



Brüsszel, 2018.4.11.
COM(2018) 183 final

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

Új megállapodás a fogyasztói érdekekért

1. BEVEZETÉS

1.1. Tisztességes egységes piac kialakítása a fogyasztók és a vállalkozások számára

1987 óta az Unió rendelkezik a világon a legszigorúbb fogyasztóvédelmi szabályokkal, mára pedig a fogyasztói jogok átfogó készlete áll rendelkezésre. A fogyasztói kiadások alkotják az EU

GDP-jének 56%-át¹. Az egészséges fogyasztói környezet alapvető fontosságú a gazdasági növekedés szempontjából².

Az Unió által a fogyasztóknak biztosított jogok – például a biztonságos termékekhez való jog, az online vásárolt termékek 14 napon belüli visszaküldésének joga és a garanciális időszak alatt a termék kijavítására vagy kicserélésére vonatkozó jog – mind a polgárok, mind a vállalkozások számára kiszámíthatóságot és megbízhatóságot nyújtanak. Az itt felsoroltak csak egy részét képezik az emberek mindennapi életének javítását szolgáló konkrét jogoknak.

Az európai fogyasztóvédelmi politika az utasok jogaira, a fogyasztók jogaira, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra és a tisztességtelen szerződési feltételekre vonatkozó főbb jogszabályok segítségével valós hasznokat hozott. Ez az uniós polgárok és vállalkozások számára is magas szintű védelmet és biztonságot teremtett, de a piac gyorsan változik.

E sikerek folytatásaként és az új és fejlődő piac kihívásainak kezelése érdekében Juncker elnök úgy szervezte újra a Bizottságot, hogy nagyobb hangsúly helyeződjön a fogyasztóvédelmi politikára³. Megbízatásának 2014-es kezdete óta a jelenlegi Bizottság a Juncker elnök politikai iránymutatásában kijelölt tíz prioritási terület kezeléséhez szükséges javaslatok több mint 80%-át dolgozta ki⁴. A fogyasztók érdekei több bizottsági kezdeményezésnek is középpontjában álltak, például a digitális egységes piaci stratégiának is, amely alapján jogszabályok születtek a mobiltelefonos és adatátviteli barangolási díjak 2017. június 15-től történő eltörléséről⁵, az indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozás 2018. december 3-tól történő betiltásáról, hogy a fogyasztók hozzáférhessenek egy másik tagállamban működtetett weboldalhoz, és termékeket vagy szolgáltatásokat vásárolhassanak onnan⁶, illetve az online tartalomszolgáltatások határokon átnyúló hordozhatóságának 2018. április 1-jétől történő biztosításáról⁷. Az energiaunió és az éghajlat-politika részeként megállapodás született az energiapiacra a fogyasztói jogok megerősítésére vonatkozó bizottsági javaslatról⁸ és a gépjárművek tekintetében egy új kibocsátási és tüzelőanyag-

¹ Eurostat, GDP és fő alkotóelemei (kibocsátás, kiadás és bevétel) [nama_10_gdp], P31_S14_S15. A háztartások és a háztartásokat segítő nonprofit intézmények végső fogyasztási kiadásai.

² A Bizottság fogyasztói eredménytáblájából származó adatok szerint állandó pozitív kapcsolat áll fenn a fogyasztói körülmények és a különböző tagállamok gazdasági helyzete között.

³ Sajtóközlemény, http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_hu.htm

⁴ A Bizottság 2018. évi munkaprogramja, https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2018_hu.pdf; https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_hu.

⁵ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-travellers-european-union>.

⁶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-negotiators-agreed-end-unjustified-geoblocking>.

⁷ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/cross-border-portability-online-content-services>.

⁸ Például az „Új irányvonal az energiafogyasztók számára” című közlemény, COM(2015) 339 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/hu/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>; az új energia-irányelvre vonatkozó javaslat, COM(2016) 864 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=COM:2016:0864:FIN>.

fogyasztási vizsgálatról⁹. Ezenfelül 2018. július 1-jén alkalmazandóvá válnak a szervezett utazási formákra vonatkozó modernizált szabályok¹⁰.

