



EURÓPAI BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2011.11.29.
COM(2011) 793 végleges

2011/0373 (COD)

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS IRÁNYELVE

a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói AVR-irányelv)

{SEC(2011) 1408 végleges}

{SEC(2011) 1409 végleges}

INDOKOLÁS

1. A JAVASLAT HÁTTERE

Ezt a javaslatot a fogyasztói viták online rendezéséről szóló rendeletre (fogyasztói OVR-rendelet) irányuló javaslattal együtt a kiskereskedelmi belső piac működésének javítására és különösen a fogyasztók jogorvoslati lehetőségeinek növelésére irányuló erőfeszítések összefüggésében kell vizsgálni.

A belső piacon termékeket és szolgáltatásokat vásároló európai fogyasztók gyakran találkoznak problémákkal: 2010-ben ez az arány az európai fogyasztók körében megközelítette a 20 %-ot¹. Annak ellenére, hogy a jogszabályok általában magas szintű védelmet biztosítanak, a tapasztalt problémák sokszor megoldás nélkül maradnak. Becslések szerint az európai fogyasztókat a megvásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatos problémák miatt érő veszteség az éves európai GDP 0,4 %-át teszi ki.

A jogorvoslat hagyományos bírósági útja² mellett egyes tagállamokban a fogyasztók és a vállalkozások kárigényeikkel az úgynevezett alternatív vitarendezési szervezetekhez (a továbbiakban: AVR-szervezetek) is fordulhatnak. Ezek a szervezetek a felek között felmerülő vitás kérdéseket bíróságon kívül, egy közvetítő (például választottbíró, békéltető, mediátor, ombudsman, panaszbizottság) segítségével próbálják megoldani.

A Bizottság két ajánlást fogadott el a fogyasztói alternatív vitarendezésről³, és létrehozott egy AVR-hálózatot is (ECC-NET⁴ és FIN-NET⁵). Számos uniós ágazatspecifikus jogszabály tartalmaz alternatív vitarendezésre vonatkozó záradékot⁶, és a közvetítésről szóló irányelv⁷ ösztönzi a jogviták – ideértve a fogyasztói jogvitákat – egyezséggel történő rendezését. A jelenlegi helyzet elemzése ugyanakkor az alternatív vitarendezés eredményességét akadályozó következő főbb hiányosságokat tárta fel: az AVR-szervezetek igénybevételére csak

¹ Eurobarometer 342, „Consumer Empowerment” (Fogyasztói tudatosság), 169. o.

² Például a kis értékű követelések európai eljárásának bevezetéséről szóló 861/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet, HL L 199., 2007.7.31., 1. o.

³ 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)

⁴ Az európai fogyasztói központok hálózata, az ECC-NET segítséget nyújt a határokon átnyúló vitákkal kapcsolatban tanácsot kérő fogyasztóknak a megfelelő AVR-szervezet eléréséhez egy másik tagállamban.

⁵ A FIN-NET a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatók közötti határokon átnyúló viták rendezésére szolgáló nemzeti AVR-rendszerek hálózata.

⁶ Például az Európai Parlament és a Tanács 2009/72/EK irányelve (2009. július 13.) a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról és az Európai Parlament és a Tanács 2009/73/EK irányelve (2009. július 13.) a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról (HL L 211., 2009.8.14., 55. és 94. o.); az Európai Parlament és a Tanács 2008/48/EK irányelve (2008. április 23.) a fogyasztói hitelmegállapodásokról (HL L 133., 2008.5.22., 66. o.); az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve (2000. június 8.) a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem egyes jogi vonatkozásairól (Elektronikus kereskedelmi irányelv) (HL L 178., 2000.7.17., 1. o.).

⁷ HL L 136., 24.5.8, 3. o.

szórványosan van lehetőség, a fogyasztói és üzleti tudatosság nem megfelelő szintű, az alternatív vitarendezési folyamatok színvonala egyenetlen⁸.

Az eredményes alternatív vitarendezés hiánya sajátos kihívást jelent a több tagállamot érintő ügyletek esetében (pl. nyelvi akadályok, potenciálisan magasabb költségek, eltérő szabályozás a tagállamok között).

A feltárt problémák fényében a Bizottság vállalta, hogy alternatív vitarendezésre irányuló intézkedéseket javasol annak biztosítására, hogy az alternatív vitarendezési szervezetekhez benyújtott valamennyi fogyasztói panaszt, illetve a több tagállamot érintő ügyletekkel kapcsolatos jogvitát könnyebben lehessen rendezni⁹.

2. AZ ÉRDEKELT FELEKKEL FOLYTATOTT KONZULTÁCIÓK ÉS A HATÁSVIZSGÁLAT EREDMÉNYEI

2.1. Szakértői vélemények összegyűjtése és konzultáció az érdekelt felekkel

A Bizottság számos tanulmányt készített az alternatív vitarendezésről. Idetartozik többek között egy, a tagállamokban jelenleg létező AVR-szervezetekről és azok működéséről szóló mélyreható elemzés, a „*Tanulmány az Európai Unió alternatív vitarendezési gyakorlatáról (2009)*”¹⁰, a „*Fogyasztói jogorvoslat az Európai Unióban: tapasztalatok, elképzelések és vélemények*”¹¹, „*Az alternatív vitarendezési rendszerek használatával összefüggő megfelelési költségek felmérése, beleértve az adminisztrációs költségeket/terheket (2011)*”, és a „*Határokon átnyúló alternatív vitarendezés az Európai Unióban (2011)*”¹².

2011 januárjában nyilvános konzultáció kezdődött az alternatív vitarendezés igénybevételéről¹³. Az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos kérdésekben széles körű konszenzus mutatkozott: valamennyi válaszadó egyetértett abban, hogy a belső piac működésének javítása érdekében szükség van az alternatív vitarendezés továbbfejlesztésére. A válaszadók jelentős többsége támogatta az uniós szintű intézkedéseket is, és hangsúlyozta a minőségi alternatív vitarendezési folyamatok szükségességét, különösen a több tagállamot érintő helyzetekben és a digitális környezetben. A vélemények szerint a hatékony alternatív vitarendezési folyamatokat olyan **közös elvek** alapján kell kialakítani, mint a **pártatlanság, átláthatóság, eredményesség és méltányosság**. Számos válaszadó támogatta az online vitarendezési folyamatokat is, különösen az e-kereskedelem területén, ahol egyre nő a panaszok száma, főleg a kis értékű ügyletek esetében.

⁸ Vö. az Európai Unió alternatív vitarendezési gyakorlatáról szóló 2009. október 16-i tanulmány: http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf, 56–63.; 112–115.; 120–121. o.

⁹ Az Európa 2020 stratégia kiemelt kezdeményezése: „Az európai digitális menetrend”, COM(2010) 245., 13. o.; A Bizottság közleménye: „Az egységes piaci intézkedéscsomag”, COM(2011)206, 9. o.

¹⁰ Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), 2009, elérhető itt: http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm.

¹¹ "Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions", 2009 http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

¹² http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf.

¹³ Nyilvános konzultáció az alternatív vitarendezésnek az Európai Unión belüli kereskedelmi ügyletekkel és gyakorlatokkal kapcsolatos jogviták megoldására történő alkalmazásáról http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf.

2011 márciusában a Bizottság szolgálatai az Európai Parlamenttel közösen csúcstalálkozót tartottak „Alternatív vitarendezés a belső piacon” (Alternative Dispute Resolution for internal market and consumers)” címmel, közel 200 érdekelt résztvevővel. Általános érdeklődés mutatkozott az alternatív vitarendezés – beleértve az online vitarendezést – fejlesztése iránt, és a résztvevők támogatták az uniós intézkedések bevezetését. A 2011 áprilisában megrendezett fogyasztói csúcson¹⁴ munkaértekezletet tartottak „Mit lehet tenni az alternatív vitarendezés javítása érdekében?” címmel, 60 résztvevővel.

