



EURÓPAI BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2012.3.12.  
COM(2012) 100 final

**A BIZOTTSÁG JELENTÉSE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS A TANÁCSNAK**

**a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) alkalmazásáról**

## TARTALOMJEGYZÉK

1.	Bevezetés.....	3
2.	A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat: új fejlemények a jogi és intézményi keret tekintetében .....	4
2.1.	A jogi keret.....	4
2.2.	Az intézményi kerettel kapcsolatos közelmúltbeli fejlemények.....	4
2.3.	A fogyasztóvédelmi együttműködési rendszer .....	5
2.4.	A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatra elkülönített források.....	6
2.5.	A fogyasztóvédelmi együttműködési bizottság .....	6
3.	A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat: a sikerek ellenére még sok a tennivaló	7
3.1.	A referencia-időszak alatti statisztikai tendenciák.....	7
3.2.	Általános értékelés .....	8
3.3.	A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat megszilárdítása .....	10
4.	Az együttműködés egyéb területei: közös tevékenységek és a tisztviselők csereprogramja .....	11
4.1.	Közös tevékenységek és a tisztviselők csereprogramja.....	11
4.2.	Nemzetközi együttműködés .....	12
5.	Következtetések és további lépések .....	12
5.1.	Következtetések .....	12
5.2.	További lépések .....	13
	MELLÉKLET .....	16

## A BIZOTTSÁG JELENTÉSE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS A TANÁCSNAK

### **a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) alkalmazásáról**

#### **1. BEVEZETÉS**

A belső piac mára az árukat és szolgáltatásokat vásárló fogyasztók mindennapi életének részévé vált. Ahhoz, hogy a belső piacon rejlő előnyöket és annak új lehetőségeit a választék, a minőség és az árak tekintetében kihasználhassák, az európai fogyasztóknak bizonyosnak kell lenniük abban, hogy jogaik védelmet élveznek, bárhol is vásároljanak. Ez különösen érvényes a belső piac online dimenziójára.

E célból fogadták el a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendeletet<sup>1</sup> (a továbbiakban: a rendelet) 2004-ben. A rendelet meghatározza azt a keretet, amely lehetővé teszi a tagállamokban a végrehajtó hatóságok szoros együttműködését, hogy gyorsan és eredményesen lépjenek fel fogyasztóvédelmi jogszabályokba ütköző kereskedelmi gyakorlatok ellen olyan esetben, ha a fogyasztók és a kereskedők különböző országokban találhatók. A rendelet a vállalkozásoknak egyenlő versenyfeltételeket biztosít, valamint biztosítja őket arról, hogy a tisztességtelen kereskedőket kiszorítják a piacról.

E jelentést a rendelet 21. cikke írja elő, amely a rendelet alkalmazásának kétévente történő értékeléséről rendelkezik. Ez a Bizottság második kétéves jelentése, amely a 2009-es és a 2010-es évet fedi le<sup>2</sup>.

A jelentés nemcsak a Bizottság értékelését tartalmazza a fejleményekről, hanem a tagállamok által, nemzeti jelentések formájában benyújtott visszajelzéseket is, melyeket 2011 első negyedévében juttattak el a Bizottsághoz. A rendelet által létrehozott fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat tevékenységeire terjed ki, különösen arra, hogy orvosolták-e a Bizottság 2009-es kétéves jelentésében megállapított hiányosságokat.

E jelentés értelmezésekor annak a folyamatban lévő mérlegelését is figyelembe kell venni, hogy a rendelet mennyire eredményes a fogyasztók gazdasági érdekei védelmének megerősítése<sup>3</sup> szempontjából.

---

<sup>1</sup> A fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet („Rendelet a fogyasztóvédelmi együttműködésről”) (HL L 364., 2004.12.9., 1 o).

<sup>2</sup> COM(2009) 336 végleges, 2009.7.2.

<sup>3</sup> A rendelet 1. cikke.

## **2. A FOGYASZTÓVÉDELMI EGYÜTTMŰKÖDÉSI HÁLÓZAT: ÚJ FEJLEMÉNYEK A JOGI ÉS INTÉZMÉNYI KERET TEKINTETÉBEN**

### **2.1. A jogi keret**

A rendeletben előírt együttműködési mechanizmusok kizárólag a mellékletben felsorolt jogszabályok végrehajtására alkalmazandók.

Mióta a rendeletet 2004-ben elfogadták, több jogalkotási javaslat módosította a mellékletét; ezek nagyrészt a jogszabályok listájának kibővítésére vonatkoztak (például az elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv<sup>4</sup> 13. cikkének felvétele 2009 novemberében). További módosításokat vont maga után a megtévesztő reklámról szóló irányelv<sup>5</sup> hatályának módosítása, valamint a fogyasztói hitelről szóló 87/102/EGK irányelv hatályon kívül helyezése.

Annak érdekében, hogy minden lehetséges kétértelműséget kiküszöböljön az irányelv alkalmazási körével kapcsolatban, a Bizottság 2010-ben jogalkotási javaslatot<sup>6</sup> terjesztett elő, amelyet 2011. szeptember 14-én fogadtak el. Ez módosította a rendelet mellékletét, hogy tükrözzön valamennyi 2004 óta történt módosítást. Így különösen jogi egyértelműséget eredményez majd az új, fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló, 2008/48/EK irányelv<sup>7</sup> felvétele<sup>8</sup>.

### **2.2. Az intézményi kerettel kapcsolatos közelmúltbeli fejlemények**

A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat nemzeti végrehajtási hatóságokból áll, amelyekről a tagállamok értesítik a Bizottságot. E hatóságok listáját minden évben közzéteszik a Hivatalos Lapban<sup>9</sup>.

A hálózat intézményi kerete 2009 óta általánosságban stabilabbá vált; az első két év tevékenységeihez a tagállamok azon erőfeszítései tartoztak, amelyek a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat teljes kiépítésére összpontosultak.

A rendelet mellékletének fent említett módosításai közül néhány a hálózatra nézve is változásokat eredményezett: (1) a fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló, 2008/48/EK irányelv végrehajtásáért felelős hatóságokat ideiglenesen levették a listáról addig, amíg az új rendelet nem kerül elfogadásra; (2) az elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv 13. cikkének végrehajtásáért felelős hatóságokat csatolják a hálózathoz, amint bejelentették őket a Bizottságnak.

A hálózat egyéb változásai, amelyekről a Bizottságot értesítették, mint például a tagállami minisztériumi portfólióváltozások következményei, nem érintették hátrányosan a hálózatot, kivéve egy tagállam esetében, amely egy nemzeti hatósággal kapcsolatban jelentős nehézségekről és elmaradásokról tett jelentést.

Az szinte alig fordul elő, hogy a hálózat egy tagja nem rendelkezik hozzáféréssel a közös informatikai eszközhöz, és általában csak olyan területeken, ahol az

---

<sup>4</sup> HL L 201., 2002.7.31., 37. o.

<sup>5</sup> HL L 376., 2006.12.27., 21. o.

<sup>6</sup> HL L 259., 2011.10.4., 1. o.

<sup>7</sup> HL L 133., 2008.5.22., 66. o.

<sup>8</sup> A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet melléklete az elkövetkezendő években tovább módosulhat, új fogyasztóvédelmi jogszabályok elfogadásával.

<sup>9</sup> Legutóbbi közzététel: teljes lista: HL C 206., 2011.9.2. és kiegészítése: HL C 356., 2011.12.6.

együtműködés esetenkénti jellegű (például a 2001/83/EK irányelv 86–100 cikkének végrehajtása esetén). A Bizottság továbbra is szorosan figyelemmel kíséri ezeket a helyzeteket.

