébként a fent említett jogterületek mindegyikére jellemző. A jogelméleti elemzésben ezért kiemelten támaszkodom a kritikai jogelmélet megállapításaira.

II. Az elvégzett elemzések, vizsgálatok rövid leírása, a feldolgozás módszerei

A dolgozat három pillérből áll. Az első részben a témához kapcsolódó elméleti kérdéseket tekintem át, a másodikban a jogi szabályozást és a fórumrendszert elemzem, míg a harmadik részben a fenti témakörök jogszociológiai elemzését végzem el. Míg az első és második részben jórészt a jogi dogmatikai és a joggyakorlatra vonatkozó kutatások hagyományos módszereit alkalmazom, a jogszociológiai vizsgálat körében narratív élettörténet-interjúk elemzésén keresztül közelítem meg a kérdést. Az első részben felvázolom azt a kritikai társadalom- és jogelméleti háttérrel, amelyre a dolgozatomban elvégzett elemzések épülnek. Ebben a részben foglalkozom a diszkrimináció fogalmával és a fogyasztás jelentőségével a posztmodern társadalmakban. Ennek a résznek a kulcskérdései a szerződési szabadság doktrínájának kritikája, illetve a diszkriminációs jog által felvetett sajátos jogérvényesülési problémák elemzése.

A második rész fókuszában az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (Ebktv.) vonatkozó szabályainak, és az Egyenlő Bánásmód Hatóság (EBH) működésének kontextuális elemzése. Az Ebktv. szabályait a magyar és uniós jog kontextusában, az EBH működését pedig a panaszosok rendelkezésére álló fórumrendszer összefüggéseiben szemlélem. A dolgozatomban az EBH által közzétett adatok alapján elemeztem a Hatóság tevékenységének alakulását a megalapítása óta eltelt években. Ezeket az adatokat vettem össze a Hatóságra vonatkozó szabályozásból kirajzolódó képpel. A faji egyenlőségről szóló 2000/43/EK irányelv alapján az Európai Unió tagállamainak létre kellett hozniuk hasonló testületeket, ezért az EBH szabályozását és gyakorlatát is összevettem az EU-ban elterjedt modellekkel.

Ez a rész egyben megalapozza a harmadikat, amelyben a nyilvános magánszférában megvalósuló fogyasztási szegregáció két tipikus esetkörét vizsgáltam, a kiszolgáltatás megtagadását a fogyasztó roma származása miatt, illetve az akadálymentesítés elmulasztását. A dolgozatnak ebben a részében egy korábbi kutatásban felvett narratív élettörténet-interjúk másodelemzését végeztem el. Ezekben az elemzésekben arra kerestem a választ, hogy a kutatásban megkeresett roma, illetve fogyatékkal élő interjúalanyaink élettörténetében hogyan jelenik meg a diszkrimináció tapasztalata, különösen az, mennyire reflektálnak a hétköznapiakban megélt hátrányos megkülönböztetésre. Ezeket az eredményeket vetettem össze az EBH által szolgáltatott adatokkal arról, hány ilyen ügyel foglalkozik a Hatóság, illetve a Hatóság e területeken kialakított joggyakorlatát prezentáló jogesetek elemzésével. Hogy a joggyakorlatról teljesebb képet kapjak, bevontam az elemzésbe a nyilvánosan elérhető bírósági ítéletek elemzését is.

III. A tudományos eredmények rövid összefoglalása, hasznosítása, a hasznosítás lehetőségei

A dolgozat egyik eredménye a Magyarországon kevésbé ismert és alkalmazott kritikai jogelméleti megközelítés bemutatása, és a szerződési szabadság doktrínájának kritikai elemzése.

A kritikai jogelmélet

A szerződési szabadság doktrínájának elemzése körében elsősorban a kritikai jogelmélet szemléletét igyekszem hasznosítani, viszont mivel Magyarországon kevésbé ismert irányzatról van szó, szükséges a kritikai jogelmélet bemutatása is.

A kritikai jogelmélet (*critical legal studies*, CLS) a 60-as, 70-es évek baloldali mozgalmaiból, így a fekete polgárjogi mozgalomból, illetve a vietnami háború elleni tiltakozásból nőtt ki az Egyesült Államokban. A CLS mozgalom kezdetét a kritikai jogelméleti konferencia (*Conference on Critical Legal Studies*) megalapításához szokás kötni, amelyre 1977-ben került sor.² A CLS gyökerei kettősek. Egyrészt erősen kötődik a jogi realista irányzathoz, amely a 20-as, 30-as években gyökeresen megújította a jogról való gondolkodást az Egyesült Államokban, de legalább annyit merített baloldali társadalomelméleti forrásokból, elsősorban Marx, Gramsci, Lukács és a frankfurti

² CHAYES, Abram – FISHER, William – HORWITZ, Morton – MICHELMANN, Frank – MINOW, Martha – NESSON, Charles – RAKOFF, Todd (é.n.): *Critical Legal Studies Movement. The Bridge* (Letöltve 2018. december 27-én a <https://cyber.harvard.edu/bridge/CriticalTheory/critical2.htm> webhelyről.)

iskola tagjainak nézeteiből. Emellett a posztmodern társadalomelmélet hatott jelentősen az iskola képviselőire.

A CLS sokszínű irányzat, amelynek követői nem alkotnak egységes iskolát, de néhány alapvető kérdésben megegyezik az álláspontjuk.³ Az egyik ilyen közös pont a jog meghatározatlanságának tézise. Ennek a meghatározatlanságnak két forrása van. Egyrészt a hatályos szabályok számos esetben ellentmondásosak, nem egyértelműek, joghézagokat tartalmaznak. A kritikusok a realistákhoz hasonlóan a jog szélsőséges meghatározatlanságának tézisének vallják, vagyis azt, hogy a jog minden esetben ellentmondásos, még az egyszerű ügyekben is. A jogi érvelés sajátossága az, hogy az ellenérdekű felek álláspontja mellett egyformán erős jogi érveket lehet felhozni, és a jog maga nem ad támpontot, melyik érvrendszer erősebb, melyiket kellene elfogadnunk. A meghatározatlanság másik oka az, ahogyan azt Duncan Kennedy híres cikkében⁴ kifejtette, hogy a jog nem csupán (ellentmondásos) szabályokból áll, hanem szabályok és elvek rendszere. Az amerikai magánjogi vitákban alkalmazott jogi érvelésben, írta Kennedy, két világosan elkülöníthető, és egymással ellenétes mögöttes elv jelenik meg. Az egyik a szabályokra való hivatkozás, amelyet a jogbiztonság, kiszámíthatóság igénye igazol, ezzel a bíróságok alátámaszthatják azokat a döntéseket, amelyek követik a korábbi precedenseket. A másik az elvekre („sztenderdekre“) való hivatkozás, amelyet a méltányosság, igazságosság követelménye igazol, és amellyel akkor élhetnek a bíróságok, ha kivételt akarnak tenni a szabályok alól.⁵ Kennedy cikkének gondolatmenetét az érvelés formájának és tartalmának összefonódására építi, és az individualista és altruista értékek alapvető ellentétére vezeti vissza a meghatározatlanságot.

A jogi érvelés semlegességének kritikája a CLS másik fontos alapvetése. Kennedy cikke nem csupán a meghatározatlansági tézis alkalmazására, hanem arra is jó példa, hogy a CLS hívei elutasították a tartalom és forma elválasztását. A társadalomban jelenlévő politikai konfliktusokat, hatalmi ellentéteket a jog valóban lefordítja a jogi érvelés sajátos nyelvére, ám a jogi érvelés mint forma csak látszólag semleges és autonóm, valójában megőrzi politikai jellegét. A CLS-nek ezt a tézisének nevezi Wacks antiformalizmusnak.⁶

³ WACKS, Raymond (2006) *Philosophy of Law. A Very Short Introduction*. Oxford University Press, 96. o.

⁴ KENNEDY, Duncan (1996): Tartalom és forma a magánjogi ítélkezésben. In: Szabadjalvi József (szerk.): *Mai angol-amerikai jogelméleti törekvések*. Bíbor Kiadó (ford. Badó Attila)

⁵ KENNEDY, Duncan (1996): Tartalom és forma a magánjogi ítélkezésben. In: Szabadjalvi József (szerk.): *Mai angol-amerikai jogelméleti törekvések*. Bíbor Kiadó (ford. Badó Attila), 75-78. o.

⁶ WACKS, Raymond (2006) *Philosophy of Law. A Very Short Introduction*. Oxford University Press, 96. o.

A kritikai jogelméleti mozgalom tagjai egyetértenek abban, hogy a jog: politika. A meghatározatlanság tézise félrevezető lehet abban a tekintetben, hogy a CLS hívei nem állítják azt, hogy az egyes bíróságok vagy hatóságok döntései véletlenszerűek és kiszámíthatatlanok lennének.⁷ Ellenkezőleg: úgy vélik, nagyon is kiszámítható, hogy az adott ügyben elfogadott jogértelmezés, a jogalkalmazói döntések azoknak fognak kedvezni, akik már eleve privilegizált helyzetben vannak: a nagyobb gazdasági és politikai hatalommal rendelkezőknek, illetve a CLS-ből kinőtt későbbi kritikai irányzatok esetén egyes privilegizált társadalmi csoportok tagjainak: a férfiaknak, fehéreknek, heteroszexuálisoknak, vagy éppen az épp testű és intellektusú, mentálisan egészséges embereknek. A jogrendszer kritikájának egyik alapvetése annak vizsgálata, hogyan válik a privilegizált csoportok nézőpontja a semleges nézőponttá, normává a jog működésében. A CLS szellemében fogant kutatásoknak épp az a célja, hogy feltárja ezeket a strukturális igazságtalanságokat, és leleplezze azt, hogy a látszólag semleges jogrendszer hogyan járul hozzá a társadalmi igazságtalanságok fenntartásához. Ebben benne rejlik annak vizsgálata, hogyan semlegesíti a jog a politikai ellentéteket, hogyan járul hozzá ahhoz, hogy az elnyomás különböző formái magától értetődővé váljanak az érintettek számára is. A CLS-hez tartozó kutatók ennek a jelenségnek a leírásában támaszkodtak a nyugati marxista alapokra, így Gramsci hegemonia-fogalmára,⁸ a jogot a hegemonikus tudat egyik megnyilvánulásaként értelmezve, illetve Lukács György és a frankfurti iskola eldologiasodásról szóló elemzésére.⁹

Szerződési szabadság és diszkriminációtilalom

A szolgáltatások terén érvényesülő diszkriminációtilalom korlátozza a szerződéskötés szabadságát, mert bizonyos szempontokat kizár a mérlegelés köréből. Ennek célja az, hogy a védett tulajdonsággal rendelkező személyek szerződési szabadságát növelje, másokkal azonos feltételek mellett biztosítsa. Vagyis a szolgáltatás nyújtója szempontjából szabadságkorlátozó, míg az

⁷ CHAYES, Abram – FISHER, William – HORWITZ, Morton – MICHELMANN, Frank – MINOW, Martha – NESSON, Charles – RAKOFF, Todd (é.n.): Critical Legal Studies Movement. *The Bridge* (Letöltve 2018. december 27-én a <https://cyber.harvard.edu/bridge/CriticalTheory/critical2.htm> webhelyről.)

