



EURÓPAI BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2011.11.29.
COM(2011) 794 végleges

2011/0374 (COD)

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE
a fogyasztói jogviták online rendezéséről (fogyasztói OVR-rendelet)

INDOKOLÁS

1. A JAVASLAT HÁTTERE

E javaslatot, a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelvjavaslattal együtt, a kiskereskedelmi belső piac működésének – elsősorban a határokon átnyúló elektronikus kereskedelmi ügyletekkel kapcsolatos jogorvoslati eljárások javítása révén történő – előmozdítását célzó erőfeszítések kontextusában kell vizsgálni.

Jelenleg az elektronikus kereskedelmi ügyletekkel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogviták rendezésére szolgáló alternatív vitarendezési rendszerek igénybevételére csak szórványosan és korlátozottan van lehetőség. Ezenkívül, a meglévő alternatív vitarendezési rendszerek fele ugyan lehetőséget biztosít a fogyasztók számára, hogy panaszukat az interneten keresztül nyújtsák be, közülük mégis csak nagyon kevés ad lehetőséget arra, hogy a teljes eljárás az interneten keresztül (online vitarendezés útján)¹ történjen. A teljes folyamat interneten keresztül történő lebonyolítása időt takarítana meg, és megkönnyítené a felek közötti kommunikációt.

Az elektronikus kereskedelem fejlődésével jelentősen és a nemzeti határokra való tekintet nélkül megnőtt azon piacok hatóköre és mérete, amelyeken a vállalkozók és a fogyasztók jelen vannak. Ugyanakkor a kereskedők és a fogyasztók egyaránt kockázatosnak tartják a határokon átnyúló elektronikus kereskedelmi ügyleteket, mivel tartanak attól, hogy az esetleges viták rendezését megnehezíti az ügyletek virtuális jellege.

A határokon átnyúló internetes ügyletekkel kapcsolatos panaszokra vonatkozó hatékony jogorvoslat hiánya hátrányosan érinti a fogyasztókat és a kereskedőket egyaránt. A fogyasztók érdeke sérül azzal, hogy nem vásárolhatnak az interneten keresztül más tagállamokból, ezáltal ugyanis elesnek attól a lehetőségtől, hogy a termékeknek a szélesebb uniós piacon érvényes árait össze tudják hasonlítani, és hogy az adott terméket ott vegyék meg, ahol az a legolcsóbb. A vállalkozásokat, különösen a kis- és közepes méretű vállalkozásokat, pedig megakadályozza abban, hogy a más tagállamokban lakó fogyasztókkal szembeni viták rendezéséhez szükséges adminisztratív kapacitást kiépíthessék. Mindez hátráltatja a digitális belső piac fejlődését.

Az Európa 2020 stratégia „Európai digitális menetrend”² elnevezésű kiemelt kezdeményezése az alternatív vitarendezési rendszerek javítását célzó stratégia kidolgozását jelentette be, jelezvén, hogy a Bizottság „javaslatot tesz egy EU-szintű online e-kereskedelmi jogorvoslati eszköz létrehozására”, a fogyasztók és vállalkozások digitális piacba vetett bizalmának erősítése érdekében. A 2011-es egységes piaci intézkedéscsomag³ kulcsfontosságú prioritásai között szerepel a növekedés gyorsítása és a bizalom megerősítése olyan „peren kívüli jogorvoslati lehetőségek bevezetésével, amelyek egyszerű, gyors és olcsó megoldást kínálnak

¹ Az Európai Fogyasztói Központok (ECC) hálózatának 2010-es jelentése alapján az ECC-NET-en keresztül beérkezett panaszok több mint fele (56,3%-a) elektronikus kereskedelmi ügyletekkel volt kapcsolatos. Ugyanakkor az ECC hálózatába 2010-ben beérkezett mintegy 35 000 határokon átnyúló panasz 91%-át nem lehetett egy másik tagállamban működő alternatív vitarendezési rendszerbe továbbítani, mivel ott nem volt megfelelő alternatív vitarendezési rendszer; (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

² Európa 2020 kiemelt kezdeményezés: Európai digitális menetrend, COM (2010) 245, 13. o.

³ Az egységes piaci intézkedéscsomagról szóló bizottsági közlemény, COM (2011) 206, 9. o.

a fogyasztók számára, és amelyek révén a vállalkozások jó viszonyban maradhatnak ügyfeleikkel. Az intézkedés külön ki fog térni az internetes kereskedelem kérdésére”.

Az azonosított problémák alapján a javasolt rendelet egy uniós szintű online vitarendezési rendszer kidolgozását célozza meg, amely megkönnyíti majd a kereskedők és a fogyasztók között az áruk és szolgáltatások határokon átnyúló online értékesítésével kapcsolatban felmerült viták rendezését.

2. AZ ÉRDEKELT FELEKKEL FOLYTATOTT KONZULTÁCIÓK ÉS A HATÁSVIZSGÁLAT EREDMÉNYEI

2.1. Szakértői vélemények összegyűjtése és egyeztetés az érdekelt felekkel

A Bizottság több tanulmányt készített, amely a fogyasztói jogviták alternatív rendezési módja kapcsán kitért az online vitarendezési eszközök használatának kérdésére. Ezek közé tartozik például az „Az Európai Unió alternatív vitarendezési gyakorlata” című 2009-es tanulmány, amely a tagállamokban már meglévő alternatív vitarendezési rendszerek és azok működésének mélyreható elemzését tartalmazza, a fogyasztói jogorvoslatról szóló tanulmány⁴; valamint „Az alternatív vitarendezési rendszerek használatával összefüggő megfelelési költségek felmérése, beleértve az adminisztrációs költségeket/terheket” (2011), valamint a „Határokon átnyúló alternatív vitarendezés az Európai Unióban”(2011) című tanulmány.

Az alternatív vitarendezési rendszerek használatáról 2011 januárjában indított nyilvános konzultáció során az online vitarendezéssel és a határokon átnyúló elektronikus kereskedelmi ügyletek területén alkalmazható fogyasztói jogorvoslat biztosításának leghatékonyabb módjával kapcsolatos kérdéseket is érintették⁵. Sokan támogatták az online vitarendezési eszközök fejlesztésének szükségességét, különös tekintettel az elektronikus kereskedelmi ügyletekre, amely területen egyre több panasz érkezik be, főként az alacsony értéket képviselő esetekben. Különösen a nyelvi akadályok áthidalása, illetve a feleknek az eljárással és annak kimenetelével kapcsolatos megfelelő tájékoztatása terén szükséges előrelépés. A válaszadók túlnyomó többségének véleménye szerint a fejlesztéseket az egyes területeken összegyűlt pozitív tapasztalatokra kell építeni.

2011 márciusában, a bizottsági szolgálatok és az Európai Parlament közös szervezésében találkozóra került sor a belső piacot és a fogyasztókat érintő alternatív vitarendezési eljárásokkal kapcsolatban, ahol a résztvevők általában támogatták a fogyasztói jogviták rendezésére szolgáló online vitarendezési eszközök kidolgozását célzó uniós fellépést, amely tisztázná a feltételeket és magas színvonalú alternatív vitarendezési rendszereket biztosítana az elektronikus kereskedelemben érintett valamennyi ágazat területén. A 2011 áprilisában, az európai fogyasztói csúcs keretében, az „Alternatív vitarendezés hatékonyabbá tételének lehetséges módjai”⁶ címmel szervezett munkaértekezleten az online vitarendezéssel kapcsolatos kérdéseket is tárgyaltak.

⁴ „Fogyasztói jogorvoslat az Európai Unióban: fogyasztói tapasztalatok, elképzelések és vélemények”, 2009: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf

⁵ Nyilvános konzultáció a kereskedelmi ügyletekkel kapcsolatos viták rendezésére szolgáló alternatív vitarendezési eljárások (AVR) használatáról, valamint az európai uniós gyakorlatáról. A válaszok és visszajelzések a következő internetes oldalon tekinthetők meg: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm

⁶

Végül megemlítendő az európai adatvédelmi biztossal folytatott konzultáció is.

2.2. Hatásvizsgálat

A Bizottság részletes hatásvizsgálatot végzett, amelynek keretén belül az „*alternatív vitarendezési rendszerek hatóköre, adatszolgáltatása és minőségbiztosítása*”, valamint a „*határokon átnyúló elektronikus kereskedelmi ügyletek területén alkalmazható online vitarendezési eljárások*” témában egyaránt a szakpolitikai lehetőségek széles körét elemezte.

A hatásvizsgálat annak felismerését eredményezte, hogy csak az alternatív és online vitarendezési eszközök együttes alkalmazása révén biztosítható pártatlan, átlátható és eredményes módon a határokon átnyúló elektronikus kereskedelmi ügyletekkel összefüggő fogyasztói jogviták peren kívüli rendezése. Egy rendelet által olyan uniós szinten alkalmazható online vitarendezési rendszert hoznak létre, amely a minőségi alternatív vitarendezési rendszereknek a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelv alapján megvalósítandó teljes lefedettsége révén biztosítani tudja a határokon átnyúló elektronikus kereskedelmi ügyletekkel kapcsolatos viták hatékony rendezését.

3. A JAVASLAT JOGI ELEMEI

3.1. Az uniós szintű online vitarendezési rendszer működése

3.1.1. Az európai online vitarendezési rendszer létrehozása

E javaslat egy európai online vitarendezési platform létrehozását célozza. A platform egy interaktív weboldal formájában valósul meg, amely egységes belépési pontot biztosít a határokon átnyúló elektronikus kereskedelmi ügyletekkel kapcsolatos viták peren kívüli rendezésére törekvő fogyasztók és kereskedők számára. A platform az *Európai Unió összes hivatalos nyelvén* elérhető, és használata díjmentes. A tagállamokban kialakított és a Bizottsághoz a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelv szerint bejelentett alternatív vitarendezési rendszereket elektronikus úton regisztrálják az online vitarendezési platformon.

A fogyasztók és kereskedők egy elektronikus űrlap kitöltésével nyújthatják be panaszukat, amely az Európai Unió valamennyi hivatalos nyelvén elérhető lesz a platform weboldalán. A platform ellenőrzi, hogy az adott panasz megfelelő-e a további feldolgozásra, és a felek beleegyezését kéri, hogy a panaszt az adott ügyben illetékes rendelkező alternatív vitarendezési rendszer felé továbbíthassa. Az illetékes alternatív vitarendezési rendszer igyekszik a vitát saját eljárási szabályai szerint a panaszt beérkezésétől számított 30 napon belül rendezni. Az alternatív vitarendezési rendszer a vitarendezési eljárás alakulásával kapcsolatban adatokat küld a platformba (a felek értesítésének időpontja a beérkezett panaszokról; a vita rendezésének időpontja; az eljárás kimenetele).

A javaslat alapján egy online vitarendezési szakértői hálózat létrehozására kerül sor, amelyben minden egyes tagállamból egy, online vitarendezésért felelős kapcsolattartó pont vesz részt. Az online vitarendezési szakértők hálózata támogatást nyújt az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott viták rendezésében.

