

## Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye – Zöld könyv a kollektív fogyasztói jogorvoslatról

(COM(2008) 794 végleges)

(2010/C 128/18)

Előadó: **Edwin CALLEJA**

2008. november 27-én az Európai Bizottság úgy határozott, hogy az Európai Közösséget létrehozó szerződés 262. cikke alapján kikéri az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményét a következő tárgyban:

*Zöld könyv a kollektív fogyasztói jogorvoslatról*

COM(2008) 794 végleges.

A bizottsági munka előkészítésével megbízott „Egységes piac, termelés és fogyasztás” szekció 2009. szeptember 9-én elfogadta véleményét.

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság a 2009. november 4–5-én tartott, 457. plenáris ülésén (a november 5-i ülésnapon) 123 szavazattal 4 ellenében, 13 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

### 1. Az ajánlások összefoglalása

1.1. Elvben a megfelelő bírósági védelemhez való hozzáférés olyan alapvető jog, amelyet a kollektív jogorvoslatot illetően a fogyasztóknak biztosítani kell. Megfelelő figyelmet kell azonban fordítani a Szerződésből és a nemzeti bíróságok eljárás- és alkotmányjoga közötti különbségekből eredő korlátok tiszteletben tartására.

1.2. A kollektív jogorvoslatra vonatkozó közösségi jogszabályok különösen az országhatárokon átnyúló ügyletek során fokoznák a fogyasztók védelmét.

1.3. A rendszerbe megfelelő biztosítékokat kell beépíteni, amelyek révén kivédhetőek az olyan, elsősorban pénzügyi motivációból és haszonszerzési céllal bejelentett komolytalan igények és visszaélések, amelyek nem a fogyasztóktól származnak.

1.4. Általános elvként az elfogadásra kerülő közösségi intézkedésnek megfelelő biztosítékokat kellene nyújtania az olyan jellegű keresetek bevezetése ellen, amelyekről egyéb joghatóságok keretében bebizonyosodott, hogy nagyobb valószínűséggel visszaélhetnek velük. Bármiféle bevezetésre kerülő kollektív jogorvoslati rendszernek olyan jogkört is kellene biztosítania a bíró számára a kollektív jogorvoslati esetek előzetes beadványait illetően, amely véget vethetne a visszaéléseknek, és biztosíthatná, hogy a bejelentett igények megalapozottak legyenek.

1.5. Egy kollektív bírósági jogorvoslati mechanizmus elfogadása nem zárja ki, hogy fogyasztói jogviták esetén a felek bíróságon kívüli rendezési módszerhez folyamodjanak.

1.6. Az EGSZB javasolja az Európai Bizottságnak, hogy tegyen további lépéseket arra, hogy a vállalkozásokat belső reklamációkezelési rendszerek kialakítására ösztönözze, és hogy továbbfejlessze a meglévő alternatív vitarendezési módszereket és a közfelügyeletet. A fogyasztók ezekhez az alternatív módszerekhez folyamodhatnának, mielőtt bírósághoz fordulnának.

1.7. Az EGSZB emlékezteti az Európai Bizottságot, hogy a kollektív bírósági jogorvoslat kérdéséről szóló vita már 1985 óta folyik, és ideje volna minden további késedelem nélkül döntést hozni, és bevezetni a fogyasztók igényeit kielégítő rendszereket.

### 2. Bevezetés

2.1. Az Európai Bizottság közösségi fogyasztóügyi politikai stratégiája <sup>(1)</sup> a kiskereskedelmi belső piac ösztönzését tűzte ki célul úgy, hogy 2013-ra a fogyasztók és kiskereskedők ugyanolyan biztonsággal vásároljanak a határokon átnyúlóan, mint saját országukban. Stratégiájában az Európai Bizottság kiemelte a fogyasztók rendelkezésére álló hatékony jogorvoslati mechanizmusok fontosságát, és bejelentette arra vonatkozó szándékát, hogy intézkedéseket hozzon a kollektív fogyasztói jogorvoslattal kapcsolatban.

2.2. Az Európai Parlament, a Tanács és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság üdvözölte az Európai Bizottság fogyasztói jogorvoslat javítására vonatkozó szándékát és különösképpen a

<sup>(1)</sup> COM(2007) 99 végleges.

kollektív jogorvoslattal kapcsolatos intézkedések tervezését. <sup>(2)</sup> Még a Gazdasági Együttműködési és Fejlesztési Szervezet (a továbbiakban: OECD) is arra ösztönözte tagországait a fogyasztói jogviták rendezéséről és az azokkal kapcsolatos kártérítésről elfogadott ajánlásában, <sup>(3)</sup> hogy fogyasztóikat különböző jogorvoslati eszközökkel, így többek közt kollektív jogorvoslati mechanizmusokkal lássák el.