### 2.3. A fogyasztóvédelmi együttműködési rendszer

A fogyasztóvédelmi együttműködési rendszer, a közös informatikai eszköz, amelyet a hatóságok információcserére használnak, a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat egy központi eleme.

A referencia-időszakban a Bizottság – a 2006-ban felállított elsődleges felhasználói csoport segítségével – folytatta azon erőfeszítéseit, hogy az eszközt felhasználóbarátabbá tegye.

Az új informatikai eszközök kifejlesztéséhez szükséges jelentős előkészítő munka a rendelet 9. cikkében előírtak szerint lezárult. Az e cikkben foglaltak végrehajtását az informatikai eszköz tekintetében a tagállamok beleegyezésével elhalasztották, annak érdekében, hogy elegendő gyakorlati tapasztalatot nyerjenek az ellenőrzési akciók, a hálózat által végzett első koordinált piacfelügyeleti és végrehajtási tevékenységek során. Ezeknek az új funkcióknak a 2012 folyamán történő bevezetése meg fogja könnyíteni a több hatóságot érintő végrehajtási tevékenységek összehangolását.

A felhasználók által javasolt más tervezett fejlesztések közé tartozik a keresőfunkció fejlesztése, valamint a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszer többnyelvűvé tétele. A felhasználók elég lassúnak vélték a rendszert. A Bizottság informatikai szolgálatai megvizsgálták a problémát és a megoldásán dolgoznak.

A referencia-időszakban adatvédelmi kérdések is felmerültek. A Bizottság prioritása arra irányult, hogy az egyéneknek a személyes adatok feldolgozása tekintetében való védelmével foglalkozó munkacsoport (29. cikk szerinti munkacsoport), amelynek a nemzeti adatvédelmi hatóságok is tagjai, 2007. szeptemberi ajánlásait végrehajtsa. A vonatkozó bizottsági határozat<sup>10</sup> és ajánlás<sup>11</sup> 2010-ben készült el és került megvitatásra a tagállamokkal, majd 2011. március 1-jén került elfogadásra. További adatvédelmi biztosítékokat már 2009-ben megvalósítottak a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszerben, ilyen például a felhasználók figyelmeztetése a munkafolyamat legfontosabb szakaszaiban, előugró üzenet (pop-up message) formájában.

A Bizottság ebben az időszakban szorosan együttműködött az európai adatvédelmi biztossal (EDPS), az előzetes ellenőrző eljárás véglegesítése érdekében. Az európai adatvédelmi biztos véleményében<sup>12</sup> megerősíti, hogy a rendelet szilárd jogi alapul szolgál az információcseréhez és üdvözli a Bizottság erőfeszítéseit, amelyek mind az informatikai eszköz koncepciója, mind a közös hálózati kezelési eljárások során figyelembe veszi az adatvédelmet. Az európai adatvédelmi biztos azonban további esetleges fejlesztéseket javasol.

---

<sup>10</sup> HL L 59., 2011.3.4., 63. o.

<sup>11</sup> HL L 57., 2011.3.2., 44. o.

<sup>12</sup> Az európai adatvédelmi biztos jogalkotási véleménye a 2011/141/EU bizottsági határozatról, valamint a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszerben az adatvédelmi szabályok végrehajtására vonatkozó iránymutatásokról szóló 2011/136/EU bizottsági ajánlásról, 2011. május 5.

A legsürgősebben egy olyan működő mechanizmust kellene találni, amely az adataianyoktól érkező, a hozzáférhetési jogokra vonatkozó bejövő kérelmeket és azok megválaszolását kezeli. Egy ilyen koordinációs mechanizmus felállítása rendkívül komplexnek bizonyul. A fő kihívás az lesz, hogyan teremtsünk egyensúlyt a magánélet tiszteletben tartásához fűződő jog, a személyes adatok védelme, valamint a rendeletben foglalt végrehajtási és vizsgálati együttműködés keretében történő információcsere között, annak érdekében, hogy véget vessünk az uniós fogyasztóvédelmi jogsértéseknek. Az a tény tovább nehezíti a dolgot, hogy a nemzeti fogyasztóvédelmi és adatvédelmi szabályozás jelentősen eltérő az egyes tagállamokban.

Az adatvédelmi biztos által javasolt más intézkedéseknek, mint például az új informatikai funkciók kifejlesztésének végrehajtását a második fázisban vizsgálják meg, amikor megállapodás születik a közös koordinációs mechanizmusok alapelveiről a hálózati hatóságok és a Bizottság között.

#### **2.4. A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatra elkülönített források**

A nemzeti kétéves jelentések – a 2009-es jelentéshez hasonlóan – kevés adatot tartalmaznak a nemzeti hatóságoknak a rendelet alkalmazására elkülönített forrásairól. A legtöbb esetben a tagállamok úgy nyilatkoznak, hogy a fogyasztóvédelmi együttműködési tevékenységek a hatóságok általános tevékenységeinek, valamint költségvetéseinek részei; ezért a fogyasztóvédelmi együttműködésre vonatkozó specifikus adatgyűjtés gyakorlatilag kivitelezhetetlennek tűnik.

Több jelentés is kihangsúlyozza azt, hogy a hatóságok érdekeltek lennének fokozottabban részt venni a fogyasztóvédelmi együttműködési tevékenységekben, gyakran azonban a rendelkezésre álló források – amelyekről nem szolgáltatnak konkrét adatokat – nem teszik ezt lehetővé. Ez különösen, de nem kizárólagosan, a hálózat közös tevékenységeire, valamint a tisztviselők csereprogramjára vonatkozik; mind a kettő uniós támogatású projekt.

A Bizottság jelenleg rendelkezésére álló adatok alapján nem tudja kellő alaposággal megítélni, hogy a tagállamok teljes mértékben eleget tesznek-e a rendelet 4. cikke (7) bekezdésének, miszerint a hatóságoknak megfelelő forrásokkal kell rendelkezniük.

A nemzeti jelentésekből azonban bizonyos mértékben kiderül, hogy a hatóságok korlátozott forrásai negatívan hatnak a hálózat hatékonyságára (és ezért az eredményességére is). Néhány esetben ez az összekötő hivatalokat érinti, amelyek nemzeti szintű koordinátorokként kulcsszerepet töltenek be a rendelet végrehajtásában, különösen olyan országokban, ahol a rendeletben foglalt végrehajtási feladatokat több hatóság végzi. Ez a kérdés a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat folyamatban lévő átfogó értékelésének keretében részletesebb elemzésre kerül.

#### **2.5. A fogyasztóvédelmi együttműködési bizottság**

A rendelet létrehozott egy tagállami képviselőkből álló bizottságot, a fogyasztóvédelmi együttműködési bizottságot, amely segíti a Bizottságot a végrehajtási feladataiban.

A referencia-időszak alatt a bizottság évi 3-4 alkalommal ülésezett. 2010. december 6-án kedvező állásfoglalást<sup>13</sup> adott ki a rendeletet végrehajtó bizottsági határozat módosítástervezetére, amelyet a Bizottság 2011. március 1-jén fogadott el. A módosítás új szabályokat fektetett le a rendelet 9. cikkének végrehajtására, valamint hiányosságokat orvosolt azzal, hogy pontosan meghatározta a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszerbeli információk törlésére vonatkozó feltételeket.