⁸ A hegemonia Gramsci értelmezésében azt jelenti, hogy a „a lakosság nagy tömegei »önként« hagyják jóvá a társadalmi életnek az alapvető uralkodó csoport által megszabott irányát“. A hegemonikus funkció Gramsci értelmezésében a polgári társadalomhoz (a „magánjellegűnek“ mondott szervezetekhez) kötődött, míg a politikai társadalom vagy állam (és ehhez kapcsolódóan a jogrendszer) az ő értelmezésében egy erőszakszervezet, amely „»törvényesen« biztosítja »jövöhagyásukat« akár aktívan, akár passzívan *megtagadó* csoportok fegyelmét“. (GRAMSCI, Antonio (1970): *Filozófiai írások*. Kossuth Kiadó (ford. Rozsnyai Ervin), 281. o.)

⁹ LUKÁCS György (1971): *Történelem és osztálytudat*. Magvető, HORKHEIMER, Max – ADORNO, Theodor W. (2011): *A felvilágosodás dialektikája. Filozófiai töredékek*. Atlantisz

igénybevevő szempontjából gyakorlatilag növeli a szabadságot, mert igénybe vehet olyan szolgáltatásokat, amelyeket egyébként nem, vagy másokhoz képest drágábban nyújtanának neki. Ugyanakkor, mivel ez csupán azt jelenti, hogy a jogviszony létesítése szempontjából nem releváns személyes vonásokat nem lehet figyelembe venni, ahogy az egyenlő bánásmód követelményét megvalósító szabályok általában, ez sem teremt másokhoz képest előjogokat ezen személyek számára.

A paternalista szabadságkorlátozástól ezért el kell különíteni, hiszen nem az egyén önmagára káros cselekvését korlátozza, ugyanakkor a szerződési szabadság korlátozása körébe esik, és a beavatkozás okai egyértelműen morálisak. Jelenleg az Európai Unió tagállamaiban a társadalmi igazságosság egy olyan felfogása uralkodik, amely szerint egyes szolgáltatások nyújtásának megtagadása erkölcsileg nem elfogadható, sérti az emberi méltóságot, ezért a szolgáltatók szabadsága nem terjed ki arra, hogy ezeket a szempontokat figyelembe vegyék, a diszkrimináció tilalma korlátozza a partnerválasztás szabadságát.

A Kennedy-féle tipológia¹⁰ szerint az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítése a szerződési szabadság disztributív okokból való korlátozásának egy esete. Az érintettek szeretnének szerződést kötni, de általában nincs lehetőségük erre, a diszkriminációnak ebben a körben a tipikus következménye a szerződéskötés elmaradása, ritkábban az, hogy rosszabb feltételekkel köthetnek szerződést másoknál. Az első helyzetre a szerződéskötési kötelezettség előírása a megoldás, amely esetben, ha a felek a szerződést nem kötik meg, a bíróság a szerződést létrehozhatja és tartalmát megállapíthatja, amelyet azonban csak kivételes esetekben lehet alkalmazni, szerződéskötési kötelezettséget jogszabály írhat elő (Ptk. 6:71. §). A második helyzetre pedig az érintettek szempontjából az jelent megoldást, ha a diszkriminatív kikötést érvénytelennek tekintik (Ptk. 6:114. §).

A vizsgált esetekben a Ptk. terminológiája szerint fogyasztói szerződések megkötésére, illetve ennek elmaradására kerül sor. A Ptk. 8:1. §-a szerint fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy, míg vállalkozás a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy. Fogyasztói szerződés a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés.

A szerződéskötési kötelezettség eseteit jogszabály határozza meg. A Ptk. XIII. fejezetében szabályozza ezt a kérdést. A szerződéskötési kötelezettség eseteit a piacgazdasági viszonyok között kivételesnek tartják, ahogy a Ptk. Kommentár fogalmaz: „Piacgazdasági viszonyok között

¹⁰ KENNEDY, Duncan (1982) Distributive and Paternalist Motives in Contract and Tort Law, with Special Reference to Compulsory Terms and Unequal Bargaining Power. *Maryland Law Review*, 41. évf. 4. sz. 563–658. o.

szerződéskötési kötelezettség előírására mindenekelőtt azokon a területeken van szükség, amelyeken a gazdasági feltételek hiánya miatt nem jön létre a kereslet és kínálat kívánatos egyensúlya, és emiatt nem alakulhat ki egészséges verseny a gazdasági forgalom szereplői között.”¹¹ A hatékonysági érv mellett megjelennek disztributív indokok is, a kötelező felelősségbiztosítás eseteinél. A Ptk. 6:72. §-ában meghatározza a szerződési kötelezettség egy esetét: abban az esetben, ha az egyik fél a gazdasági erőfölényével visszaélve, indokolatlanul zárkózik el a szerződés létrehozásától vagy fenntartásától, a másik fél követelheti, hogy a bíróság hozza létre közöttük a szerződést. A piaci monopóliumhelyzeteken túl azonban úgy tűnik, nem számíthatnak ilyen védelemre a panaszosok. Ahogy Menyhárd Attila tanulmányában kifejtette, a piaci kirekesztés esetein kívül, vagyis, ha a diszkrimináció áldozatai máshonnan is beszerezhetik az adott árut vagy máshol is igénybe tudják venni az adott szolgáltatást, nincs is különösebb értelme annak, hogy szerződéskötési kötelezettséget írjon elő a jog. „Ha a sérelmet szenvedett személy más megoldást is választhat (mert nem monopóliumhelyzetről, hanem piaci helyzetről van szó), akkor várhatóan nem azzal a személlyel köt szerződést, aki vele szemben a szerződéskötését már egyszer megtagadta, így együttműködési készséget tőle aligha várhat.”¹² Menyhárd elemzése szerint a szerződési szabadság diszkriminációtalalom miatti korlátozásának két olyan esete van, ahol a korlátozás a tradicionális jogintézményekkel megoldható. A fent említett piaci monopóliumra hivatkozó megoldás mellett a zártkörű és nyilvános ajánlattételre közötti különbségtételből vezethető le probléma nélkül a szerződési szabadság korlátozása: „Ez az érvelés abból indul ki, hogy ha [valaki] [...] nyilvánvalóan mindenki, ill. bárki számára ajánlja fel a szerződéskötés lehetőségét, akkor ő nem tehet különbséget a szerződéskötési szándékot elfogadó jogalanyok között.”¹³ Erre tekintettel az Ebktv. vonatkozó szabályainak kiegészítése indokolt, a szabályozás céljának megfelelően a szerződéskötési kötelezettség előírása az Ebktv. 5. § a) és b) pontja alá tartozó esetekben.

Menyhárd szerint ezeken az eseteken túl csak akkor indokolható a szerződési szabadság korlátozása a diszkrimináció tilalmára hivatkozással, ha az az érintettek piaci kirekesztődésével jár, vagyis, ha máshonnan nem tudják beszerezni az adott árut vagy szolgáltatást. Menyhárd érvelésében azonban megjelenik a piaci beavatkozások veszélyeire való figyelmeztetés: „a magánjog kétszemélyes viszonyokra modellezett szabályainak alkalmazásával a társadalmi célok kifejezhetőek és érvényre

¹¹ VÉKÁS Lajos – GÁRDOS Péter (szerk.) (2014) *Kommentár a Polgári törvénykönyvről szóló 2013.évi V. törvényhez*. Wolters Kluwer

¹² MENYHÁRD Attila (2006) Diszkrimináció-tilalom és polgári jog. *Polgári Jogi Kodifikáció*. 3. szám, 14. o.

¹³ MENYHÁRD Attila (2006) Diszkrimináció-tilalom és polgári jog. *Polgári Jogi Kodifikáció*. 3. szám, 11. o.

juttathatók, de a hosszú távú hatások már nem koordinálhatóak és a költségek nem telepíthetők.”¹⁴ Ez a kritika arra hívja fel a figyelmet, hogy a diszkrimináció felszámolása összetett társadalmi és jogi kérdés, és csak a helyzet komplexitását figyelembe vevő megoldások számíthatnak sikerre. Ugyanakkor, tekintetbe véve a kérdés jelentőségét semmiképpen sem jó megoldás az, ha tartózkodunk a beavatkozástól.