2.3. Az Európai Bizottság 2008. novemberben közzétett, a kollektív fogyasztói jogorvoslatról szóló zöld könyve <sup>(4)</sup> azt vizsgálta, hogyan könnyítheti meg a jogorvoslatot egy adott kereskedő a fogyasztóvédelmi törvényt sértő gyakorlata által érintett fogyasztók nagy csoportja számára. A zöld könyv négy lehetőséget mutatott be.

2.4. Az Európai Bizottság ezenkívül 2009. május 29-én nyilvános meghallgatást is szervezett a zöld könyv megvitatására, és ezt követően kidolgozott egy dokumentumot, amelyet nyilvános vitára bocsátott. Ebben már a zöld könyvben foglalt, a kollektív jogorvoslatra vonatkozó négy választási lehetőséghez egy ötödiket is hozzátett. Ezzel az új javaslattal a tervezettel kapcsolatos munkájának ebben a késői szakaszában az EGSZB nem tud foglalkozni, főként azért, mert még hatásvizsgálatokat is kell végezni. Erre pedig főleg azért van szükség, mert az EGSZB már ebben a korai szakaszban is arra számít, hogy az ötödik választási lehetőség végrehajtása jelentős nehézségekbe ütközik majd.

2.5. Egyértelmű, hogy az, ha a fogyasztói jogoknak a kereskedők általi megsértése esetén a fogyasztók jogorvoslatához jutnak, növeli a fogyasztók piacokba vetett bizalmát és javítja a piacok teljesítményét. Ezt a célt azonban csak akkor lehet elérni, ha a fogyasztók tudják, hogy ha problémájuk támad, érvényesíthetik jogaikat és megfelelő jogorvoslatban fognak részesülni.

2.6. Az összes érintettel szembeni egyenlő elbánás biztosítása érdekében meg kell találni az érdekek érvényesülésének tisztességes egyensúlyát.

<sup>(2)</sup> A fogyasztóügyi politikai stratégiával kapcsolatos állásfoglalásában az Európai Parlament felkéri az Európai Bizottságot, hogy miután gondosan megvizsgálta a fogyasztói jogorvoslat kérdését a tagállamokban, „adott esetben mutasson be európai szinten koherens megoldást, amely az összes fogyasztó számára biztosítja a határokon átnyúló panaszok rendezéséhez szükséges kollektív jogorvoslati mechanizmusokhoz való hozzáférést” (A6-0155/2008); a Tanács felszólította az Európai Bizottságot, hogy „... alaposan gondolja át a kollektív jogorvoslati mechanizmusokat és terjessze elő a folyamatban lévő releváns tanulmányok eredményeit, bármely lehetséges javaslatra vagy fellépésre tekintettel” (HL C 166., 2007.7.20., 1–3.o.).

Az Európai Parlament megismételte kérését az egységes piaci lakossági pénzügyi szolgáltatásokról szóló zöld könyvről szóló állásfoglalásában (A6-0187/2008). Az Equitable Life biztosítótársaság válságával foglalkozó EP-vizsgálóbizottság is felkérte az Európai Bizottságot, „... hogy folytasson további vizsgálatot egy olyan jogi keret kialakítását illetően, amelyben egységes polgári jogi eljárási követelmények lennének a határokon átnyúló kollektív európai kéréseket illetően ...” (A6-0203/2007). Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság a saját kezdeményezésű véleményében (HL C 162., 2008.6.25., 1. o.) javaslatokat tett a kollektív jogorvoslati mechanizmusok jogi rendszerére vonatkozóan.

<sup>(3)</sup> <http://www.oecd.org/dataoecd/43/50/38960101.pdf>.

<sup>(4)</sup> COM(2008) 794 végleges.

### 3. A zöld könyv összefoglalása

3.1. A zöld könyv célja „a jogorvoslati mechanizmusok jelenlegi helyzetének értékelése, különösen olyan esetekben, amelyekben ugyanazon jogsértés valószínűleg sok fogyasztót érint, valamint választási lehetőségeket biztosítani a hatékony jogorvoslatok azon hiányosságainak pótlására, amelyeket az ilyen ügyekre vonatkozóan azonosítottak”. <sup>(5)</sup> Az Európai Bizottság szükségét érezte, hogy a tömeges követelések esetében ne tegyen különbséget a határon túli és a tisztán nemzeti mechanizmusok között. A zöld könyv által vizsgált másik kérdés az, hogy vajon bizonyos eszközök kizárólag a határon átnyúló ügyekre vagy nemzeti ügyekre is vonatkozhatnak-e.