A bizottság központi szerepet tölt be a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatban. Fórumot biztosít a fogyasztóvédelmi tendenciák megvitatására, közös szabványok és iránymutatások (mint például az internetes vizsgálatok kézikönyve, a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat működési útmutatója) elfogadásával hozzájárul ahhoz, hogy a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózaton belül közös végrehajtási megközelítés alakuljon ki, valamint operatív iránymutatásokat nyújt a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatnak az éves végrehajtási cselekvési terv formájában. A végrehajtási cselekvési terv a hálózat közös tevékenységeire összpontosít, ezek például az éves internetes ellenőrzések, az ún. közös ellenőrzési akciók (sweeps).

A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat sikere nagymértékben függ a bizottság ösztönzésétől és támogatásától célkitűzéseinek megvalósításában.

A Bizottság tovább vizsgálja azt, hogy milyen szerepet tölthetne be a fogyasztóügyi hálózat (Consumer Policy Network, CPN), amelynek tagjai a nemzeti fogyasztóvédelmi minisztériumok főigazgatói.

### **3. A FOGYASZTÓVÉDELMI EGYÜTTMŰKÖDÉSI HÁLÓZAT: A SIKEREK ELLENÉRE MÉG SOK A TENNIVALÓ**

#### **3.1. A referencia-időszak alatti statisztikai tendenciák**

A hálózat összesen hasonló mennyiségű ügyet kezelt, mint az elmúlt referencia-időszakban, azaz kb. 540 információ, illetve megállapított jogsértés megszüntetésére irányuló végrehajtás intézkedés iránti kérelmet<sup>14</sup>. A riasztások száma azonban jelentősen csökkent. Ezek olyan üzenetek, amelyeket egy hatóság más érintett hatóságoknak küld, hogy figyelmeztesse őket a fogyasztóvédelmi jogszabályok megállapított vagy ésszerű alapon feltételezett megsértésére.

Ami az irányelvek megsértését illeti, a hálózat által kezelt leggyakrabban előforduló jogsértéstípus a félrevezető és/vagy megtévesztő reklámtevékenységekkel kapcsolatos, amelyekre a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv<sup>15</sup> vonatkozik. Ezt követi az elektronikus kereskedelemről szóló irányelvben<sup>16</sup> foglaltak megsértése.

A kezdetektől fogva a legtöbb ügy az online hirdetést használó kereskedelmi gyakorlatokhoz kapcsolódik: 2010-ben az információkérelmek 45 %-a olyan

---

<sup>13</sup> 2007/76/EK; HL L 32., 2007.2.6., 192. o.

<sup>14</sup> Érdemes megemlíteni, hogy a hálózat kizárólag kollektív fogyasztói érdekek megsértésével foglalkozik, amelyek több tagállamot érintenek, nem pedig egyedi panaszokkal (a fogyasztóvédelmi együttműködési rendelet 1. és 3. cikkének megfelelően).

<sup>15</sup> HL L 149., 2005.6.11., 22. o.

<sup>16</sup> HL L 178., 2000.7.17., 1. o.

üzenetekkel volt kapcsolatos, amelyeket e-mailben, szöveges üzenet formájában vagy interneten keresztül küldtek a fogyasztóknak. Az ilyen típusú ügyekben a végrehajtás iránti kérelmek mennyisége 77 %-ra növekedett. Ez részben a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat éves ellenőrzési akcióinak köszönhető. Az ellenőrzési akciók során a hatóságok egyidejűleg ellenőrzik, hogy weboldalak egy kiválasztott ágazatban megfelelnek-e a jogi előírásoknak. E koordinált tevékenységek keretében megállapított, több tagállamot érintő jogsértések nyomon követése természetesen a hatóságok szorosabb együttműködéséhez vezet. Továbbá az új technológiák (pl. az internet) lehetőséget kínálnak arra, hogy könnyen, potenciálisan tömeges számú fogyasztót érjenek el és ebben az értelemben nagyobb az esélyük arra, hogy tipikus, kollektív érdekeket sértő „fogyasztóvédelmi együttműködési jogsértést” eredményezzenek.

2009 második féléve óta viszonylag kevesebb ügyet kezel a hálózat, ami a hatóságok által indított ügyek számát érinti (Lásd e jelentés mellékletét, a 2009-2010-re szóló statisztikai adatok tekintetében). Eddig ez a tendencia nem érinti a végrehajtás iránti kérelmeket, amelyek száma viszonylag állandó; 2010 végén a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszerbe 120 új ügyet vettek nyilvántartásba.

E tendencia pontos okait még nem tárták fel, valószínűleg több tényező is szerepet játszik. A hatóságok nem jelezték a több tagállamot érintő fogyasztóvédelmi jogsértések számának csökkenését, azt azonban kiemelték a jelentéseikben, hogy pontosabban meg kellene egyezni a végrehajtási prioritásokról. Ebben a tekintetben azt is meg kell jegyezni, hogy – az első ellenőrzési akcióval ellentétben – a legfrissebb ellenőrzési akciók kevesebb olyan esetet azonosítottak, amely több tagállamot érint. Egy másik említésre méltó tényező, hogy a hatóságok jobban megismerték a fogyasztóvédelmi együttműködési rendelet szerinti együttműködési szabályokat. Ez kevesebb, de jobban előkészített ügyeket, valamint a rendeletben előírt együttműködési mechanizmus hatékonyabb használatát eredményezte. A jobb ügykezelést a kölcsönös jogsegélykérelmek rövidebb átlagos ügykezelési ideje is tükrözi, ami 2008-ban 177 napnak felelt meg és 2010-ben 92 napra csökkent. Végül, több technikai szempont is említésre méltó: az adatbázis már lehetővé teszi a többszörös jogsértéssel járó ügyek kezelését; ilyen esetekben az első évben még a hatóságoknak több ügyet kellett párhuzamosan létrehozniuk, azaz jogsértésenként egyet.

### **3.2. Általános értékelés**

E jelentés referencia-időszakát a hálózat tevékenységeinek stabilizációja és konszolidációja jellemezte leginkább, annak ellenére, hogy a hatóságoknak – mint a jelentéseikben megfogalmazták – nehéz gazdasági és költségvetési környezetben kellett működniük. Ez az általános következtetés a tagállamok kétéves jelentésein, valamint a Bizottságnak a hálózat figyelemmel kísérése során szerzett saját tapasztalatain alapul.

A legtöbb hatóság szerint a hálózat „kinőtte a gyermekbetegségeit”, amelyek a működés első két évét jellemezték. A rövidebb átlagos ügykezelési idő (lásd a melléklet 4. táblázatát) arról tesz tanúságot, hogy a hatóságok illetékes tisztviselői egyre rutinosabban kezelik a kölcsönös jogsegélykérelmeket, amelyek a hálózaton keresztül érkeznek hozzájuk.

A kétoldalú végrehajtási együttműködésen kívül a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózaton belül kialakult a közös tevékenységeknek egy stabil eleme. E közös munka



célja az, hogy a végrehajtásnak egy új, uniós dimenziót adjon és ezáltal végső soron előmozdítsa a fogyasztóvédelmet a belső piacon. Az elmúlt két évben e közös végrehajtási munka a hálózat tevékenységének szerves részévé vált. A hálózat éves internetes vizsgálata, az ellenőrzési akciók e munka központi elemei. Az ellenőrzési akciók konkrét eredményeket szolgáltatnak a fogyasztóknak a közös végrehajtási időszak alatt, amely a hatóságok által a megállapított jogsértések nyomán követését foglalja magában a jogszabályoknak való megfelelés biztosítása érdekében. 2010 végén, a hatóságok egy csoportja egy új (a Bizottság által társfinanszírozott) projektet indított, amely annak lehetőségeit kutatja fel, hogyan lehetne a hálózat online végrehajtási kapacitását tovább javítani – hatékonyabb módszerek és szisztematikusabb tudás- és szakértelem-megosztás által.