Ami a piaci kirekesztődés tesztjét illeti, bár elegáns megoldást kínál a helyzetre, tartalmaz olyan elemeket, amelyeket a szerző nem dolgoz ki. Mit jelent az, hogy az érintett máshol is be tudja szerezni az árut vagy szolgáltatást? Menyhárd példájában ha az egyik boltban megtagadják a kiszolgálást, de átmehetünk a mellette levő másikba, nem valósul meg piaci kirekesztődés. Ha az áru vagy szolgáltatás minősége és ára hasonló, tehetnénk hozzá. Mekkora eltérés esetén beszélhetünk piaci kirekesztődésről? Ha a diszkriminált személynek nem okoz gondot a magasabb ár, vagy a rosszabb minőség, a kisebb választék, akkor sem valósul meg a piaci kirekesztődés? Mennyi kényelmetlenséget, utazást, időráfordítást várunk el a panaszosoktól? És legfőképpen: miért várjuk el, hogy ezeket a költségeket a panaszos viselje, aki már eleve egy olyan csoport tagja, amely számos gazdasági és kulturális igazságtalanságot szenved el, miért nem telepítjük ezeket a költségeket a diszkriminatív módon viselkedő szolgáltatóra?

Emellett a piaci kirekesztődés tesztje az elkülönített de egyenlő elv évszázados megoldásának egy változata, amelynek alkalmazása ellen hasonló érvek hozhatóak fel, mint amelyeket az Egyesült Államok Legfelsőbb Bírósága a Brown ügyben felhozott 1954-ben. Az elkülönített sohasem egyenlő. Egy olyan társadalomban, mint a miénk is, amelyet a csoportok közötti hierarchia és elnyomás jellemez, amelyben a csoportközi viszonyok hatalomtelítettek, magában hordozza az egyik csoport alacsonyabb rendűségének kifejezését, megalázásukat. A jog nem legitimálhatja ezeket a helyzeteket arra hivatkozva, hogy nehéz olyan szabályozást alkotni, amely jó megoldást jelentene. A probléma nem egyszerűsíthető le egy piaci kérdésre, azzal együtt, hogy a piaci kérdés megválaszolása is bonyolult, ahogyan a fenti dilemmákkal igyekeztem megmutatni.

A diszkriminatív szerződési feltétel jogszabályba ütköző, hiszen mind a Ptk., mind külön jogszabályok rögzítik a hátrányos megkülönböztetés tilalmát, illetve az egyenlő bánásmód követelményét. A jogszabályba ütköző szerződések a Ptk. főszabálya szerint semmisek, ha azokhoz jogszabály más jogkövetkezményt nem fűz. Annak megítélésében, hogy a teljes szerződés érvénytelen-e vagy csak a diszkriminatív kikötés, a részleges semmisség szabályai irányadóak (Ptk. 6:114. §). Ha a fogyasztói szerződés diszkriminatív kikötést tartalmaz, a részleges érvénytelenség

¹⁴ MENYHÁRD Attila (2006) Diszkrimináció-tilalom és polgári jog. *Polgári Jogi Kodifikáció*. 3. szám, 13. o.

megállapítására kerülhet sor, a Ptk. 6:114. §-ának megfelelően, amely kimondja, hogy ha az érvénytelenségi ok a szerződés meghatározott részét érinti, az érvénytelenség jogkövetkezményeit a szerződésnek erre a részére kell alkalmazni. A 6:114. § (2) bekezdésének szerint a fogyasztói szerződések esetében a részbeni érvénytelenség miatt az egész szerződés akkor dől meg, ha a szerződés az érvénytelen rész nélkül nem teljesíthető.

Ha a szerződési feltételek védett tulajdonság alapján tesznek különbséget a fogyasztói csoportok között, vizsgálni kell az Ebktv. alapján azt, hogy valóban diszkriminatív-e ez a kikötés, vagyis hogy lehetőség van-e kimentésre. Az Ebktv. által meghatározott általános, az alapjog-korlátozás esetein kívül érvényesülő kimentési ok annak bizonyítása, hogy a megkülönböztetésnek tárgyilagos mérlegelés szerint az adott jogviszonnyal összefüggő, ésszerű oka volt (Ebktv. 7. § (2) bek. b) pont). Az ésszerű okra hivatkozás lehetősége nagyon tág értelmezési teret nyit meg a jogalkalmazók előtt, a törvény egyik leggyengébb pontja. Ez ezen a területen is megmutatkozik. A fogyasztói csoportok közötti különbségekre vonatkozó sztereotípiák is torzíthatják, mit fogadnak el ésszerű oknak egyes esetekben a jogalkalmazók. Emellett nagy vitákat váltanak ki azok az esetek, amelyekben statisztikailag igazolható különbségek vannak.¹⁵ A dolgozatomban vizsgált két esetkörben, vagyis a romák kiszolgáltatásának megtagadásával és az akadálymentesítéssel kapcsolatos ügyekben főként az utóbbival kapcsolatban vetődik fel az, hogy ésszerű oka-e az akadálymentesítés elmulasztásának az, hogy költséges lenne. Nyilvánvaló, hogy ha a hatóság és a bíróságok elfogadják az erre való hivatkozást, az hosszú távon lehetetlenné teszi a megkülönböztetés felszámolását ezen a területen. Viszont ha az adott esetben valóban jelentős, igazolható költségeket nem fogadjuk el ésszerű oknak, hogyan indokolhatjuk meg ezt következetesen? Az ésszerű okra vonatkozó kimentés tartalmatlan gumiszabállyá válik, amelynek az adott esetben való jogalkalmazói értelmezése teljesen bizonytalan. Célszerű lenne az általános kimentési okot pontosabban meghatározni az Ebktv.-ben.

Az Egyenlő Bánásmód Hatóság

Az Egyenlő Bánásmód Hatóságot 2004-ben hozták létre, 2005. február 1-jén kezdte meg a működését. A dátum árulkodó: a Hatóság létrehozása, ahogy az antidiszkriminációs kódex elfogadása is, Magyarország EU-csatlakozásához, az antidiszkriminációs irányelvek átültetéséhez kapcsolódott. A faji egyenlőségi irányelv 13. cikke előírja, hogy a tagállamoknak ki kell jelölniük egy szervet, amelynek „feladata annak ösztönzése, hogy a személyek faji vagy etnikai származáson

¹⁵ Egyes esetekben a törvény maga tiltja az ilyen különbségek figyelembe vételét, így pl. uniszex biztosítási díjak alkalmazását írja elő az Ebktv. 30/A. §-a.

alapuló megkülönböztetés nélküli egyenlő bánásmódja megvalósuljon”. Ami ezen testületek hatáskörét illeti, az irányelvnek való megfeleléshez nem szükséges önálló szerv létrehozása, viszont mindenképpen biztosítani kell azt, hogy a faji megkülönböztetés elleni küzdelem előmozdításáért felelős nemzeti testület független vizsgálatokat (kutatásokat) folytathasson le, és függetlenséget élvezzen jelentései és javaslatai megfogalmazása során, valamint önállóan nyújthasson segítséget a rasszizmus áldozatainak panaszai érvényesítése körében. A foglalkoztatási keretirányelv nem tartalmaz hasonló rendelkezést, de az árukhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáféréstől szóló irányelv 12. cikke igen, ennek a rendelkezésnek az átültetésére 2007. december 21-ig volt lehetőségük a tagállamoknak.

Az irányelveknek való megfelelés miatt tehát Európa-szerte létre kellett hozni az egyenlő bánásmód előmozdítását szolgáló szerveket (*equality bodies*). Természetesen számos tagállamban már léteztek emberi jogi jogvédő szervek, így ezek hatáskörének módosításával, az irányelvekben megfogalmazott elvárásokhoz való igazításával is megfelelhettek ezek a tagállamok az implementációs követelményeknek.

E rendelkezések nyomán a tagállamoknak meglehetősen nagy mozgásterük maradt a létrehozandó szervek közjogi jogállásának és hatásköreinek meghatározásában, így egy sokszínű intézményi hálózat jött létre. Ezeknek a szervezeteknek az európai hálózata lehetővé teszi a folyamatos együttműködést, tapasztalatcserét és összehasonlító kutatások elvégzését. A egyenlő bánásmód előmozdítását szolgáló szervezetek európai hálózata az Equinet, amely keretet ad a testületek közötti kommunikációnak, képzéseket és kutatásokat szervez.¹⁶

A különböző tagállamokban, a fentieknek megfelelően, változatos formában és hatáskörrel működnek ezek a testületek. A legtöbb tagállam túlteljesítette a faji egyenlőségi irányelv által támasztott követelményeket, és olyan testületet hozott létre, amely nem kizárólag a rasszizmus áldozataival, hanem más kisebbségi csoportok ellen elkövetett diszkriminációs ügyekkel is foglalkozik.¹⁷ Bár vannak előnyei ennek a megoldásnak, de problémákat is felvet. A legtöbb európai egyenlő bánásmód előmozdításáért felelős intézmény többé-kevésbé szenved attól, hogy a finanszírozás és a dolgozók létszáma és felkészültsége nem áll arányban a feladatok mennyiségével

¹⁶ Lásd <http://www.equineteurope.org/-About-us->

¹⁷ 11 olyan intézmény van, amelynek hatásköre nem terjed ki legalább hat, az irányelvekben megjelölt védett tulajdonságra (faji vagy etnikai származás, nem, vallás, meggyőződés, fogyatékoság, életkor, szexuális irányultság), ez az egyenlő bánásmód előmozdításáért felelős szervezet kb. ötöde. CHOPIN, Isabelle – GERMAINE, Catharina (2016) *A comparative analysis of non-discrimination law in Europe 2016. The 28 EU Member States, the Former Yugoslav Republic of Macedonia, Iceland, Liechtenstein, Montenegro, Norway, Serbia and Turkey compared*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 113. o.

és sokszínűségével.¹⁸ Ennek az egyik lehetséges következménye, hogy a szervezet vagy nem tudja tartani a számára előírt eljárási határidőket. Ezzel elvész az ezen intézmények által nyújtott segítség egyik fő előnye a hosszadalmas bírósági eljárásokhoz képest. A legtöbb intézmény ezért ebben az esetben tudatosan vagy kevésbé reflektáltan súlyozni kezd a különböző védett tulajdonságok miatti eljárások között, ami oda vezet, hogy a jogvédelem szintje eltérő lesz a különböző csoportokhoz tartozó embereket érő hasonló sérelmek esetén, ami maga is diszkriminatív.

