



Brüsszel, 2013.3.14.
COM(2013) 138 final

**A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A TANÁCSNAK
ÉS AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK**

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv alkalmazásáról

**Magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása
A belső piac iránti bizalom erősítése**

A BIZOTTSÁG KÖZLEMÉNYE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK, A TANÁCSNAK ÉS AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv alkalmazásáról

Magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása A belső piac iránti bizalom erősítése

1. BEVEZETÉS

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelvet¹ (a továbbiakban: az irányelv) 2005. május 11-én fogadták el annak elősegítése érdekében, hogy a fogyasztók jobban kihasználhassák a belső piac által nyújtott előnyöket. Az irányelv ezt az eltérő nemzeti szabályokból eredő szabályozási korlátok felszámolása révén kívánta elérni, amelyek visszatartották a vállalkozásokat attól, hogy Unió-szerte folytassanak értékesítéseket, és gyengítették a fogyasztók bizalmát a más uniós országban való vásárlás iránt.

Az irányelv képezi a megtévesztő reklámot és az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti ügyletekben jelentkező egyéb tisztességtelen gyakorlatokat szabályozó uniós joganyag legfőbb általános részét. Széles alkalmazási köre van, az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti valamennyi ügyletre és valamennyi ágazatra kiterjed. Nem csupán a reklámozás vagy marketing szakaszára vonatkozik, hanem „a termékhez kapcsolódó kereskedelmi ügylet lebonyolítását [...] követően, valamint a lebonyolítás során” is alkalmazandó².

Az irányelv valamennyi ágazatra vonatkozóan a fogyasztóvédelem magas szintjéről rendelkezik. Védőhálóként működik, betöltve a más uniós ágazatspecifikus szabályok által nem szabályozott réseket. Biztosítja, hogy a fogyasztókat ne tévesszék meg vagy ne ostromolják agresszív marketingfogásokkal, és hogy az EU-n belüli kereskedők állításai egyértelműek, pontosak és megalapozottak legyenek, lehetővé téve a fogyasztók tájékozott és értelmes döntését.

A belső piacra vonatkozó egyéb jogszabályokkal³ és a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelettel⁴ együtt a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv hozzájárul ahhoz, hogy az EU-ban átláthatóvá váljanak a piacok, és megakadályozható legyen a tisztességtelen verseny. Az irányelv szabályait valamennyi tagország átültette nemzeti jogszabályaiba.

Ez a közlemény az irányelv 18. cikkében foglalt követelményeknek megfelelően felvázolja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv végrehajtásával kapcsolatos tapasztalatok első szakaszából levonható fő tanulságokat, és meghatározza, milyen lépések

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2005. május 11-i 2005/29/EK irányelve a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról.

² Lásd az irányelv 3. cikkének (1) bekezdését.

³ Pl.: az Európai Parlament és a Tanács 2000. június 8-i 2000/31/EK irányelve a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól (Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv), valamint az Európai Parlament és a Tanács 2011. október 25-i 2011/83/EK irányelve a fogyasztók jogairól.

⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2004. október 27-i 2006/2004/EK rendelete a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről (Rendelet a fogyasztóvédelmi együttműködésről).

szükségesek ahhoz, hogy a lehető legjobban érvényesüljenek az irányelv előnyei az egységes piaci integráció és a fogyasztóvédelem terén.

E közleménnyel együtt részletes jelentést⁵ teszünk közzé az irányelv tagállami alkalmazásáról. Mindez az európai fogyasztóügyi stratégia⁶ részét képezi, amelynek célja a fogyasztói részvétel és a piac iránti bizalom maximalizálása, és ezáltal a fogyasztói bizalom és a növekedés fellendítése.

A fogyasztói kiadások alkotják az EU GDP-jének 56 %-át, és alapvetően fontosak az intelligens, inkluzív és fenntartható növekedésre irányuló célkitűzés megvalósulásához. Mint ezt az európai fogyasztóügyi stratégia leírja, a kereslet élénkítése kiemelkedő szerepet tölthet be abban, hogy kivezzük az EU-t a válságból.

Ennek lehetővé tétele érdekében ki kell aknázni az egységes piacon rejlő potenciált.