3.2. A zöld könyv a tömeges követeléses ügyek megoldására összpontosít, és célja, hogy hatékony kollektív jogorvoslati eszközöket biztosítson az Unió egész területén egy adott kereskedő gyakorlata által érintett polgárok számára, függetlenül attól, hogy a tranzakcióra az Unión belül hol került sor. Azonosítja ezenkívül a fogyasztók hatékony jogorvoslatához jutása előtt jelenleg álló legfőbb akadályokat, valamint azt, hogy mely elemek járulnak hozzá a kollektív jogorvoslati mechanizmusok eredményességéhez és hatékonyságához.

3.3. Az Európai Bizottság kijelenti, hogy a rendelkezésre álló európai eszközök <sup>(6)</sup> nem megfelelőek, és négy lehetőséget körvonalaz a fennálló problémák megoldására és a fogyasztók megfelelő és hatékony jogorvoslati eszközökkel – különösen a kollektív jogorvoslat eszközével – való ellátására:

- 1. választási lehetőség: a meglévő nemzeti és közösségi intézkedések alapulvétele a megfelelő fogyasztói jogorvoslat biztosítására;
- 2. választási lehetőség: a tagállamok közötti együttműködés fejlesztése annak biztosítására, hogy a fogyasztók az Unió egészében használhassák azokat a kollektív jogorvoslati mechanizmusokat, amelyek a különböző tagállamokban rendelkezésükre állnak;
- 3. választási lehetőség: a – kötelező és nem kötelező – szakpolitikai eszközök kombinációja, ami együttesen javíthatja a fogyasztói jogorvoslatot a főbb akadályok megoldásával;

<sup>(5)</sup> COM(2008) 794 végleges, 3. o.

<sup>(6)</sup> A fogyasztói jogviták peren kívüli rendezéséért felelős testületekre vonatkozó elvekről szóló, 98/257/EK bizottsági ajánlás (HL L 115., 1998.4.17., 31. o.) és a fogyasztói jogviták megegyezésen alapuló megoldásában részt vevő bírósági eljáráson kívüli testületekre vonatkozó elvekről szóló, 2001/310/EK bizottsági ajánlás (HL L 109., 2001.4.19., 56. o.); A fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló, 1998. május 19-i 98/27/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (HL L 166., 1998.6.11., 51. o.); A fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 364., 2004.12.9., 1. o.).

- 4. választási lehetőség: egy nem kötelező vagy kötelező uniós intézkedés a kollektív bírósági jogorvoslati eljárások biztosítására.

#### 4. Általános megjegyzések

4.1. Az EGSZB mindig is támogatta a kollektív keresetek közösségi szintű meghatározását, ezáltal ugyanis a kollektív jogok megsértése esetén biztosítva lenne a tényleges kártérítés.

4.2. Két saját kezdeményezésű véleményben az EGSZB már 1992-ben felhívta az Európai Bizottság figyelmét a határokon átnyúló jogviták rendezésének és a fogyasztóvédelmi szervezetek úgy a nemzeti, mint a határokon átnyúló jogvitákra vonatkozó képviselői jogköre elismerésének területén a lehetséges intézkedések meghatározásának szükségességére. (7) Az EGSZB az 1994. július 1-jei plenáris ülésén egyhangúlag elfogadott véleményében is kifejezetten felkérte az Európai Bizottságot arra, hogy a kollektív keresetek és a közös képviselői fellépések terén alakítson ki egységes eljárást, nemcsak a jogellenes gyakorlatok megszüntetésére, de a kártérítési keresetek indításának elősegítése érdekében is. (8) Az EGSZB erre a témára a későbbiekben több véleményében is visszatért. (9) Az EGSZB a 2006. október 26-i

(7) HL C 339., 1991.12.31., 16. o., 5.4.2. pont, illetve HL C 19., 1993.1.25., 22. o., 4.12. pont és a hozzá mellékelte érdekes elemzés 4. szakasza, amelyet Eric Balate, Pierre Dejemeppe és Monique Goyens közösen készített, és amelyet az EGSZB tett közzé (lásd a 103. oldaltól).

