

**Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye – Javaslat európai parlamenti és tanácsi rendeletre a fogyasztói jogviták online rendezéséről (fogyasztói OVR-rendelet)**

(COM(2011) 794 final – 2011/0374 (COD))

(2012/C 181/18)

Előadó: **Jorge PEGADO LIZ**

2011. december 13-án az Európai Parlament, illetve 2011. december 14-én a Tanács úgy határozott, hogy az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 114. cikke alapján kikéri az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményét a következő tárgyban:

*Javaslat európai parlamenti és tanácsi rendeletre a fogyasztói jogviták online rendezéséről (fogyasztói OVR-rendelet)*

COM(2011) 794 final – 2011/0374 (COD).

A bizottsági munka előkészítésével megbízott „Egységes piac, termelés és fogyasztás” szekció 2012. március 9-én elfogadta véleményét.

Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság a 2012. március 28–29-én tartott, 479. plenáris ülésén (a március 28-i ülésnapon) 117 szavazattal, 6 tartózkodás mellett elfogadta az alábbi véleményt.

## 1. Következtetések és ajánlások

1.1 Az EGSZB már régóta szükségesnek tart egy ilyen jellegű kezdeményezést, ezért örömmel fogadja az Európai Bizottság javaslatát, és támogatja, hogy jogi eszközként a rendeletre esett a választás.

1.2 Az EGSZB úgy véli azonban, hogy a legmegfelelőbb jogalap a 114. cikk mellett a Szerződés 169. cikke (2) bekezdésének b) pontja és (4) bekezdése lenne, valamint az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. és 47. cikke.

1.3 Az EGSZB örömmel fogadja az Európai Bizottságnak azt az egyértelmű kijelentését, hogy a rendszer létrehozása nem foszthatja meg a fogyasztókat és a kereskedőket azon joguktól, hogy ha úgy kívánják, bíróság előtt keressenek jogorvoslatot, és nem helyettesítheti a bírósági eljárások szokásos működését sem.

1.4 Ennek ellenére az EGSZB úgy véli, hogy a javaslat nem elég ambiciózus, félrevezető címe van, és messze elmarad attól, ami elvárható, illetve ami kívánatos és kivitelezhető lenne, különösen számos második generációs OVR-ként ismert meglévő, jól bevált technológiai eszköz és elektronikus információs rendszer használatát tekintve.

1.5 Az EGSZB ezért azt ajánlja, hogy az Európai Bizottság a javaslatot tekintse a hatékony online vitarendezés felé vezető első lépésnek, majd a lehető leghamarabb bontakoztassa ki a rendszerben rejlő lehetőségeket – a jogbiztonságra is tekintettel –, és az alapoktól kezdve hozzon létre egy konkrét, külön rendszert az uniós határokon átnyúló tranzakciókkal kapcsolatos jogviták online rendezésére.

1.6 Az EGSZB szerint nem indokolt a nem teljesen határon átnyúló jellegű, valamint a nem kizárólag elektronikus úton kötött ügyletekből eredő (offline) jogviták kizárása a rendszertől.

1.7 Az EGSZB nem ért egyet azzal, hogy az effajta mechanizmusok a kereskedők által a fogyasztók ellen benyújtott panaszokra is kiterjedhettek.

1.8 Az EGSZB azt ajánlja, hogy a szöveg kifejezetten rendelkezzen arról, hogy az érintett felek az online panasztétel során hogyan képviselhetik magukat ügyvéddel vagy más harmadik féllel, elsősorban fogyasztóvédelmi szervezetekkel.

1.9 Az EGSZB annak tisztázására kéri az Európai Bizottságot, hogy bizonyos online jogviták esetében esetlegesen felmerülő összetettebb kérdések – például a tisztességtelen szerződési feltételekkel és a szerződésjoggal kapcsolatos viták – hogyan rendezhetők a platformon keresztül.