A bizottsági szolgálatok a 2010 decembere és 2011 januárja között az Európai Vállalkozási Tesztpanelen¹⁵ keresztül, 2011 márciusa és májusa között pedig a kkv-felmérési fórum (SME survey platform)¹⁶ segítségével folytatott üzleti konzultációk során kiegészítő információkat nyertek.

Konzultáltak az európai adatvédelmi biztossal is.

2.2. Hatásvizsgálat

A Bizottság részletes hatásvizsgálatot végzett, amelyben a szakpolitikai lehetőségek skáláját elemezte „az alternatív vitarendezés hatóköre, információ és minőség”, valamint az „online vitarendezés a határokon átnyúló és e-kereskedelmi ügyletek esetében” témakörökben. A hatásvizsgálat arra a következtetésre jutott, hogy csupán az alternatív vitarendezés és az online vitarendezés két eszközének együttese lehet alkalmas mind a hazai, mind a határokon átnyúló fogyasztói jogviták rendezésének pártatlan, átlátható, eredményes és méltányos, peren kívüli rendezésére. A valamennyi tagállam teljes AVR-lefedettségének biztosítására, a fogyasztók AVR-ről történő tájékoztatására és annak biztosítására, hogy az AVR-szervezetek tiszteletben tartják a konkrét minőségi alapelveket, a legmegfelelőbb eszköz egy keretirányelv lenne. A teljes AVR-lefedettség megteremti a megfelelő alapokat, amelyekre a határokon átnyúló e-kereskedelmi ügyletekkel kapcsolatos jogviták eredményes rendezésére alkalmas, Unió-szerte elérhető online vitarendezési rendszer épülhet.

3. A JAVASLAT JOGI ELEMEI

3.1. A javaslat fő elemei

3.1.1. AVR-eljárások biztosítása valamennyi fogyasztói jogvita esetére

A javaslat szerint a tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy bármely, a fogyasztók és kereskedők között termék vásárlásával vagy szolgáltatásnyújtással kapcsolatban felmerülő jogvita AVR-szervezet elé terjeszthető legyen, online úton is. E kötelezettségük teljesítéséhez a tagállamoknak a meglévő AVR-szervezeteket kell használniuk, szükség esetén kiigazítva azok hatáskörét, vagy létrehozhatnak új AVR-szervezeteket, illetve a fennmaradó ügyekben illetékes ágazatközi szervezeteket.

¹⁴ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp.

¹⁵ Az összes EU-tagállamban 335 vállalatot kérdeztek meg az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos tapasztalataikról: http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm.

¹⁶ A konzultáció keretében 927 kis- és középvállalkozás válaszolt az alternatív vitarendezésre vonatkozó kérésekre.

E javaslat termékek vásárlásával vagy szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban fogyasztók és kereskedők között felmerülő jogvitákkal foglalkozik. Ez magában foglalja a fogyasztók kereskedőkkel szemben tett panaszait, de a kereskedők fogyasztókkal szemben tett panaszait is. Ez a javaslat azokra az AVR-szervezetekre vonatkozik, amelyek a fogyasztók és kereskedők közötti jogvitákat bírósági úton kívül, vitarendezési szervezet közbenjárásával próbálják rendezni. Különösen a közvetítési eljárásokkal foglalkozik, de az olyan peren kívüli bírósági jellegű eljárásokkal is, mint a fogyasztóvédelmi panaszbizottság vagy választottbíró előtt folyó, illetve egyeztető eljárással történő vitarendezés. A javaslat nem foglalkozik a kereskedők által üzemeltetett panaszkezelő rendszerekkel, sem azokkal a vitarendező szervezetekkel, amelyeknél a vitarendezésért felelős természetes személyt a kereskedő kizárólagosan foglalkoztatja. A felek közötti közvetlen tárgyalás szintén a javaslat hatályán kívül esik.

3.1.2. Tájékoztatás az alternatív vitarendezésről és az együttműködésről

A fogyasztóknak jogviták esetén hamar meg kell tudniuk, hogy a vita rendezésében mely AVR-szervezetek illetékesek. A javaslat ezért biztosítja, hogy a fogyasztók a kereskedő által a rendelkezésükre bocsátott dokumentumokból, illetve amennyiben a kereskedőnek van saját honlapja, e honlapon tájékozódhassanak az illetékes AVR-szervezetekről. Ezenkívül a kereskedőknek tájékoztatniuk kell a fogyasztókat arról, hogy a velük szemben tett fogyasztói panaszokkal kapcsolatban kötelezik-e magukat az alternatív vitarendezés igénybevételére. Ez a kötelezettség az AVR gyakoribb alkalmazására ösztönzi majd a kereskedőket.

A javaslat szerint a tagállamok biztosítják, hogy a fogyasztók segítséget kapjanak, ha határokon átnyúló jogvitában állnak. A tagállamok ezt a felelősséget átruházhatják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának – amely jelenleg ellátja a határokon átnyúló jogviták esetén illetékes AVR-szervezetekkel kapcsolatos, fogyasztóknak nyújtott útmutatás feladatát – az adott tagállamban működő központjára.

A javaslat szerint az AVR-szervezetek ösztönzést kapnak arra, hogy az AVR-szervezetek ágazatspecifikus hálózataikhoz csatlakozzanak, ha egy adott terület jogvitáival foglalkoznak. A javaslat ezen túlmenően ösztönzi az AVR-szervezetek és a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködést is.

A javaslat rendelkezéseket tartalmaz a titoktartás és adatvédelem szigorú garanciáinak a betartására, a vonatkozó uniós szabályozásnak megfelelően.

3.1.3. Az AVR-szervezetekre vonatkozó minőségi alapelvek

A javaslat célja annak biztosítása, hogy az AVR-szervezetek tiszteletben tartják a pártatlanság, az átláthatóság, a eredményesség és a méltányosság minőségi alapelveit. Ezeket az elveket két bizottsági ajánlás is megfogalmazta. Az elvek tiszteletben tartásának kötelezővé tételével a javaslat egyenlő feltételeket teremt az alternatív vitarendezésben, erősítve mind a fogyasztók, mind a kereskedők bizalmát az AVR-eljárásokban.

Az AVR-szervezetek átláthatóságának garantálnia kell, hogy az AVR-eljárást megelőzően a vitás felek minden, a megalapozott döntések meghozatalához szükséges információt megkapnak. Az AVR-eljárásnak eredményesnek kell lennie, hogy kezelni tudja a bírósági eljárásokra jellemző hiányosságokat (magas költségek, hosszas és bonyolult eljárások). A rendelkezésre álló tanulmányok eredményei alapján a javaslat előírja, hogy a vitákat 90 napon belül rendezni kell. Ennek biztosítása érdekében, hogy az AVR-eljárások valamennyi

fogyasztó számára elérhetőek maradjanak, a javaslat arról rendelkezik, hogy azokat a fogyasztók térítésmentesen vagy alacsony költséggel vehessék igénybe.