3.1.2. Tájékoztatás az uniós szintű online vitarendezési rendszerről

E javaslat értelmében a határokon átnyúló elektronikus kereskedelemben érintett uniós székhelyű kereskedők kötelesek tájékoztatni a fogyasztókat az online vitarendezési platformról. A tájékoztatást könnyen, közvetlenül, világosan látható helyen és állandóan elérhető módon el kell helyezni a kereskedők weboldalain, és azt a fogyasztók tudomására kell hozni, amikor panaszt fogalmaznak meg a kereskedő felé.

3.1.3. Ellenőrzés

A platform működéséről éves tevékenységi jelentés készül. Az alternatív vitarendezési rendszerek e rendeletben előírt kötelezettségeknek való megfelelését a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelvvel összhangban létrehozott tagállami illetékes hatóságok ellenőrzik. A Bizottság háromévente jelentést készít az Európai Parlament és a Tanács számára a rendelet alkalmazásáról.

3.1.4. Adatvédelmi szabályok

Az online vitarendezési platformon a felek által megadott adatok és az alternatív vitarendezési rendszerekbe bevitt adatok tárolása egy adatbázisban történik, és a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok hatálya alá esnek.

3.2. A szubszidiaritás elve

A javaslat alapját az Európai Unió működéséről szóló szerződés 144. cikke képezi.

A határokon átnyúló online viták rendezésére szolgáló uniós szintű online vitarendezési rendszernek a tagállamokban már meglévő alternatív vitarendezési rendszerekre épülő, és azok eljárási szabályait tiszteletben tartó kidolgozása erősíteni fogja a kiskereskedelmi digitális belső piacba vetett bizalmat, és új lehetőségeket fog nyitni a vállalkozások előtt.

A határokon átnyúló elektronikus kereskedelmi ügyletek jelenlegi alacsony szintje ellenére a tagállamokban gyorsan bővül a digitális kiskereskedelmi piac. Ennélfogva, a peren kívüli jogorvoslat egyszerű, olcsó és hatékony módszerének biztosítása szükséges ahhoz, hogy a fogyasztók és kereskedők nagyobb bizalommal legyenek a határokon átnyúló online ügyletek iránt.

Az elektronikus kereskedelem előmozdításához elengedhetetlen eszköz egy Európa-szerte alkalmazható online vitarendezési platform létrehozása, amely uniós szintű fellépést igényel. Ugyancsak fontos, hogy az európai fogyasztók számára azonos szintű védelmet biztosítsanak, valamint hogy a vállalkozások körében előmozdítsák a versenyképes gyakorlatok alkalmazását, ezáltal növelve a termékek és szolgáltatások határokon átnyúló online forgalmát.

3.3. Arányosság

A javaslat megfelel az arányosság elvének a következő okok miatt:

A javaslat a legalacsonyabb összehasonlítható áron a leghatékonyabb megoldást igyekszik biztosítani a kívánt cél eléréséhez. Egy teljesen új uniós szintű struktúra kialakítása helyett, a tervezett szabályozási megközelítés a már meglévő alternatív vitarendezési rendszerekre épít, ami megfelel a vonatkozó uniós jogszabályokban meghatározott követelményeknek.

A javasolt rendelet így biztosítja, hogy a minőségi alternatív vitarendezési szolgáltatások a határokon átnyúló online viták teljes körét lefedje, miközben a végrehajtási költségek pusztán arra az összegre korlátozódnak, amelyet a javaslat hozzátesz a nemzeti szinten meglévő alternatív vitarendezési struktúrákhoz.

A megfelelő és arányos szabályozás biztosítása érdekében a javasolt szabályok megfogalmazására arányossági próbát és intenzív konzultációt követően került sor.

4. KÖLTSÉGVETÉSI VONATKOZÁSOK

Ez az intézkedés a 2014 és 2020 közötti időszakra vonatkozó Fogyasztóvédelem 2020 elnevezésű program⁷ részét képezi. A költségvetési hatást a 2012. és 2013. évekre vonatkozóan eszközölt átcsoportosítással fogják kezelni. Az e javaslat végrehajtására vonatkozó pénzügyi előirányzatok a 2012 és 2020 közötti időszakra jelenáron számolva 4 586 millió eurót tesznek ki. A humánerőforrás-igényeknek a Főigazgatóság rendelkezésére álló, az intézkedés irányításához rendelt és a Főigazgatóságon belül átcsoportosított személyzettel kell eleget tenni. A források adott esetben a meglévő költségvetési korlátok betartása mellett kiegészíthetők az éves elosztási eljárás keretében az irányító Főigazgatósághoz rendelt további juttatásokkal. A javaslathoz a pénzügyi kimutatást csatolták.

⁷

Javaslat – Az Európai Parlament és a Tanács rendelete a fogyasztóvédelmi programról (2014–2020) SEC(2011) 1320 végleges és SEC(2011) 1321 végleges.

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE

a fogyasztói jogviták online rendezéséről (fogyasztói OVR-rendelet)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 114. cikkére,

tekintettel az Európai Bizottság javaslatára,

a jogalkotási aktus tervezetének a nemzeti parlamentek számára való megküldését követően,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére⁸,

az európai adatvédelmi biztossal folytatott konzultációt követően,

rendes jogalkotási eljárás keretében,

mivel:

- (1) Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 169. cikkének (1) bekezdése, valamint 169. cikke (2) bekezdésének a) pontja előírja, hogy az Uniónak a Szerződés 114. cikke alapján elfogadott intézkedésekkel hozzá kell járulnia a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosításához. Az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke előírja, hogy az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét.
- (2) Az EUMSZ 26. cikkének (2) bekezdése alapján a belső piac egy olyan, belső határok nélküli térség, amelyben biztosított az áruk és szolgáltatások szabad mozgása. Annak érdekében, hogy a fogyasztók bizalommal legyenek a belső piac digitális dimenziója iránt, és annak előnyeit ki tudják használni, gondoskodni kell arról, hogy az áruk és szolgáltatások online értékesítése kapcsán felmerülő viták rendezésére egyszerű és olcsó eszközök álljanak a fogyasztók rendelkezésére. Ez főleg külföldről történő vásárlások esetében bír különös jelentőséggel.
- (3) Az egységes piaci intézkedéscsomagról szóló közleményében⁹ a Bizottság az alternatív vitarendezés elektronikus kereskedelmi dimenziót is magában foglaló jogi szabályozását a növekedés serkentését és az egységes piac iránti bizalom növelését előmozdító tizenkét mozgatórugó egyikeként határozta meg.

⁸ HL C [...], [...], [...] o.

⁹ Az egységes piaci intézkedéscsomagról szóló bizottsági közlemény, COM (2011) 206, 9. o.

- (4) Az Európai Tanács felkérte a Parlamentet és a Tanácsot, hogy 2012 végére fogadják el az egységes piac fellendítését célzó kiemelt intézkedések első csoportját.
- (5) A belső piac mindennapos valóságként van jelen a fogyasztók életében, például utazásaik során, vagy amikor vásárolnak és az árut kifizetik. A fogyasztók a belső piac kulcsfontosságú szereplői, és ennek fényében kell gondoskodni az igényeikről. A belső piac digitális dimenziója a fogyasztók és a kereskedők számára egyaránt létfontosságú. Egyre gyakrabban fordul elő, hogy a fogyasztók az interneten keresztül vásárolnak, és egyre több kereskedő kínálja termékeit az interneten. Fontos, hogy a fogyasztók és a kereskedők bizalommal legyenek a digitális környezetben végrehajtott ügyletek iránt.
- (6) Az egyszerű és olcsó vitarendezési megoldások rendelkezésre állása növelheti a fogyasztók és kereskedők digitális piacba vetett bizalmát. Ugyanakkor mind a fogyasztók, mind a kereskedők számos akadállyal szembesülnek, ha peren kívüli megoldásokat keresnek különösen a határokon átnyúló online ügyletekből fakadó vitás ügyeik rendezésére. Ennek következtében az ilyen jellegű vitás ügyek rendezése gyakran elmarad.
- (7) Az online vitarendezési eljárások egyszerű és olcsó megoldást kínálnak a határokon átnyúló internetes ügyletekből fakadó vitás ügyek peren kívüli rendezésére. Egyelőre azonban nem állnak rendelkezésre olyan mechanizmusok, amelyek lehetővé tennék a fogyasztók és kereskedők számára, hogy a vitás ügyeket elektronikus úton rendezzék. Ennek következtében kár éri a fogyasztót, akadályozza a határokon átnyúló internetes kereskedést, egyenlőtlen feltételeket teremt a kereskedők számára, és így hátráltatja az elektronikus kereskedelem fejlődését.
- (8) E rendeletet a termékek és szolgáltatások internetes úton, országok közötti értékesítésében érintett fogyasztók és kereskedők között felmerült szerződéses viták peren kívüli rendezésére vonatkozik. Nem alkalmazandó viszont a rendelet abban az esetben, ha az áruk vagy szolgáltatások interneten keresztül történő értékesítéséből fakadó vitában érintett fogyasztó és kereskedő közül legalább az egyik fél az adott árukra vagy szolgáltatásokra leadott fogyasztói megrendelés idején nem az Unió egyik tagállamában él vagy rendelkezik telephellyel, illetve ha a kereskedő és a fogyasztó ugyanabban a tagállamban él vagy telepedett le.
- (9) E rendelet nem érintheti a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló, 2008. május 21-i 2008/52/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet¹⁰, a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról szóló, 2000. december 22-i 44/2001/EK tanácsi rendeletet¹¹, a szerződésen kívüli kötelmi viszonyokra alkalmazandó jogról („Róma II.”)¹² szóló, 2007. július 11-i 864/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletet, valamint a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról („Róma I.”)¹³ szóló, 2008. június 17-i 593/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletet.

¹⁰ HL L 136, 2008.5.24., 3. o.

¹¹ HL L 12, 2001.1.16., 32. o.

¹² HL L 199, 2007.7.31., 40. o.

¹³ HL L 177, 2008.7.4., 6. o.