A hálózat közelmúltbeli fejlődése részben annak köszönhető, hogy a hatóságok az elmúlt két évben tapasztalatot szereztek a hálózaton keresztül történő együttműködés terén, azaz jobban ismerik a fogyasztóvédelmi együttműködési rendelet szerinti együttműködési mechanizmusokat, valamint az informatikai eszközt, amelyet a Bizottság a hálózati információcserére fejlesztett ki.

A tendencia azonban azt is mutatja, hogy azok az intézkedések, amelyek a 2009-es első kétéves jelentésben megállapított hiányosságok orvoslására irányultak, pozitív eredményeket hoztak, ezt több nemzeti kétéves jelentés is kihangsúlyozta.

Amióta a hatóságokkal együtt minden évben képzési terv kerül kidolgozásra, a képzési igényeknek is hatékonyabban eleget tesznek. A nemzeti oktatókból álló hálózatot 2009-ben állították fel a célból, hogy a Bizottság képzési kapacitását bővítsék. A központi információs szolgálat (Help Desk) szintén átalakításra került a referencia-időszak alatt, hogy gyorsabban tudjon a felhasználók kérdéseire válaszolni.

Az éves végrehajtási cselekvési terv elfogadásának köszönhetően a közös tevékenységek (valamint források) tervezése stabil, rendszerezett és átlátható tervezési folyamat. E tervek hozzájárulnak a közös érdekeltégű témák kiválasztásához, és a hálózat összes közös tevékenységét magukba foglalják, magán az alapvető (általában kétoldalú) végrehajtási együttműködésen kívül.

Az útmutató dokumentumok kidolgozása segített abban, hogy egységesebb értelmezés alakuljon ki a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózaton belüli együttműködésről. Ezek közé a dokumentumok közé tartozik a Bizottság által kidolgozott „Fogyasztóvédelmi együttműködési hálózati működési útmutató”, amely a fogyasztóvédelmi együttműködési mechanizmusokra nyújt gyakorlati iránymutatást, azokra a közös gyakorlatokra alapulva, amelyeket a Bizottság a 2009. decemberében a hálózat tevékenységeivel foglalkozó munkaértekezlet keretében vitatott meg a hatóságokkal.

A 2009 óta rendszeresen megrendezésre kerülő munkaértekezletek a hatóságok számára további lehetőséget nyújtanak az eszmecserére, a legjobb gyakorlatok cseréjére, valamint arra, hogy a végrehajtással kapcsolatban közös értelmezést és/vagy közös megközelítést alakítsanak ki. A munkaértekezletek során megvitatott témakörökről a hatóságokkal az éves végrehajtási cselekvési terv kapcsán folytatott tárgyalások alatt egyeznek meg. A témakörök a rendelet mellékletében foglalt fogyasztóvédelmi vívmányok (vagy egy részük) végrehajtására vonatkozó jogi kérdésektől kezdve a végrehajtási kérelmek elkészítésének módjaira vonatkozó gyakorlati kérdésekig terjednek.

A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat az elmúlt két évben ugyan kétségtelenül konszolidálta a tevékenységeit, azonban egyértelmű, hogy még nem ért el arra a szintre, hogy kiaknázhassa teljes kapacitását. Még mindig van példa olyan tagállamra, amely soha nem nyújtott be kölcsönös jogsegélykérelmet (vagy akár csak riasztást), és nem elhanyagolható az olyan tagállamok száma, amelyek kevesebb, mint 5 kérelmet kezeltek, az összes kérelemtípust egybevetve. Jelenleg legfeljebb 9 tagállam tekintetében beszélhetünk arról, hogy a kezdetek óta aktívan használja a rendszert.

### **3.3. A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat megszilárdítása**

A hálózat működésének első éveitől kezdve a hatóságok főként arra törekedtek, hogy az informatikai eszköz hozzáférése működőképes legyen és hogy megismerjék az új együttműködési mechanizmusokat. A figyelem középpontjába azóta a hálózat lehetőségeinek teljes kiaknázása került, hogy az meghozza a várt eredményeket.

Különösen az alább kifejtett területeken van szükség további erőfeszítésekre.

Továbbra is jelentős azoknak a hatóságoknak a száma, amelyek nem használják aktívan a fogyasztóvédelmi együttműködési rendeletben előírt együttműködési mechanizmust. Ez különösen – de nem kizárólag – a fogyasztóvédelmi együttműködési rendelet mellékletében felsorolt ágazati jogszabályok végrehajtásra vonatkozik. Amint azt az első kétéves jelentés kiemelte, az ezeken a területeken<sup>17</sup> létező párhuzamos hálózatok hatással lehetnek a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat hatékonyságára, ezt azonban még meg kell erősíteni. Továbbá a tagállamokban számos fogyasztóvédelmi hatóság ritkán használja a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatot. Ezért további elemzésre van szükség.

Nem létezik egységes értelmezés azzal kapcsolatban, hogyan használják a rendelet által létrehozott együttműködési eszközöket, annak ellenére, hogy közös szabályok és útmutató dokumentumok kerültek elfogadásra. A szabályok részleges ismerete és azok alkalmazásának bizonyos hiányosságai gátló tényezőknek számítanak (például kevés hatóság jelez rendszeresen vissza a vizsgálati és végrehajtási tevékenységük előrehaladásáról), léteznek azonban alapvetőbb eltérések is, amelyek a fogyasztóvédelmi együttműködési mechanizmusok hatékony használatát gátolják. Ez különösen vonatkozik a riasztásokra, ahol nincs közös megközelítés a hatóságok között arról, hogyan és mikor használják őket, ugyanígy a végrehajtási kérelmeknél a hatóságok (nagyon) eltérő szabályokkal rendelkeznek, ami a jogi elemzést és a jogi bizonyítékokat illeti.

Nem létezik közös megközelítés a hálózat végrehajtási prioritásai tekintetében sem. Az éves végrehajtási cselekvési terv meghatároz ugyan közös érdekű területeket, azonban nem terjed ki a hálózat összes tevékenységére. A fő kihívás az lesz, hogyan lehet tovább dolgozni a releváns fogyasztóvédelmi kérdések közös értelmezésén, valamint lehetőség szerint közös szabványokról megegyezni, amelyek biztosítják azt, hogy a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatot minden hatóság hasonló módon használja, anélkül hogy bármely esetben is megtagadná a jogsegélykérelem megválaszolásának köteleességét.

<sup>17</sup>

Ez vonatkozik a légi utasok jogairól szóló 261/2004/EK rendeletre, az emberi felhasználásra szánt gyógyszerekről szóló, 2001/83/EK irányelv 86-100 cikkére, valamint a nemzeti kétéves jelentések szerint az audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló irányelv több cikkére is.

A hálózatnak nem sikerült egy szervezeti arculatot (corporate identity) létrehozni; inkább egy közös információs eszközzel összekapcsolt virtuális hálózatnak minősül. Az ügykezelők közötti kapcsolat csak kivételes esetben történik akkor, ha nem egy adott ügyről van szó, ez talán magyarázatot ad arra, miért nem került sor a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszer fórumának használatára. A nyelvi akadályok ebben minden bizonnyal szerepet játszanak, nem adnak azonban elegendő magyarázatot arra, hogy a hatóságok nem lépnek kapcsolatba egymással.