Emellett egyeztetések folynak az Európai Parlament, a Tanács és a Bizottság között a digitális szerződésekre vonatkozó javaslatokkal kapcsolatban, amelyek a digitális egységes piaci stratégiának a digitálistartalom-szolgáltatásra¹¹ és az áruk értékesítésére¹² vonatkozó fogyasztói szerződési szabályozás modernizálását célzó egyik központi elemét képezik. Tekintettel e javaslatoknak a fogyasztók részére a digitális tartalmak elérése során egyértelmű és hatékony jogok biztosításában, illetve a fogyasztók és a vállalkozások számára Európa-szerte egységes és hatékony szabályok biztosításában betöltött fontosságára a Bizottság felkéri az Európai Parlamentet és a Tanácsot, hogy biztosítsák ezeknek a három intézmény elnökei által elfogadott, a jogalkotási prioritásokról szóló együttes nyilatkozatban kiemelt javaslatok gyors elfogadását.

A fogyasztóvédelem magas szintjéhez más bizottsági javaslatok is hozzá fognak járulni. Különösen az egyenlő bánásmódról szóló irányelvre vonatkozó 2008. évi javaslat – amelynek célja többek között a termékekhez és szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés biztosítása vallásra vagy meggyőződésre, fogyatékosagra, életkorra vagy szexuális irányultságra való tekintet nélkül – fejthet ki jelentős hatást¹³. Emellett a Bizottság által 2015-ben javasolt európai akadálymentesítési intézkedéscsomag a fogyatékosággal élő fogyasztók számára a termékek és szolgáltatások széles körét teszi majd elérhetőbbé¹⁴. A Bizottság felkéri az Európai Parlamentet és a Tanácsot, hogy sürgősen egyezzenek meg e fontos javaslatról, és annak elfogadását követően javaslatot kíván előterjeszteni, hogy a javasolt képviseleti eljárásokról szóló irányelv¹⁵ hatályát kiterjessze az akadálymentesítési intézkedéscsomagra is.

A Bizottság munkájának eredményeként Unió-szerte javultak a fogyasztói körülmények¹⁶, és a vállalkozások egyes területeken (pl. az online játékok esetében az alkalmazáson belüli vásárlások, az autóbérlés, illetve a közösségi média platformjain megjelenő jogellenes tartalmak¹⁷) profitáltak az egyablakos ügyintézés keretében megvalósuló végrehajtási tevékenységekből.

⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_hu;

https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq_wltp_correlation_en.pdf.

¹⁰ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_hu.

¹¹ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634>.

¹² <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=COM%3A2017%3A637%3AFIN>.

¹³ A személyek közötti, vallásra vagy meggyőződésre, fogyatékosagra, életkorra vagy szexuális irányultságra való tekintet nélküli egyenlő bánásmód elvének alkalmazásáról szóló tanácsi irányelvre vonatkozó javaslat, COM(2008) 426 végleges, 2008.7.2. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/hu/TXT/?uri=CELEX%3A52008PC0426>.

¹⁴ A termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférés követelményeire vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvre vonatkozó javaslat, COM(2015) 615 final, 2015.12.2., 2015/0278(COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>.

¹⁵ Lásd a lenti 1.2. pont végét.

¹⁶ http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250.

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_hu; http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-761_hu.htm.

Ennek ellenére továbbra is fennállnak fogyasztóvédelmi politikai kihívások. Az utóbbi időben a fogyasztókat Unió-szerte érintő nagymérvű visszaélészerű magatartások előfordulása csökkentette a fogyasztók egységes piacba vetett bizalmát. E nagymérvű események közé tartozik a dízelbotrány (amelyben a gépjárműgyártók olyan technológiát építettek a gépjárművekbe, amelyekkel kijátszották a kibocsátási teszteket) és a bankok jelzálogszerződésekben széleskörűen alkalmazott tisztességtelen szerződési feltételei¹⁸. Ezen események arról is vitát váltottak ki, hogy az Unió rendelkezik-e az e problémák megoldásához, mégpedig a fogyasztóvédelmi szabályok hatékony végrehajtásához és a kárt szenvedett fogyasztók számára jogorvoslat nyújtásához szükséges, kellő mértékben szigorú mechanizmusokkal. Ezen túlmenően aggodalomra okot adva több tagállamban is felmerült az egységes piac különböző részein az azonos termékek eltérő összetételére vagy jellemzőire vonatkozó probléma.

Egyes fogyasztóvédelmi szabályok modernizálásának és a megfelelés szintje megerősítésének szükségességét a fogyasztóvédelmi szabályok Bizottság által 2017-ben véglegesített széleskörű értékelése (REFIT „célravezetőségi vizsgálat”¹⁹, a fogyasztók jogairól szóló irányelv értékelése²⁰) is igazolta. Az értékelés szerint az uniós fogyasztóvédelmi szabályok elősegítették az egységes piac működését, és biztosították a fogyasztóvédelem magas szintjét. E szabályok általánosságban megfelelnek a célnak, de azokat jobban kell alkalmazni és érvényesíteni. Az értékelés emellett azonosította azokat a területeket is, amelyekben az uniós fogyasztóvédelmi jogot frissíteni és javítani kell.