- (10) A „fogyasztó” meghatározása azokat a természetes személyeket kell, hogy magában foglalja, akik nem kereskedelmi, üzleti, hivatásbeli vagy szakmai célból járnak el. Amennyiben azonban a szerződést egy adott személy részben kereskedelmi, részben azon kívüli célból kötötte meg (kettős funkciójú szerződések), és a kereskedelmi szempont olyan kis mértékben esik latba, hogy az ügylet általános kontextusában nem játszik meghatározó szerepet, az adott személy szintén fogyasztónak tekintendő.
- (11) Az „árúk és szolgáltatások online értékesítése” meghatározásnak ki kell terjednie az áruk és szolgáltatások online értékesítésével kapcsolatos azon ügyletekre, amelyekben a kereskedő, vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árukat vagy szolgáltatásokat. Ez a meghatározás azokra az esetekre is érvényes kell, hogy legyen, amikor a fogyasztó valamilyen mobil elektronikus eszközön, például mobiltelefonon keresztül lép be a weboldalra vagy vesz igénybe egyéb információs társadalmi szolgáltatást.
- (12) E rendelet nem alkalmazandó a fogyasztók és kereskedők közötti azon vitákra, amelyek az áruk vagy szolgáltatások nem internetes úton történő (offline) határokon átnyúló értékesítésével kapcsolatban merültek fel. Ez a rendelet nem alkalmazandó kereskedők közötti viták esetében.
- (13) E rendeletet a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló, ...-i [Office of Publications insert date of adoption] .../.../EU [Office of Publications insert reference number] európai parlamenti és tanácsi irányelvvel¹⁴ együtt kell szemlélni, amely előírja a tagállamok számára annak biztosítását, hogy áruk és szolgáltatások értékesítésével kapcsolatban az Unióban élő vagy ott letelepedett fogyasztók és kereskedők között felmerült minden vitás ügyben alternatív vitarendezési eljárást lehet igénybe venni.
- (14) E rendelet célja egy Európa-szerte alkalmazható online vitarendezési platform létrehozása. Ez az online vitarendezési platformot egy interaktív weboldal formájában kell megvalósítani, amely egyetlen belépési ponton keresztül megközelíthető azon fogyasztók és kereskedők számára, akik a határokon átnyúló elektronikus kereskedelmi ügyletekkel kapcsolatos vitáikat peren kívül kívánják rendezni. Lehetővé kell tennie a kereskedők és fogyasztók számára, hogy panaszukat az Európai Unió összes hivatalos nyelvén rendelkezésre álló elektronikus űrlapon nyújtsák be, majd a panaszokat az adott vitában illetékes alternatív vitarendezési szervezethez kell továbbítani. A platformnak lehetőséget kell biztosítania az alternatív vitarendezési szervezetek és a felek számára, hogy a vitarendezési eljárást a platformon keresztül folytassák le.
- (15) Az európai szintű online vitarendezési rendszernek a meglévő tagállami alternatív vitarendezési szervezetekre kell épülnie, a tagállamok jogi hagyományainak tiszteletben tartásával. Az online vitarendezési platformon keresztül beérkező panaszokban eljáró alternatív vitarendezési szervezetek ezért saját eljárási szabályaikat alkalmazzák, beleértve a költségekre vonatkozó szabályokat is. Ezzel együtt e rendelet az eljárások eredményessége érdekében közös szabályokat kíván megállapítani. E

¹⁴ HL L ..., ..., ..., o.

szabályok többek között annak biztosítására szolgálnak, hogy a viták rendezése a lehető leggyorsabban megtörténjen.

- (16) Biztosítani kell, hogy a Bizottságnak a(z) .../.../EU irányelv [= a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelv] [*Office of Publications insert reference number*] 17. cikkének (2) bekezdése szerint bejelentett valamennyi alternatív vitarendezési szervezet elektronikusan csatlakozzon az európai online vitarendezési platformhoz, hogy ily módon az áruk és szolgáltatások online értékesítéséből fakadó határokon átnyúló viták peren kívüli jogorvoslatát teljes körűen online eljárással lehessen biztosítani.
- (17) Ez a rendelet nem akadályozza meg az Unióban működő online vitarendezési szervezetek egyikének működését sem. A rendelet nem akadályozza, hogy az alternatív vitarendezési szervezetek olyan határokon átnyúló vonatkozású online vitákkal foglalkozzanak, amelyeket nem az online vitarendezési platformon keresztül nyújtottak be hozzájuk.
- (18) Az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezését egy online vitarendezéssel foglalkozó szakértői hálózat létrehozásával kell támogatni. Az említett hálózatot az online vitarendezéshez rendelt kapcsolattartó pontokból kell létrehozni azon tagállamokban, amelyekben az online vitarendezéssel foglalkozó szakértők működnek.
- (19) A hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jog az Európai Unió Alapjogi Chartájának 47. cikkében garantált alapvető jogok. Az online vitarendezési eljárások nem helyettesíthetik a bírósági eljárásokat, és nem foszthatják meg a fogyasztókat és a kereskedőket azon joguktól, hogy bíróság előtt keressenek jogorvoslatot. Ezért e rendelet egyetlen része sem akadályozhatja a feleket az igazságszolgáltatási rendszer igénybevételéhez való joguk gyakorlásában.
- (20) Az e rendelet hatálya alá tartozó információk kezelésére szigorú titoktartási garanciák alkalmazandók, és azt a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben¹⁵, illetve a személyes adatok közösségi intézmények és szervek által történő feldolgozása tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 2000. december 18-i 45/2001/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben¹⁶ meghatározott szabályoknak megfelelően kell végezni. E szabályokat a személyes adatoknak a platformban érintett különböző felek által e rendelet alapján végzett feldolgozására kell alkalmazni, függetlenül attól, hogy egyedül, vagy a platform más résztvevőivel közösen járnak el.
- (21) Az adatalanyokat a Bizottság által közzétett általános adatvédelmi nyilatkozat útján tájékoztatni kell személyes adataiknak az európai online vitarendezési platformban való feldolgozásáról, továbbá az e feldolgozással kapcsolatos jogaikról, amely nyilatkozat egyszerű és közérthető nyelven leírja a platform különböző szereplőinek felelőssége alatt végrehajtott feldolgozási eljárásokat, a 45/2001/EK rendelet 11. és 12.

¹⁵ HL L 281, 1995.11.23., 31. o.

¹⁶ HL L 8, 2001.1.12., 1. o.

cikkével, valamint a 95/46/EK irányelv 10. és 11. cikke szerint elfogadott nemzeti jogszabályokkal összhangban.

- (22) A kereskedőknek a weboldalaikon tájékoztatót kell elhelyezniük a fogyasztók számára az európai online vitarendezési platformról, és elektronikus hivatkozást kell biztosítaniuk a platform honlapjára. Ezt a tájékoztatást abban az esetben is meg kell adniuk, ha egy fogyasztó panaszt nyújt be a kereskedőhöz, a kereskedő által működtetett panaszkezelési rendszerbe, vagy a vállalkozás ombudsmanjához. E kötelezettség nem érinti a(z) .../.../EU irányelv [Office of Publications insert reference number] 10. cikkének (1)–(3) bekezdését, amelynek értelmében a kereskedőknek tájékoztatniuk kell a fogyasztókat egyrészt az adott kereskedőre vonatkozó alternatív vitarendezési eljárásokról, másrészt arról, hogy vállalják-e alternatív vitarendezési eljárások alkalmazását a fogyasztókkal felmerült viták rendezésére. E kötelezettség továbbá nem érinti a fogyasztók jogairól szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv¹⁷ 6. cikke (1) bekezdésének t) pontját és 8. cikkét. A 2011/83/EU irányelv 6. cikke (1) bekezdésének t) pontja a távollévők közötti vagy az üzlethelyiségen kívül történő szerződéskötés esetén előírja, hogy a kereskedőnek – még mielőtt a szerződés a fogyasztóra nézve kötelezővé válna – tájékoztatnia kell a fogyasztót arról, hogy a kereskedőre egy a fogyasztó rendelkezésére álló peren kívüli panasz-bejelentési és jogorvoslati mechanizmus vonatkozik, illetve arról, hogy ezt hogyan veheti igénybe.
- (23) E rendelet nem alapvető fontosságú elemeinek kiegészítése vagy módosítása érdekében a Bizottságnak felhatalmazást kell kapnia arra, hogy az EUMSZ 290. cikkének megfelelően jogi aktusokat fogadjon el azon információtípusokra vonatkozóan, amelyeket a panaszosnak az online vitarendezési platformon közzétett elektronikus űrlapon meg kell adnia. Különösen fontos, hogy a Bizottság az előkészítő munka során megfelelő konzultációkat folytasson, többek között szakértői szinten. A felhatalmazáson alapuló jogi aktusok elkészítésekor és megszövegezésekor a Bizottságnak gondoskodnia kell a vonatkozó dokumentumoknak az Európai Parlament és a Tanács részére történő egyidejű, időben történő és megfelelő továbbításáról.
- (24) E rendelet egységes feltételek mellett történő végrehajtásának biztosítása érdekében a Bizottságot végrehajtási hatáskörökkel kell felruházni az online vitarendezési platform működésére, a panaszok benyújtásának módjára és az online vitarendezési eljárást segítő szakértői hálózaton belüli együttműködésre vonatkozóan. Ezeket a Bizottság végrehajtási hatásköreinek gyakorlására vonatkozó tagállami ellenőrzési mechanizmusok szabályainak és általános elveinek megállapításáról szóló, 2011. február 16-i 182/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek megfelelően kell gyakorolni. A panaszbejelentésre szolgáló elektronikus űrlappal kapcsolatos végrehajtási jogi aktusok elfogadása során a tanácsadó bizottsági eljárást kell alkalmazni, tekintettel annak tisztán technikai jellegére. Az online vitarendezési eljárást segítő szakértői hálózaton belüli együttműködés módjára vonatkozó szabályok elfogadására a vizsgálóbizottsági eljárást kell alkalmazni.
- (25) Mivel ezen rendelet célját, nevezetesen azt, hogy a határokon átnyúló online vitás ügyek rendezésére közös szabályok által szabályozott európai online vitarendezési platformot hozzanak létre, a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért

¹⁷ HL L [...], [...], [...] o.

az intézkedés léptéke és hatása miatt az uniós szinten jobban megvalósítható, az Unió intézkedéseket hozhat az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritás elvének megfelelően. Az említett cikkben foglalt arányosság elvének megfelelően ez a rendelet nem lépi túl a cél eléréséhez szükséges mértéket.

- (26) Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapvető jogokat és betartja az Európai Unió Alapjogi Chartájában, különösen annak 7., 8., 38. és 47. cikkében elismert elveket.

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. FEJEZET

Általános rendelkezések

1. cikk *Tárgy*

E rendelet célja, hogy hozzájáruljon a belső piac működéséhez, és különösen annak digitális dimenziójához, valamint hogy a fogyasztók és kereskedők közötti viták pártatlan, átlátható, eredményes és méltányos, peren kívüli online rendezését elősegítő platform létrehozásával biztosítsa a fogyasztók védelmének magas szintjét.

2. cikk *Hatály*

E rendelet az áruk és szolgáltatások határokon átnyúló online értékesítésével kapcsolatban felmerült, fogyasztók és kereskedők közötti szerződéses viták peren kívüli, a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló [Office of Publications please insert number] európai parlamenti és tanácsi irányelvnek megfelelő alternatív vitarendezési szervezet közreműködésével és egy európai online vitarendezési platformon keresztül történő rendezésére alkalmazandó.

3. cikk *Kapcsolat más uniós jogi aktusokkal*

E rendelet nem érinti a 2008/52/EK irányelvet, a 44/2001/EK rendeletet, a 864/2007/EK rendeletet és az 593/2008/EK rendeletet.

4. cikk *Fogalommeghatározások*

E rendelet alkalmazásában:

- a) „fogyasztó”: bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból jár el;
- b) „kereskedő”: bármely természetes személy vagy jogi személy, függetlenül attól, hogy magán- vagy állami tulajdonban van-e, aki vagy amely kereskedelmi, üzleti

vagy szakmai tevékenységi körét érintő célból cselekszik, beleértve azt is, ha helyette vagy nevében bármely más személy jár el;

- c) „árak és szolgáltatások online értékesítése”: áruk és szolgáltatások értékesítését célzó ügylet, amelyben a kereskedő, vagy a kereskedő közvetítője, egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínált megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül megrendelte az említett árut vagy szolgáltatásokat.
- d) „elektronikus eszköz”: adatok feldolgozására (beleértve a digitális tömörítést) és tárolására szolgáló elektronikus berendezés, amelyben az adatok elküldése, továbbítása és vétele teljes egészében vezetékén, rádión, optikai vagy egyéb elektromágneses eszköz útján történik.