1.10 Az EGSZB-nek komoly fenntartásai vannak azzal kapcsolatban, hogy a kifizetett határidők tarthatók-e, és attól tart, hogy ha ezek kötelezővé válnak, az a betartásukkal kapcsolatban előreláthatóan jelentkező gyakorlati nehézségekkel együtt aláássa egy olyan rendszer hitelét, amelynek fő célkitűzése többek között a gyorsaság és a hatékonyság.

1.11 Az EGSZB ezenkívül azt javasolja, hogy az online platformot kapcsolják össze egy „online panaszkönyvvel”, amelyet az online kereskedőknek kötelezően fel kellene tüntetniük honlapjaikon.

1.12 Az EGSZB azt ajánlja, hogy az Európai Bizottság alakítson ki egy a létrehozandó rendszerben alkalmazandó minőségbiztosítási rendszert; azt javasolja, hogy akkreditált és felhatalmazott szervezetek hozzanak létre megbízhatósági jelzést az olyan gazdasági szereplők számára, amelyek (saját honlapjaikon) feltüntetik és hirdetik a platformon keresztüli vitarendezés lehetőségét; és szorgalmazza, hogy a magatartási kódexekben is utaljanak a jogvitáknak az online platformon keresztüli rendezésére.

1.13 Az EGSZB azt ajánlja, hogy az új eszköz finanszírozását a szöveg kiemelt helyen és kifejezetten említse meg, mivel a fogyasztóvédelmi szervezetek, valamint egyes tagállamok nem engedhetik meg maguknak az új testületek felállításával járó többletköltségeket, továbbá ez a kérdés létfontosságú ahhoz, hogy a rendszer pártatlansága és függetlensége biztosítva legyen.

1.14 Az EGSZB úgy véli, hogy a jogi eszköznek és a rendszer működésének túl sok létfontosságú szempontját hagyják jövőbeli végrehajtási és felhatalmazáson alapuló jogi aktusokra, ez pedig messze meghaladja a Szerződés 290. cikkében meghatározott korlátokat, és az eszköz jogbiztonságára nézve is következményekkel jár.

1.15 Az EGSZB úgy véli, hogy egyes követelmények megfogalmazását át kellene gondolni, és javítani lehetne, hogy világosabb és egyértelműbb legyen, a rendelkezések pedig ezáltal hatékonyabbá váljanak. Kéri, hogy az Európai Bizottság vegye figyelembe az EGSZB-nek a javaslat egyes pontjaira vonatkozó megjegyzéseit.

## 2. A javaslat tartalma

2.1 Mivel a peren kívüli jogorvoslatot kínáló alternatív vitarendezési rendszerek (AVR) közül csak nagyon kevés ad lehetőséget az európai fogyasztóknak arra, hogy a teljes eljárás az interneten keresztül (online vitarendezés útján) történjen;

mivel a határokon átnyúló internetes ügyletekkel kapcsolatos panaszokra vonatkozó hatékony jogorvoslat hiánya a fogyasztókat és a kereskedőket egyaránt hátrányosan érinti;

mivel a tárgyban, külön megbízásból folytatott vizsgálatok tartalma és eredményei is arra engednek következtetni, hogy a fogyasztói jogviták rendezésére szolgáló online vitarendezési eszközök (OVR) kidolgozását célzó uniós fellépés széles körű támogatást élvez;

mivel a 2011. november 29-i, SEC(2011) 1408 final jelű hatásvizsgálat szerint 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;

az Európai Bizottság rendeletjavaslata egy olyan 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 interneten történő rendezését.

2.2 Ennek érdekében az Európai Bizottság jogalkotásként pusztán az Európai Unió működéséről szóló szerződés 114., a belső piac megteremtésére vonatkozó cikkére támaszkodik. Céljai a következők:

- a) egy Európa-szerte alkalmazható online vitarendezési platform létrehozása interaktív weboldal formájában, amely az interneten keresztül az Európai Unió összes hivatalos nyelvén elérhető, és használata díjmentes. Az OVR-platform egységes belépési pontot biztosít a határokon átnyúló elektronikus kereskedelmi ügyletekkel – vagyis ha a felek lakhelye, illetve székhelye különböző tagállamban található – kapcsolatos viták peren kívüli rendezésére törekvő fogyasztók és kereskedők számára; valamint
- b) egy online vitarendezési szakértői hálózat létrehozása, amelyben minden egyes tagállamból egy, online vitarendezésért felelős kapcsolattartó pont vesz részt. Ez lenne az AVR-irányelv rendelkezéseinek megfelelően kinevezett illetékes hatóság, amelynek az a feladata, hogy támogatást nyújtson az OVR-platformon keresztül benyújtott viták rendezésében.