Néhány olyan horizontális kérdés, amelyet a 2009-es kétéves jelentés már megállapított, továbbra is terheli a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatot:

- Az Unióban a tagállamok fogyasztóvédelmi jogszabályai közötti eltérések miatt az eljárások hosszabbak és az együttműködés bonyolultabb, mivel a hatóságoknak meg kell vizsgálniuk, hogy egyáltalán sor kerülhet-e együttműködésre, és ha igen, milyen mértékben;
- Az alkalmazandó jog kérdése továbbra is megosztja a hálózatot; ami az alkalmazandó jogot és a nemzeti eljárási szabályokat illeti, új kérdések is felmerültek az erre a célra megrendezett munkaértekezlet keretében.
- A hálózat sikeres ügyeiről kevés a kommunikáció, még magán a hálózaton belül is és ez azt a benyomást keltheti, hogy a hálózat nem váltja be a hozzá fűzött elvárásokat. Ugyanakkor a hatóságok nem kívánják megosztani az ilyen típusú információkat: csak néhány nemzeti kétéves jelentés tartalmazza sikerrel lezárt ügyek példáit, annak ellenére, hogy a közös struktúra keretében megegyeztek erről.
- Azzal kapcsolatban, hogy milyen szerepet töltsön be a Bizottság a végrehajtási együttműködés keretében, eltérő álláspontok merültek fel.

#### **4. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS EGYÉB TERÜLETEI: KÖZÖS TEVÉKENYSÉGEK ÉS A TISZTVISELŐK CSEREPROGRAMJA**

##### **4.1. Közös tevékenységek és a tisztviselők csereprogramja**

A referencia-időszak alatt a Bizottság továbbra is támogatta a közös tevékenységeket és a tisztviselők csereprogramját. E tevékenységek fő célja az, hogy lehetőséget nyújtsanak a fogyasztóvédelmi együttműködési hatóságoknak a jó gyakorlatok megosztására és a közös munkára, amely segít abban, hogy ne végezzünk dupla munkát, és ami még fontosabb, ahhoz, hogy egyszerűbben osszuk meg a tudást és tanulhassunk egymástól.

A nemzeti kétéves jelentések visszajelzése a 2009-es jelentéshez hasonlóan pozitív tevékenységekkel kapcsolatban: a hatóságok ugyan csekély mértékben, de következetesen használják fel az évente rendelkezésre álló pénzügyi forrásokat.

Azon erőfeszítések ellenére, amelyek e tevékenységek hatóságok körében történő népszerűsítésére irányulnak, a hatóságok a jelentéseikben nehézségekről számolnak be 2009-hez képest:

A korlátozott források miatt számos hatóság nem tud a tisztviselői csereprogramban vagy a közös projekteknél részt venni.

A pályázati eljárásnak és a pénzügyi források azt követő adminisztrációjának komplex szabályai eltántorítják az illetékes hatóságokat attól, hogy részt vegyenek az ilyen típusú tevékenységekben. A nyelvi akadályok további magyarázatot jelentenek tisztviselőcserék viszonylag alacsony számára.

A tisztviselői csereprogram nem eléggé rugalmas ahhoz, hogy gyorsan reagáljon a rövid távon, a vizsgálatok ideje alatt felmerült igények kielégítésére.

#### **4.2. Nemzetközi együttműködés**

A Tanács 2009 májusában felhatalmazta a Bizottságot arra, hogy tárgyalásokat kezdeményezzen az Egyesült Államokkal, és együttműködési megállapodásról tárgyaljon a fogyasztóvédelmi szabályozás keretében. A jelentés időszakában több megbeszélést tartottak a Szövetségi Kereskedelmi Bizottsággal (Federal Trade Commission), amely a Bizottság amerikai partnere; a haladást azonban megnehezítik az eltérő adatvédelmi megközelítések.

### **5. KÖVETKEZTETÉSEK ÉS TOVÁBBI LÉPÉSEK**

#### **5.1. Következtetések**

A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat működése konszolidációjának és stabilizációjának fázisába érkezett. A jelentési időszakban a következő fő eredményeket érte el:

- Az első évek kezdeti problémáit (például a belépési nehézségeket vagy más, az adatbázis használatával kapcsolatos technikai problémákat) megoldották.
- A hatóságok megtanulták, hogyan használják hatékonyabban a rendeletben előírt együttműködési eszközök használatát, mivel jobban megismerték az informatikai eszközt, valamint az új eljárásokat.
- A Bizottság által koordinált és nyomon követett ellenőrzési akciók a hálózat rendszeres tevékenységeivé váltak és a kapcsolódó sajtótevékenységek ismertebbé tették őket.
- A hálózat éves végrehajtási cselekvési tervek keretében vitatja meg és tervezi előre az összehangolt tevékenységeit.
- A képzések szervezése az éves képzési tervek, valamint a nemzeti oktatókból álló hálózatnak köszönhetően hatékonyabbá vált.
- A munkaértekezleti viták, valamint a négyéves működés során összegyűlt gyakorlati tapasztalatok alapján lassan kialakul a hálózati együttműködés közös megközelítése.
- A működési útmutató, amelyet a Bizottság a 2009. decemberi munkaértekezlet következtetése alapján dolgozott ki, gyakorlati útmutatást nyújt az illetékes tisztviselőknek arról, hogyan működik a hálózat és hogyan indítsák el a fogyasztóvédelmi együttműködési rendelet szerinti kölcsönös jogsegélykérelmeket.

Az elmúlt két év tevékenységeinek értékelése azonban azt is mutatja, hogy továbbra is hiányosságok állnak fenn, és hogy a hálózat még nem ért el arra a szintre, hogy kiaknázza teljes kapacitását. Számos hatóság ritkán vagy soha nem használja a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat együttműködési mechanizmusait, és az első évek legaktívabb felhasználói közül is többen mérsékeltek szerepvállalásukat. Ez részben magyarázatot ad arra, miért lassultak le a hálózat tevékenységei, ami a 2010 óta indított új ügyeket illeti.

A hálózat első éveikhez képest – amikor a hatóságok elsősorban arra összpontosítottak, hogy megtanulják, hogyan kell a rendszert használni – egyre nyilvánvalóbbá vált a több tagállamot érintő jogsértésekből eredő ügyekkel kapcsolatos végrehajtás komplexitása, amely a nemzeti fogyasztóvédelmi jogszabályok, valamint a tagállamokban alkalmazandó eljárási szabályok eltéréseiből adódik. A hosszadalmas eljárások, az eltérő végrehajtási megközelítések és a tapasztalatok különbségei szintén próbára tették a hatóságok képességét, hogy a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat keretében dolgozzanak.

Néhány esetben azok a nehézségek, amelyekbe a hatóságok ütköztek, első jelek arra, hogy a fogyasztóvédelmi együttműködési rendeletben előírt jogi keret módosítására lenne szükség, a több tagállamot érintő végrehajtás elősegítése érdekében. Ez azt is sugallhatja, hogy – a fogyasztóvédelmi együttműködési keretben – a nemzeti eljárások további felülvizsgálatára lenne szükség annak érdekében, hogy a hatóságok teljesíteni tudják a rendeletben foglalt célkitűzéseket.