A következők nem minősülnek elektronikus úton nyújtott szolgáltatásnak:

- off-line szolgáltatások;
 - anyagi tartalommal bíró szolgáltatások, még ha elektronikus úton nyújtják is őket, mint például készpénz- vagy jegykiadó automaták (bankjegyek, vasúti jegyek), belépés fizetésköteles úthálózatokba, gépkocsi-parkolóba, még akkor is, ha a bejáratnál/kijáratnál a belépést ellenőrző és/vagy a pontos fizetést biztosító elektronikus eszközök vannak elhelyezve;
 - olyan szolgáltatások, amelyeket nem elektronikus feldolgozó/nyilvántartó rendszerek útján nyújtanak, mint például távbeszélő szolgáltatások, telefax/telex-szolgáltatások, távbeszélő vagy telefax útján nyújtott szolgáltatások; orvosi tanácsadás telefon/telefax útján; jogi tanácsadás telefon/telefax útján; direkt marketing telefon/telefax útján.
- e) „árak és szolgáltatások határokon átnyúló online értékesítése”: áruk és szolgáltatások online értékesítése, amennyiben az adott áruk vagy szolgáltatások megrendelésekor a fogyasztó más tagállamban él, mint ahol az érintett kereskedő letelepedett;
 - f) a kereskedő letelepedettnek tekintendő:
 - amennyiben a kereskedő természetes személy, abban az országban van, ahol üzleti tevékenységét végzi;
 - amennyiben vállalkozásról vagy más jogi személyről, illetve természetes vagy jogi személyek társulásáról van szó, abban az országban, ahol bejegyzett székhelye, központi irodája vagy üzleti tevékenységének fő helyszíne van, vagy ahol a kereskedő az értékesítést felkínálta, illetve ha a megrendelt áruk és szolgáltatások kézbesítésére egy leányvállalat, ügynökség vagy egyéb szervezet útján kerül sor, ahol az adott leányvállalat, ügynökség vagy egyéb szervezet található;
 - g) „alternatív vitarendezési eljárás”: vitás ügy peren kívüli rendezésére szolgáló eljárás egy olyan vitarendezési szervezet közreműködésével, amely megoldást javasol és ír elő, vagy amely összehívja a feleket békés megoldás elősegítése céljából;

Olyan vitarendezési szervezetek előtt folyó eljárások, amelyekben a vita rendezésével kizárólag a kereskedő alkalmazásában álló természetes személyeket bízták meg, a kereskedő által működtetett, a fogyasztói panaszokat kezelő rendszerek keretében folyó eljárások, a fogyasztó és a kereskedő, vagy akár képviselőik közötti közvetlen tárgyalások, valamint a bíróság eljárás keretében bíró által megkísérelt vitarendezés nem minősül alternatív vitarendezési eljárásnak;

- h) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló [*Office of Publications insert number*] európai parlamenti és tanácsi irányelv 4. cikke e) pontjának hatálya alá tartozó szervezet, amelyről az említett irányelv 17. cikke (2) bekezdésének megfelelően értesítették a Bizottságot;
- i) „panaszos fél”: az a fogyasztó vagy kereskedő, aki panaszt nyújtott be az európai online vitarendezési platformon keresztül;
- j) „ellenérdekű fél” az a fogyasztó vagy kereskedő, aki ellen panaszt nyújtottak be az európai online vitarendezési platformon keresztül;
- k) „személyes adat” az azonosított vagy azonosítható természetes személyre („adatalany”) kapcsolatos bármely információ; az azonosítható személy olyan személy, aki közvetlen vagy közvetett módon azonosítható, különösen egy azonosító számmal vagy a személy fizikai, fiziológiai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy társadalmi identitására vonatkozó egy vagy több tényezőre történő utalás révén.

II. FEJEZET

Európai online vitarendezési platform

5. cikk

Az európai online vitarendezési platform létrehozása

- (1) A Bizottság európai online vitarendezési platformot hoz létre.
- (2) Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen az Európai Unió összes hivatalos nyelvén elérhető. Az online vitarendezési platform egyetlen belépési ponton keresztül érhető el azon fogyasztók és kereskedők számára, akik az e rendelet hatálya alá tartozó vitákat peren kívül kívánják rendezni.
- (3) Az online vitarendezési platform a következő feladatokat látja el:
 - a) biztosítja a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap elérhetőségét, amelyet a panaszos fél tölt ki;
 - b) az elektronikus űrlapon benyújtott panaszok alapján egy vagy több, az adott ügyben illetékesség alternatív vitarendezési szervezetet javasol a felek számára és tájékoztatást ad adott esetben ezek díjtételeiről, az eljárások nyelvéről vagy nyelveiről, az eljárások becsült időtartamáról, illetve tájékoztatja a panaszos

felet, hogy a benyújtott információk alapján az adott ügyben illetékességgel rendelkező alternatív vitarendezési szervezet nem állapítható meg;

- c) továbbítja a panaszokat azon alternatív vitarendezési szervezet felé, amelyekben a felek megállapodtak;
 - d) lehetővé teszi a felek és az alternatív vitarendezési szervezet számára, hogy a vitarendezési eljárást az interneten keresztül, online bonyolítsák le;
 - e) a 9. cikk c) pontjában említett információknak az alternatív vitarendezési szervezetek által történő továbbítására szolgáló elektronikus űrlapot biztosít;
 - f) visszajelzési rendszert működtet, amely lehetővé teszi a felek számára, hogy az online vitarendezési platform működésével, illetve az adott vitát kezelő alternatív vitarendezési szervezetettel kapcsolatos véleményüket kifejtthessék;
 - g) tájékoztatást ad a Bizottságnak a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló .../.../EU [*Office of Publications please insert number*] európai parlamenti és tanácsi irányelv 17. cikke (2) bekezdésének megfelelően bejelentett alternatív vitarendezési szervezetekről, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó vitákat kezelik.
 - h) általános tájékoztatást ad az alternatív vitarendezési eljárásokról, mint a peren kívüli vitarendezés egyik módjáról.
 - i) statisztikai adatokat közöl azon alternatív vitarendezési szervezetek által kezelt viták kimeneteléről, amelyekhez az online vitarendezési platformon keresztül továbbították a panaszokat.
- (4) Azokat az alternatív vitarendezési szervezeteket, amelyeket a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló .../.../EU [*Office of Publications please insert number*] európai parlamenti és tanácsi irányelv 17. cikke (2) bekezdésének megfelelően bejelentettek a Bizottságnak, és amelyek, a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló .../.../EU [*Office of Publications please insert number*] európai parlamenti és tanácsi irányelv 16. cikke (1) bekezdése g) pontjának megfelelően értesített hatáskörük megállapításához szükséges elemek szerint és a (3) bekezdés a) pontjában említett elektronikus űrlapon benyújtott panaszok alapján az e rendelet hatálya alá tartozó viták kezelésében illetékességgel rendelkeznek, elektronikus úton regisztrálni kell az online vitarendezési platformon.
- (5) Az online vitarendezési platform fejlesztéséért, üzemeltetéséért, fenntartásáért, illetve az adatbiztonságért a Bizottság felel.
- (6) A Bizottság intézkedéseket fogad el a (3) bekezdésben meghatározott feladatok ellátásának módjáról végrehajtási jogi aktusok útján. Az említett végrehajtási jogi aktusok elfogadása a 15. cikk (3) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárásnak megfelelően történik.

6. cikk

Az online vitarendezést segítő szakértői hálózat

- (1) Minden egyes tagállam kijelöl egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot, amelynek nevét és elérhetőségét közli a Bizottsággal. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok felelősségét átruházhatják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira, fogyasztói szervezetekre vagy bármely más szervezetre. Valamennyi online vitarendezési kapcsolattartó pontban legalább két online vitarendezést segítő szakértő működik.
- (2) Az online vitarendezést segítő szakértők támogatást nyújtanak a platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, a következő feladatok ellátása révén:
 - a) szükség esetén elősegítik a felek és az illetékes alternatív vitarendezési szervezet közötti kommunikációt;
 - b) tájékoztatják a fogyasztókat a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát a platformon keresztül nem lehet rendezni, például amikor a kereskedő nem egyezik bele az alternatív vitarendezés alkalmazásába;
 - c) feladataik ellátása során szerzett gyakorlati tapasztalataik alapján éves tevékenységi jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak;
 - d) tájékoztatják a feleket az alternatív vitarendezési szervezetek által alkalmazott eljárások előnyeiről és hátrányairól.
- (3) A Bizottság az online vitarendezést segítő szakértői hálózatot hoz létre, amely lehetővé teszi az online vitarendezést segítő szakértők együttműködését és hozzájárul a (2) bekezdésben meghatározott feladatok eredményességéhez.
- (4) A Bizottság minden évben legalább egy alkalommal találkozára hívja össze az online vitarendezést segítő szakértői hálózat tagjait, hogy a legjobb gyakorlatokat megoszthassák egymással, illetve hogy az online vitarendezési platform működése során tapasztalt visszatérő problémákat megvitassák.
- (5) A Bizottság végrehajtási jogi aktusok útján fogadja el az online vitarendezést segítő szakértők közötti együttműködés módjára vonatkozó szabályokat. Az említett végrehajtási jogi aktusok elfogadása a 15. cikk (3) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárásnak megfelelően történik.

7. cikk

Panaszok benyújtása

- (1) Az online vitarendezési platformhoz panasz benyújtása érdekében a panaszos fél kitölti a platform weboldalán elérhető, panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapot. Panaszának alátámasztásához a panaszos fél bármilyen dokumentumot csatolhat az űrlaphoz elektronikus formában.

- (2) A panaszos fél által benyújtott információknak elégségesnek kell lennie az illetékes alternatív vitarendezési szervezet azonosításához. Az ehhez szükséges információkat a melléklet tartalmazza.
- (3) Az online vitarendezési platform tájékoztatja a feleket arról az egy vagy több alternatív vitarendezési szervezetről, amely illetékességét az online vitarendezési platform megállapítja; egynél több lehetőség esetén az érintett tagállam online vitarendezést segítő szakértői részletes felvilágosítást adnak a feleknek a különböző azonosított szervezetekről, és tájékoztatják őket a szóban forgó szervezetek által alkalmazott eljárások előnyeiről és hátrányairól, hogy a felek megalapozott döntést tudjanak hozni.
- (4) A Bizottság felhatalmazást kap arra, hogy a 16. cikknek megfelelően felhatalmazáson alapuló jogi aktusokat fogadjon el a mellékletben felsorolt információk kiigazítására vonatkozóan, figyelembe véve azokat a kritériumokat, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó vitákkal foglalkozó, a Bizottságnak az alternatív vitarendezési szervezetek a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló .../.../EU [*Office of Publications please insert number*] európai parlamenti és tanácsi irányelv 17. cikke (2) bekezdésének megfelelően bejelentett alternatív vitarendezési szervezetek hatókörét meghatározzák.
- (5) A Bizottság végrehajtási jogi aktusok útján határozza meg a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésének módját. E végrehajtási jogi aktusok elfogadása a 15. cikk (2) bekezdésében említett tanácsadó bizottsági eljárásnak megfelelően történik.
- (6) A panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapon és annak mellékletein megadott adatok közül kizárólag az adatgyűjtés célja szempontjából helyes, lényeges és nem túlzott mértékű adatok kerülnek feldolgozásra.