(8) HL C 295., 1994.10.22., 1. o.

(9) Ezek közül, jelentőségére való tekintettel, említésre érdemes az „Egységes piac és fogyasztóvédelem: lehetőségek és akadályok” című saját kezdeményezésű vélemény (HL C 39., 1996.2.12., 55. o.), amelyben megállapítják, hogy az EGSZB által a zöld könyvről előzőleg készített véleményben ismertetett javaslatokat és felvetéseket az adott időpontig nem követte semmilyen intézkedés; „A Bizottság jelentése az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak – Az egységes piac 1994-ben” [COM(1995) 238 végleges] tárgyú vélemény, amelyben kiemelték a belső piac hatékony megvalósításában, elsősorban a fogyasztóvédelmi joganyag terén mutatkozó elmaradásokat, különös tekintettel a határokon átnyúló kapcsolatokra (HL C 39., 1996.2.12., 70. o.); „A Bizottság közleménye: A fogyasztóvédelmi politika célkitűzései (1996–1998)” tárgyú vélemény, amelyben az EGSZB, bár üdvözölte a jogsértések megszüntetésére irányuló eljárásokra vonatkozó irányelvjavaslatot és az Európai Bizottság által bemutatott, a fogyasztók igazságszolgáltatáshoz való hozzáférése vonatkozó cselekvési tervet, kijelentette, hogy érdeklődéssel várja az e kérdésre vonatkozó további fejleményeket, továbbá megállapította, hogy ezen a területen az egységes piac messze áll még a megvalósulástól és hogy „a fogyasztók jogai mellett való tudatos kiállás” alapvető feltétel az utóbbiak bizalmának megnyeréséhez (HL C 295., 1996.10.7., 64. o.). Hasonló aggodalmak szerepelnek az EGSZB „A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak az egységes piac hatása és hatékonysága” [COM(1996) 520 végleges, 1997. április 23.] című véleményében (HL C 206., 1997.7.7.). E tekintetben az EGSZB következő véleményei szolgálnak hivatkozási alapul: az EGSZB „Fogyasztóvédelmi politika a bővítés után” című saját kezdeményezésű véleménye (11.6. pont) (HL C 221., 2005.9.8.); az EGSZB „Javaslat európai parlamenti és tanácsi határozatra az egészségügy és a fogyasztóvédelem területén közösségi cselekvési program (2007–2013) létrehozására” című véleménye (3.2.2.2.1. pont) (HL C 88., 2006.4.11.); illetve az EGSZB „A fogyasztói politika jogi kerete” című véleménye (HL C 185., 2006.8.8.).

véleményében (10) egyértelmű támogatását fejezte ki az Európai Bizottság által az EK antitörzsszabályainak megsértésére épülő kártérítési keresetekről szóló zöld könyvében kifejezett aggályok iránt, és 2009. március 25-én elfogadott véleményében (11) megerősítette annak jelentőségét, hogy hatékony jogorvoslati eszközök álljanak a törzstelen szabályok megsértése károsultjainak rendelkezésére.

4.3. Minthogy az EU harmonizált anyagi jogokat hoz létre a fogyasztóvédelem terén, az EGSZB egyetért azzal, hogy ugyanígy biztosítani kell azt is, hogy megfelelő eljárások álljanak a fogyasztók rendelkezésére a jogaik érvényesítéséhez. Az igazságszolgáltatás érdekében a fogyasztók rendelkezésére kell tehát állnia egy kollektív bírósági jogorvoslati eljárásnak, ahogyan az más, kereskedelmi ügyletekkel kapcsolatos eljárások esetén is van. Amint az EGSZB azt már korábbi véleményeiben is hangsúlyozta, a fogyasztói jogorvoslat alapvető jog a kollektív és homogén egyéni érdekek jogvédelméhez. Uniós fellépésre van szükség, mert az EU-ban a kollektív és homogén egyéni jogokhoz nem áll rendelkezésre olyan jogorvoslati eszköz, amely hatékonyra és érvényesíthetővé tenné az említett jogokat. A kollektív jogorvoslati mechanizmusok szükségesek ahhoz, hogy a fogyasztóknak reális és hatékony lehetőségük legyen kártérítés szerzésére számos eltérő, hasonló természetű kár esetén.