3.1.4. Ellenőrzés

Annak biztosítása érdekében, hogy az alternatív vitarendezési szervezetek megfelelően működjenek, és minőségi szolgáltatást nyújtsanak a fogyasztók és a kereskedők számára, e szervezeteket szigorúan ellenőrizni kell. Minden tagállamban egy illetékes hatóság felelős a területén létesített AVR-szervezetek működésének ellenőrzéséért. Az illetékes hatóságok többek között felméri az AVR-szervezet által rendelkezésre bocsátott információ alapján, hogy egy adott AVR-szervezet maradéktalanul betartja-e az e javaslatban meghatározott minőségi alapelveket. Ezen túlmenően az illetékes hatóságok rendszeresen jelentést készítenek az AVR-szervezetek fejlődéséről és működéséről. A Bizottság az irányelv alkalmazásáról háromévenként jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak.

3.2. A szubszidiaritás elve

A javaslat jogalapja az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 114. cikke.

Egy jól működő, a tagállamokban meglévő AVR-szervezetekre épülő és a tagállamok joghagyományait tiszteletben tartó uniós AVR-rendszer kialakítása megerősíti a fogyasztók bizalmát a kiskereskedelmi belső piacon, ideértve az e-kereskedelem területét, és a vállalkozások számára is új lehetőségeket nyit. A tagállamok önálló intézkedései valószínűleg az alternatív vitarendezés további felaprózódását eredményeznék, amely pedig még inkább a fogyasztókkal és kereskedőkkel való egyenlőtlen bánásmódhoz vezetne a belső piacon, és az Unióban a fogyasztói jogorvoslat eltérő szintjeit hozná létre. Az uniós szintű intézkedések – mint a javasoltak – az európai fogyasztók számára azonos szintű védelmet nyújtanának, és ösztönöznék a vállalkozások közötti versenyt, így növelve a határokon átnyúló szolgáltatás- és termékforgalmat.

Az AVR-szervezetek és AVR-eljárások közös elveinek és szabályainak uniós szinten történő meghatározása a belföldi vagy több tagállamot érintő ügyletek kapcsán felmerülő jogviták eredményes és megfelelő rendezésének egyértelmű előnyével jár. *Azt is biztosítja, hogy az AVR-eljárások minőségi színvonala az Unióban egységesebb legyen.*

A nemzeti politikák eltérései az AVR-eljárások tekintetében (vagy ezen eljárások hiánya) azt mutatják, hogy a tagállamok egyoldalú intézkedései nem jelentenek kielégítő megoldást a fogyasztók és a vállalkozások számára. Több tagállamot érintő viták esetén a hatékony és eredményes alternatív vitarendezés a belföldi AVR-szervezetek jól működő rendszerét kívánja meg, amelyhez az uniós szintű online vitarendezési platform csatlakoztatható.

3.3. Arányosság

A javaslat megfelel az arányosság elvének a következők miatt:

A javaslat nem lépi túl a célkitűzések eléréséhez feltétlenül szükséges mértéket. Nem szabályozza az alternatív vitarendezés minden vonatkozását, hanem a peren kívüli vitarendezés néhány fő szempontjára összpontosít. A keretirányelv a már létező AVR-szervezetekre épít, és az elérendő eredményekhez vezető módszerek kiválasztását a tagállamokra bízta.

Célkitűzéseit a javaslat a vállalkozások és a tagállamok számára felmerülő lehető legalacsonyabb költségek mellett éri el, elkerülve a párhuzamos kiadásokat és a felesleges adminisztratív terheket.

4. KÖLTSÉGVETÉSI VONZATOK

A javaslat nincs hatással az EU költségvetésére. Ezért a javaslathoz nincs mellékelve pénzügyi kimutatás.

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS IRÁNYELVE

a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói AVR-irányelv)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 114. cikkére, tekintettel az Európai Bizottság javaslatára¹⁷,

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

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére¹⁸,

az európai adatvédelmi biztossal folytatott konzultációt követően,

rendes jogalkotási eljárás keretében

mivel:

- (1) Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 169. cikkének (1) bekezdése és 169. cikke (2) bekezdésének a) pontja előírja, hogy az Uniónak a Szerződés 114. cikke szerint elfogadott intézkedésekkel hozzá kell járulnia a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosításához. Az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke szerint az uniós politikáknak magas szintű fogyasztóvédelmet kell biztosítaniuk.
- (2) Az EUMSZ 26. cikkének (2) bekezdése értelmében 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 iránt és élvezzék annak előnyeit, a termékek vásárlásával vagy szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban felmerülő jogviták rendezésének egyszerű és megfizethető módjaihoz kell hozzáférniük. Ez vonatkozik mind a hagyományos, mind az online ügyletekre, és különösen fontos, ha a fogyasztók a határokon túlról vásárolnak.
- (3) Az alternatív vitarendezés a kereskedők és fogyasztók közötti jogviták egyszerű, gyors és költségkímélő, bíróságon kívüli megoldását kínálja. Az alternatív vitarendezés azonban az Európai Unióban még fejlesztésre szorul. Annak érdekében, hogy a fogyasztók teljes mértékben kihasználhassák e rendszer előnyeit, szükséges, hogy az alternatív vitarendezés valamennyi típusú fogyasztói jogvita esetén elérhető legyen,

¹⁷ HL C [...], [...], [...] o.

¹⁸ HL C [...], [...], [...] o.

minősége állandó legyen, és a fogyasztók és kereskedők tudjanak az ilyen eljárásokról. Emellett az AVR-szervezeteknek eredményesen kell rendezniük a határokon átnyúló vitákat.

- (4) Egységes piaci intézkedéscsomagjában¹⁹ a Bizottság az alternatív vitarendezésre vonatkozó jogszabályokat állapított meg, amelyek a növekedés serkentéséhez és a bizalom növeléséhez szükséges tizenkét mozgatórugó egyikeként magukban foglalják az elektronikus kereskedelmi vonatkozásokat is.
- (5) Az Európai Tanács felhívta a Parlamentet és a Tanácsot, hogy 2012 végéig fogadja el az első kiemelt intézkedéseket, amelyek az egységes piacnak új lendületet adnak²⁰.
- (6) A jól működő alternatív vitarendezés kialakítása az Európai Unióban elengedhetetlen a fogyasztók belső piacba vetett bizalmának megerősítéséhez, ideértve az e-kereskedelem területét. Az alternatív vitarendezés fejlesztésének a tagállamokban meglévő AVR-eljárásokra kell épülnie, tiszteletben tartva a tagállamok joghagyományait.
- (7) Az irányelvnek a termékek vásárlásával vagy szolgáltatások nyújtásával kapcsolatban a fogyasztók és kereskedők között felmerülő jogvitákra kell vonatkoznia. Ez magában foglalja a fogyasztók kereskedőkkel szemben benyújtott panaszait, de a kereskedők fogyasztókkal szemben benyújtott panaszait is. Az irányelv nem alkalmazandó a kereskedők közötti jogvitákra, azonban nem akadályozhatja meg a tagállamokat abban, hogy rendelkezéseket fogadjanak el vagy tartsanak hatályban az ilyen jogviták peren kívüli rendezésének eljárásaira vonatkozóan.
- (8) A „fogyasztó” fogalma alatt olyan természetes személy értendő, aki kereskedelmi, üzleti, kézműipari vagy szakmai tevékenységén kívül jár el. Ha azonban a szerződést részben a személy szakmájához kapcsolódó, részben pedig ahhoz nem kapcsolódó felhasználás céljából kötik (kettős célú szerződések), és a kereskedési cél annyira korlátozott, hogy a teljesítés egésze szempontjából nem elsőrendű, az adott személy szintén fogyasztónak tekintendő.
- (9) Az irányelvet a következő jogszabályok sérelme nélkül kell alkalmazni: az Európai Parlament és a Tanács 2008/52/EK irányelve (2008. május 21.) a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól²¹, a Tanács 44/2001/EK rendelete (2000. december 22.) a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról²², az Európai Parlament és a Tanács 864/2007/EK rendelete (2007. július 11.) a szerződésen kívüli kötelmi viszonyokra alkalmazandó jogról (Róma II.)²³, az Európai Parlament és a

¹⁹ A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: Egységes piaci intézkedéscsomag – Tizenkét mozgatórugó a növekedés serkentéséhez és a bizalom növeléséhez – „Együtt egy újfajta növekedésért”. COM(2011) 206 végleges, 9. o.