Jelenleg 46 ilyen testület működik Európa 34 országában (az EU tagállamok mellett az egyéb EGT tagállamok közül Norvégia és Izland, illetve egyes tagjelölt országok, így Albánia, Montenegró és Szerbia is létrehozta már az irányelvekben foglalt feladatokat ellátó szerveket). A magyar hatóság hatásköre kivételesen tág, az Ebktv. 8. §-ában megjelölt 19 védett tulajdonságon túl bármely más helyzetre, egyéni jellemzőre kiterjedhet, mivel a lista nem zárt. A hatóság és a bíróságok folyamatosan, dinamikusan, az adott ügy kontextusának és a társadalomban érzékelt változásoknak megfelelően bővíthetik a védett tulajdonságok körét. A legtöbb országban, ahol működik az egyenlő bánásmód követelményének előmozdításáért felelős szerv, a hatásköre által lefedett védett tulajdonságok köre jóval szűkebb, és nemzetközi szerződés vagy törvény bővítheti, vagyis az adott szerv által nem terjeszthető ki a védett tulajdonságok köre.¹⁹ Ilyen széles hatáskör mellett a fent említett gondok (a megfelelő finanszírozás és személyzet hiánya) különösen égetővé válhatnak.

Az egyenlő bánásmód előmozdításáért felelős szervezeteknek két fő típusa van, a bíróság-jellegű (*tribunal-type*) és a támogató jellegű (*promotion-type*) szervek. Az előbbi típusba tartozó szervek hatásköre diszkrimináció miatti panaszok nyomán vizsgálatok lefolytatására és az ügyek eldöntésére terjednek ki, míg a támogató jellegű intézmények jogi tanácsadással és képvisellel segítik a diszkrimináció áldozatait abban, hogy ügyüket sikerrel vigyék a megfelelő fórum elé és ott jogi elégtételt kapjanak az egyenlő bánásmód követelményének megsértése miatt. A támogató típusú szervek feladatkörének hangsúlyos eleme a kötelezettek, így a munkáltatók és szolgáltatók segítése az egyenlő bánásmód követelményének megtartásában, kutatások lefolytatása,

¹⁸ AMMER, Margit – CROWLEY, Niall – LIEGL, Barbara – HOLZLEITHNER, Elisabeth – WLADASCH, Katrin – YESILKAGIT, Kutsal (2010) *Study on Equality Bodies set up under Directives 2000/43/EC, 2004/113/EC and 2006/54/EC*. Human European Consultancy – Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights, 77. o.

¹⁹ Magyarország mellett még Montenegróban, Romániában, Szlovákiában és Szlovéniában van hasonló szabályozás, Cipruson, Lengyelországban és Lettországban pedig nincs meghatározva, hogy az egyenlő bánásmód előmozdításáért felelős intézmény milyen védett tulajdonságokkal rendelkező személyek egyenlő bánásmódhoz fűződő jogának megsértése esetén járhat el, ez tág értelmezési teret hagy ezeknek a szervezeteknek. CHOPIN, Isabelle – GERMAINE, Catharina (2016) *A comparative analysis of non-discrimination law in Europe 2016. The 28 EU Member States, the Former Yugoslav Republic of Macedonia, Iceland, Liechtenstein, Montenegro, Norway, Serbia and Turkey compared*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 108-112. o.

érzékenyítés, általános és csoport- vagy ügyspecifikus kampányok szervezése, amivel igyekeznek felhívni a figyelmet az egyenlő bánásmód követelményének fontosságára, a diszkrimináció elterjedtségére.²⁰

A magyar szabályozás nem választott a két modell között, az Egyenlő Bánásmód Hatóság, meglehetősen rendhagyó módon, a törvényi szabályozás szerint mindkét típusú szervre jellemző hatáskörökkel rendelkezik, az Ebktv. 14. § (1) bekezdése, illetve 18. § (1) bekezdése alapján. Azzal együtt, hogy a hatóság hatásköre által lefedett védett tulajdonságok köre európai összehasonlításban is rendkívül széles, a hatáskörnek ez a nagyvonalú meghúzása újabb lehetőségeket, de gondokat is rejt magában. Ebben az esetben azonban már nem csak mennyiségi probléma vetődhet fel, hanem az is, hogy a hatáskörök gyakorlása szerepkonfliktust eredményez a szervnél. Az egyértelmű, hogy a bíróság- és a támogató típusú szervek egészen eltérő profilt kell, hogy kialakítsanak a panaszosok, áldozatok felé.

Az első esetben pártatlanul, elfogulatlanul és alaposan meg kell, hogy vizsgáljanak minden ügyet, mielőtt döntést hoznak. A támogató típusú szervek esetében pedig arra van szükség, hogy egyértelműen a panaszosok, a feltételezett áldozatok pártján álljon az intézmény, és az ügyek előzetes szűrése a lehető legkevésbé legyen szigorú, minél több ügyet juttasson el az illetékes döntési fórum elé, minél több ügyet tegyen láthatóvá, proaktív módon járjon el az ügyek felkutatásában. Emellett a nyilvánvaló különbség mellett a bíróság-típusú és a támogató típusú intézmények viszonya a bíróságokhoz, más állami szervekhez, betagolódásuk a közjogi rendszerbe jogi és szervezetszociológiai értelemben is teljesen más. A támogató típusú szervek nem konkurálnak a bíróságokkal, hanem legfőképpen azoknak „szállítanak“ ügyeket. Végül, míg a bíróság-típusú szervek elsősorban a joggyakorlatukkal informálják az egyenlő bánásmód megtartására kötelezett közintézményeket, munkáltatókat, szolgáltatókat, és a magánszféra más szereplőit arról, mit tehetnek annak érdekében, hogy jogszerűen járjanak el, a támogató típusú intézmények puhább és közvetlenebb eszközökkel közelíthetnek a kötelezettek felé.

A hatáskörök bősége természetesen alapvetően pozitív vonása a magyar szabályozásnak, és a magyar hatóság széles hatásköreinek összebékítése is bizonyára lehetséges lenne, amennyiben elegendő anyagi forrás és megfelelő létszámú és változatos képzettségű személyzet áll

²⁰ AMMER, Margit – CROWLEY, Niall – LIEGL, Barbara – HOLZLEITHNER, Elisabeth – WLADASCH, Katrin – YESILKAGIT, Kutsal (2010) *Study on Equality Bodies set up under Directives 2000/43/EC, 2004/113/EC and 2006/54/EC*. Human European Consultancy – Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights, 8. o., illetve CHOPIN, Isabelle – GERMAINE, Catharina (2016) *A comparative analysis of non-discrimination law in Europe 2016. The 28 EU Member States, the Former Yugoslav Republic of Macedonia, Iceland, Liechtenstein, Montenegro, Norway, Serbia and Turkey compared*. Luxembourg: Publications Office of the European Union, 108-114. o.

rendelkezésre. Az EBH azonban nem rendelkezik elég erőforrással ahhoz, hogy kitöltse a jogszabály által számára megnyitott teret, ennek következtében működésének kezdetétől tartózkodik a támogató típusú intézményekre jellemző tanácsadó szereptől, főképp a képvisellettől, és a bíróság-típusú funkciók ellátására koncentrálna. A hivatalbóli eljárás lehetősége a közszféra kötelezettjeinek egy szűk körébe tartozó szervezetekkel szemben²¹ szintén nyitva állna, ám – vélhetően szintén erőforrások híján – a hatóság hivatalból nem folytat le sem egyedi, sem átfogó vizsgálatokat, a közzétett ügyekben,²² és beszámolóiban²³ kizárólag kérelemre indult eljárások szerepelnek, vagyis a hatóság inkább reaktív, mint kezdeményező szerepben van.

Ez az „önkorlátozás“ bár racionális, sőt, tekintettel arra, hogy a jogalkotó által meghatározott feladatkörök nincsenek összhangban az általa biztosított forrásokkal, szükségszerű, mégis jogszerűtlen, tekintettel arra, hogy a hatósági jogkörök gyakorlása a hatáskörrel felruházott szerv kötelessége. Ez egyáltalán nem egyedülálló az egyenlő bánásmód előmozdításáért felelős intézmények körében Európában. Egy 2010-ben publikált jelentés szerint legtöbb intézmény forráshiánnyal küzd, legalábbis a saját percepciója szerint, de vannak szélsőséges esetek, amelyekben külső szemlélő számára is nyilvánvaló, hogy az erőforrások nincsenek összhangban a feladatokkal.²⁴ Az EBH esetében azonban, ahogy látható, nem csak erről van szó: a jogalkotó a bíróság- és a támogató típusú szervek jellegzetes hatásköreivel is felruházta, ami a szabályozásba kódolt szerepkonfliktus. Ennek feloldása természetesen a jogalkotó feladata – lett volna. A működés

²¹ A magyar állam, helyi és nemzetiségi önkormányzatok, ezek szervei, hatósági jogkört gyakorló szervezetek, Magyar Honvédség és a rendvédelmi szervek (Ebkvt. 15. § (5) bek.)

²² Egyenlő Bánásmód Hatóság: Jogesetek. Elérhető a <http://www.egyenlobanasmod.hu/hu/jogesetek> webhelyen.

²³ Egyenlő Bánásmód Hatóság: Éves tájékoztatók. Elérhetőek a <http://www.egyenlobanasmod.hu/hu/eves-tajekoztato> webhelyen.