2.3 A javasolt rendelet kizárólag azokra a fogyasztók és kereskedők közötti vitákra alkalmazandó, amelyek az áruk vagy szolgáltatások internetes úton történő (online), határokon átnyúló értékesítésével kapcsolatban merültek fel.

2.4 A bevezetésre kerülő rendszernek a meglévő tagállami alternatív vitarendezési szervezetekre kell épülnie, és tiszteletben kell tartania a tagállamok jogi hagyományait, hogy azok saját eljárási szabályait alkalmazhassák – különös tekintettel a költségekre vonatkozó szabályokra –, továbbá az eljárások eredményessége és gyorsasága érdekében közös működési szabályokat kell követnie. Mindez az Unióban működő alternatív vitarendezési szervezetek egyikét sem gátolhatja feladatainak ellátásában, továbbá nem akadályozhatja meg, hogy az AVR-szervezetek olyan határokon átnyúló vonatkozású vitákkal foglalkozzanak, amelyeket nem az online vitarendezési platformon keresztül nyújtottak be hozzájuk.

2.5 Az online vitarendezési eljárásoknak nem céljuk sem az, hogy helyettesítsék a bírósági eljárásokat, sem pedig az, hogy megfoszják a fogyasztókat és a kereskedőket azon joguktól, hogy bíróság előtt keressenek jogorvoslatot. A javasolt rendelet minden olyan állandó jelleggel működő szervezetre kiterjed, amely AVR-eljárások útján kínál vitarendezési lehetőséget, ideértve a nem eseti alapon létrehozott hivatalos választottbíró-sági eljárásokat is.

## 3. Általános megjegyzések

3.1 Az EGSZB néhány közelmúltbeli – közelebről a digitális menetrend, <sup>(1)</sup> az 50 intézkedési javaslat, <sup>(2)</sup> illetve az egységes piaci tizenkét mozgatórugó <sup>(3)</sup> elfogadását követően készített – véleményében már kérte online vitarendezési rendszer kialakítását, ezért csak helyeselni tudja az Európai Bizottság kezdeményezését. Az EGSZB támogatja továbbá, hogy az Európai Bizottság a rendeletet választotta jogi eszközként.

<sup>(1)</sup> COM(2010) 245 final.

<sup>(2)</sup> COM(2010) 608 final.

<sup>(3)</sup> COM(2011) 206 final.

3.2 A jogalapot illetően az EGSZB úgy véli, hogy itt nemcsak az egészséges piac kialakítása a lényeg, hanem egy fogyasztóvédelmi eszköz is, és eszerint a legmegfelelőbb jogalap – ha az EUMSZ 81. cikke nem alkalmazható – a 114. cikk mellett a Szerződés 169. cikke (2) bekezdésének b) pontja és (4) bekezdése lenne, valamint az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. és 47. cikke.

3.3 Az EGSZB örömmel fogadja az Európai Bizottságnak azt az egyértelmű kijelentését, hogy a rendszer létrehozása nem foszthatja meg a fogyasztókat és a kereskedőket azon joguktól, hogy ha úgy kívánják, bíróság előtt keressenek jogorvoslatot, és nem helyettesítheti a bírósági eljárások szokásos működését sem.

3.4 Elégedetten állapítja meg, hogy a fogyasztó fogalmát az AVR-irányelvben foglaltaknak megfelelően, valamint a fogyasztók jogairól szóló új irányelv<sup>(4)</sup> nyomán úgy bővítették ki, hogy az olyan kettős célú szerződéseket is magába foglalja, ahol a kereskedelmi szempont a teljesítés általános kontextusában nem meghatározó. Szeretné azonban, ha ez az elképzelés az irányelv szövegében is kiemelten szerepelne.