4.4. Ezenkívül az Európai Unió egyik kiemelt politikai célja a versenyképesség fokozása. Az Európai Unió a fogyasztóvédelem terén anyagi jogrendszer alakított ki. Most pedig biztosítani kell, hogy ezeket a törvényeket végre is hajtsák, hogy újra beinduljon a gazdaság hajtóműve a határokon átnyúló kereskedelem fokozásának köszönhetően, ami azon a bizalmon alapul, hogy a jogviták gyorsan, olcsón és az egységes piacon belül mindenhol hasonló szabályok és eljárások szerint megoldhatóak. A fogyasztók mind nagyobb mértékben válhatnak tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat áldozataivá; ennek megelőzésére és megállítására eljárásokat kell bevezetni. A jogérvényesítés, a megelőzés, a rendezés és a kárpótlás mind fontos. Az egyének kártérítése általában egyenként kis értéket képvisel, de összeadódva magas összegre rúghat.

4.5. Az EGSZB úgy véli, hogy a bírósági jogorvoslatnak elérhetőnek és eredményesnek kell lennie. A peren kívüli megegyezések azonban a bírósági eljárások mellett kiegészítő megoldást kell hogy jelentsenek, és kevésbé formális és olcsóbb eljárást tudnak nyújtani. Ennek azonban feltétele, hogy a vitában érintett felek őszintén hajlandók legyenek az együttműködésre. Ezek a peren kívüli intézkedések lehetővé tehetnék, hogy igazságos megoldás szülessen, egyidejűleg hozzájárulva ahhoz, hogy ne növekedjen tovább a bíróságok ügyhátraléka.

(10) HL C 324., 2006.12.30. Az EGSZB támogatását fejezte ki az Európai Bizottság fenti kezdeményezése iránt, és megerősítette, hogy szükséges van a kártérítés szerzése érdekében tett kollektív fellépésekre, amennyiben: „[azok] tökéletesen példának néhány fő célkitűzést: i) hatékony kártérítés, az érintett fogyasztókat képviselő szervezetek által benyújtott kártérítési igények előmozdítása, ezzel támogatva az igazságszolgáltatáshoz való tényleges hozzáférést; 2) a törzstelen magatartás megelőzése és megakadályozása, figyelembe véve az ilyen típusú esetek nagyobb társadalmi hatását.”

(11) HL C 228., 2009.9.22., 40. o.

4.6. Az EGSZB mindemellett kiemeli annak jelentőségét, hogy megfelelő mechanizmusok jöjjenek létre az európai államok kulturális és jogi hagyományainak szem előtt tartásával.

4.7. Az EGSZB ezenkívül úgy véli, hogy egy ilyen uniós jogi eszköz elsősorban kollektív jogok érvényesítésére kellene alkalmazni a fogyasztóvédelmi jogszabályok és a versenyszabályok megsértése esetén.

## 5. A zöld könyvvel kapcsolatos részletes megjegyzések

### 5.1. Kollektív bírósági jogorvoslat

5.1.1. Az EGSZB elismeri, hogy ha azt akarjuk, hogy a fogyasztók és a vállalkozások érdekében a jog érvényesüljön, szükség van egy a zöld könyv által javasolt 4. választási lehetőségnek megfelelő európai kollektív bírósági jogorvoslati eljárás bevezetésére. Egy ilyen mechanizmus bevezetése valamennyi fogyasztó számára lehetővé tenné az igazságszolgáltatáshoz való hozzájutást, függetlenül nemzetiségétől, pénzügyi helyzetétől vagy egyedi kárának összegétől. Egy ilyen eljárás ráadásul megoldaná az OECD Miniszteri Tanácsa által a fogyasztói jogviták rendezéséről és az azokkal kapcsolatos kártérítésről elfogadott ajánlásban <sup>(12)</sup> elismert problémát, miszerint a tagállamokban a jogviták rendezése és a kártérítésre felállított rendszerek többségének célja nemzeti szintű ügyek kezelése, és hogy azok nem mindig alkalmasak arra, hogy a más tagállamból származó fogyasztók számára kártérítést biztosítsanak.

5.1.2. Az EGSZB azonban azt is felismeri, hogy egy harmonizált kollektív bírósági eljárás megtalálásának is meg lehetnek a saját, a vele járó bonyodalmakból, költségekből, időből és egyéb kihívásokból eredő nehézségei és hátrányai. Az egyik ilyen kihívás a pereskedésből eredő visszaélés jelentős kockázatának minimalisra csökkentése, egy másik pedig az ilyen keresetek finanszírozása. Azt is el kell dönteni, hogy legyen-e *opt-in* vagy *opt-out* eljárás. Amint az EGSZB már kifejtette, <sup>(13)</sup> mindkét lehetőségnek megvannak a maga hátrányai.