²⁴ A szlovén intézmény állománya egy köztisztviselőből, míg az észt, lett, luxembourgi szervé egyaránt két főből állt 2010-ben. A jelentés Magyarországot a kevésbé szélsőséges példák között említi, mondván: „az Egyenlő Bánásmód Hatóság forrásai nem elégségesek ahhoz, hogy az egyedi ügyekben lefolytatott vizsgálatokon kívül bármely más tevékenységet végezzen.“ (AMMER, Margit – CROWLEY, Niall – LIEGL, Barbara – HOLZLEITHNER, Elisabeth – WLADASCH, Katrin – YESILKAGIT, Kutsal (2010) *Study on Equality Bodies set up under Directives 2000/43/EC, 2004/113/EC and 2006/54/EC*. Human European Consultancy – Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights, 124. o.) Ugyanakkor ez már 2010-ben sem volt teljesen igaz: a Hatóság a magyar költségvetésből kapott forrásokból valóban csak az egyedi ügyek kivizsgálást tudta elvégezni azoknak a panaszosoknak az ügyében, akik hozzá fordultak, ám uniós forrásból (TÁMOP–5.5.5/08/1 A diszkrimináció elleni küzdelem – a társadalmi szemléletformálás és a hatósági munka erősítése című program) 2009 és 2014 között jelentősen bővítette a tevékenységi körét: kutatásokat végzett, kiépítette a megyei referensek hálózatát, a hatóság munkatársai képzéseket tartottak és a hatóság kommunikációja, láthatósága is javult. (Egyenlő Bánásmód Hatóság: TÁMOP projekt. A projekt anyagai elérhetőek a http://www.egyenlobanasmod.hu/hu/tamop_projekt webhelyen.)

eddig tapasztalatai alapján most sem lenne haszontalan az EBH szerepének újragondolása a magyar jogrendszerben. Emellett a relatíve szűkös forrásokkal jobban gazdálkodhatna maga a Hatóság is, ha egy világos és transzparens stratégia mentén járna el.²⁵ Annak tisztázásán túl, hogy valóban egy bíróság-típusú szervre van-e szükség a magyar jogrendszerben, vagy inkább egy olyanra, amely hatékonyan segíti az áldozatokat az alapjogaik bíróságok előtti érvényesítésében, az is fontos kérdés, hogyan tud a Hatóság minden, a feladatköre által lefedett védett tulajdonsággal kapcsolatos, nagyon különböző sérülékeny helyzetű csoportokba tartozó panaszosokat érő diszkriminációt azonos, magas szakmai színvonalon kezelni.

Az EBH gyakorlatának alakulása²⁶

A hatósághoz érkező panaszok száma az első években, 2005 és 2007 között stabilan emelkedett, majd évente 1000-1500 körül ingadozott. Ez a viszonylag magas szám 2014-ben 800 körülire csökkent, ám 2017-ben ismét emelkedett. A 2012-es évben a közzétett beszámoló szerint kiemelkedően sok megkeresés érkezett, ám ennek oka nem derül ki. Összességében a beadványok száma enyhén emelkedik a vizsgált időszakban. Az adatok megítélése során figyelemmel kell lennünk arra, hogy az EBH egy új intézmény, amelynek ismertsége a vizsgált időszakban épült ki. A Hatóság által 2010-ben és 2013-ban végzett reprezentatív kérdőíves felmérések alapján az intézmény ismertsége jelentősen nőtt 2010 és 2013 között. „2010 őszen a felnőtt korú magyar lakosságban tíz emberből három olyan volt, aki hallott már az Egyenlő Bánásmód Hatóság (EBH) létezéséről. Két és fél évvel később, 2013 tavaszán arányuk 46 százalékra emelkedett, ami igen

²⁵ A stratégiaalkotás fontosságát az FRA nemzeti emberi jogi intézményekről szóló, 2010-es jelentése is kiemelte: „Azért, hogy a lehető leghatékonyabban használják fel erőforrásaikat, a NEJI-k gyakran stratégiai terveket alkotnak, amelyek mentén az emberi jogok olyan területére összpontosíthatják munkájukat, amelyeket addig nem kellő mértékben vettek figyelembe vagy nem megfelelően jutattak érvényre.“ GYÖRI Gábor (ford.) (2010) Nemzeti emberi jogi intézmények az Európai Unió tagállamaiban. Az Európai Unió -Alapjogi Ügynöksége jelentésének összefoglalója. *Fundamentum*, 14. évf., 2. szám, 114. o. illetve lásd AMMER, Margit – CROWLEY, Niall – LIEGL, Barbara – HOLZLEITHNER, Elisabeth – WLADASCH, Katrin – YESILKAGIT, Kutsal (2010) *Study on Equality Bodies set up under Directives 2000/43/EC, 2004/113/EC and 2006/54/EC*. Human European Consultancy – Ludwig Boltzmann Institute of Human Rights, 70. o.

²⁶ A hatóság gyakorlatát az általa közzétett beszámolók alapján tekintem át, amelyek megtalálhatóak az EBH honlapján (<http://www.egyenlobanasmod.hu/hu/eves-tajekoztato>). A hatóság honlapja egyébként is informatív, és sokat fejlődött az elmúlt években, ugyanakkor a közzétett statisztikai adatok nem következetesek és néhol egymásnak is ellentmondanak, aminek az oka nem derül ki a beszámolókból. Az adatgyűjtésben jelentkező hiányok ebből fakadnak.

jelentős változásnak tekinthető.”²⁷ A növekedés jelentős, de épp azokat, akik a legsérülékenyebbek, kevésbé éri el, az EBH ismertsége elsősorban a fővárosi, fiatal felnőtt, magasan iskolázott válaszadók körében nőtt a leginkább. A kis településen élők, idősebbek, alacsonyabb végzettségűek körében az intézmény ismertsége nőtt ugyan, de nem ilyen mértékben.

Az intézmény alacsony ismertsége is akadályozhatja, hogy a diszkriminációs ügyekben eljárást kezdeményezzenek a panaszosok, de ennek a döntésnek számos más tényezője is van.²⁸ Ami az intézmény működésében rejlő okokat jelenti, a hatóság a hozzá érkező panaszok jelentős részével nem foglalkozik érdemben. A tájékoztatással, áttétellel, érdemi vizsgálat nélküli elutasítással zárult ügyek aránya évről évre magas marad. A közzétett adatok szerint a 2005-2011 közötti időszakban 40% körül volt azoknak az ügyeknek a száma, amelyekben a hatóság tájékoztatással zárta le az ügyet, 2013 és 2017 között ez az arány 70% körülire nőtt. Ez nagyon jelentős emelkedés. A rendelkezésre álló kutatási adatok alapján a hatóság és a jogszabályi háttér ismertsége nőtt 2010 és 2013 között, és bár a későbbi évekről nem készültek hasonló felmérések, a hatóság beszámolóí is azt sugallják, hogy évről évre a tudatosság növekedését tapasztalták a kezdeti időszakban. A későbbi években a hatóság a beszámolóiban a statisztikai adatok közzétételére szorítkozik, nem elemzi az azok alakulásával kapcsolatos tapasztalatokat, benyomásokat, és a fent említett kutatáson túl további felmérések sem készültek ebben a témában. Lehetséges, hogy ez a trend megtorpant, de a megalapozatlan panaszok arányának növekedését úgy is értelmezhetjük, hogy a hatóság szűrő szerepe erősödött, és ezt a panaszosok is érzékelik. Ezt támasztja alá az is, hogy időközben a beérkezett panaszok száma is jelentősen csökkent.

A hatóság működésének első 12 évében a jogsértést megállapító döntések száma viszonylag egyenletesen évi 30 körül mozog, amire 100 körüli érdemi elutasító döntés jut. Az EBH általi szűrésnek ez a második jelentős lépcsője. Ha ezt összevetjük a beérkező panaszok számával, és azokkal az adatokkal, hogy az EBH milyen kevés panaszt fogad be eleve, az tovább erősíti a fent vázolt képet arról, hogy a hatóság erőteljesen szűri a beérkező panaszokat, és ez a gyakorlata összességében elbátortalanító lehet a panaszosok számára, csökkentheti az intézménybe vetett bizalmat. Az eljárást megszüntető döntések magas száma is alátámasztja ezt, mivel erre a panaszos inaktivitása miatt kerül sor, vagy mert kifejezetten ezt kéri. Mindkét eset arra utal, hogy a panaszos

²⁷ NEMÉNYI Mária – FERENCZ Zoltán – LAKI Ildikó – SÁGVÁRI Bence – TAKÁCS Judit – TARDOS Katalin –TIBORI Tímea (2013) *Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosság növekedésének elemzése 2010–2013 között – fókuszban a nők, a romák, a fogyatékos és az LMBT-emberek, Egyenlő Bánásmód Hatóság TÁMOP-5.5.5/08/1 projekt.* Egyenlő Bánásmód Hatóság (Letöltve 2019. január 8-án a http://egyenlobanasmod.hu/sites/default/files/kiadvany/EBH_7_kiadvany_Final_20130619.pdf webhelyről.), 70. o.

²⁸ Ehhez lásd a jogérvényesüléssel kapcsolatos 5. fejezetet (Képes-e a jog megváltoztatni a társadalmat?).

időközben vagy arra jutott, hogy nem remélhet érdemi segítséget az eljárástól, és/vagy másképpen oldotta meg az ügyet. Bár ezekben az esetekben könnyen elképzelhető, hogy a hatóság bevonása hozzájárult ahhoz, hogy a felek közötti viszony az eljáráson kívül a panaszos számára megnyugtatóan rendeződjön, a megszüntetett eljárások magas száma is inkább a hatóság működésének zavarát mutatja. A beérkező panaszok nagy része eleve megalapozatlan minősül. A megindított eljárások és az elutasító döntések számának összevetése azt mutatja, hogy az EBH, intézményi céljának megfelelően, igyekszik minden olyan ügyet kivizsgálni, amelyben benne rejlik a diszkrimináció lehetősége. Az, hogy ezzel együtt ilyen kevés megállapító döntés születik, a jogtudatosság alacsony fokát mutatja.

Az egyezségeknél a megállapító döntésekhez képest viszonylag magas száma kétarcú adat. A hatóság értelmezésében az egyezségkötés talán a legsikeresebb lezárása az ügynek, hiszen az ügyfelek a hatóság közreműködésével olyan megoldást találtak, amely mindkettőjük számára kielégítő, az eljárás alá vont fél olyan vállalásokat tett, amelyek a panaszos számára elfogadható megoldást jelentenek. Figyelembe véve azt is, hogy a hatóság jogsértést megállapító döntéseinek végrehajtása adott esetben milyen nehézkes, sőt, szinte lehetetlen, hiszen a hatóság nem rendelkezik eszközökkel a döntései végrehajtásának monitorozására és kikényszerítésére, az eljárás alá vont önkéntes kötelezettségvállalása talán az elérhető legjobb garanciája annak, hogy az ügyben érdemi változás történjen. Az egyezségkötés a panaszos döntése is, ami hatékonyabb lehet a konfliktus feloldásában, meghagyja a panaszos rendelkezési jogát az őt érintő ügyben.