3.5 Az EGSZB tudomásul veszi, hogy az Európai Bizottság szívégyének tekinti a tagállamok jogi hagyományainak tiszteletben tartását, és a javasolt rendszerrel nem kívánja felváltani a meglévő AVR-eljárásokat, sem csökkenteni azok szerepét; viszont kétségei vannak afelől, hogy ez jelentős előrelépést jelent-e a jogviták dematerializálása, azaz online rendezési lehetősége terén.

3.6 Az EGSZB megjegyzi, hogy a javaslat gyakorlatilag egyfajta „elektronikus postabélyegző”, illetve „online postafiók” létrehozásában merül ki, ahová a panaszok beérkeznek, majd egy pusztán formális válogatási folyamatot követően a különböző AVR-szervezetekhez kerülnek továbbításra, vagyis mindez nehézkes, bürokratikus és sok adminisztrációval járó kézbesítési rendszert képez.

3.7 Az EGSZB úgy véli, hogy a javaslat nem elég ambiciózus, és messze elmarad attól, amit elvárható, illetve ami kívánatos és kivitelezhető lenne, különösen a következők tekintetében:

- a) az európai e-igazságszolgáltatással kapcsolatos, a 2009–2013-as időszakra szóló többéves cselekvési terv;<sup>(5)</sup>
- b) az ENSZ Nemzetközi Kereskedelemjogi Bizottságának (UNCITRAL) forradalmi jelentőségű, *Lehetséges jövőbeli munkák a határokon átnyúló elektronikus kereskedelmi tranzakciókkal kapcsolatos online vitarendezés terén* című, A/CN.9/706. sz. dokumentuma;<sup>(6)</sup>
- c) a nem teljesen határokon átnyúló jellegű jogviták kizárása, ami arra kényszeríti a tagállamokat, hogy – igény szerint – pusztán nemzeti szintű rendszereket állítsanak fel az olyan országon belüli jogviták rendezésére is, amelyben a felek ugyan különböző állampolgárságúak, de lakhelyük, illetve székhelyük – állandó vagy ideiglenes jelleggel – ugyanabban a tagállamban van;

d) a nem kizárólag elektronikus úton kötött (közismert angol szóval: *offline*) ügyletekből eredő jogviták kizárása, mivel a javaslat nem vette át az elektronikus kereskedelemnek a 2000/31/EK irányelvben meghatározott tágabb meghatározását, mely szerint ide tartoznak az olyan online kereskedelmi kommunikációkból eredő viták is, amelyek esetében tranzakció nem jött létre. Szintén ide tartozik az az – egyes alternatív vitarendezési rendszerek által már elismert – lehetőség, hogy a távolról, de nem elektronikusan megkötött ügyletekhez (például katalógusból történő rendelés vagy hálózati ügynök általi értékesítés) kapcsolódó jogvitákat elektronikus úton rendezzék. Figyelembe lehetett volna venni továbbá a más tagállamba való ellátogatás alkalmával a helyszínen megkötött tranzakciókat is, olyan esetekben, ha a tranzakció megkötését követően merül fel jogvita;

e) a jelenleg második generációs OVR (online vitarendezési) rendszerként<sup>(7)</sup> ismert eszköz figyelmen kívül hagyása. Az erre a platformra jellemző technológia itt aktív szerepet kap, és egy valódi *negyedik fél*<sup>(8)</sup> szerepét tölti be (a két vitás fél és az közvetítő/választottbíró mellett) az online fogyasztói vitarendezési eljárás során. Ezáltal a felek az új információs és kommunikációs technológiáknak köszönhetően távolról is kommunikálhatnak egymással valós időben vagy némi időeltolódással, és nem kell az összes félnek ugyanazon a helyen tartózkodnia;

f) a létrehozandó rendszerhez kapcsolódó minőségbiztosítási rendszerre való utalás hiánya. Ilyen rendszert határoz meg például az ISO 10003-as szabvány – Útmutató szervezeteken kívüli vitarendezéshez –, ennek alapján lehetne például a mechanizmus működéséről szóló tájékoztató kiadványokra vonatkozó előírásokat kidolgozni. Nincs említés továbbá „figyelőlistáról” sem, amelyben az egyes kereskedőkkel szemben felmerült panaszokat lehetne rögzíteni.