A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet mellékletének 2011-ben elfogadott technikai módosítása javította a jogi egyértelműséget, ami azoknak a rendelkezéseknek a listáját érinti, amelyekre az együttműködési mechanizmusok alkalmazandók. Jelenleg azonban nem áll elegendő bizonyíték rendelkezésre ahhoz, hogy a rendeletet egy jogalkotási eljárás keretében jelentős mértékben felülvizsgálják. Éppen ellenkezőleg, a Bizottság értékelése, amely e jelentés tárgyidőszakának éveire vonatkozik, azt igazolja, hogy a meglévő jogi keret lehetőséget nyújt a hálózat számos nehézségének orvoslására.

Ezért több tapasztalatra és információra van szükség ahhoz, hogy pontosabb álláspontot lehessen kialakítani arról, hogy szükséges-e a rendelet felülvizsgálata, és ha igen, milyen formában. Különösen a rendelet alkalmazási körét kell alaposan elemezni, beleértve a további anyagi jogszabályok esetleges felvételét is a mellékletbe. Ezenfelül a megfelelő források biztosítása továbbra is a legnagyobb kihívás marad az elkövetkezendő években, és egyben döntő szerepet játszik a hálózat sikerében.

## **5.2. További lépések**

Ennek fényében a Bizottság első prioritása a jövőre nézve, hogy szorosan együttműködjön a tagállamokkal annak érdekében, hogy a meglévő jogi keretben orvosolja a megállapított hiányosságokat.

Az erőfeszítések rövid- és középtávú összpontosítására a Bizottság a következő területeket határozta meg:

- A hálózat konszolidálására irányuló erőfeszítések folytatása – a hálózat informatikai eszközei funkcióinak fejlesztése, az illetékes tisztviselők képzése az oktatói hálózat segítségével, valamint annak biztosítása, hogy a végrehajtási

szabályok megkönnyítsék a kölcsönös jogsegélykérelmek következetes és gyorsabb kezelését.

- A közös tevékenységek további finanszírozása a legjobb gyakorlatok és a tapasztalatok cseréjének ösztönözése érdekében, mindemellett a jelenlegi tisztviselői csereprogram újraértékelése – a szerzett tapasztalatokat és a nemzeti hatóságok megállapításait figyelembe véve.
- További együttműködés a hatóságokkal a közös végrehajtási megközelítés kialakítása érdekében, a munkaértekezletek, a közös tevékenységek és az ellenőrzési akciók segítségével. A hálózat hasznára válhat az új lehetőségek feltárása is a rendelet 9. cikkében előírt piacfelügyeleti és végrehajtási tevékenységek összehangolásával kapcsolatban. Ezt mutatták a 2009-es és a 2010-es ellenőrzési akciók is, amikor a hatóságok egy csoportja az ellenőrzési akciót más végrehajtási tevékenységekkel kötötte össze, hogy a lehető legnagyobb hatást érje el. Szükség van egy olyan eszmecserére is, amely a hálózati riasztások legteljesebb kiaknázására vonatkozik.
- A hálózati tevékenységek tervezésének további előmozdítása. Az éves végrehajtási cselekvési terv az első lépés annak érdekében, hogy közös érdekű területeket határozzon meg a hálózati hatóságoknak, ezt a munkát azonban tovább kell folytatni. Ez egyre fontosabbá válik, mivel a hatóságok működési környezetét korlátozott források jellemzik, és nehézségek merülnek fel a nemzeti és a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózati prioritások összeegyeztetésében. A hatóságok 2011 végén vitatták meg először ezt a kérdést egy munkaértekezlet keretében, amely a tevékenységek rangsorolását tűzte a napirendre.
- Hasonlóképpen, a hálózatnak ki kell dolgoznia egy olyan, hatékonyabb módszert az európai szintű prioritások megállapítására, amely összesíti a nemzeti szinten, a fogyasztóktól első kézből származó információkat, a különböző eszközök adatait, mint például a fogyasztói piacok eredménytáblája (Consumer Markets Scoreboard), az új, panaszokat kezelő adatbázis vagy az európai fogyasztóvédelmi központok hálózata (ECC-Net) adatbázisa. Ami az uniós ellenőrzési akciókat illeti, a hatóságok egy csoportja jelenleg azon dolgozik, hogy feltárja az újonnan megjelenő internetes problémákat, majd biztosítsa azt, hogy a hálózat megfelelő nyomkövetési tevékenységeket határozzon meg.
- A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatról alkotott általános kép javítására irányuló erőfeszítéseket fokozni kell. Az ellenőrzési akciókkal kapcsolatos sajtótevékenységek bizonyos mértékben ismertebbé tették a hálózat eredményeit, azonban az (általában) kétoldalú végrehajtási együttműködés eredménye még mindig kevésbé ismert. A nemzeti kétéves jelentések megállapítják, hogy a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózati munka kézzelfogható eredményeket mutat fel a fogyasztók részére, a közölt információ azonban még mindig kevés. A hatóságok egy csoportja továbbá egy belső és külső kommunikációs stratégia kidolgozásával foglalkozik, amely a fogyasztóvédelmi együttműködési bizottság által elfogadott kommunikációs tervek keretében kerül végrehajtásra. A csoport első kézzelfogható eredményeként kidolgozott egy hírlevelet, amelyet évente kétszer küldenek ki a hatóságoknak.

Hosszútávon a Bizottság folytatja a fogyasztóvédelmi együttműködési rendelet által létrehozott együttműködési keret és eljárások értékelését, annak megállapítása érdekében, hogy a nehézségeket, amelyekkel a hálózat szembesül, szükséges-e jogalkotás útján orvosolni.

Ebben a folyamatban e jelentés megállapításai egy első lépésnek számítanak, és egy külső értékelés feladatmeghatározásának előkészítéshez szolgálnak alapul, amelyet a Bizottság a közeljövőben indít el és amely 2012-ben szolgáltat eredményeket. Ebben a tekintetben megvizsgálandó kérdés az, hogy a fogyasztóvédelmi együttműködési rendelet mellékletének viszonylag széles alkalmazási köre hogyan hat a hálózat hatékonyságára és eredményességére, különösen azokon a területeken, ahol más együttműködési keretek is léteznek. A Bizottság a hálózat tevékenységeiben betöltött szerepét szintén értékelni kell.

## MELLÉKLET

### 1. A kölcsönös jogsegélykérelmek száma összesen

<i>Év</i>	<i>Riasztások (7. cikk)</i>	<i>Információ iránti kérelmek (6. cikk)</i>	<i>Végrehajtási kérelmek (8. cikk)</i>	<i>ÖSSZESEN</i>
<b>2007</b>	71	161	95	327
<b>2008</b>	100	122	170	392
<b>2009</b>	44	150	170	364
<b>2010</b>	37	89	134	260
<b>ÖSSZESEN</b>	252	522	569	

### 2. Kölcsönös jogsegélykérelmek megsértett irányelveként (2007 – 2010)

	<i>6. cikk: Információ iránti kérelmek</i>				<i>7. cikk: Riasztások</i>				<i>8. cikk: végrehajtási kérelmek</i>				<i>ÖSSZESEN</i>
	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	
2005/29/EK irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról	1	86	125	68	0	40	30	29	4	73	112	86	<b>654</b>
84/450/EK irányelv a megtévesztő reklámról	48	0	0	0	34	0	0	0	35	0	0	0	<b>117</b>
2000/31/EK irányelv az elektronikus kereskedelemről	3	9	13	16	7	20	14	8	15	48	54	40	<b>247</b>
93/13/EK irányelv a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről	21	10	30	6	15	7	6	1	10	14	14	37	<b>171</b>