A 2018 januárjában elfogadott kollektív jogorvoslatokról szóló bizottsági ajánlásra vonatkozó jelentés²¹ szintén alátámasztja a 2017. évi értékelés megállapításait. A jelentés szerint a jelenlegi egyéni jogorvoslati mechanizmusok nem elégségesek a „tömeges károkozással járó helyzetekben”, amelyek jelentős számú fogyasztót érintenek az EU-ban.

E megállapításokat nem lehet figyelmen kívül hagyni. Az Uniónak választ kell találnia a fogyasztóvédelmi politika új kihívásaira, biztosítva mindeközben a tisztességes egységes piacot mind a fogyasztók, mind a vállalkozások számára.

1.2 Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” megvalósítása

¹⁸ E területen a 2016. március 21. után kötött jelzálogszerződésekre a lakóingatlanokhoz kapcsolódó fogyasztói hitelmegállapodásokról, valamint a 2008/48/EK és a 2013/36/EU irányelv és az 1093/2010/EU rendelet módosításáról szóló, 2014. február 4-i 2014/17/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvet kell alkalmazni. E szabályozás többek között megköveteli a hitelezőktől, hogy a fogyasztóknak egyértelmű és részletes információt nyújtsanak a hitel feltételeiről, és biztosítja a fogyasztóknak a jogot, hogy a szerződésben meghatározott időpontot megelőzően is visszafizethessék a hitelt. További információkért lásd: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_hu.

¹⁹ Bizottsági szolgálati munkadokumentum – Az uniós fogyasztói és marketing jogra vonatkozó célravezetőségi vizsgálatról szóló jelentés, SWD(2017)209, 2017.5.23., mely vizsgálat a Bizottság Célravezető és hatáskör szabályozás programja (REFIT) keretében került lefolytatásra.

²⁰ A Bizottság jelentése az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv alkalmazásáról, COM(2017)259, 2017.5.23.; a fogyasztók jogairól szóló irányelv értékelésére vonatkozó bizottsági szolgálati munkadokumentum, SWD(2017)169, 2017.5.23.

²¹ A kollektív jogorvoslatokról szóló 2013. évi ajánlás végrehajtásáról szóló jelentés, COM(2018)40, 2018.1.25.

Az e közleményben és azzal együtt bemutatott intézkedéscsomag célja e kihívások kezelése, így megvalósítva az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” Juncker-Bizottság által megígért kidolgozását, biztosítva a következő években a tisztességes egységes piacot mind a fogyasztók, mind a vállalkozások számára.

A szabályok eredményesebb végrehajtása, a jogorvoslatok hatékonyabb eszközei és a fogyasztók jogaikra vonatkozó mélyebb ismerete erősíteni fogják a fogyasztókban a bizalmat és biztonságérzetet. Ez a fogyasztói kiadásoknak a fenntartható gazdasági modell fenntartása szempontjából betöltött fontosságára tekintettel fel fogja lendíteni az európai gazdaságot is.

Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” a meglévő fogyasztóvédelmi politikai kereten alapul, és azt fejleszti tovább a jelen változó piacainak és üzleti gyakorlatainak megfelelő modern szabályokra, erősebb állami és magán jogérvényesítési eszközökre és hatékonyabb jogorvoslati lehetőségekre vonatkozó javaslatokkal.

A gyakorlatban az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” célja a következő:

- a hatályos szabályok modernizálása és a jelenlegi fogyasztói vívmányok hiányosságainak megszüntetése;
- a fogyasztók számára hatékonyabb jogorvoslati lehetőségek biztosítása, az eredményes végrehajtás támogatása, valamint a közigazgatási szervek közötti szélesebb körű együttműködés megvalósítása egy tisztességes és biztonságos egységes piacon;
- az Unión kívüli partnerországokkal való együttműködés fokozása;
- az egységes piacon a fogyasztókkal való egyenlő bánásmód biztosítása és annak garantálása, hogy az illetékes nemzeti hatóságok képesek a fogyasztási cikkek „kettős minőségével” kapcsolatos problémák kezelésére;
- a kommunikáció és a kapacitásépítés javítása annak érdekében, hogy a fogyasztók jobban tisztában legyenek jogaikkal, és a kereskedők – különösen a kis- és középvállalkozások – segítséget kapjanak a kötelezettségeiknek való könnyebb megfeleléshez;
- a fogyasztóvédelmi politika jövőbeli kihívásainak vizsgálata egy gyorsan fejlődő gazdasági és technológiai környezetben.