Az adatok arról tanúskodnak, hogy az EU egészében elérhető online vásárlással akár tizenhatszor nagyobb termékválasztékból válogathatunk, de a fogyasztók 60 %-a egyelőre mégsem használja ki ezt a csatornát. Távolmaradásuk miatt a fogyasztók nem tudják kiaknázni az egységes piacon elérhető széles választékból és árkülönbségekből fakadó előnyöket.

A határokon átnyúló online vásárlás iránti bizalmat növelő szakpolitikai fellépések jelentős mértékű fellendülést hozhatnak az európai gazdasági növekedés terén.

2. AZ IRÁNYELV ELŐNYEINEK ÉRTÉKELÉSE

2.1. Magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása és egyenlő versenyfeltételek létrehozása a kereskedők számára

Az irányelv alkalmazására vonatkozó első tapasztalatok azt mutatják, hogy az irányelv számottevően javította a fogyasztóvédelmet Uniós-szerte a tagállamokban, miközben megfelelőbb védelmet biztosított a jogszerűen működő vállalkozások számára a szabályokat megszegő versenytársakkal szemben.

Az irányelv előnyei főként két sajátos jellemzőjéből erednek: egyrészt horizontális „védőháló”-jellegéből, másrészt abból, hogy elveken alapuló szabályokat és egy olyan „feketelistát” is tartalmaz, amely bizonyos tisztességtelen gyakorlatokat kifejezetten tilt.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv elveken alapuló szabályai lehetővé tették a nemzeti hatóságok számára, hogy alkalmazkodjanak a gyorsan változó termékekhez, szolgáltatásokhoz és értékesítési módszerekhez. Átfogó rendelkezésekként működnek, olyan kritériumokat biztosítva, amelyeket bizonyos fokú rugalmassággal alkalmazni lehet a konkrét tilalom alá nem tartozó tisztességtelen magatartásformák megakadályozása érdekében.

A minden körülmények között tiltott gyakorlatok feketelistája pedig hatékony eszközt biztosított a nemzeti hatóságok számára, hogy fellépjenek olyan gyakori tisztességtelen gyakorlatokkal szemben, mint pl. a csaló reklám, a hamis „ingyenes” ajánlatok, a rejtett reklám és közvetlenül a gyermekeknek szóló reklám.

Az alábbiakban néhány példát hozunk az irányelv alapján tiltott gyakorlatokra.

⁵ Lásd az ezen közleményt kísérő jelentést: „Első jelentés a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK irányelv (a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv) alkalmazásáról”.

⁶ Lásd: „Az európai fogyasztóügyi stratégia: a fogyasztói bizalom növelése és a növekedés fellendítése”, COM(2012) 225 final, 2012. május 22. – http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/index_en.htm.

A kereskedők olyan termékekre vagy szolgáltatásokra vonatkozó ajánlatokkal csábítják a fogyasztókat kereskedelmi egységükbe vagy honlapjukra, amelyeket nem tudnak szállítani („csalogató reklám”)

A német Sabine egy magazinban különleges akcióról szóló hirdetésre bukkant: „Repüljön Barcelonába mindössze 1 euróért!” Ám amikor az interneten jegyet akart foglalni, az árak sokkal magasabbak voltak. Amikor megkereste a cég vevőszolgálatát, megtudta, hogy a helyeknek csak kis hányadát kínálták kedvezményes áron. A vevők többségének nem volt lehetősége élni ezzel az ajánlattal.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv szerint tiltott gyakorlat egy terméket egy meghatározott áron hirdetni annak egyértelmű közlése nélkül, hogy a reklámtevékenység intenzitását figyelembe véve a hirdetett áron esetleg korlátozott mértékben lehet csak elérni a terméket.

Hamis „ingyenes” ajánlatok

Az észti Marit a következő e-mailt kapta egy szépségápolási cikket kínáló internetes kiskereskedőtől: „Telefonáljon most, és INGYENES ajándékként márkás napszemüveget kap!” Amikor felhívta a számot, tájékoztatták, hogy az ajánlattal csak akkor élhet, ha 2 000 EUR vagy azt meghaladó értékben rendel termékeket.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv megtiltja a kereskedőknek, hogy megtévesztő módon ingyenesnek írjanak le egy terméket, amikor valójában a fogyasztónak a kereskedelmi gyakorlat elfogadásának és a termék szállításának költségén felül is fizetnie kell.