97/7/EK irányelv a távollevők között kötött szerződésekről	11	4	18	22	4	11	2	4	9	22	35	19	<b>161</b>
97/55/EK irányelv a megtévesztő reklámra vonatkozó 84/450/EGK tanácsi irányelv módosításáról	40	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	<b>47</b>
94/47/EK irányelv az ingatlanok időbeni megosztásáról	27	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	<b>30</b>
85/577/EK irányelv az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekről	1	10	2	3	0	6	0	1	1	0	7	5	<b>36</b>
2001/83/EK irányelv az emberi felhasználásra szánt gyógyszerekről	2	0	3	0	3	2	0	0	6	2	4	7	<b>29</b>
1999/44/EK irányelv a fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról	2	1	2	1	1	3	4	2	3	4	8	8	<b>39</b>
261/2004/EK rendelet a visszautasított beszállásról és légi járatok törléséről vagy hosszú késéséről	1	1	0	0	1	2	0	0	3	4	7	1	<b>20</b>
98/6/EK irányelv a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetéséről	0	0	1	2	0	1	0	0	2	3	5	1	<b>15</b>
90/314/EK irányelv a szervezett utazási formákról	2	1	1	1	0	2	1	2	1	0	0	5	<b>16</b>
2002/65/EK irányelv a fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	2	1	<b>9</b>
87/102 irányelv a fogyasztói hitelről	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	<b>5</b>
89/552 irányelv a televíziós műsorszolgáltató tevékenységről	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>

**3. Kölcsönös jogsegélykérelmek ágazatonként (2007 – 2010)**

	2007			2008			2009			2010			Összesen
	6. cikk	8. cikk	7. cikk	6. cikk	8. cikk	7. cikk	6. cikk	8. cikk	7. cikk	6. cikk	8. cikk	7. cikk	
Ruházat és lábbeli	1	0	0	0	5	0	1	3	1	2	0	1	14
Kommunikáció	0	2	1	4	25	15	9	24	4	3	8	2	97
Oktatás	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Élelmiszer és alkoholmentes italok	1	1	1	2	0	0	4	2	0	2	3	3	19
Lakberendezés, lakásfelszerelés és rendszeres lakásfenntartás	0	1	0	1	1	1	9	6	1	5	4	1	30
Egészségügy	6	11	6	5	14	6	6	11	1	9	10	2	87
Lakásszolgáltatás, víz, villanyáram, gáz és egyéb tüzelőanyagok	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Vegyes áruk és szolgáltatások	30	10	9	8	24	12	24	27	18	17	27	6	212
Besoroláson kívüli	10	9	4	59	39	35	37	23	5	11	9	6	247
Szabadidő és kultúra	35	13	4	15	13	17	23	33	7	26	39	9	234
Éttermek és szállodák	5	2	1	19	0	8	6	5	0	7	4	3	60
Szállítás és közlekedés	72	46	45	8	47	6	26	36	7	5	30	4	332
<b>ÖSSZESEN</b>	161	95	71	122	170	100	149	170	44	89	134	37	

**4. A kölcsönös jogsegélykérelmek lezárásához szükséges napok száma (átlagosan) a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszerben**

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Információ iránti kérelmek (6. cikk)	148	208	125
Végrehajtási kérelmek (8. cikk)	177	283	128

**5. Kölcsönös jogsegélykérelmek értékesítési módoként (2007 – 2010)**

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>2009</i>			<i>2010</i>			<i>Összesen</i>
	<i>6. cikk</i>	<i>8. cikk</i>	<i>7. cikk</i>	<i>6. cikk</i>	<i>8. cikk</i>	<i>7. cikk</i>	<i>6. cikk</i>	<i>8. cikk</i>	<i>7. cikk</i>	<i>6. cikk</i>	<i>8. cikk</i>	<i>7. cikk</i>	
Üzlethelyiségen kívüli értékesítés	0	5	0	11	3	8	6	3	0	3	3	3	<b>45</b>
Katalógus	6	4	0	0	2	1	1	3	0	1	0	1	<b>19</b>
Házaló kereskedés	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	1	<b>10</b>
E-mail	1	3	2	0	0	0	7	2	0	0	1	3	<b>19</b>
Személyes értékesítés	44	2	0	27	3	12	5	6	3	17	8	4	<b>131</b>
Fax	0	1	0	0	0	0	4	1	1	58	0	1	<b>66</b>
Internet	91	63	54	32	136	72	89	137	34	9	110	25	<b>852</b>
Posta	14	5	6	36	13	3	38	10	4	2	10	5	<b>146</b>
Újság	0	2	2	0	0	1	2	2	1	7	0	7	<b>24</b>
Nem ismert	0	1	1	5	3	2	1	1	2	2	0	1	<b>19</b>

Telefon	6	11	7	15	8	2	9	10	3	4	5	1	<b>81</b>
Üzlet	0	4	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	<b>13</b>
Szöveges üzenet	0	1	1	0	2	1	4	7	0	17	0	2	<b>35</b>

**6. Küldött/Kapott kölcsönös jogsegélykérelmek (6-7-8. cikk), tagállamonként (2007-2010)**

	2007		2008		2009		2010	
	küldött	kapott	küldött	kapott	küldött	kapott	küldött	kapott
Ausztria	2	67	3	72	7	44	7	29
Belgium	128	67	119	85	84	51	29	28
Bulgária	12	57	2	63	1	34	4	21
Ciprus	0	60	0	64	0	34	1	26
Cseh Köztársaság	2	59	0	66	4	36	4	27
Németország	5	72	12	101	16	64	13	59
Dánia	12	64	14	66	10	37	10	23
Észtország	8	57	12	71	6	40	1	21
Spanyolország	0	72	8	98	23	65	28	50
Finnország	5	58	31	75	2	33	2	23
Franciaország	40	65	16	88	56	81	60	38
Görögország	0	58	0	68	0	31	1	23
Magyarország	70	63	30	61	23	32	22	28
Írország	0	72	0	84	2	48	0	36
Olaszország	2	59	2	62	4	42	2	33
Litvánia	0	57	0	67	4	33	4	22
Luxemburg	0	62	0	70	1	39	2	27
Lettország	4	63	11	66	6	36	6	24
Málta	0	55	0	55	3	34	8	23
Hollandia	3	102	13	120	28	82	9	61
Lengyelország	1	61	9	65	3	35	5	28
Portugália	0	60	1	68	3	39	0	29
Románia	0	53	0	53	1	35	0	25
Svédország	7	65	33	79	12	44	6	30
Szlovénia	0	59	0	67	0	31	1	21
Szlovákia	2	65	3	72	11	36	6	28
Egyesült Királyság	14	90	65	84	45	84	27	54

ÖSSZESEN	317		384		355		258	
----------	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