²⁰ Az Európai Tanács 2011. március 24–25-i következtetései, EUCO 10/11, 4. o.; lásd még: Az Európai Tanács 2011. október 23-i következtetései, EUCO 52/11, 1–2. o.

²¹ HL L 136., 2008.5.24., 3. o.

²² HL L 12., 2001.1.16., 32. o.

²³ HL L 199., 2007.7.31., 40. o.

Tanács 593/2008/EK rendelete (2008. június 17.) a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról (Róma I.)²⁴.

- (10) Az irányelv irányadó az olyan uniós jogszabályokkal szemben, amelyek meghatározott ágazatokban AVR-szervezetek létrehozásának ösztönzésére vonatkozó rendelkezéseket tartalmaznak. Ahol az ilyen szervezetek létrehozásáról ágazatspecifikus jogszabályok rendelkeznek, az irányelv csak annyiban irányadó, amennyiben az ilyen jogszabályok nem biztosítanak legalább egyenértékű fogyasztóvédelmet.
- (11) Az AVR-szervezetek Unió-szerte, de a tagállamokon belül is rendkívül különfélék. Az irányelv hatálya alá kell tartoznia minden olyan szervezetnek, amely tartós alapon jött létre, és viták AVR-eljárással történő rendezésével foglalkozik. Az AVR-szervezetek keretein kívül folyó, ad hoc alapon, egy fogyasztó és egy kereskedő közötti egyetlen jogvita rendezésére szolgáló választottbírói eljárás nem tekintendő AVR-eljárásnak.
- (12) Az irányelv nem alkalmazandó azokra a vitarendező szervezetek előtt folyó eljárásokra, amelyek esetében a vitarendezésért felelős természetes személyt a kereskedő kizárólagosan foglalkoztatja, sem pedig kereskedők által üzemeltetett panaszkezelő rendszerek keretében folyó eljárásokra. A felek közötti közvetlen tárgyalásra sem alkalmazandó. Nem alkalmazandó továbbá a jogvitára vonatkozó bírósági eljárás folyamán a bíró részéről a vita rendezésére tett kísérletekre sem.
- (13) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az irányelv hatálya alá tartozó jogviták esetén az irányelvben meghatározott követelményeket teljesítő AVR-szervezetekhez lehessen fordulni. A tagállamoknak lehetőséget kell adni arra, hogy e kötelezettséget a meglévő AVR-szervezetekre támaszkodva teljesítsék, szükség esetén azok hatáskörének kiigazításával, vagy új AVR-szervezetek létrehozásának előírásával. Az irányelv nem kötelezheti a tagállamokat arra, hogy ágazatspecifikus AVR-szervezeteket hozzanak létre valamennyi kiskereskedelmi ágazatban. A tagállamok számára lehetővé kell tenni, hogy rendelkezzenek egy olyan, a fennmaradó ügyekben illetékes AVR-szervezet létrehozásáról, amely azokkal a jogvitákkal foglalkozik, amelyek rendezéséért egy konkrét szervezet sem felelős.
- (14) Az irányelv nem sértheti a tagállamokban letelepedett azon kereskedők jogait, akik egy másik tagállamban található AVR-szervezethez tartoznak. A tagállamoknak ösztönözniük kell az ilyen szervezetek fejlesztését.
- (15) Az irányelvet azon tagállamok sérelme nélkül kell alkalmazni, amelyek egy kereskedő és több fogyasztó közötti azonos vagy hasonló jogviták rendezésére szolgáló AVR-eljárásokat vezetnek be vagy tartanak fenn. Az ilyen eljárásokat az Unióban a kollektív AVR-eljárások továbbfejlesztése előkészítő lépésének lehet tekinteni.
- (16) Az irányelv által szabályozott vitákkal kapcsolatos információk feldolgozásának meg kell felelnie a tagállamok által a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i

²⁴ HL L 177., 2008.7.4., 6. o.

95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján elfogadott, a személyes adatok védelmére vonatkozó törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseknek.

- (17) Az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyt csak akkor lehet pártatlannak tekinteni, ha nem lehet rá olyan kényszerrel gyakorolni, amely potenciálisan befolyásolná a vitához való hozzáállását. Különösen fontos, hogy biztosítható legyen az ilyen nyomás hiánya, amikor az AVR-szervezetet a vitában álló egyik fél vagy olyan szervezet finanszírozza, amelynek az egyik fél tagja.
- (18) Az AVR-szervezetek és AVR-eljárások átláthatóságának biztosítása érdekében elengedhetetlen, hogy az AVR-eljárást megelőzően a vitás felek minden, a megalapozott döntések meghozatalához szükséges információt megkapjanak.
- (19) Az AVR-eljárásoknak eredményesnek kell lenniük. Egyszerű és gyors eljárásról kell rendelkezni, amely időtartama általában nem haladja meg a 90 napot. Az AVR-szervezetnek ezt az időtartamot meg tudnia hosszabbítani, amennyiben az adott vita összetettsége azt megkívánja.
- (20) Az AVR-eljárásoknak a fogyasztók számára díjmentesnek vagy alacsony költségűnek kell lenniük, hogy a fogyasztók számára gazdaságilag elérhető legyen az ilyen eljárások igénybevétele.
- (21) Az AVR-eljárásoknak méltányosnak kell lenniük, hogy a vitás felek teljes körű tájékoztatást kapjanak jogaikról és az AVR-eljárás keretében hozott döntéseik következményeiről.
- (22) Viták felmerülése esetén a fogyasztóknak lehetőséget kell biztosítani arra, hogy hamar meg tudják állapítani, a vita rendezésében mely AVR-szervezetek illetékesek, és megtudják, hogy az érintett kereskedő részt vesz-e AVR-szervezet közreműködésével indított eljárásban, vagy sem. A kereskedőknek ezért a fogyasztók rendelkezésére bocsátott dokumentumokban, illetve amennyiben van saját honlapjuk, a honlapjukon tájékoztatást kell nyújtaniuk erről. Ez a kötelezettség nem érinti a fogyasztói jogokról szóló 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv²⁵ 6. cikke (1) bekezdésének t) pontját, 7. cikke (1) bekezdését és 8. cikkét. A 2011/83/EU irányelv 6. cikke (1) bekezdésének t) pontja kimondja, hogy a távollevők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződés a fogyasztót mindaddig nem köti, amíg a kereskedő tájékoztatást nem nyújt a fogyasztónak azon peren kívüli panasztételi és jogorvoslati mechanizmusok igénybevételeének lehetőségéről, amelyek kötelezőek a kereskedőre nézve, valamint az ezekhez való hozzáférés módjáról. A 2011/83/EU irányelv 7. cikkének (1) bekezdése úgy rendelkezik, hogy az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződések esetében ezt az információt a kereskedő papíron vagy – amennyiben a fogyasztó beleegyezik – más tartós adathordozón közli.
- (23) Ez az irányelv nem teszi kötelezővé a kereskedők AVR-eljárásokban való részvételét, sem az ilyen eljárások eredményét a kereskedőkre nézve, amennyiben egy fogyasztó panaszt tett ellenük. Ez az irányelv azonban nem sértheti a kereskedők AVR-eljárásokban való részvételét előíró vagy az ilyen eljárások eredményét a kereskedőkre nézve kötelezővé tevő nemzeti jogszabályokat, feltéve, hogy az ilyen jogszabályok nem akadályozzák a feleket az igazságszolgáltatás igénybevételeéhez való joguk gyakorlásában az Európai Unió alapjogi chartája 47. cikke szerint.