8. cikk

A panaszok feldolgozása és továbbítása

- (1) A platformra benyújtott panaszok a panaszok benyújtására szolgáló űrlap hiánytalan kitöltése esetén kerülnek feldolgozásra.
- (2) A panaszok benyújtására szolgáló, hiánytalanul kitöltött űrlap beérkezését követően az online vitarendezési platform a panaszos fél számára a panasz nyelvén, az ellenérdekű fél számára a szerződés nyelvén írt e-mailt küld, amely a következőket tartalmazza:
 - a) tájékoztatás arról, hogy a feleknek meg kell egyezniük egy illetékes alternatív vitarendezési szervezetben, amelyhez a panaszt továbbítják;
 - b) tájékoztatás arról, hogy amennyiben a felek nem tudnak megegyezni egy illetékes alternatív vitarendezési szervezetben, vagy ha nem került sor illetékes alternatív vitarendezési szervezet kijelölésére, a panasz további feldolgozására nem kerül sor;

- c) valamennyi illetékes alternatív vitarendezési szervezet jegyzéke, amennyiben ilyen szervezetek meghatározására sor került;
 - d) a fogyasztó illetékessége szerinti országban és a kereskedő székhelye szerinti országban működő online vitarendezési kapcsolattartó pont neve, elérhetősége és a 6. cikk (2) bekezdésének a), b) és d) pontjában említett feladatainak rövid leírása;
 - e) a fogyasztó felkérése, hogy a rendelkezésére bocsátott jegyzékből válasszon ki egy vagy több alternatív vitarendezési szervezetet, hangsúlyozva azt, hogy a kiválasztás a fogyasztó számára nem kötelező;
 - f) a kereskedő felkérése, hogy a rendelkezésre bocsátott jegyzékből válasszon ki egy vagy több alternatív vitarendezési szervezetet, abban az esetben, ha egyik említett szervezet sem felel meg annak a szervezetnek, amelynek igénybevételére a kereskedő kötelezettséget vállalt a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló .../.../EU [*Office of Publications please insert number*] európai parlamenti és tanácsi irányelv 10. cikke (1) bekezdésének megfelelően;
 - g) tájékoztatás arról, hogy amennyiben a fogyasztó olyan alternatív vitarendezési szervezetet választ, amelyre vonatkozóan a kereskedő kötelezettséget vállalt a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló .../.../EU [*Office of Publications please insert number*] európai parlamenti és tanácsi irányelv 10. cikke (1) bekezdésének megfelelően, a platform automatikusan továbbítja a panaszt az adott alternatív vitarendezési szervezetnek.
- (3) A (2) bekezdésben említett tájékoztatás ismerteti az egyes szervezetekre vonatkozó következő adatokat:
- a) adott esetben díjtételeik;
 - b) az eljárás lefolytatásához használt nyelv vagy nyelvek;
 - c) az eljárás becsült időtartama;
 - d) adott esetben a felek, vagy képviselőik személyes megjelenésének szükségessége;
 - e) az eljárás kimenetelének kötelező vagy nem kötelező jellege.
- (4) Abban az esetben, ha a felek nem küldenek választ a platformra, vagy ha nem tudnak megállapodni egy alternatív vitarendezési szervezetben, a panasz további feldolgozására nem kerül sor. A fogyasztót tájékoztatják arról, hogy egyéb jogorvoslati eszközökkel kapcsolatos felvilágosításért online vitarendezési szakértőhöz fordulhat.
- (5) Abban az esetben, ha a fogyasztó által kiválasztott szervezet olyan alternatív vitarendezési szervezetet, amellyel a kereskedő elkötelezte magát a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK

irányelv módosításáról szóló .../.../EU [*Office of Publications please insert number*] európai parlamenti és tanácsi irányelv 10. cikke (1) bekezdésének megfelelően, vagy ha a felek ugyanazt az alternatív vitarendezési szervezetet választják, a platform automatikusan továbbítja a panaszt az adott alternatív vitarendezési szervezetnek.

- (6) Abban az esetben, ha a felek több alternatív vitarendezési szervezetben is megállapodnak, a fogyasztót felkérjük, hogy válasszon ezek közül egyet. A platform automatikusan továbbítja a panaszt a kiválasztott alternatív vitarendezési szervezetnek.

9. cikk *Vitarendezés*

Az alternatív vitarendezési szervezetek, amelyekhez a 8. cikknek megfelelően panaszt továbbítottak:

- a) haladéktalanul értesítik a vitában érintett feleket, és tájékoztatják őket az adott vitás ügy rendezésére alkalmazandó eljárási szabályaikról és az ahhoz kapcsolódó díjakról;
- b) amennyiben a vitában érintett felek értesítését követően a felek megegyeznek az eljárás adott szervezet előtti lefolytatásában, a vitarendezési eljárást az eljárás megindításától számított 30 napon belül lezárják. Bonyolult ügyek esetében az alternatív vitarendezési hatóság meghosszabbíthatja ezt az időtartamot;
- c) haladéktalanul továbbítják az online vitarendezési platform felé a következő információkat:
 - i. beérkezés időpontja és a vita tárgya;
 - ii. a felek értesítésének időpontja a panasz beérkezéséről;
 - iii. az eljárás lezárulásának időpontja és az eljárás eredménye.

10. cikk *Adatbázis*

A Bizottság meghozza a szükséges intézkedéseket egy olyan elektronikus adatbázis létrehozása és fenntartása érdekében, amelyben az 5. cikk (3) bekezdése és a 9. cikk (c) pontja szerint feldolgozott adatokat tárolja.

11. cikk *Személyes adatok feldolgozása*

- (1) A vitás ügyekkel kapcsolatos, a 10. cikkben említett adatbázisban tárolt információkhoz, beleértve a személyes adatokat is, a 9. cikkben említett célokból, kizárólag azok az alternatív vitarendezési szervezetek férhetnek hozzá, amelyek számára az adott vitás ügyet továbbították a 8. cikknek megfelelően. Ugyanezen

információk az online vitarendezést segítő szakértők számára is hozzáférhetőek, a 6. cikk (3) bekezdésében említett célokból.

- (2) A Bizottság hozzáféréssel rendelkezik a 9. cikk szerint feldolgozott információkhoz, az online vitarendezési platform használatának és működésének ellenőrzése, valamint a 17. cikkben említett jelentések elkészítése céljából. A Bizottság a platform működéséhez és fenntartásához szükséges mértékben dolgozza fel a platform felhasználóinak személyes adatait, beleértve a platformnak az alternatív vitarendezési szervezetek és az online vitarendezést segítő szakértők általi használatának ellenőrzését is.
- (3) A vitás ügyekkel kapcsolatos személyes adatok tárolása az (1) bekezdésben említett adatbázisban kizárólag az adatgyűjtés célja szempontjából szükséges ideig történik, illetve annak biztosításáig, hogy az adatalanyok hozzáférhetnek a személyes adataikhoz a jogaik gyakorlása érdekében; az adatok automatikusan törlendők legkésőbb 6 hónappal a vitás ügynek a 9. cikk (c) pontjának iii. alpontjával összhangban az online vitarendezési platform felé továbbított lezárását követően. A fent említett adatmegőrzési időszak az adott vitával foglalkozó alternatív vitarendezési szervezet vagy az online vitarendezési szakértő által a nemzeti adatfájlokban tárolt személyes adatokra is érvényes, kivéve, ha az alternatív vitarendezési szervezet által alkalmazott eljárási szabályok vagy a nemzeti jogszabályok egyedi rendelkezései hosszabb megőrzési időszaktól irányoznak elő.
- (4) Valamennyi online vitarendezési szakértő és alternatív vitarendezési szervezet a 95/46/EK irányelv 2. cikkének (d) bekezdése értelmében vett adatkezelőnek minősül, az e rendelet hatálya alá tartozó adatkezelési tevékenysége tekintetében, és felelős azért, hogy ezek a tevékenységek összhangban legyenek a 95/46/EK irányelvvel összhangban elfogadott nemzeti jogszabályokban előírt adatvédelmi szabályokkal. Az e rendelet alá tartozó feladatok és azokkal összefüggésben a személyes adatok feldolgozása tekintetében a Bizottság a 45/2001/EK rendelet 2. cikkének (d) bekezdése szerinti adatkezelőnek minősül.

12. cikk

Adatok titkossága és biztonsága

- (1) Az online vitarendezési szakértők és az alternatív vitarendezési szervezetek a nemzeti jogszabályokban előírt szakmai titoktartásra, illetve az azzal egyenértékű egyéb titoktartási kötelezettségekre vonatkozó szabályok hatálya alá tartoznak.
- (2) A Bizottság meghozza a megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket az e rendelet szerint feldolgozott információk biztonságának biztosítására, beleértve az adatokhoz való hozzáférés megfelelő ellenőrzését, biztonsági tervet és a biztonságot érintő események kezelését, a 45/2001/EK rendelet 22. cikkével összhangban.

13. cikk

Fogyasztók tájékoztatása

- (1) Az áruk vagy szolgáltatások határokon átnyúló online értékesítésében érintett, az Unióban letelepedett kereskedők tájékoztatják a fogyasztókat az online vitarendezési platformról és e-mail címükről. Ezt a tájékoztatást könnyen, közvetlenül, világosan

látható helyen és állandóan elérhető módon el kell helyezni a kereskedők weboldalain, és amennyiben az ajánlatot e-mailben, vagy más elektronikus úton továbbított szöveges üzenet útján teszik, abban az üzenetben. A tájékoztatás magában foglal egy olyan elektronikus hivatkozást is, amely az online vitarendezési platform honlapjára mutat. A kereskedők abban az esetben is tájékoztatják a fogyasztókat az online vitarendezési platformról, amikor panaszt nyújtanak be a kereskedőhöz, a kereskedő által üzemeltetett fogyasztói panaszokat kezelő rendszerhez, vagy a vállalkozás ombudsmanjához.

- (2) Az (1) bekezdésben foglalt rendelkezés nem érinti a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló .../.../EU [*Office of Publications please insert number*] európai parlamenti és tanácsi irányelv 10. cikkének rendelkezéseit, amelyek arra vonatkoznak, hogy a kereskedők tájékoztatják a fogyasztókat azokról az alternatív vitarendezési szervezetekről, amelyek alá az adott kereskedők tartoznak, valamint arról, hogy az adott kereskedők elkötelezték-e magukat a fogyasztókkal felmerült vitás ügyek alternatív vitarendezési eljárások keretében történő rendezésére.
- (3) Az (1) bekezdésben foglalt rendelkezés nem érinti a 2011/83/EU irányelv 6. és 8. cikkének rendelkezéseit, amelyek a távollévők közötti vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói tájékoztatásra vonatkoznak.