Ugyanakkor a felek közötti viszony ezekben az ügyekben általában erősen hierarchikus, értve ez alatt akár a felek konkrét viszonyát is, de főleg a tágabb társadalmi kontextust, amelyet a korábban kifejtettek szerint patriarchális, rasszista rendként írhatunk le, amelyben a kisebbségi csoportok privilegizált többség általi elnyomása továbbra is meghatározó. Egy ilyen helyzetben az egyezségkötés lehetősége, és főleg az, hogy a hatóság kifejezetten törekszik az egyezség létrehozására, tovább gyengíti a panaszosok pozícióját, mind az eljárásban, mind az elérhető eredmények tekintetében. A panaszosokban az a benyomás alakulhat ki, hogy a hatóság bagatellizálja az őket ért sérelmet, és nem nyújt hatékony védelmet, amikor egyezkedésre buzdítja őket a sérelem okozójával. Ezért nehéz általánosságban megmondani, hogy az egyezségkötés jó vagy rossz eszköz-e a diszkrimináció visszaszorításában. Azt lehet hozzáfűzni ehhez, hogy azokban az ügyekben, ahol a panaszos és az eljárás alá vont hatalmi pozíciója kiegyenlített, érdemes lehet ehhez az eszközhöz folyamodni, mivel ekkor érvényesülnek a fent leírt előnyök. A hatóság elé

kerülő ügyek közül ez leginkább akkor igaz, ha, a galanteri tipológiát felidézve,²⁹ rutinos játékosok állnak szemben egymással, vagyis tipikusan azokban az ügyekben, amelyek közérdekű igényérvényesítés alapján indultak, vagy ahol mindkét fél „kocajátékos”, és a társadalmi státuszuk egymáshoz közeli.

Az EBH gyakorlatának elemzése összességében azt mutatja, hogy a specializált jogvédő intézményi funkciójának kiteljesítéséhez szükséges lenne az, hogy növelje az ismertségét a legkiszolgáltatottabb helyzetű csoportok körében is, és az eddigiekhez hasonlóan, tudatosan törekednie kellene arra, hogy csökkentse az eljárásában jelenlévő kettős szűrést, amelynek eredményeképpen a hatósághoz beérkezett panaszok kb. 3%-a vezetett jogsértést megállapító döntéshez az elmúlt években.

Az Egyenlő Bánásmód Hatóság szolgáltatásnyújtással kapcsolatos diszkriminációval foglalkozó döntéseit 2005 és 2017 között vizsgálom. A Hatóság működésének kezdete óta a honlapján anonimizáltan közzéteszi azokat az ügyeket, amelyeket jelentősnek ítélt.³⁰ Ennek az egyik célja, hogy informálja a Hatóság alakuló joggyakorlatáról az érintetteket, de ez a válogatás nem csak a az áldozatoknak, lehetséges panaszosoknak szólhat, hanem a kötelezetteknek, laikus érdeklődőknek, a médiának, és a szakmai közönségnek is. Az EBH az elmúlt bő egy évtizedes működése alatt folyamatosan alakítja a profilját, keresi a helyét a magyar emberi jogi színtéren, és ebben fontos szerepe van a közzétett jogesetek által kialakított képnek.

Az árukhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáféréssel foglalkozó, közzétett döntések száma az első években meredeken emelkedett, 2010 óta pedig egy jóval alacsonyabb szinten állapodott meg, bár 2017-ben csak összesen 10 jogesetet tett közzé a Hatóság. A 2008-as és 2009-es, kiugróan magas számokat részben az magyarázza, hogy ebben az évben egy látássérült személyek érdekeit képviselő civil szervezet több gyógyszergyártó cég ellen is eljárást kezdeményezett azért, mert a gyártó által forgalomba hozott gyógyszerek tájékoztatóinak példányait kérésük ellenére nem küldték meg nekik a megfelelő példányszámban és formátumban. Az egyesület közérdekű igényérvényesítés körében több gyártó ellen is fellépett, a közzétett jogesetekben összesen 11 ilyen ügy szerepel (2008-2009), 2008-ban három ehhez az ügycsoportoz tartozó, diszkriminációt megállapító döntés, négy egyezség és egy a kérelmet elutasító döntés, 2009-ben pedig egy

²⁹ Marc Galanter (1974) Why the "Haves" Come out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change. *Law & Society Review*, 9. évf., 1. szám, Litigation and Dispute Processing: Part One (Autumn, 1974), 95–160. o.

³⁰ A jogesetek itt találhatóak meg: <http://www.egyenlobanasmod.hu/hu/jogesetek>

jogsértést megállapító, egy a kérelmet elutasító, és egy az eljárást megszüntető döntés szerepel a közzétett jogesetek között. Összesen 19 ilyen ügy indult az EBH előtt.³¹

Emellett a közzétett esetek számának csökkenését az is indokolhatja, hogy az EBH joggyakorlatában nem merülnek fel olyan ügyek, amelyek közzétételre érdemesek. Ennek a megítéléséhez érdemes figyelembe venni a Hatóság ügyterhének alakulását is az elmúlt években.

A közzétett ügyek számának alakulása azt mutatja, hogy a hatóság gyakorlata stabilizálódott ezen a téren az elmúlt években, kevesebb olyan döntés születik, amit az EBH közzétételre érdemesnek ítél. Emellett látható az is, hogy míg az első években eljárást megszüntető döntéseket is közzétettek, erre 2011 óta nem került sor, és az elutasítással végződött ügyek közül is kevesebbet tesznek közzé jogeset formájában. Ennek oka az lehet, hogy ahogyan a jogtudatosság és az intézmény eljárásával kapcsolatos ismeretek nőnek, kevesebb olyan tipikus jogeset van, amelyet a hatóság szükségesnek tart megosztani e körben. Ami még látható, az a közzétett egyezségek számának emelkedése. 2013 volt az első év, amikor a hatóság több egyezségkötéssel zárult ügyet vett be a jogesetek közé a szolgáltatási diszkrimináció terén, mint jogsértést megállapító döntést, de egyelőre ez tartós trendnek látszik, az elmúlt öt évben évről évre így történt. Ez egybevág azzal a hatóság részéről a beszámolókból is többször megfogalmazott tudatos törekvéssel, amely az egyezségek létrehozását részesíti előnyben akár a jogsértést megállapító döntésekkel szemben is, de, ahogy fentebb kifejtettem,³² az egyezségkötés a diszkrimináció elleni küzdelemben kétélű fegyver, így nem egyértelmű, hogy a hatóság e törekvését pozitívként kell-e értékelnünk.

Ami a védett tulajdonságok szerinti megoszlást illeti az EBH által közzétett 77, a jogsértés megállapításáról szóló jogesetben a roma származás miatti, életkori és fogyatékoság miatti diszkrimináció képezi azt a három csoportot, amelyben évről évre születnek közzétett döntések. Ez azt sugallja, hogy a hatóság tartósan fontos problémaként érzékeli a szolgáltatásokhoz és az árukhoz való hozzáférést e csoportok vonatkozásában. Összességében az ügyek kb. 25-25-25%-át adják a roma származással, életkorral és fogyatékosággal összefüggő jogesetek.

Az EBH által közzétett jogesetekből és a beszámolókból három tipikus problémakör rajzolódik ki az árukhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférés körében: a roma származás miatti kirekesztődés a

³¹ Egyenlő Bánásmód Hatóság (2009) *Az Egyenlő Bánásmód Hatóság 2008. évi tevékenysége a számok tükrében*. Egyenlő Bánásmód Hatóság (Letöltve 2018. december 5-én a <http://www.egyenlobanasmod.hu/hu/eves-tajekoztato/egyenlo-banasmod-hatosag-2008-evi-tevekenysege-szamok-tukreben> webhelyről.) 1. o.

³² Lásd az EBH gyakorlatának alakulásáról szóló részt az antidiszkriminációs fórumrendszer áttekintéséről szóló 2.4 fejezetben.

szórakozóhelyekről és más nyilvános terekből, az akadálymentesítés elmulasztása valamint a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés életkori akadályai.

Az dolgozatban ezek közül az első két ügýtípust³³ elemzem részletesebben az EBH és a bíróságok gyakorlatára támaszkodva. A joggyakorlat elemzése körében kitérek a jelenség társadalmi hátterére és az érintettek jogi tapasztalataira is.³⁴

A roma fogyasztók kiszolgálásának megtagadása

Bár a jogtudatosság növekedésével megfigyelhető a diszkrimináció tilalmának kijátszására irányuló stratégiák felbukkanása, a szórakozóhelyre való belépés, kiszolgálás nyílt megtagadásának legegyszerűbb formája, amikor az üzemeltető egyszerűen kiírja vagy alkalmazottja szóban kijelenti, hogy „cigányokat nem szolgálunk ki“ időről időre felbukkan az EBH által közzétett jogesetekben. Vannak olyan esetek, amelyekben a bepanaszolt félnek még nincs kialakult stratégiája, de már megjelenik annak tudata, hogy azt mégsem jelentheti ki egyszerűen, hogy a cigány vendégeket nem kívánja kiszolgálni. Emellett az EBH által közzétett jogesetekből kirajzolódnak a szolgáltatásnyújtás megtagadásának jellemző stratégiái. Ilyen a belépés tagsági igazolványhoz vagy hasonlóhoz kötése, illetve a nem megfelelő öltözékre („*dress code*”), viselkedésre („*face control*”) hivatkozás. Egy másik jellemző ok a zártkörű rendezvényre való hivatkozás. Ha sikerül bejutnia a roma vásárlónak, vendégnek, a helyzete akkor is bizonytalan marad, összhangban Anderson elemzésével,³⁵ a támadás, megalázás lehetősége benne rejlik ezekben a helyzetekben. A hatóság által közzétett jogesetekben is találunk példát a „cigány pillanatra”:

Egy Fejér megyei településen élő roma hölgy az őt a helyi élelmiszerüzletben ért hátrányos megkülönböztetés miatt fordult a Hatósághoz. Kérelmező szerint a bolt vezetője roma származására utalva, és arra való

³³ A pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés kérdéseit a jelen dolgozatban azért nem vizsgálom, mert az első két témakörhöz képest sajátos problémákat vet fel. Mivel a dolgozatom fókuszában a hétköznapi életet átható diszkrimináció vizsgálata áll, a pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő feltételekkel való hozzáférés életkori, vagy akár nemi akadályait kizártam a vizsgálódás köréből. A témában magyar nyelven megjelent elemzések közül lásd különösen TÓKEY Balázs (2015) *Az egészségbiztosítási szerződés*. ELTE Eötvös Kiadó.