A fenti célok megvalósítása érdekében az e közleményben meghatározottak szerint az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” javaslatot tesz a jogszabályi keret módosítására, nem jogalkotási intézkedésekkel kiegészítve ezt. A jogalkotási csomag az alábbi két eszközből áll:

- az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése érdekében a 93/13/EGK tanácsi irányelv, a 98/6/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv, a 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv, valamint a 2011/83/EU

európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról szóló irányelvre vonatkozó javaslat²²;

- a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmét szolgáló képviseleti eljárásról és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló irányelvre vonatkozó javaslat. E javaslat célja a fogyasztók rendelkezésére álló jogorvoslat elősegítése olyan esetekben, amelyekben ugyanazon jogsértésnek több fogyasztó a sértettje egy úgynevezett tömeges károkozással járó helyzetben²³.

2. A FOGYASZTÓI VÍVMÁNYOK MODERNIZÁLÁSA

A Bizottság által összegyűjtött bizonyítékok azt mutatják, hogy egyes fogyasztóvédelmi szabályokat modernizálni kell annak érdekében, hogy azok megfelelhessenek a jelenlegi kihívásoknak. Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” célja ennek a következő eszközökkel történő megvalósítása:

- **Új eszközök a fogyasztók számára – egyéni jogorvoslatok.** A fogyasztóknak biztosítani kell a jogot az egyéni jogorvoslatokhoz (pl. pénzbeli kártérítés), ha tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok következtében károkat szenvednek. Az uniós jog jelenleg nem rendelkezik az ilyen gyakorlatok által okozott negatív hatások megszüntetéséhez szükséges egyértelmű és elégséges eszközökkel. Például amennyiben egy új, a dízelbotrányhoz hasonló botrány történe, a fogyasztóknak rendelkezésre állnának a megtévesztő reklámmal szembeni jogorvoslati eszközök.
- **Nagyobb átláthatóság a fogyasztók számára az online piactereken.** Ha a fogyasztó meglátogat egy online piacteret²⁴, jelenleg nem minden esetben tudja, hogy kitől (hivatásos kereskedőtől vagy egy másik fogyasztótól) vásárol. Számos fogyasztó gondolja azt, hogy az online piactértől vásárol, és így ezzel a platformmal köt szerződést. A fogyasztó a valóságban a legtöbb esetben egy, az online piactéren feltüntetett harmadik fél beszállítótól vásárol. Ennek eredményeként a fogyasztó helytelenül azt hiheti, hogy hivatásos kereskedővel köt ügyletet (és így megilletik a fogyasztói jogok²⁵). Ez a félreértés akkor okozhat nehézségeket, ha probléma merül fel az online vásárlás során, mivel ilyenkor nem minden esetben egyszerű a hiba felelőségének megtalálása. Ez csökkenti a jogorvoslathoz jutás lehetőségét.

A javasolt új szabályok kötelezővé teszik az online piacterek számára, hogy egyértelműen tájékoztassák a fogyasztókat a szerződést kötő másik fél személyéről (e személy hivatásos kereskedő vagy magánszemély?). A Bizottság emellett pontosítani kívánja, hogy minden online platform köteles egyértelműen megkülönböztetni az egyéb kereskedőktől kapott kifizetéseken alapuló keresési eredményeket a „természetes” keresési eredményektől, és az online piactereknek tájékoztatást kell

²² COM(2018) 185 final.

²³ COM(2018) 184.

²⁴ Az online piactér olyan elektronikus kereskedelemmel foglalkozó weboldal, amelyen a termékekre vagy szolgáltatásokra vonatkozó információkat harmadik felek nyújtják.

²⁵ A hivatásos kereskedőtől vásárló fogyasztót megilletik a fogyasztói jogok, míg a másik magánszemélytől vásárló fogyasztót nem.

nyújtaniuk az ajánlatok sorrendjét meghatározó főbb tényezőkről²⁶. Ez minden online piactéren növelni fogja az átláthatóságot.