²⁵

HL L ..., ..., ... o.

- (24) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az AVR-szervezetek együttműködjenek a határokon átnyúló viták rendezésében.
- (25) Az Unióban meg kell erősíteni a határokon átnyúló viták rendezésének elősegítésére szolgáló AVR-szervezetek hálózatait (ilyen például a pénzügyi szolgáltatások ágazatában a FIN-NET). A tagállamoknak ösztönözniük kell, hogy az AVR-szervezetek ilyen hálózatok tagjaivá váljanak.
- (26) Az AVR-szervezetek és az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti szoros együttműködésnek meg kell erősítenie az ilyen jogszabályok eredményes alkalmazását.
- (27) Az AVR-szervezetek megfelelő és eredményes működésének biztosítása érdekében azokat szorosan figyelemmel kell kísérni. A Bizottságnak és az irányelv hatálya alá tartozó illetékes hatóságoknak közzé kell tenniük és aktualizálniuk kell az irányelvnek megfelelő AVR-szervezetek jegyzékét. Más testületeknek, mint például az AVR-szervezeteknek, a fogyasztói szövetségeknek, az üzleti szövetségeknek és az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának szintén közzé kell tenniük ezt a jegyzéket. Ezen túlmenően az illetékes hatóságoknak rendszeresen jelentést kell készíteniük az AVR-szervezetek fejlődéséről és működéséről. Az AVR-szervezeteknek közölniük kell az illetékes hatóságokkal azokat a konkrét információkat, amelyekre ezeket a jelentéseket alapozni kell. A tagállamoknak ösztönözniük kell az AVR-szervezeteket, hogy az ilyen információkat a fogyasztói panaszok és kérdések osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszer alkalmazásáról szóló 2010/304/EU bizottsági ajánlás²⁶ szerint bocsássák rendelkezésre.
- (28) A tagállamoknak szankciókat kell meghatározniuk az irányelv fogyasztók kereskedők általi tájékoztatásával és az AVR-szervezetek által az illetékes hatóságoknak benyújtandó információkkal kapcsolatos rendelkezéseinek megsértése esetére, és biztosítaniuk kell azok végrehajtását. A szankcióknak eredményeseknek, arányosoknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük.
- (29) A fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletet (a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet)²⁷ módosítani kell, hogy melléklete erre az irányelvre való hivatkozást tartalmazzon az ezen irányelv végrehajtásával kapcsolatos, határokon átnyúló együttműködés megerősítése érdekében.
- (30) A fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló, 2009. április 23-i 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet (jogsértési irányelv)²⁸ módosítani kell, hogy melléklete erre az irányelvre való hivatkozást tartalmazzon az ezen irányelvben meghatározott kollektív fogyasztói érdekek védelmének biztosítása érdekében.
- (31) Mivel az irányelv célkitűzését, vagyis a a belső piac megfelelő működésének magas szintű fogyasztóvédelem biztosításával történő elősegítését tagállami szinten nem lehet

²⁶ HL L 136., 2010.6.2., 1. o.

²⁷ HL L 364., 2008.12.9., 1. o.

²⁸ HL L 110., 2009.5.1., 30–36. o.

kielégítően megvalósítani, és ezért az uniós szinten jobban megvalósítható, az Unió a Szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritási elvvel összhangban intézkedéseket fogadhat el. Az említett cikkben foglalt arányossági elvvel összhangban az irányelv nem lépi túl a szóban forgó célkitűzés eléréséhez szükséges mértéket.

- (32) Ez az irányelv tiszteletben tartja mindazokat az alapjogokat és tekintettel van azokra az elvekre, amelyeket különösen az Európai Unió Alapjogi Chartája ismer el, ezen belül annak 7., 8., 38. és 47. cikke.

ELFOGADTA EZT AZ IRÁNYELVET:

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. cikk *Tárgy*

Ezen irányelv célkitűzése a belső piac megfelelő működésének és a magas szintű fogyasztóvédelem megvalósításának elősegítése; ennek érdekében az irányelv biztosítja, hogy a fogyasztók és a kereskedők közötti jogvitákat pártatlan, átlátható, eredményes és méltányos alternatív vitarendezést kínáló szervezetek elé lehessen terjeszteni.

2. cikk *Alkalmazási kör*

- (1) Ez az irányelv az Unióban letelepedett kereskedő és az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó között, termékek eladásából vagy szolgáltatások nyújtásából származó szerződéses jogviták peren kívüli rendezésére vonatkozik, egy vitarendezési szervezet közbenjárásával, amely megoldást javasol vagy tesz kötelezővé, vagy a peren kívüli egyezsége jutás megkönnyítése érdekében egy asztalhoz ülteti a feleket (a továbbiakban: AVR-eljárások).
- (2) Ez az irányelv nem alkalmazandó a következőkre:
- a) olyan vitarendezési szervezetek előtt folyó eljárások, amelyek esetében a vitarendezésért felelős természetes személyt a kereskedő kizárólagosan foglalkoztatja;
 - b) a kereskedők által üzemeltetett panaszkezelő rendszerek keretében folyó eljárások;
 - c) a fogyasztó és a kereskedő közötti közvetlen tárgyalás, akár képviselő útján, akár nem;
 - d) jogvitára vonatkozó bírósági eljárás folyamán a bíró részéről a vita rendezésére tett kísérletek.

3. cikk
Kapcsolat más uniós jogszabályokkal

- (1) Ez az irányelv a 2008/52/EK irányelv, a 44/2001/EK rendelet, a 864/2007/EK rendelet és az 593/2008/EK rendelet sérelme nélkül alkalmazandó.
- (2) Ezen irányelv 5. cikkének (1) bekezdése irányadó a mellékletben hivatkozott egyéb rendelkezésekkel szemben.
- (3) Ezen irányelv csak annyiban irányadó az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos kötelező érvényű ágazatspecifikus uniós jogszabályokkal szemben, amennyiben az ilyen jogszabályok nem biztosítanak legalább egyenértékű fogyasztóvédelmet.

4. cikk
Fogalommeghatározások

Ezen irányelv alkalmazásában:

- a) „fogyasztó”: bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból cselekszik;
- b) „kereskedő”: bármely természetes vagy jogi személy, 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) a kereskedő ott tekintendő letelepedettnek:
 - ahol az üzleti tevékenységét végzi, amennyiben a kereskedő természetes személy;
 - ahol bejegyzett székhelye, központi ügyvezetése vagy üzleti tevékenységének fő helyszíne található, ideértve a fióktelepet, képviselőt vagy más telephelyet, amennyiben vállalkozásról vagy más jogi személyről, illetve természetes vagy jogi személyek társulásáról van szó;
- d) „határokon átnyúló jogvita”: áruk eladásából vagy szolgáltatások nyújtásából származó szerződéses jogvita, amely esetében a fogyasztó az áru vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában egy másik tagállamban rendelkezik tartózkodási hellyel, mint amely tagállamban a kereskedő letelepedett;
- e) „AVR-szervezet”: bármely olyan szervezet – elnevezésétől függetlenül –, amely tartós alapon jött létre, és viták AVR-eljárással történő rendezésével foglalkozik;
- f) az AVR-szervezet ott tekintendő letelepedettnek:
 - ha a szervezetet természetes személy működteti, azon a helyen, ahol az alternatív vitarendezési tevékenységét végzi;
 - ha a szervezetet jogi személy, vagy természetes, illetve jogi személyek társulása működteti, azon a helyen, ahol az említett jogi személy, vagy a

természetes, illetve jogi személyek említett társulása alternatív vitarendezési tevékenységét végzi, vagy ahol bejegyzett székhelye található;

- ha a szervezetet egy hatóság vagy más közintézmény irányítja, ahol annak a hatóságnak vagy közintézménynek a székhelye található.