A szolgáltatóváltás akadályozása

Filip úgy dönt, módosít a lakásbiztosításán és egy másik vállalkozással előnyösebb szerződést köt. Amikor felhívja a biztosítóját, közlik vele, hogy meglévő szerződése felbontásához számos különböző formanyomtatványt kell kitöltenie. Sajnos több mint két hétig tart, amíg képesek (vagy hajlandóak) számára biztosítani a szükséges nyomtatványokat, és az ügyfélszolgálatos a telefonon azt is megemlíti, hogy a kérelem feldolgozása három hónapot vesz igénybe. Filip csalódottan eláll tervétől. Jó ötletéből nem lett semmi.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv szerint a kereskedők nem támaszthatnak semmilyen súlyos vagy aránytalan, nem szerződéses akadályt, amikor a fogyasztó a szerződéses jogaival kíván élni, beleértve a szerződés megszüntetésének, illetve egy másik termékhez vagy másik kereskedőhöz való áttérésnek a jogát.

Közvetlenül a gyermekeknek szóló felhívások

Alain meglepődött, amikor kislánya hirtelen nyúzni kezdte, hogy vegyen neki egy filmgyűjteményt, amelyben kedvenc mesehőse szerepel. Alain rájött, miről van szó, amikor feltűnt neki a filmek megjelenését hirdető TV-reklám, amelyben ez szerepelt: „Már kapható kedvenc könyved DVD-változata – kérd meg aput, vegye meg neked!”

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv szerint tisztességtelen gyakorlat, ha a kereskedők arra szólítják fel a gyerekeket, hogy kérjenek meg egy felnőttet a hirdetett termékek megvásárlására. A tilalom az összes médiára érvényes, beleértve a televíziós és az internetes reklámot is.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvnek köszönhetően a nemzeti fogyasztóvédelmi szervezetek számos tisztességtelen gyakorlatot eredményesen

visszaszorítottak és szankcionáltak, így például a környezetbarát jellegre utaló félrevezető állításokat és az agresszív gyakorlatokat⁷. Ugyanakkor:

- Az érdekelt felek azt jelzik, hogy a hatályos jogi keret ellenére a környezetbarát jellegre utaló állítások (pl. a „környezetbarát”, „biológiailag lebontható”, „fenntartható” és „természetes” jelzők) használata még mindig nem felelősségteljes, és ezek az állítások gyakran nagyon általános jellegűek, homályosak és nélkülözik a pontos meghatározást. A fogyasztóvédelmi szervezetek az jelzik, hogy emellett nehéz ellenőrizni az állítások igazságtartalmát, különösen az energia, a kozmetikumok, a gépjárművek és a tisztítószeres ágazatában.
- Néhány tagállam olyan agresszív gyakorlatokat jelez, amelyek egyrészt – az internetes játékok terén – a gyermekeket, másrészt pedig az időseket célozzák meg. További erőfeszítéseket kell tenni az irányelv érvényesítésének megerősítése érdekében a kiszolgáltatott fogyasztók tekintetében, akik olyan helyzetben találják magukat, amelyben nem képesek elég erőteljesen kiállni érdekeikért. Különösen azt kell biztosítani, hogy – a lakosság fokozatos előregedését is figyelembe véve – a kiszolgáltatott fogyasztók védelemben részesüljenek a gazdasági válság hatásaiból és a digitalizált piacok összetettségéből származó kockázatokkal szemben.

2.2. Az egységes piac iránti bizalom erősítése

Az irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó eltérő tagállami szabályok egyetlen szabályrendszerrel való felváltásával egyszerűsítette a szabályozási környezetet, és hozzájárult a határokon átnyúló kereskedelmet gátló akadályok felszámolásához.

Az irányelvet széles körben alkalmazták uniós dimenziójú esetek kezelésére. Az elmúlt öt év során a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat⁸ által kezelt kölcsönös jogsegélykérelmek (információkérések, riasztások, végrehajtás iránti kérelmek) közel 50 %-a a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv megsértésével volt kapcsolatos. Emellett a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat számos közös ellenőrzési akciót hajtott végre az irányelv rendelkezései alapján (digitális termékek / szolgáltatások, repülőjegyeket értékesítő honlapok, online mobiltelefonos szolgáltatások, szórakoztató-elektronikai cikket értékesítő honlapok)⁹.