³⁴ A jogtudat és joghasználati stratégiák bemutatása körében az ELTE Állam- és Jogtudományi Karának Jog- és Társadalomelméleti Tanszékén lefolytatott, az NKFI által támogatott Jogi érvek hétköznapi használata c. kutatásban készített narratív élettörténet-interjúkat használom fel. A kutatás eredményeit *A jogtudat narratív értelmezése* c. kötetben publikáltuk. (FLECK Zoltán – KISS Valéria – TÓTH Fruzsina – NEUMANN László – KENÉZ Anikó – BAJNOK Dávid: *A jogtudat narratív értelmezése*. ELTE Eötvös Kiadó)

³⁵ ANDERSON, Elijah (2015) „The White Space“ *Sociology of Race and Ethnicity*, 1. évf. 1. sz.

hivatkozással, hogy „igen gyakran lopnak a cigányok” szólította fel őt táskája tartalmának a pénztárpultnál, nyilvánosság előtt történő bemutatására, és ezzel megsértette az egyenlő bánásmód követelményét. (EBH/602/2006)

A jogesetek alapján a rasszista üzemeltetők a „fehér terek” kialakítása, védelme során egyszerű, közvetlen eszközöket alkalmaznak inkább, amelyek célja a roma vendégek teljes kirekesztése. A közvetlen hátrányos megkülönböztetésnek az a formája, amelyben eltérő feltételekkel szolgálják ki a cigány vásárlókat, az árképzéssel igyekeznek elriasztani őket, ritka.

A bírói gyakorlatban kevés ilyen ügy bukkan fel,³⁶ de ezek tükrözik a fenti tendenciákat. Összesen három ügyben, négy közzétett ítélet található a Bírói Határozatok Gyűjteményében. Az egyik ügy tárgya egy fitnesssterembe való belépés volt.³⁷ A Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Bíróság 25.P. 21.954/2010/16. számú ítéletében elutasította a felperesek keresetét, azt állapította meg, hogy a felperes ellenbizonyítása, miszerint a fitnesssterem kis mérete miatt alakult ki az a rendszer, hogy csak ajánlás alapján lehet belépni, valóban működik, és ez el is fogadható kimentési okként. A Debreceni Ítéltábla másodfokú döntésében ezzel ellentétes álláspontra helyezkedett, és a két felperesnek fejenként 150000 Ft összegű nem vagyoni kártérítést ítélt meg.

Egy másik ügyben az NFH elutasító határozatát támadta meg a felperes bíróság előtt (Fővárosi Bíróság 6.K.34.894/2009/7):

A felperes 2009. május 28-án – jogi képviselője útján – kérelmezte fogyasztói panaszbejelentésének kivizsgálását. Az ügyfél annak kiderítését indítványozta, hogy történt-e vele szemben, mint vásárlóval szemben diszkrimináció. A felperes azt állította, hogy 2009. április 24-én este 6 és fél 7 közötti időpontban a [...] nevű élelmiszerüzletben, a [cím] szám alatt egy doboz cigarettát kívánt vásárolni, a boltba lépése előtt látta, hogy vásárlók mentek be- és ki folyamatosan az üzletből. Azonban amikor az ügyfél be akart lépni az eladótérbe, akkor a női kiszolgáló közölte vele, hogy ezt nem teheti meg, hanem csupán a bolt előtti járdába nyíló ablakon szolgálhatja ki őt. A felperes kérdését követően az eladó azt válaszolta, hogy az esti órákban már nem engedi be a vevőket a boltba, ugyanis korábban lopások történtek, egy biztonsági őr azt tanácsolta, hogy az ablakon keresztül szolgáljanak ki. A felperes hiába állította, hogy pár perccel korábban más vásárló beléphetett az üzletbe, de a kiszolgáló továbbra sem engedte őt be.

A bíróság a keresetet elutasította, mivel a tényállás tisztázása során azt állapította meg, hogy a panaszos érkezése után már csak az ablakon keresztül szolgálták ki a vevőket, nem a panaszos származása miatti, megalázó, megkülönböztető bánásmódról volt tehát szó.

³⁶ A bírói gyakorlat áttekintéséhez a Bírói Határozatok Gyűjteményében közzétett ügyeket használtam fel (<https://birosag.hu/birosagi-hatarozatok-gyujtemenye>)

³⁷ Ebben az ügyben az EBH is vizsgálódott, és megállapította az egyenlő bánásmód követelményének megsértését (EBH/684/2010), lásd fentebb.

Az utolsó ügyben szintén az EBH előtti sikeres eljárásban előzte meg a kereset benyújtását (EBH/117/2012 sz. ügy). Az ügy tényállása az volt, hogy a panaszosok, egy baráti társaság tagjai a 2011. évi melegfelvonulás után szerettek volna egy, a Pride-hoz csatlakozó szórakozóhely buliján szerettek volna részt venni, de nem engedték be őket:

Az alperes üzemelteti az [club] elnevezésű vendéglátó-ipari egységet. Amely kifejezetten az [szervezet] közösség által frekvált szórakozóhely. Az I., II. és IV. rendű felperesek roma származásúak, vagyoni helyzetük, társadalmi státuszuk elnehezült, az [szervezet] közösség tagjai. 2011. június 17. napján a [felvonulás] 2011 rendezvényén vettek részt, majd a felvonulást követően a felvonuláshoz csatlakozó alperesi szórakozóhelyen szervezett rendezvényen kívántak részt venni. Felperesek 22:50 perckor érkeztek a szórakozóhelyre, ahova azonban nem léphettek be, a bejáratnál álló alkalmazottak ugyanis tagsági kártyát kértek tőlük, amivel a kérelmezők nem rendelkeztek. Amíg kint várakoztak észlelték, hogy a többi vendéget tagsági kártya nélkül is beengedték, ezt szóvá tették, ezt követően az alkalmazottak a dress code-ra és a face control-ra hivatkoztak a belépés megtagadásának indokául. A felperesek bejutását elősegítendő több embertől segítséget kértek, így a felvonulás egyik szervezőjétől is. A klub honlapján nem található utalás sem face control-ra, sem dress code-ra.

A bíróság a hatósághoz hasonlóan megállapította a jogsértést, de csak a roma származású felperesek vonatkozásában, a III. rendű felperes roma származását, védett tulajdonságát az ügyben nem lehetett megállapítani, és a bíróság arra az álláspontra helyezkedett, hogy vele szemben nem tudta megállapítani, miért tagadták meg a belépését. Megjegyzendő, hogy önmagában a védett tulajdonság hiánya ebben az esetben nem kell, hogy elutasításhoz vezessen. A bíróság az átsugárzó diszkrimináció (*discrimination by association*) fogalmát is alkalmazhatta volna az ügy megítélésére, hiszen a panaszost a védett tulajdonsággal rendelkező személyekkel fennálló baráti kapcsolata miatt érte sérelem.³⁸ A bíróság fejenként 500000 Ft nem vagyoni kártérítést ítélt meg a felpereseknek.³⁹

Akadálymentesítés

³⁸ Az átsugárzó diszkrimináció fogalmát az Európai Bíróság a Coleman-ügyben alkalmazta először (C-303/06. sz. ügy, S. Coleman kontra Attridge Law és Steve Law). A bíróság ebben az ügyben azt állapította meg, hogy „A 2000/78 irányelvet, és különösen annak 1. cikkét, valamint 2. cikkének (1) és (3) bekezdését úgy kell értelmezni, hogy azok a zaklatást nem csak azon munkavállalókkal szemben tiltják, akik maguk fogyatékosak. Amennyiben bizonyítást nyer, hogy valamely nem fogyatékos munkavállalót nemkívánatos magatartással folyamatosan zaklatnak, és e zaklatás a munkavállaló gyermekének fogyatékoságán alapul, akinek a gondozását a munkavállaló nagyrészt maga végzi, az ilyen magatartás sérti az említett 2. cikk (3) bekezdésében előírt zaklatás tilalmát.” Az átsugárzó diszkrimináció fogalmát az Európai Bíróság és az EJEB is több ügyben alkalmazta, lásd pl. Škorjanec v. Horvátország.

³⁹ Érdekes, hogy a bíróság a viszonylag magas összegű kártérítést többek között azzal indokolta, hogy „[...] a felperesek kifejezetten egy olyan klubot kívántak meglátogatni, amely egy kisebbségi közösség által frekvált szórakozóhely, és amely közösséghez maguk is tartozónak vélték magukat. Ebben kellett csatlakozniuk.”

Az EBH által közzétett jogesetek tényállásai között a működésének első éveiben az egyik legjelentősebb ügycsoportot azok az esetek képezték, amelyeket egy látássérült személyek érdekképviselőjével foglalkozó egyesület indított 19 gyógyszergyártó és -forgalmazó cég ellen. A panaszok többsége az eljárás alá vont elmarasztalásához, illetve egyezségkötéshez vezetett.⁴⁰ Ahogy ezek az ügyek is mutatják, a hatóság előtt a közérdekű igényérvényesítés ezekben az esetekben kifejezetten hasznos eszköz lehet, mert az akadálymentesítés elmulasztásával kapcsolatos ügyek egyszerű megítélésűek, és könnyű igazolni azt, hogy a személyek előre pontosan meg nem határozható, nagyobb csoportját fenyegeti hátrány (Ebktv. 20. § (1) bek.).