II. FEJEZET

AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉS IGÉNYBEVÉTELE ÉS ALAPELVEI

5. cikk

Az alternatív vitarendezés igénybevétele

- (1) A tagállamoknak biztosítják, hogy az irányelv hatálya alá tartozó jogviták esetén az irányelvben meghatározott követelményeket teljesítő AVR-szervezetekhez lehessen fordulni.
- (2) A tagállamok biztosítják, hogy az AVR-szervezetek:
 - a) rendelkezzenek olyan honlappal, ahol a felek online tehetnek panaszt;
 - b) lehetővé tegyék, hogy a felek velük elektronikus úton cserélhessenek információt;
 - c) foglalkozzanak mind belföldi, mind határokon átnyúló jogvitákkal, ideértve a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, [Office of Publications insert date of adoption]-i [Office of Publications insert reference number] európai parlamenti és tanácsi rendelet (fogyasztói OVR-rendelet)²⁹ által szabályozott vitákat, valamint
 - d) amikor az ezen irányelv által szabályozott vitákkal foglalkoznak, meghozzák a szükséges intézkedéseket annak biztosítására, hogy a személyes adatok feldolgozása megfeleljen a 95/46/EK irányelvet végrehajtó nemzeti jogszabályok személyes adatok védelmére vonatkozó rendelkezéseinek.
- (3) A tagállamok az (1) bekezdés szerinti kötelezettségüknek eleget tehetnek azáltal, hogy biztosítják egy olyan, a fennmaradó ügyekben illetékes AVR-szervezet létezését, amely hatáskörébe tartoznak azok az (1) bekezdésben említett viták, amelyek rendezésében egy meglévő AVR-szervezet sem illetékes.

²⁹ HL L ..., ..., ... o.

6. cikk
Szakértelem és pártatlanság

- (1) A tagállamok biztosítják, hogy a vitarendezésért felelős természetes személyek megfelelő szakértelemmel rendelkeznek, és pártatlanok. Ezt annak biztosítása révén kell garantálni, hogy ezek a személyek:
- a) az alternatív vitarendezés területén megfelelő ismeretekkel, készségekkel és tapasztalattal rendelkezzenek;
 - b) feladataik alól nem menthetők fel jogos indok nélkül;
 - c) nem áll fenn összeférhetetlenség közöttük és egyik vitás fél között sem.
- (2) A tagállamok biztosítják, hogy azok az AVR-szervezetek, amelyek esetében a vitarendezésért felelős természetes személyek kollegiális testületet alkotnak, a fogyasztók és a kereskedők érdekeinek azonos számú képviselőjéből állnak.

7. cikk
Átláthatóság

- (1) A tagállamok biztosítják, hogy az AVR-szervezetek a honlapjukon, valamint telephelyükön nyomtatott formában nyilvánosságra hozzák a következőkre vonatkozó információkat:
- a) az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek neve, kinevezésük módja és mandátumuk hossza;
 - b) a finanszírozás forrása, beleértve a köz- és magánfinanszírozás százalékos arányát;
 - c) adott esetben tagságuk az AVR-szervezetek határokon átnyúló vitarendezést elősegítő hálózatában;
 - d) azon jogviták típusai, amelyekkel foglalkoznak;
 - e) a vitarendezésre irányadó eljárási szabályok;
 - f) azok a nyelvek, amelyeken az AVR-szervezetekhez panasz benyújtható, és amelyeken az eljárások folynak;
 - g) a szabályok típusai, amelyekre az AVR-szervezet a vitarendezést alapozza (pl. jogszabályok, méltányossági megfontolások, magatartási kódexek);
 - h) bármely előzetes követelmény, amelyet a feleknek teljesíteniük kell, mielőtt az AVR-eljárás elindulhat;
 - i) a feleket adott esetben terhelő költségek;
 - j) az AVR-eljárás megközelítő időtartama;
 - k) az AVR-eljárás kimenetelének joghatása.

- (2) A tagállamok biztosítják, hogy az AVR-szervezetek a honlapjukon, valamint telephelyükön nyomtatott formában nyilvánosságra hozzák éves tevékenységi jelentésüket. Ezek a jelentések az alábbi, mind a belföldi, mind a határokon átnyúló fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos információkat tartalmazzák:
- a) a beérkezett jogviták száma és a panaszok típusa, amelyekhez kapcsolódtak;
 - b) bármely visszatérő probléma, amely fogyasztó és kereskedő közötti vitához vezet;
 - c) azoknak a vitarendezési eljárásoknak az aránya, amelyek abbamaradtak, mielőtt eredmény született volna;
 - d) a viták megoldásának átlagos ideje;
 - e) azon AVR-eljárások aránya, amelyek esetében a felek figyelembe vették az eljárások eredményét, amennyiben ismert;
 - f) adott esetben annak feltüntetése, h e szervezetek együttműködnek-e az AVR-szervezetek határokon átnyúló vitarendezést elősegítő hálózatában.

8. cikk *Eredményesség*

A tagállamok biztosítják, hogy az AVR-eljárások eredményesek, és teljesítik az alábbi követelményeket:

- a) az AVR-eljárás könnyen elérhető mindkét fél számára, tekintet nélkül arra, hogy a fél hol található;
- b) a felek kötelező jogi képviselőt nélkül is igénybe vehetik az eljárást; ugyanakkor a feleket az eljárás bármely szakaszában harmadik fél képviselheti vagy segítheti;
- c) az AVR-eljárás a fogyasztók számára térítésmentes, vagy alacsony költséggel jár;
- d) a vitát a panasz AVR-szervezethez történő beérkezését követő 90 napon belül rendezni kell. Bonyolult ügyek esetében az AVR-szervezet ezt az időtartamot meghosszabbíthatja.

9. cikk *Méltányosság*

- (1) A tagállamok biztosítják, hogy az AVR-eljárásokban:
- a) a felek lehetőséget kapnak álláspontjuk kifejtésére és a másik fél által előadott érvek és tények, valamint szakértői nyilatkozatok meghallgatására;
 - b) az AVR-eljárás eredményét – , írásban vagy tartós adathordozón – mindkét fél rendelkezésére bocsátják, megjelölve az okokat, amelyeken az eredmény alapul.

- (2) A tagállamok biztosítják, hogy az olyan AVR-eljárásokban, amelyek a vitát megoldás javaslata útján próbálják rendezni,
- a) a fogyasztó egy javasolt megoldás elfogadása előtt tájékoztatást kap arról, hogy:
 - i. jogában áll a javasolt megoldást elfogadni vagy elutasítani;
 - ii. a javasolt megoldás kedvezőtlenebb lehet számára, mint a bíróság által, jogszabályok alkalmazása eredményeként létrejövő megoldás lenne;
 - iii. mielőtt a javasolt megoldást elfogadja vagy elutasítja, jogában áll független tanácsot kérni;
 - a) mielőtt a javasolt megoldást elfogadják, a feleket tájékoztatni kell az ilyen megállapodás joghatásáról;
 - b) mielőtt egyetértésüket fejezik ki a javasolt megoldással vagy peren kívüli egyezséggel, ésszerű gondolkodási időt kell számukra biztosítani.