3.8 A javasolt rendelet bár kijelenti, hogy az online vitarendezési platform „lehetővé teszi a felek és az alternatív vitarendezési szervezet számára, hogy a vitarendezési eljárást az interneten keresztül, online bonyolítsák le” (5. cikk (3) bekezdés d) pont), az EGSZB azt remélte, hogy olyan OVR-rendszer megalapozására kerül sor, amely hozzájárul az online, illetve elektronikus igazságszolgáltatás legitimitásához; hogy a rendszer olyan formát ölt, amely felhasználja a meglévő – valós idejű vagy aszinkron – infrastruktúrákat és technológiai erőforrásokat – mint például a chat, az elektronikus fórumok, a levelezési listák, az e-mail, a konferenciahívás, az audio- és videokonferencia, a virtuális üléstermek stb. –, illetve azok mintájára hoz létre újakat; továbbá hogy a rendszer kiaknázza az igazságügyi alkalmazásokban rejlő lehetőségeket, az eljáráshoz (online tárgyalás, egyeztetés, döntőbíráskodás) első és második generációs OVR-eszközöket javasol, elősegíti a felek között az elektronikus egyeztetést, produktívabbá teszi a folyamatot, valamint átláthatóbb és kiszámíthatóbb eljárásokat kínál.

<sup>(4)</sup> 2011/83/EU irányelv – HL L 304., 2011.11.22., 64. o.

<sup>(5)</sup> HL C 75., 2009.3.31., 1. o.

<sup>(6)</sup> Megtekinthető (angol nyelven) itt: [http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online\\_resources\\_ODR.html](http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html).

<sup>(7)</sup> Lásd: G. Peruginelli és G. Chiti: *Artificial Intelligence Dispute Resolution [Vitarendezés mesterséges intelligenciával]*. Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents [Az elektronikus közvetítőkre vonatkozó jogról tartott workshop jegyzőkönyve], LEA 2002.

<sup>(8)</sup> Lásd többek közt a CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>) a SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>), a SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>) – ez utóbbi 1999 óta 120 országban több mint 200 000 vitás ügyet segített rendezni – és az ECODIR (<http://www.ecodir.org/>) eljárásokat.

3.9 A fent említett második generációs modellek jellemzően tematikai eszközökkel és matematikai modelleken alapuló mesterséges intelligenciával segítenek eldönteni a vitás ügyeket a felek javaslatának módszeres kiértékelése révén, a feleket pedig egyenlő kapacitással rendelkező informatikai közvetítő-szoftver támogatja („intelligens interfész”) egy szabványos tárgyalási folyamaton – mint például a BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement* [A tárgyalásos megegyezés legjobb alternatívája]), a WATNA (*Worst Alternative to a Negotiated Agreement* [A tárgyalásos megegyezés legrosszabb alternatívája]), illetve a ZOPA (*Zone of Possible Agreement* [A lehetséges megegyezés sávja]) – alapuló interaktív folyamat során. Még ha az Európai Bizottság nem is veszi az irányt ezek felé, a kezdeményezéssel kapcsolatos elvárásoknak és az abban foglalt kijelentéseknek eleget téve legalábbis fontolóra kellett volna vennie azt a lehetőséget, hogy az OVR-rendszerben a platform funkciói közé beveszi a felek döntését támogató rendszereket – ilyenek a szakértői rendszerek, a korábbi eseteken alapuló információs rendszerek, (a nemzetközi szakirodalomban *case-based reasoning* vagy CBR néven ismert) számítógépes adatbázisokhoz való hozzáférési rendszerek, valamint a felek vitarendezési kívánalmainak alapján történő online vitarendezés.