### 5.2. Egy európai közös kereset főbb jellemzői

5.2.1. Amint azt az Európai Bizottság a zöld könyvében elismeri, csupán tizenhárom tagállamban működik jelenleg kollektív bírósági jogorvoslati mechanizmus. Ezekben belül három különböző, „kollektívnek” nevezhető bíróságjogorvoslat-típust lehet megkülönböztetni.

5.2.2. A „kollektív jogorvoslat” valójában tág fogalom, amely inkább az eredményre koncentrál, mint a (avagy egyfajta) mechanizmusra. Minden olyan rendszert magában foglal, amely a szó legszűkebb értelmében megszünteti vagy megelőzi a jogsértést

és/vagy jogorvoslatot nyújt, függetlenül attól, hogy helyreigazításról vagy kártérítésről van-e szó. A lehetséges eljárások számos uniós tagállamban kialakult vagy kialakulóban levő sokfélesége miatt, és mivel a legtöbb eljárás innovatív és kísérleti jellegű, aligha mondhatjuk bármelyik modellre is azt, hogy jobb, mint bármely másikk.

5.2.3. Tekintettel a jogrendszerek eltérőségére, és szem előtt tartva a témában készült korábbi véleményekben <sup>(14)</sup> feltárt különböző módszereket és megfogalmazott javaslatokat, az EGSZB az alábbiakat támogatja:

- egy közösségi irányelvet annak érdekében, hogy biztosítva legyen egy alapszintű harmonizáció, ugyanakkor elegendő mozgásterük maradjon azoknak az országoknak, amelyek mindeddig nem vezettek be kollektív bírósági jogorvoslati rendszereket. Egy ilyen irányelv egyébként a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló irányelv folytatása is lenne;
- biztosítékokat annak garantálására, hogy a közös kereset ne öltse az Amerikában alkalmazott csoportos kereset formáját. A bevezetésre kerülő közösségi jogi intézkedéseknek tükrözniük kell az európai kulturális és jogi hagyományokat, egyetlen céljuk a kártérítés lehet csak, és az, hogy tisztességes egyensúlyt hozzanak létre a felek között, egy olyan rendszert teremtve meg, amely védi a társadalom egészének érdekeit. Az EGSZB teljes mértékben támogatja az Európai Bizottság javaslatát, amely szerint egy kollektív bírósági jogorvoslati mechanizmus minden tagállamban történő bevezetésének céljával elfogadott bármely intézkedésnek „el kellene kerülnie az olyan elemeket, amelyek olyan pereskedési kultúrát ösztönöznek, amely állítólag néhány Európán kívüli országban létezik, így a büntető kártérítéseket, sikerdíjakat és egyéb elemeket”;
- a kollektív keresetek kombinált rendszerét, amely ötvözi az *opt-in* és az *opt-out* rendszerek előnyeit, attól függően, hogy milyen érdekek forognak kockán, hogy a károsultak csoportjának tagjai egyenként meghatározhatók-e vagy sem, illetve hogy milyen mértékű az egyéni kár. Az *opt-in* esetben az érintett felektől függ, hogy úgy döntenek-e, hogy egyetlen keresetben fogják össze az egyéni kártérítési kereseteket. Amennyiben az *opt-out* opció mellett döntenek, úgy a kereseteket reprezentatív, minősített szervezeteknek kell benyújtaniuk;
- a peres eljárásban való részvétel (*opt-in*) jogának biztosítását az egyének számára – ahelyett, hogy ha valaki kifejezetten nem jelzi, hogy nem kíván részt venni (*opt-out*), akkor eleve peres félként vélelmezik. Az EGSZB utal ezeknek a mechanizmusoknak a 2008. február 13-i véleményében <sup>(15)</sup> is leírt előnyeire és hátrányaira. Ez a lehetőség azért volna szükséges, hogy különösen azokban a tagállamokban enyhítse a közös keresetek hatását, ahol egyelőre nem érhető el ilyen eljárás;

<sup>(12)</sup> C(2007) 74, 2007. július 12.

<sup>(13)</sup> HL C 162., 2008.6.25.

<sup>(14)</sup> HL C 162., 2008.6.25., 31. o. és HL C 228., 2009.9.22., 40. o.

<sup>(15)</sup> HL C 162., 2008.6.25., 1. o.