**7. Küldött/Kapott kölcsönös jogsegélykérelmek, tagállamonként (2007)**

	Információ iránti kérelmek 6. cikk		Riasztások 7. cikk		Végrehajtási kérelmek 8. cikk		ÖSSZESEN	
	küldött	kapott	küldött	kapott	küldött	kapott	küldött	kapott
Ausztria	1	4	0	56	1	7	2	67
Belgium	42	7	51	54	35	0	128	67
Bulgária	4	2	0	55	8	0	12	57
Ciprus	0	3	0	56	0	1	0	60
Cseh Köztársaság	1	4	0	55	1	0	2	59
Németország	1	10	2	55	2	7	5	72
Dánia	12	7	0	55	0	2	12	64
Észtország	1	2	1	53	6	2	8	57
Spanyolország	0	10	0	52	0	10	0	72
Finnország	5	3	0	54	0	1	5	58
Franciaország	19	6	7	56	14	3	40	65
Görögország	0	2	0	55	0	1	0	58
Magyarország	68	4	2	55	0	4	70	63
Írország	0	7	0	56	0	9	0	72
Olaszország	0	3	2	54	0	2	2	59
Litvánia	0	2	0	54	0	1	0	57
Luxemburg	0	4	0	56	0	2	0	62
Lettország	0	5	1	54	3	4	4	63
Málta	0	1	0	54	0	0	0	55
Hollandia	3	27	0	60	0	15	3	102
Lengyelország	0	3	0	55	1	3	1	61
Portugália	0	5	0	55	0	0	0	60
Románia	0	3	0	49	0	1	0	53
Svédország	3	6	0	54	4	5	7	65

Szlovénia	0	2	0	54	0	1	0	59
Szlovákia	0	8	0	55	2	2	2	65
Egyesült Királyság	0	18	5	63	9	9	14	90
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>160</b>	<b>158</b>	<b>71</b>		<b>86</b>	<b>92</b>	<b>317</b>	

### **8. A tagállamok által 2008-ban küldött kölcsönös jogsegélykérelmek**

	Információ iránti kérelmek 6. cikk		Riasztások 7. cikk		Végrehajtási kérelmek 8. cikk		ÖSSZESEN	
	küldött	kapott	küldött	kapott	küldött	kapott	küldött	kapott
Ausztria	1	3	1	66	1	3	3	72
Belgium	28	9	43	70	48	6	119	85
Bulgária	0	0	0	63	2	0	2	63
Ciprus	0	0	0	64	0	0	0	64
Cseh Köztársaság	0	2	0	63	0	1	0	66
Németország	3	13	2	68	7	20	12	101
Dánia	0	1	1	64	13	1	14	66
Észtország	10	0	0	64	2	7	12	71
Spanyolország	0	29	0	59	8	10	8	98
Finnország	0	1	20	74	11	0	31	75
Franciaország	7	5	0	65	9	18	16	88
Görögország	0	5	0	63	0	0	0	68
Magyarország	6	3	4	55	20	3	30	61
Írország	0	2	0	63	0	19	0	84
Olaszország	1	3	1	51	0	8	2	62
Litvánia	0	1	0	63	0	3	0	67
Luxemburg	0	1	0	68	0	1	0	70
Lettország	0	1	1	63	10	2	11	66
Málta	0	1	0	54	0	0	0	55
Hollandia	2	24	4	59	7	37	13	120
Lengyelország	2	1	0	63	7	1	9	65

Portugália	0	1	1	63	0	4	1	68
Románia	0	0	0	53	0	0	0	53
Svédország	15	2	10	72	8	5	33	79
Szlovénia	0	1	0	64	0	2	0	67
Szlovákia	0	4	0	63	3	5	3	72
Egyesült Királyság	43	8	12	65	10	11	65	84
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>118</b>	<b>121</b>	<b>100</b>		<b>166</b>	<b>167</b>	<b>384</b>	

**9. A tagállamok által 2009-ben küldött kölcsönös jogsegélykérelmek**

	Információ iránti kérelmek 6. cikk		Riasztások 7. cikk		Végrehajtási kérelmek 8. cikk		ÖSSZESEN	
	küldött	kapott	küldött	kapott	küldött	kapott	küldött	kapott
Ausztria	0	7	1	32	6	5	7	44
Belgium	25	11	25	36	34	4	84	51
Bulgária	1	3	0	31	0	0	1	34
Ciprus	0	3	0	31	0	0	0	34
Cseh Köztársaság	0	2	0	31	4	3	4	36
Németország	3	14	0	36	13	14	16	64
Dánia	6	1	0	32	4	4	10	37
Észtország	0	3	0	33	6	4	6	40
Spanyolország	7	15	4	37	12	13	23	65
Finnország	0	0	1	31	1	2	2	33
Franciaország	40	20	1	38	15	23	56	81
Görögország	0	0	0	31	0	0	0	31
Magyarország	10	1	1	31	12	0	23	32
Írország	1	2	0	32	1	14	2	48
Olaszország	1	3	1	35	2	4	4	42
Litvánia	2	1	0	31	2	1	4	33
Luxemburg	0	4	0	31	1	4	1	39
Lettország	0	3	1	31	5	2	6	36



Málta	0	3	0	31	3	0	3	34
Hollandia	26	21	1	32	1	29	28	82
Lengyelország	0	1	0	33	3	1	3	35
Portugália	0	1	0	34	3	4	3	39
Románia	0	0	0	31	1	4	1	35
Svédország	4	4	0	35	8	5	12	44
Szlovénia	0	0	0	31	0	0	0	31
Szlovákia	2	0	0	31	9	5	11	36
Egyesült Királyság	22	21	8	39	15	24	45	84
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>150</b>	<b>149</b>	<b>44</b>		<b>161</b>	<b>169</b>	<b>355</b>	

#### **10. A tagállamok által 2010-ben küldött kölcsönös jogsegélykérelmek**

	Információ iránti kérelmek		Riasztások		Végrehajtási kérelmek		ÖSSZESEN	
	6. cikk		7. cikk		8. cikk			
	küldött	kapott	küldött	kapott	küldött	kapott	küldött	kapott
Ausztria	3	5	0	22	4	2	7	29
Belgium	12	2	6	24	11	2	29	28
Bulgária	0	0	4	21	0	0	4	21
Ciprus	0	2	1	22	0	2	1	26
Cseh Köztársaság	2	0	1	22	1	5	4	27
Németország	2	12	0	26	11	21	13	59
Dánia	0	0	0	23	10	0	10	23
Észtország	0	0	0	21	1	0	1	21
Spanyolország	1	10	5	31	22	9	28	50
Finnország	1	0	1	21	0	2	2	23
Franciaország	45	1	1	23	14	14	60	38
Görögország	0	1	0	22	1	0	1	23
Magyarország	9	2	3	21	10	5	22	28
Írország	0	3	0	23	0	10	0	36
Olaszország	1	1	0	26	1	6	2	33

Litvánia	1	0	0	21	3	1	4	22
Luxemburg	2	3	0	23	0	1	2	27
Lettország	0	0	0	21	6	3	6	24
Málta	0	1	0	21	8	1	8	23
Hollandia	1	16	2	24	6	21	9	61
Lengyelország	0	0	0	23	5	5	5	28
Portugália	0	1	0	27	0	1	0	29
Románia	0	1	0	23	0	1	0	25
Svédország	1	4	2	22	3	4	6	30
Szlovénia	1	0	0	21	0	0	1	21
Szlovákia	1	4	0	23	5	1	6	28
Egyesült Királyság	6	18	11	25	10	11	27	54
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>89</b>	<b>87</b>	<b>37</b>		<b>132</b>	<b>128</b>	<b>258</b>	

**11. A fogyasztóvédelmi együttműködési rendszerhez (CPCS) való csatlakozás és annak használata – a hatáskörrel rendelkező hatóságok száma (2010. december)**

<i>CPCS-felhasználók</i>	<i>Hatóságok</i>
<i>Összesen 750 aktív felhasználó 30 országban.</i>	<i>Összesen 346 hatóság és 30 összekötő hivatal rendelkezik CPCS-elérhetőséggel 30 %-uk soha nem küldött kölcsönös jogsegélykérelmet, annak ellenére, hogy jelszóval rendelkezik.</i>