3.10 Az EGSZB felteszi továbbá a kérdést, hogy az Európai Bizottság hogyan képzeli el az olyan vitás esetek online rendezését, amelyek alapját nem igazán az általában jellemző piaci nézeteltérések képezik – mint például a „hibás”, „nem megfelelően működő” termékek, illetve a késedelmes szállítás vagy a szállítás elmaradása –, hanem inkább a tisztességtelen szerződési feltételekkel és a szerződésjoggal kapcsolatos vita.

3.11 Az EGSZB konkrét utalást szeretne látni arra vonatkozóan, hogy az érintett felek az online panasztétel során hogyan képviselhetik magukat ügyvéddel vagy más harmadik féllel, elsősorban fogyasztói érdekvédelmi szervezetekkel.

3.12 Az EGSZB meglepetten látja, hogy az új eszköz bevezetésének finanszírozását a szöveg nem említi kiemelt helyen és kifejezetten, pedig a fogyasztókat képviselő szervezetekkel folytatott konzultáció során ezt egyértelműen alapvetőnek ítélték meg. Egyes tagállamok nem engedhetik meg maguknak az új testületek felállításával, a „segítő szakértők” és más támogatási személyzet képzésével, a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatással és segítséggel, valamint az új adminisztratív feladatok elvégzésével járó többletköltségeket. Ezt a kérdést mindenki egyöntetűen létfontosságúnak tartotta ahhoz, hogy a rendszer pártatlansága és függetlensége biztosítva legyen.

## 4. Részletes megjegyzések

### 4.1 1. cikk – Tárgy

A rendeletnek tárgyalnia kellene az érintett felek jogi segítséghez és igazságszolgáltatáshoz való hozzáféréseinek elvét is. A vitarendezésen kívül a platform a viták felmerülésének megakadályozásában is közreműködhet azért, hogy tájékoztatást nyújt a problémák orvoslására.

### 4.2 2. cikk – Hatály

Az EGSZB – nem utolsósorban gazdasági okokból – szeretné, ha a rendelet a nem internetes úton felmerülő jogvitákra is kiterjedne, amint az már bevált gyakorlat számos olyan AVR-szervezetnél, amelyek informatikai eszközöket használnak az érintett felek közötti közvetítésre.

Pusztán formai megfontolásból az EGSZB azt is javasolja, hogy a hatály alóli kizárások ne a fogalom meghatározásokról szóló 4., hanem a 2. cikkben szerepeljenek.

### 4.3 3. cikk – Kapcsolat más uniós jogi aktusokkal

Az EGSZB javasolja, hogy a szöveg említse meg az elektronikus kereskedelemről, a fogyasztási cikkek adásvételéről, valamint a távollevők között kötött szerződésekről szóló irányelveket (\*) is.

### 4.4 II. fejezet – Európai online vitarendezési platform

A világosabb fogalmazás érdekében az EGSZB kéri, hogy a platform kialakításáról és működéséről szóló részeket külön-külön fejezet tárgyalja.

### 4.5 5. cikk (3) bekezdés b) pont

Az EGSZB-nek kételyei vannak afelől, hogy a gyakorlatban a felek tudnak-e választani a javasolt AVR-szervezetek közül, ehhez ugyanis nincsenek meg a szükséges ismereteik és a kritériumok. Annak viszont lenne értelme, hogy maguk a felek jelölhessenek ki egy olyan szervezetet, amellyel korábban már tapasztalatot szereztek.

### 4.6 5. cikk (3) bekezdés i) pont

Az EGSZB attól tart, hogy ez az információ nem feltétlenül elegendő. Azt javasolja, hogy a viták kimeneteléről szóló statisztikai adatokon kívül a platform a leggyakrabban használt módszereket is tüntesse fel, és a statisztikai adatokat a felmerülő témánkénti bontásban közölje. Ezenkívül a platformnak egy olyan folyamatkezelési rendszert is magában kell foglalnia, amely mutatókat alkalmaz az esetek állapotának (megnyitott, lezárt, folyamatban lévő), időtartamának és költségének jelzésére. Az EGSZB továbbá úgy véli, hogy az, hogy AVR-szervezeteket javasolnak a felek számára, nem garantálja a kitűzött célt: azt, hogy a felek jogorvoslathoz juthassanak. Az EGSZB fel szeretné hívni a figyelmet arra, hogy elég, ha csak az egyik fél nem ért egyet a javasolt alternatív vitarendezési szervezettel, az egész eljárás megszakadhat (lásd: 7. cikk (3) bekezdés, 8. cikk (2) bekezdés b) pont, illetve (4) bekezdés), ami gyakorlatilag az egész rendszert kudarcaira ítéli.