- az Európai Bizottság kijelentését, miszerint az uniós mechanizmusnak meg kell előznie a megalapozatlan követeléseket, és hogy a bíró fontos szerepet játszhat abban, hogy egy kollektív követelésről eldöntse, vajon az megalapozatlan vagy elfogadható-e. Az EGSZB emlékeztet a bíró kiemelkedő szerepével kapcsolatos, korábbi véleményeiben hangoztatott ajánlásaira. A bírót olyan hatáskörrel kell felruházni, amely lehetővé teszi számára, hogy megalapozatlan követelések esetén már korai szakaszban leállíthassa a peres eljárást. A bíróságok ellenőrzik a felperes követelésének megalapozottságát, valamint azt, hogy a szóban forgó kereset esetében alkalmazható-e a kollektív vitarendezési eljárás. A bírónak többek között biztosítania kell azt, hogy a csoport adott számú azonos eset alapján azonosításra kerüljön, és hogy az állítólagos károk eredete azonos – ugyanazon kereskedő szerződéses kötelezettségeinek nemteljesítése vagy nem megfelelő teljesítése – legyen;
- a károsultaknak az elszenvedett kár tényleges értékének teljes megtérítésében kell részesülniük, ami nemcsak a tényleges veszteséget, illetve anyagi vagy erkölcsi kárt foglalja magában, hanem az elmaradt hasznot is, sőt, a kamatokhoz való jogot is. Míg a hatóságok általi jogérvényesítés a megfelelőre és a visszatartó hatásra összpontosít, a kártérítési keresetek célja az elszenvedett károkért történő teljes kártérítés kell hogy legyen. A szóban forgó teljes kártalanításnak ezért magában kell foglalnia a tényleges veszteséget, a profitkiesést és a kamatokat;
- az ilyen közös bírósági mechanizmus fenntartását megfelelő finanszírozás révén garantálni kell;
- a rendszernek lehetővé kell tennie a fellebbezést is.

5.2.4. A bírósági mechanizmus összes többi vonatkozását – a szubszidiaritás elvének megfelelően – a tagállamok hatáskörébe kell utalni. Minden, uniós szinten benyújtott közös keresetnek minden esetben tiszteletben kell tartania a szubszidiaritás és az arányosság elvét: soha nem mehetnek tovább annál, ami a Szerződés célkitűzései megvalósulásának biztosítása érdekében szükséges, amennyiben a célkitűzéseket a tagállamok maguk nem tudják kellőképpen teljesíteni, és így azok közösségi szinten jobban megvalósulhatnak. Léteznek olyan nemzeti, jogi és alkotmányos követelmények, amelyek megakadályozhatják a jogszabályok harmonizálását vagy ellenállást válhatnak ki ellene; nem utolsósorban ilyen az EK-Szerződés 5. cikke is.

### 5.3. A fogyasztói jogorvoslat biztosításának további eszközei

5.3.1. Az EGSZB már elismerte, hogy: „A kollektív igazságszolgáltatási eljárás (...) közösségi szintű bevezetése természetesen egyáltalán nem sérti a fogyasztással kapcsolatos konfliktusok bíróságon kívüli rendezésének rendszereit. Ez utóbbiakat az EGSZB ugyanis feltétel nélkül támogatja. A bennük rejlő lehetőségek pedig még továbbfejlesztendők”<sup>(16)</sup> az Európai Bizottság

zöld könyvében javasolt 3. választási lehetőség szerint. Az Európai Bizottság által a 3. választási lehetőségként javasolt intézkedések valóban kiegészítő jellegűek, azonban nem helyettesítik a fentiekben körülírt uniós jogi eszköz elfogadását.

5.3.2. Jelentős hangsúlyt fektettek a bíróságon kívüli vitarendezési mechanizmusokra. Az Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatóság tanulmányt készített a fogyasztói viták rendezésére szolgáló alternatív vitarendezési mechanizmusok (ADR-rendszerek) témájában. A közelmúltban irányelveket is elfogadtak a kis értékű követelésekkel kapcsolatos eljárásról,<sup>(17)</sup> a közvetítésről<sup>(18)</sup> és az Európai Igazságügyi Hálózat kiterjesztéséről.<sup>(19)</sup> A fogyasztóvédelem biztosításával kapcsolatos európai jogszabályoknak mind a köz-, mind pedig a magánrendszerek létét lehetővé kellett tenniük. 2004-ben olyan szakpolitikai változás ment végbe, amely jelentős következményekkel járhat: ettől az időponttól kezdve minden tagállamnak rendelkeznie kellett egy olyan központi állami hatósággal, amely a fogyasztóvédelmi jogszabályok határon átnyúló alkalmazásának koordinálásáért felel.<sup>(20)</sup>