III. FEJEZET

TÁJÉKOZTATÁS ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉS

10. cikk

A fogyasztók tájékoztatása a kereskedők által

- (3) A tagállamok biztosítják, hogy a területükön letelepedett kereskedők tájékoztatják a fogyasztókat azokról az AVR-szervezetekről, amelyeknek a hatáskörébe tartoznak, és amelyek a közöttük és a fogyasztók között felmerülő viták rendezésében illetékesek. Ezek az információk magukban foglalják az illetékes AVR-szervezetek weboldalainak címét és azt, hogy a kereskedő kötelezi-e magát arra, hogy ezeket a szervezeteket igénybe vegye a fogyasztói jogviták rendezésére.
- (4) Az (1) bekezdésben említett információt közvetlenül, világosan látható helyen és állandóan elérhető módon kell elhelyezni a kereskedők weboldalain (amennyiben van weboldaluk), a kereskedő és a fogyasztó közötti adásvételre vagy szolgáltatásnyújtásra vonatkozó általános szerződési feltételekben, valamint az ilyen szerződésekkel kapcsolatos számlákon és nyugtákon. Arról is tájékoztatást kell nyújtania, hogy az érintett AVR-szervezetre és igénybevételeinek feltételeire vonatkozó további információt hol lehet elérni.
- (5) Az ebben a cikkben foglalt rendelkezések a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekkel kapcsolatos fogyasztói tájékoztatásra vonatkozó 2011/83/EU irányelv 6, 7. és 8.cikkének sérelme nélkül alkalmazandók.

11. cikk
Segítségnyújtás a fogyasztóknak

- (1) A tagállamok biztosítják, hogy a határokon átnyúló termékvásárlással vagy szolgáltatásnyújtással kapcsolatban felmerülő jogviták esetén a fogyasztók segítséget kapnak. Az ilyen segítségnyújtás célja, hogy a fogyasztók elérhessék a másik tagállamban működő, a határokon átnyúló jogvitában illetékes AVR-szervezeteket.
- (2) A tagállamok az (1) bekezdésben említett feladatot delegálhatják Európai Fogyasztói Központok Hálózata tagállamban működő központjának, fogyasztói szövetségeknek vagy bármely más testületnek.

12. cikk
Általános információk

A tagállamok gondoskodnak arról, hogy az AVR-szervezetek, fogyasztói szövetségek, vállalkozói szövetségek, az Európai Fogyasztói Központok Hálózata központjai, valamint adott esetben a 11. cikk (2) bekezdése szerint kijelölt testületek telephelyeiken és a saját weboldalaikon nyilvánosságra hozzák a 17. cikk (3) bekezdésében említett AVR-szervezetek jegyzékét.

13. cikk
Az AVR-szervezetek együttműködése a határokon átnyúló viták rendezésében

- (1) A tagállamok biztosítják, hogy az AVR-szervezetek együttműködnek a határokon átnyúló viták rendezésében.
- (2) Amennyiben létezik a határokon átnyúló jogviták rendezésének elősegítésére szolgáló ágazat-specifikus AVR-hálózat az Unión belül, a tagállamok ösztönzik az ezzel a területtel foglalkozó AVR-szervezeteket, hogy csatlakozzanak ehhez a hálózathoz.
- (3) A Bizottság közzéteszi az (1) bekezdésben említett hálózatok nevét és elérhetőségeit tartalmazó jegyzéket. A Bizottság ezt a jegyzéket szükség esetén kétévente frissíti.

14. cikk
Az AVR-szervezetek és az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok együttműködése

- (1) A tagállamok biztosítják az AVR-szervezetek és az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok együttműködését.
- (2) Ez az együttműködés magában foglalja a kölcsönös információcserét a kereskedők azon üzleti gyakorlatairól, amelyekkel kapcsolatban a fogyasztók panaszt tettek. Ennek keretében az említett nemzeti hatóságok technikai értékelést és információt nyújtanak azon AVR-szervezetek számára, amelyek esetében az ilyen értékelés vagy információ szükséges az egyéni viták rendezéséhez.

- (3) A tagállamok biztosítják, hogy az (1) és (2) bekezdésben említett együttműködés és információcsere megfelel a 95/46/EK irányelvben meghatározott, a személyes adatok védelmére vonatkozó szabályoknak.

IV. FEJEZET

AZ AVR-SZERVEZETEK ELLENŐRZÉSE

15. cikk

Az illetékes hatóságok kijelölése

- (1) Minden tagállam kijelöl egy hatáskörrel rendelkező hatóságot a területén működő AVR-szervezetek ellenőrzésére. Minden tagállam közli a kijelölt hatóság adatait a Bizottsággal.
- (2) A Bizottság elkészíti az (1) bekezdésnek megfelelően közölt illetékes hatóságok jegyzékét, és azt a jegyzéket közzéteszi az *Európai Unió Hivatalos Lapjában*.

16. cikk

Az AVR-szervezetek által az illetékes hatóságoknak benyújtandó információk

- (1) A tagállamok biztosítják, hogy a területükön létrehozott AVR-szervezetek tájékoztassák az illetékes hatóságokat az alábbiakról:
- a) nevük, elérhetőségük és weboldaluk címe;
 - b) felépítésük és finanszírozásuk, ideértve a vitarendezésért felelős természetes személyekre, azok fizetésére és munkáltatójára vonatkozó információkat;
 - c) az eljárási szabályaik;
 - d) díjtételeik (ha vannak);
 - e) az AVR-eljárás megközelítő időtartama;
 - f) a nyelv vagy nyelvek, amelyeken panasz benyújtható, és amelyeken az AVR-eljárás folyik;
 - g) nyilatkozat az illetékességük megállapításához szükséges tényezőkről;
 - h) az AVR-szervezet önértékelésén alapuló, indokolással ellátott nyilatkozat arról, hogy a szervezet az ezen irányelv hatálya alá tartozó AVR-szervezetnek minősül-e, és teljesíti-e a II. fejezetben meghatározott követelményeket.

Az a)–g) pontokban említett információ változása esetén az AVR-szervezetek haladéktalanul értesítik az illetékes hatóságot ezekről a változásokról.

- (2) A tagállamok biztosítják, hogy az AVR-szervezetek legalább évente egyszer közlik az illetékes hatósággal az alábbi információkat:

- a) a beérkezett jogviták száma és a panaszok típusa, amelyekhez kapcsolódtak;
- b) azoknak az AVR-eljárásoknak az aránya, amelyek abbamaradtak, mielőtt eredmény született volna;
- c) a beérkezett viták megoldásának átlagos ideje;
- d) azon AVR-eljárások aránya, amelyek esetében a felek figyelembe vették az eljárások eredményét, amennyiben ismert;
- e) arra vonatkozó statisztikák, hogy a fogyasztókkal szembeni viták megoldására a kereskedők miként alkalmazzák az alternatív vitarendezést;
- f) bármely visszatérő probléma, amely fogyasztó és kereskedő közötti vitához vezet;
- g) adott esetben az AVR-szervezetek határokon átnyúló vitarendezést elősegítő hálózatában való együttműködésük eredményességének értékelése;
- h) a szervezet önértékelése az általa folytatott alternatív vitarendezési eljárások eredményességének tekintetében és teljesítménye javításának lehetséges módjai.