14. cikk *Ellenőrzés*

Az alternatív vitarendezési szervezetek e rendeletben meghatározott kötelezettségeknek való megfelelését a tagállamok által a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló .../.../EU [*Office of Publications please insert number*] európai parlamenti és tanácsi irányelv 15. cikkének (1) bekezdése szerint kijelölt, hatáskörrel rendelkező hatóságok ellenőrzik.

III. FEJEZET **Záró rendelkezések**

15. cikk *Végrehajtási jogi aktusok*

- (1) A Bizottság munkáját egy bizottság segíti. Ez a bizottság a 182/2011/EU rendelet szerinti bizottság.
- (2) Az e bekezdésre való hivatkozás esetén a 182/2011/EU rendelet 4. cikke alkalmazandó.
- (3) Az e bekezdésre való hivatkozás esetén a 182/2011/EU rendelet 5. cikke alkalmazandó. Abban az esetben, ha a bizottság véleményét írásos eljárásban kéri ki, ezen eljárást eredmény nélkül meg kell szüntetni, amennyiben a vélemény közlésére megadott határidőn belül a bizottság elnöke így dönt, vagy a bizottsági tagok egyszerű többsége azt kéri.

16. cikk
Felhatalmazás gyakorlása

- (1) Felhatalmazáson alapuló jogi aktusok elfogadásának hatáskörét a Bizottságra ruházzák az e cikkben meghatározott feltételeknek megfelelően.
- (2) A 7. cikk (4) bekezdésében említett felhatalmazása határozatlan időre szól [*Office of Publications insert same date as in Art. 18(1) = ezen irányelv hatálybalépésének időpontjától*].
- (3) A 7. cikk (4) bekezdésében említett felhatalmazást az Európai Parlament vagy a Tanács bármikor visszavonhatja. A visszavonó határozat megszünteti a határozatban leírt felhatalmazást. A határozat az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való közzétételét követő napon vagy a határozatban meghatározott későbbi időpontban lép hatályba. A határozat nem érinti a már hatályban lévő felhatalmazáson alapuló jogi aktusok érvényességét.
- (4) A Bizottság a felhatalmazáson alapuló jogi aktus elfogadását követően haladéktalanul és egyidejűleg értesíti arról az Európai Parlamentet és a Tanácsot.
- (5) A 7. cikk (4) bekezdésének megfelelően elfogadott felhatalmazáson alapuló jogi aktus akkor lép hatályba, ha sem az Európai Parlament, sem a Tanács nem emel kifogást ellene a Parlamentnek és a Tanácsnak küldött értesítéstől számított 2 hónapon belül, vagy ha ezen időszak lejártá előtt mind az Európai Parlament, mind a Tanács értesítette a Bizottságot arról, hogy nem emel kifogást. Az Európai Parlament és a Tanács kezdeményezésére a fenti időszak 2 hónappal meghosszabbodik.

17. cikk
Jelentések

Háromévente, és első alkalommal legkésőbb öt évvel ennek a rendeletnek hatályba lépését követően, a Bizottság jelentést küld az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a rendelet alkalmazásairól. A jelentéshez szükség esetén csatolni kell az e rendelet kiigazítására irányuló javaslatokat.

18. cikk
Hatálybalépés

- (1) Ez a rendelet az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* történő kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.
- (2) E rendelet [*Office of Publications insert date = 6 hónappal a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi irányelv végrehajtására vonatkozó határidő lejártát követően, amint azt az említett irányelv 22. cikkének (1) bekezdése szerint az irányelvben fel kell tüntetni*]-tól/től alkalmazandó, kivéve az 5. cikk (1), (4), (5) és (6) bekezdését, a 6. cikk (1), (2) és (6) bekezdését, a 7. cikk (4) és (5) bekezdését, a 10. cikket, a 15. cikket és a 16. cikket, amelyek a rendelet hatálybalépésének napjától alkalmazandók.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazható valamennyi tagállamban.

Kelt Brüsszelben,

*Az Európai Parlament részéről
az elnök*

*a Tanács részéről
az elnök*

MELLÉKLET

A panaszok benyújtására szolgáló elektronikus űrlap kitöltésekor megadandó információk

- (1) A panaszos fél neve, címe és, adott esetben e-mail címe, valamint honlapjának címe;
- (2) Fogyasztó vagy kereskedő-e a panaszos fél;
- (3) Az ellenérdekű fél neve, címe és, adott esetben e-mail címe, valamint honlapjának címe;
- (4) Fogyasztó vagy kereskedő-e az ellenérdekű fél;
- (5) Az értékesített áruk vagy szolgáltatások típusa, amelyekkel kapcsolatban a panasz beérkezett;
- (6) A panasz alapját képező tények;
- (7) A fogyasztó illetékessége szerint hely az áruk és szolgáltatások megrendelésének időpontjában;
- (8) A kommunikációs módszerek, amelyeken keresztül az árukat vagy szolgáltatásokat megvételre kínálták, illetve amelyen keresztül a megrendelés történt;
- (9) Adott esetben, amennyiben a kereskedő ajánlatának megtételét, illetve a megvételre kínált áruk vagy szolgáltatások kiszállítását kirendeltség, ügynökség vagy egyéb szervezeten keresztül végezte vagy feltehetően végezte, az adott kirendeltség, ügynökség vagy egyéb szervezet székhelye szerinti ország;
- (10) A szerződés nyelve;
- (11) Amennyiben ismert, azon alternatív vitarendezési szervezetek, amelyek tekintetében a kereskedő elkötelezte magát a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló .../.../EU [*Office of Publications please insert number*] európai parlamenti és tanácsi irányelv 10. cikke (1) bekezdésének megfelelően.

JAVASLATOT KÍSÉRŐ PÉNZÜGYI KIMUTATÁS

1. A JAVASLAT/KEZDEMÉNYEZÉS FŐBB ADATAI

1.1. A javaslat/kezdemenyezés címe

A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló rendelet. A költségvetési hatást a 2012. és 2013. évekre vonatkozóan eszközölt átcsoportosítással fogják kezelni. Az intézkedés a 2014 és 2020 közötti időszakra vonatkozó Fogyasztóvédelem 2020 elnevezésű program részét képezi.

1.2. A tevékenységalapú irányítás/tevékenységalapú költségvetés-tervezés keretébe tartozó érintett szakpolitikai terület(ek)¹⁸

Fogyasztóvédelem

1.3. A javaslat/kezdemenyezés típusa

A javaslat/kezdemenyezés **új intézkedésre** irányul

A javaslat/kezdemenyezés **kísérleti projektet/előkészítő intézkedést követő új intézkedésre** irányul¹⁹

A javaslat/kezdemenyezés **jelenlegi intézkedés meghosszabbítására** irányul

A javaslat/kezdemenyezés **új intézkedésnek megfelelően módosított intézkedésre** irányul

1.4. Célkitűzések

1.4.1. A javaslat/kezdemenyezés által érintett többéves bizottsági stratégiai célkitűzés(ek)

Az 1a. „Versenyképesség a növekedésért és foglalkoztatottságért” fejezet keretében a javaslat a határokon átnyúló internetes ügyletek során a fogyasztók és a kereskedők között felmerült viták rendezésére szolgáló uniós szintű online vitarendezési rendszer létrehozását célozza.

1.4.2. Egyedi célkitűzés(ek) és az ABM/ABB keretébe tartozó érintett tevékenység(ek)

... sz. egyedi célkitűzés

A fogyasztók és kereskedők közötti határokon átnyúló vonatkozású jogviták rendezésére szolgáló uniós szintű online vitarendezési IT-rendszer létrehozása

Az ABM/ABB keretébe tartozó érintett tevékenység(ek)

Fogyasztóvédelem

¹⁸ ABM: tevékenységalapú irányítás – ABB: tevékenységalapú költségvetés-tervezés

¹⁹ A költségvetési rendelet 49. cikke (6) bekezdésének a) vagy b) pontja szerint.

1.4.3. *Várható eredmény(ek) és hatás(ok)*

Tüntesse fel, milyen hatásokat gyakorolhat a javaslat/kezdeményezés a kedvezményezettek/az érintett célcsoportokra.

Lehetővé válik az európai fogyasztók és a vállalkozások számára, hogy bármely határokon átnyúló online ügylet után esetlegesen felmerülő vitát egyszerűen, gyorsan és olcsón rendezni tudjanak. A fogyasztók jogorvoslatot kérhetnek és kártérítést kaphatnak, míg a vállalkozások fenntarthatják jó üzleti hírnevüket és elkerülhetik a költséges bírósági eljárásokat.

1.4.4. *Az eredmények és hatások mutatói*

Tüntesse fel a javaslat/kezdeményezés megvalósításának nyomán követését lehetővé tevő mutatókat.

- Minden alternatív vitarendezési szervezetnek rá kell kapcsolódnia az online vitarendezési platformra, és azt használnia kell, amint az online vitarendezési platform üzembe helyezése megtörténik 2015 elején.
- 2020-ban 20%-os növekedés a más tagállamokból online vásárolni hajlandó fogyasztók számában.
- 2020-ban 10%-os növekedés a más tagállamokban online értékesíteni hajlandó vállalkozások számában.

1.5. **A javaslat/kezdeményezés indokolása**

1.5.1. *Rövid vagy hosszú távon kielégítendő szükséglet(ek)*

Az Európai Unió működéséről szóló szerződés 114. cikke és 169. cikke.

Egy olyan peren kívüli vitarendezési mechanizmust használó eszköz áll majd a fogyasztók és a vállalkozók rendelkezésére, amelyen keresztül egyszerűen, gyorsan és olcsón tudják rendezni a határokon átnyúló online ügyletekkel kapcsolatban felmerült jogvitáikat

1.5.2. *Az uniós részvételből adódó hozzáadott érték*

A hatékony vitarendezési eszközök hiánya negatívan befolyásolja a fogyasztók határokon átnyúló vásárlásba vetett bizalmát. A vállalkozások és a fogyasztók egyaránt világossá tették, hogy másik tagállamban felmerülő esetleges jogorvoslati problémák miatt nem mernek másik országból vásárolni, illetve ott értékesíteni, ezért nem tudják teljes mértékben kiaknázni a belső piac nyújtotta előnyöket. Ez is jelzi, hogy kiemelt figyelmet kell szentelni arra, hogy a fogyasztókban erősödjék a bizalom a belső piac iránt, és hogy a vállalkozások számára minden tagállamban tisztességes versenyhelyzetet teremtsenek.

A határokon átnyúló elektronikus kereskedelmi ügyletek jelenlegi alacsony szintje ellenére a tagállamokon belül egyre nagyobb ütemben fejlődik a digitális kiskereskedelmi piac. Így, a peren kívüli jogorvoslat egyszerű, olcsó és hatékony eszközeinek biztosítása még fontosabb a fogyasztók és a kereskedők számára a határokon átnyúló online ügyletek folytatásához. A tagállami szinten hozott intézkedésekkel nem lehet olyan Európa-szerte alkalmazható online vitarendezési mechanizmust létrehozni, amely – a digitális menetrend szerint – alapvetően előmozdítaná az elektronikus kereskedelmet.