Az irányelv jelentős része annak biztosítására irányul, hogy a termék vagy szolgáltatás fő jellemzőiről, az árról és a legfontosabb feltételekről helytállóan, teljes körűen és kellő időben tájékoztassák a fogyasztókat. Ez megkönnyíti a fogyasztók számára az ajánlatok megértését és összehasonlítását, és közvetlen hatással van a kereskedők által kifejlesztett marketing- és reklámtechnikákra.

A reklám fontos szerepet játszik az egységes piac működésében, és a vállalkozások fő eszköze arra, hogy termékeiket és szolgáltatásaikat más országokban is értékesítsék. A reklám lehetővé teszi a vállalkozások számára, hogy nyilvánosan megkülönböztessék magukat versenytársaiktól, ösztönzi a versenyt, csökkenti az árakat és javítja a minőséget.

A belföldi és a más országokra vonatkozó ajánlatokban nyújtandó pontos és átláthatóbb tájékoztatást az elektronikus kereskedelemről szóló nemrégiben kiadott közlemény is az egyik

⁷ Lásd az irányelv alkalmazásáról szóló kísérő jelentés érvényesítéséről szóló 4. szakaszát.

⁸ A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet keretét hozott létre, amelynek segítségével a jogalkalmazók szorosan együttműködhetnek a fogyasztóvédelmi jogszabályokat sértő, határokon átnyúló kereskedelmi gyakorlatok felszámolása érdekében. 2007 óta a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat foglalkozik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv megsértésével kapcsolatos uniós dimenziójú esetekkel.

⁹ http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/index_en.htm

legfontosabb olyan tényezőként azonosította, amely erősíti a fogyasztói bizalmat, és ösztönzi a kiskereskedők körében az online értékesítést¹⁰.

Friss adatok szerint ma több fogyasztó érdeklődik a más országokat érintő vásárlás iránt (52 %, +19 százalékpont), és több pénzt hajlandóak más országokból származó termékekre és szolgáltatásokra költeni (18 %, +5 százalékpont), mint 2006-ban, amikor a tagállamok még nem ültették át az irányelvet¹¹. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv hozzájárult az európai fogyasztók nyitottabbá válásához, mivel a fogyasztói bizalom erősítését és a határokon átnyúló kereskedelem ösztönzését szolgáló legfontosabb uniós jogalkotási eszközök közé tartozik. Mindazonáltal nem szabad szem elől téveszteni, hogy a határokon átnyúló internetes vásárlás elmarad a belföldi online értékesítés növekedéséhez képest, ami arra hívja fel a figyelmet, hogy van még tennivaló.

Összetettséjük és a bennük rejlő komoly kockázatok miatt a *pénzügyi szolgáltatások és az ingatlan* kritikus ágazatnak számít. E területeken számos tisztességtelen gyakorlattól tettek bejelentést, például arról, hogy nem biztosítanak alapvető információkat a reklámozási szakaszban, és félrevezető a termékek leírása. A tagállamok többsége nemzeti szabályokat fogantatott, amelyek a tisztességtelen üzleti gyakorlatokról szóló irányelvben meghatározottakat bővítő és kiegészítő biztosítékokat nyújtanak a fogyasztóknak. A vizsgálat eredményei arra mutatnak rá, hogy egyelőre nem lenne megfelelő megszüntetni azt az irányelvben biztosított lehetőséget, hogy a tagállamok ezekben az ágazatokban az irányelv szerinti harmonizációnál szigorúbb követelményeket állapítsanak meg¹².

2.3. Az irányelv megfelelő és hatékony végrehajtása

Összességében véve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv által biztosított jogi keret alkalmasnak bizonyul a reklámozási-értékesítési technikák – például az árakat összehasonlító és közös helyfoglalási felületet biztosító internetes oldalak – fejlődésével párhuzamosan létrejövő vagy a közösségi oldalakon egyre nagyobb teret kapó reklámmal kapcsolatban kialakuló új online gyakorlatok tisztességes voltának értékelésére.

A tagállamok és az érdekelt felek a jelek szerint összességében megfelelőnek és hatékonynak tartják az irányelv tagállami szintű érvényesítését, ám jelzik, hogy a forráshiány, a belső eljárások összetettsége és hossza, valamint a visszatartó erejű szankciók hiánya alááshatja az irányelv megfelelő alkalmazását.