Jellemzőek még azok az ügyek, amelyekben a segítő kutya miatt nem engedik be a panaszosokat a boltokba, éttermekbe. Emellett a közzétett jogesetek között több olyan van, amelyek fürdők akadálymentesítésével kapcsolatosak. Egy másik jellemző probléma az EBH gyakorlatában a gyógyszerterek megközelítése, ebben a körben mind a fizikai akadálymentesítés elmulasztására, mind az ésszerű alkalmazkodás hiányára találni példát.

A bírói gyakorlatban is hasonló ügyekkel találkozunk. Például egy ügyben⁴¹ a Fővárosi Bíróság 500000 Ft nemvagyoni kártérítés megfizetésére kötelezett egy vállalkozást, mert az általa üzemeltetett üzletbe nem engedték be a felperest a vakvezető kutyájával:

A felperes vak. 2009. október 8. napján hétfői bevásárlás céljából megkísérelt vakvezető kutyájával bejutni a ... található ... üzletbe, melyet az alperes üzemeltet. Az üzlet biztonsági őre azonban útját állta, és közölte vele, hogy kutyát az üzletbe bevinni nem lehet. Tette ezt annak ellenére, hogy a felperes felhívta a figyelmét arra a körülményre, hogy vakvezető kutyáról van szó, így esetében korlátozást alkalmazni nem lehet. A felperes ekkor a főpénztárossal vette fel a kapcsolatot, aki megerősítette a biztonsági őr tilalmát, így a felperes a boltba kutyájával együtt nem juthatott be ez alkalommal. Mivel jelen volt az esemény alkalmával a felperes barátnője is, a szükséges bevásárlást ő bonyolította le, míg a felperes a vakvezető kutyával együtt az üzleten kívül várakozott.

A bíróság a nemvagyoni kártérítés összegének megállapítását az alábbiakkal indokolta:

A bíróság arra az álláspontra helyezkedett, hogy a jogsértés megtörténte, annak súlya önmagában megalapozza a felperes által megjelölt kárösszeget. Annak további bizonyítását a bíróság szükségtelennek találta, mivel az összeg arányban áll a jogsértéssel. Rámutat a bíróság arra, hogy a személyhez fűződő jog megsértése minden esetben szükségképpen eredményez bizonyos nem vagyoni hátrányt a sérelmet szenvedett személynél. Ez a jellegű kár sohasem bizonyítható számszakilag teljes precizitással jellegéből adódóan. A jelen esetben a jogsértés megalázó jellege, az ehhez kapcsolódó nyilvánosság, s a felperes fogyatékoságából eredően nyilvánvaló az átlaghoz képest nagyobb sérülékenysége, az összes körülmény együttes figyelembe vétele mellett a követelt

⁴⁰ De nem minden gyógyszergyártó cég esetében, lásd a Fővárosi Bíróság 8.K. 30.595/2009/5.számú, illetve a Kúria Kfv.III.37.696/2009/5.számú ítéletét.

⁴¹ Fővárosi Bíróság P. 26486/2009/5.

összeget maradéktalanul megalapozza. Ennek megállapításához sem ... tanúkenti kihallgatása, de még a felperes személyes előadása sem volt szükséges.

A bíróság ebben az ügyben a felperes által igényelt kártérítés teljes összegét megítélte.

A bírói gyakorlatban is felmerülnek akadálymentesítési ügyek is.⁴² Jelentős kérdés a banki szolgáltatások igénybevétele körében a bankkártya-automaták használatának akadálymentesítése:

A felperesek látássérült emberek, akik az alperesi pénzügyintézzel (I. r. felperes 2006.január 1.-jével meghosszabbított, 1996.november 1.-jén megszerzett Junior kártyája nyomán, II. r. felperes 2003.december 23.-án aláírtan kötött) lakossági folyószámla szerződésekkel rendelkeznek, mely számlaszerződések bankkártya használatára is jogosítják őket. A bankkártya nyújtotta szolgáltatásért (az alperes más szerződő partnereihez hasonlóan) díjat (éves kártyadíjat és igénybevétel esetén ún. tranzakciós díjat) fizettek s fizetnek jelenleg is. E díjazásért cserébe azonban nem állt s jelenleg sem áll módjukban a nap 24 órájában úgy igénybe venni a szolgáltatást, mint az alperes többi, nem látássérült szerződő partnerének, mert ha a bankkártya-automata használata közben nem várt esemény történik, s egyedül kívánnak eljárni az automata használata során, e történés természetéről (a probléma okáról) ők nem értesülnek, mert az automata kiírását nem tudják elolvasni, s így pl.a zavarok, problémák elhárítására alperes által ingyenesen nyújtott help desk szolgáltatást sem tudják igénybe venni, mert nem tudják, miként használhatják, hisz nem kapnak (számukra érzékelhetően) arról értesítést a bankautomata használata közben, hogy a help desk-et vehetik, vehetnék épp igénybe. Mindezen körülmények okán a felperesek kizárólag segítő igénybevételével tudták s tudják jelenleg is az alperesi bankkártya-automatákat használni, s a korábbi használat nyomán több kényelmetlenség is érte már őket (pl.egyéni használatuk alkalmával nem észlelhetők, miért nem teljesül parancsuk a gép igénybevétele során). (Fővárosi Bíróság 27.P. 29.062/2005./35.szám)

Ebben az ügyben a bíróság a keresetet túlnyomórészt alaposnak találta és mindkét felperesnek 200000 Ft kártérítést ítélt meg az elszenvedett kényelmetlenségekért és kötelezte az alperest a bankkártya-automaták akadálymentesítésére.

A bírói gyakorlatra és az EBH megközelítésére is az a jellemző, hogy a panaszok alapos kivizsgálására törekedve igyekeznek ezek a szervek jogvédelmet nyújtani a diszkrimináció ellen. Bár bizonyosan lehetne kritizálni egyes ügyekben született döntéseket is, a legnagyobb gondot az eljárások alacsony száma jelenti. Emellett az osztott bizonyítás szabályai a gyakorlatban szinte egyáltalán nem érvényesülnek. A panaszosok akkor számíthatnak sikerre, ha be tudják bizonyítani, hogy diszkrimináció érte őket, a közzétett ügyek között nem találni olyat, amelyben a bíróság vagy hatóság azért állapította meg a diszkriminációt, mert nem sikerült az eljárás alá vont félnek, illetve az alperesnek kimentenie magát. A hatóságnak kezdeményezően kellene fellépnie, segítenie kellene a panaszosokat, de ezt akadályozza a kvázi bírói szerepfelfogása és a szűkös forrásai.

⁴² Például Fővárosi Bíróság 15.P/P.III.21.675/2006/15. (bankfiókba való bejutás),

A bírósági és hatósági gyakorlatból az rajzolódik ki, hogy az ilyen ügyek elvétve fordulnak elő vagy legalábbis alig-alig jelennek meg a hatóságok látóterében. A szociológiai kutatások és az interjúk elemzéséből viszont az a kép rajzolódik ki, hogy az érintettek valósága gyökeresen eltér ettől. A magyar kutatási adatok szerint 2013-ban a roma válaszadók 25, míg a fogyatékkal élő megkérdezettek 5%-a mondta azt, hogy tapasztalt diszkriminációt a védett tulajdonsága miatt a megkérdezést megelőző 12 hónapban.⁴³ Az élettörténet-interjúk elemzése alapján az érintettek védett tulajdonsága olyan tényező, amely a hétköznapi kapcsolataikat, tapasztalataikat is alapvetően meghatározza, áthatja. Ezek a tapasztalatok időnként durva diszkriminációs történeteket is tartalmaznak, de az identitás alapú megkülönböztetés társadalmi működése többnyire reflektálatlan marad, természetes és megkérdőjelezhetetlen.

IV. A munka témaköréből készült publikációk

Kiss, Valéria (2018) Legal consciousness and life story research, Empirical investigation of the concept of 'living law'. Methodological problems of the research on legal consciousness II. *Jogelméleti Szemle*, 1. szám, 84-108.

Kiss, Valéria (2018) Researching Living Law (or Legality) with Narrative Life History Interviews: Empirical investigation of the concept of 'living law'. Methodological problems of the research on legal consciousness III., *Jogelméleti Szemle*, 2. szám, pp. 117-124.

Fleck, Zoltán ; Kiss, Valéria ; Tóth, Fruzsina ; Neumann, László ; Kenéz, Anikó ; Bajnok, Dávid (2017) *A jogtudat narratív értelmezése*. BUDAPEST : ELTE Eötvös Kiadó

Kiss, Valéria (2014) Az élő jog koncepciójának empirikus vizsgálata. A jogtudatkutatók módszertani problémái. In: Fazekas, Marianna (szerk.) *Jogi tanulmányok : Jogtudományi előadások az Eötvös Loránd Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar Doktori Iskolájának jubileumi konferenciáján : 20 éves a Doktori képzés az ELTE Jogi Karán*. Budapest, Magyarország : ELTE ÁJK Doktori Iskola, (2014) pp. 238-248.

Kiss, Valéria (2012) Az „akadálymentesítésen” innen és túl. A közintézmények és a magánszolgáltatók által nyújtott szolgáltatásokhoz való hozzáférés jogszabályi háttere és gyakorlata *JOGI TANULMÁNYOK 2012* pp. 337-348.

⁴³ NEMÉNYI Mária – FERENCZ Zoltán – LAKI Ildikó – SÁGVÁRI Bence – TAKÁCS Judit – TARDOS Katalin –TIBORI Tímea (2013) *Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosság növekedésének elemzése 2010–2013 között – fókuszban a nők, a romák, a fogyatékos és az LMBT-emberek, Egyenlő Bánásmód Hatóság TÁMOP-5.5.5/08/1 projekt*. Egyenlő Bánásmód Hatóság (Letöltve 2019. január 8-án a http://egyenlobanasmod.hu/sites/default/files/kiadvany/EBH_7_kiadvany_Final_20130619.pdf webhelyről.), 31. o.