(\*) 2000/31/EK irányelv – HL L 178., 2000.7.17., 1. o.; 1999/44/EK irányelv – HL L 171., 1999.7.7., 12. o.; valamint 97/7/EK irányelv – HL L 144., 1997.6.4., 19. o.



#### 4.7 6. cikk – Az online vitarendezést segítő szakértői hálózat

Az EGSZB szerint az „online vitarendezést segítő szakértők” fogalma félrevezető; használatát kerülni kellene, mivel valójában a vitarendezési folyamatot nem lehet online véghezvinni, csak hagyományos AVR-módszerekkel. Csupán a panasz benyújtása történik elektronikus úton.

Az EGSZB komolyan aggódik amiatt, hogy a folyamathoz kapcsolódó bürokratikus eljárások, illetve a javasolt háromlépcsős ügytovábbítási rendszer miatt a rendszer korlátozhatja vagy végérvényesen alááshatja a rendeletjavaslat célkitűzései között említett gyorsaságot és hatékonyságot, és emiatt erősen kétséges, hogy a gyakorlatban lehet-e tartani a 9. cikk b) pontjában rögzített 30 napos határidőt. Megjegyzendő, hogy mielőtt a felek ténylegesen megkezdénék a vitarendezést az AVR-szervezettel, a panaszt elektronikus úton el kell küldeni a platformnak, majd azt az online vitarendezést segítő szakértők megvizsgálják, az illetékes AVR-szervezetek figyelmébe ajánlják, és végül a kiválasztott szervezethez utalják. Ez elkerülhetetlen torlódásokkal jár, és a feleknek nemcsak a késedelem, de az emiatt elmaradt lehetőségek költségeit is viselniük kell.

#### 4.8 7. cikk – Panaszok benyújtása

Az EGSZB azt ajánlja, hogy azt is vegyék kellőképpen figyelembe, hogy a felek számára a panaszt és a csatolt dokumentumokat megbízhatóan és megfizethető áron le kell fordíttatni. Ez a rendszer sikere szempontjából lényeges kérdés, a javaslat azonban nem veti fel, és még az automatikus fordítás technológiáját sem említi, ami pedig már létezik, és a javasolt rendszerben is fel kellene használni.

#### 4.9 7. cikk (2) és (6) bekezdés

Az EGSZB hangsúlyozni szeretné, hogy a mellékletben szereplő, *A panaszok benyújtására szolgáló elektronikus űrlap kitöltésekor megadandó információk* című dokumentum mind a tartalmát, mind a kitöltési módját tekintve annyira elégtelen, hogy azt már kommentálni sem érdemes.

Az EGSZB meglátása szerint a honlapnak amellet, hogy felkínálja az űrlapot, online kitöltési útmutatót is tartalmaznia kellene, továbbá külön tájékoztató anyagot is fel kellene kínálnia ebből a célból (előzetes leírást a szoftver használatának megismeréséhez, valamint támogató oldalakat, ahol útmutatás, segítségnyújtás és a gyakran feltett kérdésekre adott válaszok érhetők el). Egy interaktív részt is elérhetővé kellene tennie, ahol a felek ismertethetik problémáikat, és azonnali választ kaphatnak online. A honlapnak képesnek kell lennie ezenkívül a tények szóbeli ismertetésére különböző nyelveken, azonnali fordítással, a már létező kommunikációs technológiák felhasználásával. Végül pedig képesnek kell lennie arra, hogy felismerje, ha egy űrlapot hibásan vagy hiányosan töltöttek ki, és fel tudja kínálni a javításhoz szükséges információkat, hogy így el lehessen kerülni, hogy új űrlapot kelljen benyújtani.