A kitűzött célok hatékonyabb megvalósítása uniós szintű intézkedésekkel érhető el, amelyek hatása és hatálya szélesebb körű. Az uniós szinten alkalmazható online vitarendezési mechanizmus kifejlesztése terén elért egyértelmű előrelépés biztosítja a határokon átnyúló online ügyletekkel kapcsolatos fogyasztói jogviták hatékony és megfelelő kezelését.

A fogyasztóknak a kereskedőkkel szembeni vitáik rendezésére gyors, olcsóbb és egyszerű mód áll majd rendelkezésre, függetlenül a piaci szektortól és a szóban forgó összeg nagyságától. A fogyasztók nagy része nem bíz meg teljesen a digitális belső piacon, annak ellenére, hogy az számos előnnyel jár, például azzal, hogy a termékek és szolgáltatások szélesebb köre válik elérhetővé számukra; a tagállamok közel felében az interneten keresett termékek több mint fele csak egy másik országban, online érhető el. Végül, a belső piacon működő hatékonyabb online vitarendezési mechanizmus révén csökkenteni lehet a fogyasztókat ért károkat (amelyek jelenleg a EU GDP-jének 0,02%-át teszi ki), ezenkívül lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy jelentős költségeket takarítsanak meg az online ügyletek során, amelyek révén további árúhoz és szolgáltatásokhoz juthatnak a belső piacon. Ezenkívül a kereskedők számára egyenlő feltételeket lehetne teremteni a fogyasztói jogviták kezelése terén egész Európában, tisztességes versenyhelyzetet biztosítva így számukra.

A tagállami szinten hozott egyoldalú intézkedések nem elégségesek ahhoz, hogy a fent említett előnyöket a fogyasztók és kereskedők számára biztosítani lehessen. Épp ellenkezőleg, az össze nem hangolt tagállami erőfeszítések valószínűleg a fogyasztók és kereskedők egyenlőtlen elbánását eredményeznék a belső piacon, és eltérő fogyasztói jogorvoslatokhoz vezetne az EU-n belül. Az e területen történő uniós szintű fellépést az érdekelt felek nagy többsége támogatja.

A piaci szereplők, vállalkozások és polgárok bizalmának erősítése egyaránt alapvető fontosságú Európa versenyképességének javításához. Egy jól működő egységes piac, a maga 500 millió fogyasztójával, akik az EU GDP-jének 56%-át költik el, és több mint 21 millió vállalkozásával, jelenti az alapot az intelligens, fenntartható és inkluzív növekedés megvalósításához, az Európa 2020 stratégia célkitűzéseivel összhangban.

1.5.3. Hasonló korábbi tapasztalatok tanulsága

Jelenleg nincs olyan uniós szinten alkalmazható IT rendszer, amely a fogyasztók és kereskedők között határokon átnyúló online ügyletek kapcsán felmerült jogviták online rendezésére szolgálna. Mindazonáltal működik néhány olyan IT eszköz, amely a különböző tagállamokban lévő különféle érdekeltet összeköti. Az új IT eszköz nagyrészt ezen eszközökre épül majd. Ezek közül a legfontosabbak az IMI IT-eszköz, az ECC IT-eszköz és a SOLVIT IT-eszköz.

1.5.4. Koherencia és lehetséges szinergia egyéb pénzügyi eszközökkel

Az online vitarendezésről szóló rendelet alapját a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelvre vonatkozó javaslat alkotja.

1.6. Időtartam és pénzügyi hatás

√ A javaslat/kezdeményezés **határozott időtartamra** vonatkozik

– √ A javaslat/kezdeményezés 2012-től 2020-ig érvényes.

- √ Pénzügyi hatás: 2012-től 2020-ig

A javaslat/kezdeményezés **határozatlan időtartamra** vonatkozik

- Beindítási időszak: 2012-től/-től 2014-ig
- teljes körű működés követi.

1.7. Tervezett irányítási módszer(ek)²⁰

√ A Bizottság **centralizált, közvetlen irányítása**

Centralizált közvetlen irányítás, végrehajtási felhatalmazással a következők számára:

- végrehajtó ügynökségek
- a Közösségek által létrehozott szervek²¹
- tagállami közigazgatási/közfeladatot ellátó szervek
- az Európai Unióról szóló szerződés V. címe értelmében külön intézkedések végrehajtásával megbízott, a költségvetési rendelet 49. cikke szerinti vonatkozó jogalapot megteremtő jogi aktusban meghatározott személyek

Megosztott irányítás a tagállamokkal

Decentralizált irányítás harmadik országokkal

Közös irányítás nemzetközi szervezetekkel (*nevezze meg*)

Egynél több irányítási módszer feltüntetése esetén kérjük, adjon részletes felvilágosítást a „Megjegyzések” rovatban.

Megjegyzések

Nincs megjegyzés

²⁰ Az egyes irányítási módszerek ismertetése, valamint a költségvetési rendeletben szereplő megfelelő hivatkozások megtalálhatók a Költségvetési Főigazgatóság honlapján: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html

²¹ A költségvetési rendelet 185. cikkében említett szervek.

2. IRÁNYÍTÁSI INTÉZKEDÉSEK

2.1. Az ellenőrzésre és jelentéstételre vonatkozó szabályok

Ismertesse a rendelkezések gyakoriságát és feltételeit

Háromévente, és első alkalommal legkésőbb öt évvel ennek a rendeletnek a hatályba lépését követően, a Bizottság jelentést küld az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a rendelet alkalmazásáról. A jelentéshez szükség esetén csatolni kell az e rendelet kiigazítására irányuló javaslatokat.

2.2. Irányítási és ellenőrzési rendszer

2.2.1. Felismert kockázat(ok)

A költségvetés végrehajtása egy megvalósíthatósági tanulmány elkészítését és az online vitarendezésre szolgáló IT platform kidolgozását fedi le. A főbb kockázatok a következők:

A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelv jelenti az alapját az online vitarendezésről szóló rendeletnek, mivel az online vitarendezési platform magában foglalja majd az irányelvnek megfelelően bejelentett nemzeti alternatív vitarendezési rendszereket. Ezért a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló irányelv hiányos vagy késedelmes átültetése hatással lesz az EU online vitarendezési rendszerének hatékony működésére.

Bár a Bizottság számos IT-eszközt hozott létre, az online vitarendezési platform ezek közül az egyik olyan eszköz, amelyhez a legnagyobb számú érintett csatlakozik, és amely olyan alkalmazásokkal rendelkezik, amelyek segítségével az érintettek szükségleteihez igazított megközelítést lehet majd alkalmazni. Potenciális kockázatot jelentek a platform fejlesztését késleltető technikai nehézségek.

2.2.2. Tervezett ellenőrzési mód(ok)

A költségvetés központosított közvetlen irányítással kerül végrehajtásra.

A Bizottság nyomon követi az IT-eszköz fejlesztésének elemzési, programozási és tesztelési szakaszát. Az Egészség- és Fogyasztóügyi Főigazgatóság információs rendszerért felelős osztálya széles körű tapasztalatokkal rendelkezik az IT-eszközök (pl. ECC-eszköz, CPCS, RAPEX) irányítása terén, amelyek közül néhány (pl. az ECC-eszköz) hasonló az online vitarendezési platformhoz. Ezek a tapasztalatok lehetővé teszik, hogy a felmerülő problémákat időben és hatékonyan kezelni lehessen. Ezenkívül a 2012-ben elvégzendő megvalósíthatósági tanulmány segít majd meghatározni a lehetséges kockázatokat és technikai nehézségeket, és így az online vitarendezési platform kidolgozása zökkenőmentesen történhet. Az Informatikai Főigazgatósággal és a Fordítási Főigazgatósággal is konzultációkra kerül sor bizonyos technikai jellegű kérdések tisztázása érdekében (pl. automatikus gépi fordítás)

2.3. A csalások és szabálytalanságok megelőzésére vonatkozó intézkedések

Tüntesse fel a meglévő vagy tervezett megelőző és védintézkedéseket.

Az összes szabályozási ellenőrző mechanizmus alkalmazása mellett az Egészség- és Fogyasztóügyi Főigazgatóság, a Bizottság 2011. június 24-én elfogadott új csalás elleni

stratégiájával összhangban álló csalás elleni stratégiát fog kidolgozni, többek között annak biztosítása érdekében, hogy saját belső, csalás elleni ellenőrző rendszere összhangban álljon a Bizottság stratégiájával, és hogy az általa alkalmazott csalással kapcsolatos kockázatkezelési megközelítés megfelelő legyen a csalással kapcsolatos kockázati területek azonosítására.

A Bizottság tiszteletben tartja a költségvetési rendelet azon rendelkezéseit, amelyek közbeszerzést írnak elő hardverek, szoftverek és hasonló IT szolgáltatások esetében; minden aláírt szerződésre vonatkoznak a Számvevőszék és az OLAF által végzett ellenőrzésekkel kapcsolatos rendelkezések.

3. A JAVASLAT/KEZDEMÉNYEZÉS BECSÜLT PÉNZÜGYI HATÁSA

3.1. A többéves pénzügyi keret érintett fejezete/fejezetei és a költségvetés érintett kiadási tétele/tételei

- Jelenlegi költségvetési kiadási tételek

A többéves pénzügyi keret fejezetei, azon belül pedig a költségvetési tételek sorrendjében.

A többéves pénzügyi keret fejezete	Költségvetési tétel	Kiadás típusa	Hozzájárulás			
	Szám [Megnevezés.....]	diff./nem diff. (22)	EFTA-országokból ²³	tagjelölt országokból ²⁴	harmadik országokból	a költségvetési rendelet 18. cikke (1) bekezdésének aa) pontja értelmében
1A	17.020200	diff.	IGEN	NEM	NEM	NEM

- Létrehozandó új költségvetési tételek: Nem alkalmazandó

A többéves pénzügyi keret fejezetei, azon belül pedig a költségvetési tételek sorrendjében.

A többéves pénzügyi keret fejezete	Költségvetési tétel	Kiadás típusa	Hozzájárulás			
	Szám [Fejezet.....]	diff. / nem diff.	EFTA-országokból	tagjelölt országokból	harmadik országokból	a költségvetési rendelet 18. cikke (1) bekezdésének aa) pontja értelmében
	[XX.YY.YY.YY]		IGEN/ NEM	IGEN/N EM	IGEN/ NEM	IGEN/NEM

²² diff. = differenciált előirányzat / nem diff. = nem differenciált előirányzat.

²³ EFTA: Európai Szabadkereskedelmi Társulás.

²⁴ A tagjelölt országok, adott esetben a nyugat-balkáni lehetséges tagjelölt országok.

3.2. A kiadásokra gyakorolt becsült hatás

3.2.1. A kiadásokra gyakorolt becsült hatás összegzése

millió EUR (három tizedesjegyig)

A többéves pénzügyi keret fejezete:	Szám: 3	Versenyképesség a növekedésért és foglalkoztatásért
--	---------	---

Főigazgatóság: Egészség- és Fogyasztóügyi Főigazgatóság			2012. év	2013. év	2014. év	2015. év	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év	2020. év	ÖSSZESEN
• Operatív előirányzatok												
Költségvetési tétel száma: 17.020200	Kötelezettségvállalások	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Kifizetések	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Költségvetési tétel száma	Kötelezettségvállalások	(1a)										
	Kifizetések	(2a)										
Bizonyos operatív programok keretéből finanszírozott igazgatási előirányzatok ²⁵												
Költségvetési tétel száma		(3)										
Előirányzatok ÖSSZESEN az Egészség- és Fogyasztóügyi Főigazgatóság részére	Kötelezettségvállalások	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Kifizetések	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

²⁵ Technikai és/vagy igazgatási segítségnyújtás, valamint uniós programok és/vagy intézkedések végrehajtásához biztosított támogatási kiadások (korábban: BA-tételek), közvetett kutatás, közvetlen kutatás.