17. cikk

A Bizottság és az illetékes hatóságok szerepe

- (1) A 16. cikk (1) bekezdésének megfelelően kapott információk alapján minden illetékes hatóság értékeli, hogy a számára bejelentett AVR-szervezet az ezen irányelv hatálya alá tartozó AVR-szervezetnek minősül-e, és teljesíti-e a II. fejezetben meghatározott követelményeket.
- (2) Minden illetékes hatóság az (1) bekezdésben említett értékelés alapján elkészíti azon AVR-szervezetek jegyzékét, amelyek teljesítik az (1) bekezdésben foglalt feltételeket.

A jegyzék a következőket foglalja magában:

- a) ezen AVR-szervezetek neve, elérhetősége és weboldalaik címe;
- b) díjtételeik (ha vannak);
- c) a nyelv vagy nyelvek, amelyeken panasz benyújtható, és amelyeken az AVR-eljárás folyik;
- d) az illetékességük megállapításához szükséges tényezők;
- e) a felek vagy adott esetben a felek képviselői fizikai jelenlétének szükségessége; valamint
- f) az eljárás eredményének kötelező vagy nem kötelező jellege.

Minden illetékes hatóság megküldi a Bizottságnak a jegyzéket. Ha az illetékes hatóságot a 16. cikk (1) bekezdésének második albekezdése szerint bármilyen változásról értesítik, a jegyzéket haladéktalanul frissíteni kell, és a Bizottságot értesíteni kell a változásról.

- (3) A Bizottság elkészíti azoknak az AVR-szervezeteknek a jegyzékét, amelyekről a (2) bekezdésnek megfelelően tájékoztatták, és ezt a jegyzéket frissíti, valahányszor változásról értesítik a (2) bekezdés harmadik albekezdésének második mondata szerint. A Bizottság a jegyzéket és annak frissítéseit közzéteszi és eljuttatja az illetékes hatóságoknak és a tagállamoknak.
- (4) Minden illetékes hatóság a weboldalán és bármilyen más, általa megfelelőnek ítélt úton közzéteszi az AVR-szervezeteknek a (3) bekezdésben említett összesített jegyzékét.
- (5) Minden illetékes hatóság minden második évben jelentést tesz közzé az AVR-szervezetek fejlődéséről és működéséről. A jelentésben különösen:
 - a) meg kell határozni azokat a területeket – ha vannak ilyenek –, amelyeken még nem léteznek AVR-eljárások az ezen irányelv hatálya alá eső viták rendezésére;
 - b) meg kell határozni az AVR-szervezetek legjobb gyakorlatait;
 - c) adott esetben statisztikák által alátámasztva rá kell mutatni azokra a hiányosságokra, amelyek akadályozzák az AVR-szervezetek működését mind a hazai, mind a határokon átnyúló jogviták rendezésében;
 - d) adott esetben ajánlásokat kell megfogalmazni arra vonatkozóan, hogy hogyan lehetne javítani az AVR-szervezetek működését.

V. FEJEZET

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

18. cikk *Szankciók*

A tagállamok meghatározzák az ezen irányelv 10. cikke, valamint 16. cikke (1) és (2) bekezdése alapján elfogadott nemzeti rendelkezések megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabályokat, és meghoznak minden szükséges intézkedést e szabályok végrehajtásának biztosítása érdekében. A szankcióknak hatékonyaknak, arányosaknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük.

19. cikk *A 2006/2004/EK rendelet módosítása*

A 2006/2004/EK rendelet melléklete a következő ponttal egészül ki:

„20. Az Európai Parlament és a Tanács irányelve (...) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv (fogyasztói AVR-irányelv) módosításáról (HL L, ... o.): 10. cikk.”

20. cikk

A 2009/22/EK irányelv módosítása

A 2009/22/EK irányelv melléklete a következő ponttal egészül ki:

„14. Az Európai Parlament és a Tanács irányelve (...) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv (fogyasztói AVR-irányelv) módosításáról (HL L, ... o.): 10. cikk.”

21. cikk

Kommunikáció

- (1) A tagállamok legkésőbb [Office of Publications insert same date as in Article 22(1) = date of implementation of the Directive]-ig tájékoztatják a Bizottságot
- a) a 11. cikk (2) bekezdésének megfelelően kijelölt szervek nevééről és elérhetőségéről; valamint
- b) a 15. cikk (1) bekezdésének megfelelően kijelölt illetékes hatóságokról.

A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot a fenti információkban bekövetkező későbbi változásokról.

- (2) A tagállamok legkésőbb [Office of Publications insert date: six months after the implementation date as to be inserted in Article 22(1)]-ig közlik a Bizottsággal a 17. cikk (2) bekezdésében említett jegyzéket.
- (3) A Bizottság továbbítja a tagállamoknak az (1) bekezdés a) pontjában említett információt.

22. cikk

Átültetés a nemzeti jogba

- (1) A tagállamok hatályba léptetik azokat a törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy ennek az irányelvnek legkésőbb [Office of Publications insert date: 18 months after entry into force]-ig megfeleljenek. E rendelkezések szövegét, valamint az e rendelkezések és az irányelv közötti megfelelést bemutató táblázatot haladéktalanul megküldik a Bizottság számára.
- (2) Amikor a tagállamok elfogadják ezeket a rendelkezéseket, azokban hivatkozni kell erre az irányelvre, vagy azokhoz hivatalos kihirdetésük alkalmával ilyen hivatkozást kell fűzni. A hivatkozás módját a tagállamok határozzák meg.

- (3) A tagállamok közlik a Bizottsággal nemzeti joguk azon főbb rendelkezéseinek szövegét, amelyeket az ezen irányelv által szabályozott területen fogadnak el.

23. cikk
Jelentés

A Bizottság ezen irányelv alkalmazásáról legkésőbb [*Office of Publications insert date: five years after the entry into force*]-ig és azt követően minden második évben jelentést nyújt be az Európai Parlamenthez, a Tanácshoz és a Gazdasági és Szociális Bizottsághoz. A jelentés megvizsgálja az AVR-szervezetek fejlesztésének és alkalmazásának lehetőségeit, valamint ezen irányelv fogyasztókra és kereskedőkre gyakorolt hatását. Amennyiben szükséges, a jelentés az irányelv módosítására vonatkozó javaslatokat is tartalmaz.

24. cikk
Hatálybalépés

Ez az irányelv az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

25. cikk
Az irányelv címzettjei

Ennek az irányelvnek a tagállamok a címzettjei.

Kelt Brüsszelben,

az Európai Parlament részéről
az elnök

a Tanács részéről
az elnök

MELLÉKLET

1. A fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról, valamint a 90/619/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK irányelv és a 98/27/EK irányelv módosításáról szóló, 2002. szeptember 23-i 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (14. cikk (1) bekezdés), HL L 14., 2002.10.9., 16. o..
2. A szálláshelyek időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre, ezek viszontértékesítésére és cseréjére vonatkozó szerződések egyes szempontjai tekintetében a fogyasztók védelméről szóló, 2009. január 14-i 2008/122/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (14. cikk (2) bekezdés) HL L 33., 2009.2.3., 10. o..
3. A pénzügyi eszközök piacairól, a 85/611/EGK és a 93/6/EGK tanácsi irányelv, valamint a 2000/12/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, és a 93/22/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2004. április 21-i 2004/39/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (53. cikk (1) bekezdés) HL L 145., 2004.4.30., 1. o..
4. A biztosítási közvetítésről szóló, 2002. december 9-i 2002/92/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (11. cikk (1) bekezdés), HL L 9., 2003.1.15., 3. o..
5. A közösségi postai szolgáltatások belső piacának fejlesztésére vonatkozó közös szabályokról szóló 1997. december 19-i 97/67/EK európai parlamenti és a tanácsi irányelv (19. cikk (1) bekezdés, harmadik albekezdés), HL L 52., 2008.2.27., 3. o..