Az EGSZB úgy véli, hogy egyes homályos jogi fogalmakat, mint i) az „elégéses” ((2) bekezdés), illetve ii) „az adatgyűjtés célja

szempontjából [...] lényeges és nem túlzott mértékű adatok” ((6) bekezdés), konkretizálni kellene.

Az EGSZB azt szeretné javasolni, hogy ne csak a panasztétel módjára vonatkozóan (online űrlap elérhetővé tétele) hozzanak követelményt, de azt is biztosítsák, hogy az űrlap kitöltése intuitív, fogyasztóbarát, egyszerű és magától értetődő folyamat legyen. <sup>(10)</sup>

Az EGSZB ezenkívül azt javasolja, hogy az online platformot kapcsolják össze egy „online panaszkönyvvel”, amelyre az online kereskedők honlapjain is utalni kellene. Amint az űrlap kitöltésre került, közvetlenül (egy illesztőfelületen keresztül), automatikusan és elektronikus úton továbbítani lehetne a központi OVR-platformnak, biztosítva ezzel, hogy a vitarendezés megkezdődött.

#### 4.10 8. cikk (1) bekezdés

Az EGSZB szeretne rámutatni, hogy az átlagfogyasztó általában nem igazán művelt (és számítógép-használat terén sem jártas), ezért attól tart, hogy az (1) bekezdésben kilátásba helyezett szankció hatása ellentétes a kezdeményezés céljaival, és olyan formai taktikákhoz vezet, amelyek a vitarendezés elmaradását célozzák.

#### 4.11 12. cikk – Adatok titkossága és biztonsága

Az EGSZB rámutat, hogy mivel a szakmai és egyéb titoktartásra vonatkozó előírások a nemzeti jog hatáskörébe tartoznak, nincs szükség bizonyítási kötelezettség, illetve megoldások előírására, ha a titoktartási követelmények nem teljesülnek.

#### 4.12 13. cikk – Fogyasztók tájékoztatása

Az EGSZB azt javasolja, hogy akkreditált és felhatalmazott szervezetek hozzanak létre megbízhatósági jelzést az olyan gazdasági szereplők számára, amelyek (saját honlapjaikon) a platformon keresztüli vitarendezés lehetőségét feltüntetik és hirdetik – ilyen például a TRUSTe, az Euro-Label, illetve a Global Trustmark Alliance.

Az EGSZB szorgalmazza, hogy a gazdasági szereplők, fogyasztói és szállítói szervezetek, valamint kormányzati szervek által összeállítandó magatartási kódexekben is utaljanak a jogvitáknak az online platformon keresztüli rendezésére.

<sup>(10)</sup> Egyes fontos közlendőket ugyanis beárnyékolhatnak egyszerű helyesírási, nyelvtani hibák vagy elgépelések. A helyesírási hibák elhamarkodott ítéletekhez vezethetnek a másik felet illetően, illetve megkérdőjelezhetik a vitarendezési folyamat minőségét. Ennek érdekében hasznos lenne helyesírási-ellenőrző eszközt alkalmazni, mint például a <http://www.juripax.com/> honlapon.

4.13 15. és 16. cikk – Végrehajtási jogi aktusok és felhatalmazáson alapuló jogi aktusok

A javaslat több rendelkezése (6. cikk (5) bekezdés, valamint 7. cikk (4) és (5) bekezdés) is a jogi eszköznek és a rendszer működésének bizonyos létfontosságú szempontjait jövőbeli végrehajtási és felhatalmazáson alapuló jogi aktusokra hagyja. Ez az EGSZB meglátása szerint messze meghaladja a Szerződés 290. cikkében és az Európai Unió működéséről szóló szerződés 290. cikkének végrehajtásáról szóló európai bizottsági közleményben (COM(2009) 673 final, 2009. 12. 09.) meghatározott korlátokat, és az eszköz jogbiztonságára nézve is következményekkel jár.

Kelt Brüsszelben, 2012. március 28-án.

az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság  
elnöke  
Staffan NILSSON

---