¹⁰ Lásd a „Bringing e-commerce benefits to consumers [A fogyasztóknak az elektronikus kereskedelem előnyeiből való részesítése]” című bizottsági szolgálati munkadokumentumot, amely a következő dokumentumot kíséri: A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának, *Egységes keret az elektronikus kereskedelem és az online szolgáltatások digitális egységes piacába vetett bizalom megerősítésére*, COM (2011) 0942 final, 2012. január 11. – http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm.

¹¹ Lásd *A határon átnyúló kereskedelemhez és a fogyasztóvédelemhez való fogyasztói viszonyulások* című 332. sz. Eurobarométer Gyorsjelentést, 2012. május 8. o. http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_332_en.pdf. A fogyasztók növekvő aránya, 50 % hajlandó más uniós nyelvet használva vásárolni termékeket vagy szolgáltatásokat (2006-hoz képest 17 százalékpontos növekedés). Az idegennyelv használatával való vásárlást teljesen elutasítók aránya a 2008-as 42 %ról 2011-re 30 %-ra csökkent. Szintén jelentősen – a 2006-os 24 %-ról 2011-re 39 %-ra – növekedett azoknak az európaiaknak az aránya, akik úgy nyilatkoztak, hogy tisztában vannak azzal, hol kaphatnak tájékoztatást és tanácsot a más országokban való vásárlásról.

¹² Lásd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 3. cikkének (9) bekezdését, valamint Civic Consulting által az Európai Bizottság Jogértvényesülési Főigazgatósága megbízásából 2012-ben végzett felmérést: *Study on the application of the Unfair Commercial Practices Directive to financial services and immovable property* (Felmérés a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv alkalmazásáról a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlan ágazatában). Elérhető: <http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/document>.

A határokon átnyúló tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok esetében komoly kihívás a jogalkalmazók számára, hogy gyorsan és hatékonyan reagáljanak. Ez a jogszabályok határokon átnyúló érvényesítésére is hatással van, és – mint erre a konzultáció eredménye rámutatott – következményekkel járt a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendeleten alapuló igazgatási együttműködés területén.

A végrehajtással kapcsolatos tapasztalatok megerősítik, hogy a fogyasztói véleményeket közlő eszközökkel és különösen az *árakat összevető webhelyekkel* az egyik legnagyobb gond az, hogy nem tüntetik fel egyértelmű módon a honlapot üzemeltető kereskedő kilétét és/vagy azt, hogy a kiskereskedőknek kell-e fizetniük azért, hogy termékeiket és szolgáltatásaikat bemutassák (azaz azt, hogy szponzorált webhelyről van-e szó).

Az érdekelt felektől kapott visszajelzések arra utalnak, hogy a kereskedelmi ajánlatokban – különösen az *utazás és szállítás ágazatában* – gyakran nem teljesítik az arra vonatkozó egyértelmű és hiánytalan tájékoztatás kötelezettségét.

Mindkét esetre érvényes, hogy az érdekelt felek nem jogalkotási intézkedésekre, hanem a szigorúbb és következetesebb végrehajtási lépésekre szólnak fel.

3. A TOVÁBBI FELLÉPÉSEK FŐ PRIORITÁSAI

Az európai fogyasztóügyi stratégiában és az egységes piac megfelelőbb működéséről szóló bizottsági közleményben¹³ felvázoltakkal összhangban a hatályos szabályok jobb végrehajtásának és érvényesítésének biztosítása gyors előnyökkel járhat a növekedés és a munkahelyteremtés terén.

Ezzel kapcsolatban az irányelv döntő szerepet játszhat, és a Bizottság az egységes piac növekedési potenciáljának felszabadításához a következő fő prioritási területeket határozta meg: kiskereskedelem (ezen belül az elektronikus kereskedelem), az utazás és szállítás ágazata, a pénzügyi szolgáltatások, a digitális gazdaság, valamint az energia és a fenntarthatóság¹⁴.

Annak érdekében, hogy az irányelv a fogyasztóvédelem magas szintjét biztosítsa, és megvalósítsa a belső piacot érintő előnyöket, **intenzívebb nemzeti szintű érvényesítésre, a határokon átnyúló érvényesítésben pedig megerősített együttműködésre** van szükség. Ez a különböző tagállamokban egyidejűleg jelentkező tisztességtelen gyakorlatok esetében különösen érvényes. Ilyen esetekben az Unió-szerte hatást kiváltó gyakorlatokkal való küzdelemhez alapvetően fontos a Bizottság, a nemzeti hatóságok, a fogyasztóvédelmi szervezetek és a vállalkozások hatékony együttműködése¹⁵.