• Operatív előirányzatok ÖSSZESEN	Kötelezettségvállalások	(4)								
	Kifizetések	(5)								
• Bizonyos operatív programok keretéből finanszírozott igazgatási előirányzatok ÖSSZESEN		(6)								
A többéves pénzügyi keret [...] FEJEZETÉHEZ tartozó előirányzatok ÖSSZESEN	Kötelezettségvállalások	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Kifizetések	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

Amennyiben a javaslat/kezdeményezés több fejezetet is érint: Nem alkalmazandó

• Operatív előirányzatok ÖSSZESEN	Kötelezettségvállalások	(4)								
	Kifizetések	(5)								
• Bizonyos operatív programok keretéből finanszírozott igazgatási előirányzatok ÖSSZESEN		(6)								
A többéves pénzügyi keret 1-4. FEJEZETÉHEZ tartozó előirányzatok ÖSSZESEN (referenciaösszeg)	Kötelezettségvállalások	=4+ 6								
	Kifizetések	=5+ 6								

A többéves pénzügyi keret fejezete:	5	„Igazgatási kiadások”
--	----------	-----------------------

millió EUR (három tizedesjegyig)

		2012. év	2013. év							ÖSSZESEN
Főigazgatóság: Egészség- és Fogyasztóügyi Főigazgatóság										
• Humánerőforrás		0,318	0,318							0,636
• Egyéb igazgatási kiadások										
Egészség- és Fogyasztóügyi Főigazgatóság ÖSSZESEN	Előirányzatok	0,318	0,318							0,636

A többéves pénzügyi keret 5. FEJEZETÉHEZ tartozó előirányzatok ÖSSZESEN	(Összes kötelezettségvállalási előirányzat = Összes kifizetési előirányzat)									0,636
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

millió EUR (három tizedesjegyig)

		2012. év	2013. év	2014. év	2015. év	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év	2020. év	ÖSSZESEN
A többéves pénzügyi keret 1-5. FEJEZETÉHEZ tartozó előirányzatok ÖSSZESEN	Kötelezettségvállalások	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Kifizetések	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. Az operatív előirányzatokra gyakorolt becsült hatás

- A javaslat/kezdményezés nem vonja maga után operatív előirányzatok felhasználását
- A javaslat/kezdményezés az alábbi operatív előirányzatok felhasználását vonja maga után:

Kötelezettségvállalási előirányzatok, millió EUR (három tizedesjegyig)

Tüntesse fel a célkitűzéseket és teljesítéseket		2012. év	2013. év	2014. év	2015. év	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év	2020. év	ÖSSZESEN														
TELJESÍTÉSEK																									
	Teljesítés típusa	Teljesítés és átlagos költsége	Teljesítések száma	Költség	Teljesítések száma	Költség	Teljesítések száma	Költség	Teljesítések száma	Költség	Teljesítések száma	Költség	Teljesítések száma	Költség	Teljesítések száma	Költség	Teljesítések száma	Költség	Teljesítések száma	Költség	Teljesítések száma	Költség	Teljesítések száma	Költség	
1. EGYEDI CÉLKITŰZÉS																									
- Teljesítés	IT platform		1		1,0		1,0																	1	2,0

- Teljesítés			1						0,3	0,3		0,3		0,3		0,3		0,3	1	1,8
IT platform fenntartása																				
- Teljesítés			1	0,150															1	0,150
Megvalósíthatósági tanulmány																				
1. egyedi célkitűzés részösszege																				
2. EGYEDI CÉLKITŰZÉS																				
- Teljesítés																				
2. sz. konkrét célkitűzés részösszege																				
ÖSSZKÖLTSÉG				0,150	1,0	1,0		0,3	0,3		0,3	0,3		0,3	0,3					3,95

3.2.3. Az igazgatási előirányzatokra gyakorolt becsült hatás

3.2.3.1. Összefoglaló

- √ A javaslat/kezdeményezés nem vonja maga után igazgatási előirányzatok felhasználását
- √ A javaslat/kezdeményezés az alábbi igazgatási előirányzatok felhasználását vonja maga után:

millió EUR (három tizedesjegyig)

	2012. év	2013. év	2014. év	2015. év	2016. év	2017. év	2018. év	2019. év	2020. év	ÖSSZESEN
--	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	----------

A többéves pénzügyi keret 5. FEJEZETE										
Humánerőforrás	0,318	0,318								0,636
Egyéb igazgatási kiadások		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
A többéves pénzügyi keret 5. FEJEZETÉNEK részösszege		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

A többéves pénzügyi keret 5. FEJEZETÉN kívüli előirányzatok ²⁶										
Humánerőforrás										
Egyéb igazgatási kiadások										
A többéves pénzügyi keret 5. FEJEZETÉN kívüli előirányzatok részösszege										

²⁶ Technikai és/vagy igazgatási segítségnyújtás, valamint uniós programok és/vagy intézkedések végrehajtásához biztosított támogatási kiadások (korábban: BA-tételek), közvetett kutatás, közvetlen kutatás.

ÖSSZESEN	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
-----------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

3.2.3.2. Becsült humánerőforrás-szükségletek

- A javaslat/kezdeményezés nem vonja maga után humánerőforrások felhasználását.
- A javaslat/kezdeményezés az alábbi humánerőforrás-igénnyel jár²⁷:

A becsléseket egész számmal (vagy legfeljebb egy tizedesjeggyel) kell kifejezni

	2012. év	2013. év					N. év
• A létszámtervben szereplő álláshelyek (tisztviselői és ideiglenes alkalmazotti álláshelyek)							
17 01 01 01 (a központban és a bizottsági képviselőteken)	2 (0,254)	2 (0,254)					
XX 01 01 02 (küldöttségeknél)							
XX 01 05 01 (közvetett kutatás)							
10 01 05 01 (közvetlen kutatás)							
• Külső személyi állomány (teljes munkaidős egyenértékben kifejezve) FTE)²⁸							
17 01 02 01 (CA, INT, SNE a teljes keretből)	1 (0,064)	1 (0,064)					
XX 01 02 02 (CA, INT, JED, LA ÉS SNE a küldöttségeknél)							
XX 01 04 yy ²⁹	- a központban ³⁰						
	- küldöttségeknél						
XX 01 05 02 (CA, INT, SNE – közvetett kutatásban)							
10 01 05 02 (CA, INT, SNE – közvetlen kutatás)							
Egyéb költségvetési tétel (kérjük megnevezni)							
ÖSSZESEN	3 (0,318)	3 (0,318)					

XX az érintett szakpolitikai területet vagy költségvetési cím.

Az elvégzendő feladatok leírása:

Tisztviselők és ideiglenes alkalmazottak	Az online vitarendezési IT rendszer fejlesztése, fenntartása és frissítése.
--	---

²⁷ A költségvetési hatást a 2012. és 2013. évben eszközölt átcsoportosítás révén kezelik. 2014 után a humánerőforrás-igényeket a Fogyasztóvédelem 2020 program fedezi.

²⁸ CA= szerződéses alkalmazott; INT= átmeneti alkalmazott; JED= küldetésen lévő fiatal szakértő; LA= helyi alkalmazott; SNE= nemzeti szakértő.

²⁹ Az operatív előirányzatoknál a külső személyzetre felső határérték vonatkozik (korábban: BA-tételek).

³⁰ Elsősorban a strukturális alapok, az Európai Mezőgazdasági Vidékfejlesztési Alap (EMVA) és az Európai Halászati Alap (EHA) esetében.

Külső személyzet	N/A
------------------	-----

A humánerőforrás-igényeknek az adott főigazgatóság rendelkezésére álló, az intézkedés irányításához rendelt és az adott főigazgatóságon belül átcsoportosított személyzettel kell eleget tenni. A források adott esetben a meglévő költségvetési korlátok betartása mellett kiegészíthetők az éves elosztási eljárás keretében az irányító főigazgatósághoz rendelt további juttatásokkal.

3.2.4. *A jelenlegi többéves pénzügyi kerettel valló összeegyeztethetőség*

- A javaslat/kezdeményezés a 2007 és 2013 közötti időszakra, valamint a 2014 és 2020 közötti időszakra vonatkozó többéves pénzügyi kerettel egyaránt összeegyeztethető.
- A javaslat/kezdeményezés miatt a többéves pénzügyi keret vonatkozó fejezetének átdolgozása szükséges.

Fejtse ki, miként kell átdolgozni a pénzügyi keretet: tüntesse fel az érintett költségvetési tételeket és a megfelelő összegeket.

.....

- A javaslat/kezdeményezés miatt szükség van a rugalmassági eszköz alkalmazására vagy a többéves pénzügyi keret felülvizsgálatára³¹

Fejtse ki a szükségleteket: tüntesse fel az érintett költségvetési tételeket és a megfelelő összegeket.

.....

3.2.5. *Harmadik felek részvétele a finanszírozásban*

- A javaslat/kezdeményezés nem irányoz elő harmadik felek általi társfinanszírozást
- A javaslat/kezdeményezés az alábbi becsült társfinanszírozást irányozza elő:

Előirányzatok millió EUR-ban (három tizedesjegyig)

	N. év	N+1. év	N+2. év	N+3. év	--- a táblázat a hatás időtartamának megfelelően (v.ö. 1.6. pont) további évekkkel bővíthető			Összes
Tüntesse fel a társfinanszírozó szervezet								
Társfinanszírozott előirányzatok ÖSSZESEN								

³¹ Lásd az intézményközi megállapodás 19. és 24. pontját.

3.3. A bevételre gyakorolt becsült hatás

- A javaslatnak/kezdemenyezésnek nincs pénzügyi hatása a bevételre.
- A javaslatnak/kezdemenyezésnek van pénzügyi hatása – a bevételre gyakorolt hatása a következő:
 - a saját forrásokra gyakorol hatást
 - egyéb bevételekre gyakorol hatást

millió EUR (három tizedesjegyig)

Bevételi költségvetési tétel:	Az aktuális költségvetési évben rendelkezésre álló előirányzatok	A javaslat/kezdemenyezés hatása ³²					--- a táblázat a hatás időtartamának megfelelően (v.ö. 1.6. pont) további évekkel bővíthető		
		N. év	N+1. év	N+2. év	N+3. év				
Jogcímcsoport		5.							

Az egyéb célhoz kötött bevételek esetében tüntesse fel az érintett kiadáshoz tartozó költségvetési tétel(ek)et.

.....

Ismertesse a bevételre gyakorolt hatás számításának módszerét.

.....

³² A hagyományos saját források (vámok, cukorilletékek) tekintetében nettó összegeket, vagyis 25%-kal (beszedési költségek) csökkentett bruttó összegeket kell megadni.