### 5.3.3. Belső panaszkezelési eljárások

Az EGSZB úgy véli, hogy a kereskedők hatékony panaszkezelése döntő lépést jelent afelé, hogy a belső piacon növekedjen a fogyasztói bizalom. Az EGSZB kiemelten fontosnak tartja, hogy az Európai Bizottság támogassa a szükséges kezdeményezéseket, a civil társadalom és főként a reprezentatív vállalkozói szervezetek maximális bevonásával, annak érdekében, hogy koherens jogi keret legyen érvényben, amely szabályozza a fogyasztói panaszok hatékony kezelését előtérbe helyező belső, kereskedői panaszkezelési rendszerek fejlődését.

### 5.3.4. Közfelügyelet

Ezért az EGSZB egyetért az Európai Bizottság azon javaslatával, hogy fokozni kell és ki kell terjeszteni az illetékes szerveknek, köztük a nemzeti ombudsmanoknak a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendeletben lefektetett jogérvényesítő hatáskörét. A tagállamok közti minimális szintű harmonizáció biztosítása érdekében azonban határozottan ajánlja, hogy egy irányelvben határozzák meg egy ilyen mechanizmus működésének részleteit. Egy ilyen javaslatban az elérhető jogorvoslati lehetőségeket mindenképpen a kompenzációs kártérítésre kell korlátozni, illetve határozott eljárásjogi védelmet kell biztosítani a végrehajtási eljárásnak kitett egyének számára. Az EGSZB számításai szerint a közfelügyeleti megközelítést egy minden tagállamra kiterjedő, összehangoltan működő hálózattá lehetne fejleszteni, ami végül Unió-szerte igen hatékony eszköz lehet a valószínűleg fogyasztói jogokat sértő szereplők azonosításához. A vásárlók tudatosabbá tételét és a tájékoztatást célzó, megfelelő közönségkapcsolati (PR-) kampányok valóban arra sarkallhatják a fogyasztókat, hogy jogsértés esetén panaszt tegyenek.

<sup>(17)</sup> A 861/2007/EK rendelet (HL L 199., 2007.7.31., 1. o.).

<sup>(18)</sup> A 2008/52/EK irányelv (HL L 136., 2008.5.24., 3. o.).

<sup>(19)</sup> COM(2008) 380 végleges, az EGSZB véleménye: HL C 175., 2009.7.28., 84. o.

<sup>(20)</sup> A 2006/2004/EK rendelet (HL L 364., 2004.12.9., 1. o.).

<sup>(16)</sup> HL C 162., 2008.6.25., 1. o.

### 5.3.5. Alternatív vitarendezési eljárások (ADR)

Az Európai Bizottság elismeri, hogy a meglévő alternatív fogyasztói vitarendezési rendszerek az egyes tagállamok között és azokon belül is igen eltérőek, és még ott is, ahol ilyen mechanizmusok rendelkezésre állnak, az ágazati és a földrajzi lefedettség tekintetében jelentős hiányosságok mutatkoznak. Ezenkívül az Unión belüli alternatív vitarendezési rendszerek nagy része főleg egyedi követelésekkel foglalkozik. Ami a meglévő uniós eszközöket illeti, <sup>(21)</sup> *A szokásos bírósági eljáráson kívüli alternatív fogyasztói jogorvoslati módszerek elemzése és értékelése* című,

az Európai Bizottság által megrendelt jelentésből kiderül, hogy még az EEC-Net adatbázis sem felel meg a közvetítői/döntőbírói rendszerekben részt vevő harmadik felek függetlenségével és pártatlanságával kapcsolatos, az említett eszközökben megnevezett elveknek. Emiatt az EGSZB azon a véleményen van, hogy az alternatív vitarendezési rendszerekkel kapcsolatos jelenlegi ajánlásoknak kötelező érvényű jogi eszközökké kellene válniuk. Az ADR-hez és a kis értékű követelési mechanizmusokhoz való fogyasztói hozzáférés kiterjesztése a fogyasztóvédelmi problémák azonnali, igazságos, hatékony és aránylag olcsó megoldását nyújthatja.

Kelt Brüsszelben, 2009. november 5-én.

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság  
elnöke  
Mario SEPI

---

<sup>(21)</sup> Az 1998/257/EK és a 2001/310/EK ajánlás.