A határokon átnyúló és nemzeti szintű érvényesítés megerősítésének igénye megköveteli, hogy a Bizottság **erőteljesebb szerepet** vállaljon, a tagállamokkal közösen lépve fel és támogatva őket az irányelv Unió-szerte való alkalmazásában. E tekintetben a Bizottság mérlegelni fogja, hogy a Szerződésekkel összhangban miképpen játszhat aktívabb szerepet az irányelv következetes alkalmazásának ösztönzésében, különösen határokon átnyúló dimenzióval rendelkező – pl. internetes környezetben megjelenő – tisztességtelen gyakorlatok, és azok tekintetében, amelyek azonos kérdéseket vetnek fel a jogalkalmazók

¹³ Lásd az Európai Bizottság közleményét: *Az egységes piac jobb irányítása*, COM(2012) 259/2. http://ec.europa.eu/internal_market/strategy/docs/governance/20120608-communication-2012-259-2_en.pdf.

¹⁴ Lásd az európai fogyasztóügyi stratégiát.

¹⁵ Lásd az irányelv alkalmazásáról szóló kísérő jelentés 3.3.3. szakaszát, például az olasz versenyhatóság (AGCM) 23193. számú, 2011. december 27-i *PS7256 – Comet-Apple Prodotti in Garanzia, Provvedimento* ügyben hozott határozatával kapcsolatban.

számára. Az irányelv alkalmazása terén a gyakorlatok közelítésének ösztönzése kulcsfontosságú abban, hogy egyenlő versenyfeltételeket biztosítsunk a kereskedők számára, különösen akkor, ha több országot érint a tevékenységük, és végső soron abban, hogy magas szintű fogyasztóvédelmet biztosítsunk Európában.

3.1. A nemzeti jogszabályok irányelvvel való teljes összhangjának biztosítása

A Bizottság a Szerződések őreként továbbra is szigorúan ellenőrzi az irányelv helyes átültetését és alkalmazását valamennyi tagállamban. Megfelelőség-ellenőrzéseket valamint mélyreható vizsgálatokat végez annak érdekében, hogy feltárja, hogyan működnek a szabályok a gyakorlatban, és hogy szükség esetén korrekciós intézkedéseket határozzon meg. A mostani elemzés azt jelzi, hogy számos tagállamban továbbra is eltérések vannak a nemzeti jogszabályok és az irányelv között. A bizottsági szolgálatok ezért felvették a kapcsolatot az érintett tagállamokkal. A Bizottság az EUMSZ 258. cikke értelmében megteszi a szükséges lépéseket minden olyan esetben, amikor egy tagállam nem teljesíti átültetési és végrehajtási kötelezettségeit.

3.2. Az irányelv egységes és megfelelő tagállami alkalmazásának biztosítása

Annak biztosítása érdekében, hogy az irányelvet megfelelően és következetesen alkalmazzák, a Bizottság

- a nemzeti jogalkalmazóktól és egyéb érdekelt felektől kapott információk, az új gyakorlatok megjelenése (az online gyakorlatokat is ideértve), valamint az uniós és nemzeti ítélkezési gyakorlat fejleményei tükrében továbbfejleszti az **iránymutatásról** szóló dokumentumot¹⁶.
- fejleszteni, bővíteni és frissíteni fogja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv **adatbázisát**¹⁷.

3.3. A tagállamok közötti adminisztratív és végrehajtási együttműködés fejlesztése

Figyelembe véve a tagállamoktól és érdekeltektől származó visszajelzéseket és a rendelkezésre álló adatokat, a Bizottság meghatározta azokat a főbb ágazatokat, ahol a fogyasztókat érintő hátrányokat és kihasználatlan lehetőségeket állapítottak meg, és ahol a legnagyobb az egységes piac növekedési potenciálja.

E területeken a Bizottság a végrehajtás megerősítésére irányuló speciális kezdeményezéseket indít, az európai fogyasztóügyi stratégiában meghatározott célkitűzésekkel összhangban.

¹⁶ A Bizottság többek között a környezetbarát jellegre vonatkozó megtévesztő állításokról szóló iránymutatás továbbfejlesztését tervezi, egy 2013 folyamán végzendő külön felmérés eredményeire, valamint a fenntartható fogyasztásról, termelésről és iparpolitikáról szóló cselekvési tervre vonatkozóan jelenleg folyó munkára alapozva.

¹⁷ Lásd: <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/> Ez az adatbázis a fogyasztóvédelmi politika területén közösségi cselekvési program (2007–2013) létrehozásáról szóló, 2006. december 18-i 1926/2006/EK európai parlamenti és tanácsi határozatán alapul.

A Bizottság az alábbi intézkedéseket hozza majd meg:

- a nemzeti jogalkalmazók rendszeres tematikus **műhelytalálkozóinak** kialakítása, valamint **képzés** szervezése a jogalkalmazók és a bírói kar számára
- a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat hatékonyságának megerősítése és az összehangolt végrehajtási akciók további szorgalmazása
- segítségnyújtás a tagállamok számára **az irányelv hatékony alkalmazásának** biztosításához **az iránymutatásról szóló dokumentum** továbbfejlesztésével és a bevált módszerek tagállamokkal való megosztásával
- kifejezetten a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv alkalmazására vonatkozó **végrehajtási mutatók** kialakítása a tagállamokkal együttműködésben, hogy feltárhatóak legyenek a további vizsgálati és/vagy korrekciós intézkedéseket igénylő hiányosságok és kudarcok.

Ezek az intézkedések a következő fő ágazatokra/területekre fognak összpontosítani:

- Utazás és szállítás
- A digitális/online piacok
- Környezetbarát jellegre vonatkozó állítások
- Pénzügyi szolgáltatások
- Ingatlan

*A felsorolt ágazatokban külön figyelmet szentelnek azoknak a gyakorlatoknak, amelyek a **kiszolgáltatót fogyasztókat** – különösen az időseket és a kiskorúakat – célozzák meg.*

3.4. A piaci fejlemények nyomon követése és a figyelemfelhívás

A Bizottság szorosan nyomon követi a piaci fejleményeket annak biztosítása érdekében, hogy a szabályozási keret továbbra is magas szintű védelmet nyújtson a fogyasztók számára hazai és más tagországokat érintő vásárlásaikhoz.

Külön figyelmet kap, hogy mennyiben képes a jogi keret lépést tartani a marketing- és értékesítési technikák, termékek és szolgáltatások internetes közegben tapasztalható gyors fejlődésével.

A megerősített végrehajtás mellett a figyelemfelhívó kezdeményezések fontos szerepet játszanak abban, hogy a fogyasztók képesek legyenek megfelelően érvényesíteni jogaikat. 2013-ban, a polgárok európai évének részeként *az egész Unióra kiterjedő kampány* indul a fogyasztói jogokra – ezen belül a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben biztosítottakra – vonatkozó ismeretek bővítése érdekében, szoros együttműködésben valamennyi érdekelt féllel, ideértve a vállalkozásokat és fogyasztóvédelmi szervezeteket is.

4. KÖVETKEZTETÉSEK

A tisztességtelen piaci gyakorlatokról szóló irányelv értékes eszköznek bizonyul a fogyasztói jólét erősítésében. Egyszerűsítette a szabályozási környezetet, és segített felszámolni a határokon átnyúló kereskedelmet gátló akadályokat. A tapasztalatok szerint hasznosnak és rugalmasnak bizonyult ez az elveken alapuló, horizontális jogszabály. Az egyszerűsített szabályozási környezet megkönnyíti a vállalkozások számára, hogy más országokra is kiterjedjen a tevékenységük, miközben lehetővé teszi a fogyasztók és a vállalkozások számára, hogy egyre inkább hasznosítani tudják a belső piac kiaknázatlan lehetőségeit.

A Bizottság úgy ítéli meg, hogy jelenleg nem lenne célszerű módosítani az irányelvet, nem utolsósorban amiatt, hogy a jogszabály átfogó jellegéhez képest a tagállamok végrehajtási gyakorlata még nem elég hosszú időt ölel fel. A Bizottság figyelmének előterébe most az irányelv végrehajtásának koherenciáját helyezi, konkrét lépéseket téve azért, hogy a fogyasztói bizalom és a növekedés elősegítése érdekében fejlessze a kulcsfontosságú területekre irányuló végrehajtási munkát.