- **A fogyasztóvédelem kiterjesztése az „ingyenes szolgáltatásokra”.** A fogyasztóvédelem másik hiányossága az „ingyenes” digitális szolgáltatások területén jelentkezik, amelyekért cserébe a fogyasztók pénz helyett a személyes adataikkal fizetnek. Ezen „ingyenes” szolgáltatások közé tartoznak a felhőalapú tárolás, a közösségi média és az e-mail fiókok. Tekintettel a személyes adatok növekvő gazdasági értékére, e szolgáltatások nem tekinthetők egyszerűen „ingyenesnek”. A fogyasztóknak ezért ugyanazokkal a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra és 14 napos elállási időszak alatti szerződéstől való elállásra vonatkozó jogokkal kell rendelkezniük, függetlenül attól, hogy pénzzel vagy személyes adataikkal fizetnek a szolgáltatásért.
- **A vállalkozásokra nehezedő terhek csökkentése.** A bizonyítékok alapján megállapítható, hogy az uniós fogyasztóvédelmi jog átlagosan alacsony megfelelési költségeket ró a vállalkozásokra. Mindazonáltal néhány területen egyes rendelkezések a technológiai változások miatt elavulttá váltak, vagy felesleges költségekkel terhelik a vállalkozásokat. Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” szerint meg kell szüntetni a vállalkozásokra nehezedő aránytalan terheket, például a fogyasztókkal való kommunikáció terén. A kereskedők számára nagyobb rugalmasságot kell biztosítani a fogyasztókkal folytatott kommunikáció legmegfelelőbb módjának megválasztása terén. Engedélyezni kell az online kommunikáció új formáit, például az e-mail címek helyett a webes űrlapokat és chateket, ha a fogyasztó nyomon követheti a kereskedővel folytatott kommunikációt.

Míg az elállási jog kulcsfontosságú a fogyasztók és az online kereskedelembe vetett bizalom szempontjából, a Bizottság javasolja emellett a kereskedők „távollevők között kötött szerződéstől” és „üzlethelyiségen kívül kötött szerződéstől” való elállási joggal kapcsolatos egyes terheinek megszüntetését is. Azokban az esetekben, amelyekben a fogyasztó a megrendelt terméket nem csak olyan módon próbálta ki, ahogyan azt egy fizikai értékesítési ponton tette volna, hanem használta is, a fogyasztó többé nem jogosult a szerződéstől való elállásra. Ez a szabály csökkenti a kereskedők használt termékek visszaküldésével kapcsolatos terheit.

3. HATÉKONYABB JOGORVOSLAT A FOGYASZTÓK SZÁMÁRA, EREDMÉNYES VÉGREHAJTÁS, VALAMINT A KÖZIGAZGATÁSI SZERVEK KÖZÖTTI SZÉLESEBB KÖRŰ EGYÜTTMŰKÖDÉS MEGVALÓSÍTÁSA EGY TISZTESSÉGES ÉS BIZTONSÁGOS EGYSÉGES PIACON

²⁶ A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló 2005/29/EK irányelv végrehajtására/alkalmazására vonatkozó bizottsági iránymutatás, SWD(2016) 163 final, 2016.5.25, (5.2.6. pont), alapján, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>.

A szabályok csak akkor eredményesek, ha lehetővé teszik a fogyasztók számára, hogy jogsértés esetén könnyedén jogorvoslathoz jussanak, és ha azokat a nemzeti hatóságok végrehajtják. Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” éppen ezért a fogyasztók számára hatékonyabb jogorvoslati lehetőségekre és a meglévő fogyasztóvédelmi szabályok eredményesebb végrehajtására vonatkozó javaslatokat is tartalmaz.

3.1. Hatékonyabb jogorvoslat a fogyasztók számára

Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” a következő rendelkezések segítségével biztosítja a jogorvoslathoz való jobb hozzáférést a fogyasztók számára:

- **A jogsértés megszüntetésére kötelező határozatok maximális kihasználása a „tömeges károkozással járó helyzetekben” a jogorvoslat fogyasztók számára történő biztosítása érdekében.** A tömeges károkozással járó helyzetekben a fogyasztók számára lehetővé kell tenni, hogy jogaikat ne csak egyénileg, hanem kollektív jogorvoslat keretében is érvényesíthessék. Például egy, a dízelbotrányhoz hasonló helyzetben a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat sértettjei számára rendelkezésre álló jogorvoslatokat képvisleti eljárás keretében, kollektíven is lehetne érvényesíteni.

Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” keretében a Bizottság javaslatot tesz a képvisleti eljárások modernizált rendszerére, amely a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló jelenlegi irányelvre²⁷ épül. E rendszer lehetővé teszi a feljogosított nonprofit egységek – például fogyasztói szervezetek vagy független köztestületek – számára, hogy a tömeges károkozással járó helyzetekben megvédjék a kollektív fogyasztói érdekeket. E rendelkezés segíteni fogja az egyéni fogyasztókat jogaik biztosításában. Ez különösen nagy segítség lehet azon fogyasztók számára, akik valamilyen okból nem kívánják az egyéni jogérvényesítést választani. A rendszer beépített biztosítékokat is tartalmazni fog, például az eljárások bizonyos feltételeket teljesítő szervezetek elé terjesztésére vonatkozó lehetőség korlátozását és finanszírozási forrásaik átláthatóságának követelményét. Ezzel a különös, amerikai típusú jogérvényesítéstől eltérő modellel fenntartható az igazságszolgáltatáshoz való jog és a visszaélések megelőzése közötti szükséges egyensúly.

- **A fogyasztók számára rendelkezésre álló eszközök megerősítése – alternatív vitarendezés és a jogviták online rendezése.** Az alternatív vitarendezésnek²⁸ és a jogviták online rendezésének²⁹ köszönhetően a fogyasztóknak egyszerű, gyors és tisztességes eljárások állnak rendelkezésre a hazai és határokon átnyúló, kereskedőkkel folytatott jogvitáik rendezésére, anélkül, hogy bírósághoz fordulnának.

²⁷ Az Európai Parlament és a Tanács 2009/22/EK irányelve (2009. április 23.) a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról, HL L 110., 2009.5.1., 30. o.

²⁸ Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv), HL L 165., 2013.6.18., 63. o.

²⁹ Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv), HL L 165., 2013.6.18., 1. o.

Az alternatív és az online vitarendezésre vonatkozó keret arra ösztönzi a kereskedőket, hogy hatékony ügyfélszolgálati rendszert alakítsanak ki³⁰.

A Bizottság a továbbiakban is folytatja e keret hatékonyabbá tételét a kereskedők közötti terjedés, illetve a releváns szereplők közötti párbeszéd megteremtése útján³¹. Az egyik cél annak biztosítása, hogy a fogyasztók könnyen hozzáférhessenek és alkalmazzák a jogviták rendezésének ilyen módszereit.

3.2. Eredményes végrehajtás, valamint a közigazgatási szervek közötti szélesebb körű együttműködés egy tisztességes és biztonságos egységes piacon

Az eredményes jogérvényesítés a Bizottság jelenlegi megbízatásának egyik legfőbb prioritása. Fontos szerepet játszik a digitális egységes piaci stratégiában is, ideértve a fogyasztóvédelmi szabályok végrehajtásának felülvizsgálatát is, hogy azok megfeleljenek a digitális korszaknak: a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet³² felülvizsgálata.

A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet alapozza meg a nemzeti végrehajtó hatóságok hálózatát, amely azt hivatott biztosítani, hogy az uniós fogyasztóvédelmi jogot minden tagállamban egységesen hajtsák végre. A felülvizsgált szabályokat a tagállamoknak 2020. január 20-tól kell alkalmazniuk³³. A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló új rendelet hatálybalépését követően a nemzeti hatóságok meghatározott minimumhatáskörökkel fognak rendelkezni, elérhető lesz a fogyasztóvédelmi jog kiterjedt és uniós szintű megsértésének kezelésére irányuló új eljárás és egy hatékonyabb felügyeleti rendszer. A Bizottság fontosabb koordinációs szereppel bír majd, és uniós szintű jogsértések esetén képes lesz összehangolt jogérvényesítési vizsgálatok megindítására³⁴.

³⁰ 2017. november 11-én Berlinben a Bizottság a „TRAVEL-NET” beindítására vonatkozó eseményt bonyolított le, amely kezdeményezés 11 tagállamból származó, a személyszállítási és utazási szektor fogyasztói ügyeivel foglalkozó 15 alternatív vitarendezési fórum hálózata. Az eseményen részt vevők között a fontosabb utazási vállalkozások képviselői is jelen voltak. 2017. december 13-án a Bizottság kerekasztal-beszélgetést tartott a ruházati és cipőágazat vezetőivel. 2017. decemberében a Bizottság emellett a fogyasztókat célzó alternatív/online vitarendezési kommunikációs kampányt is megindított.

³¹ 2018. első szemeszterében a Bizottság alternatív/online vitarendezési kommunikációs kampányt indít, amelynek célja a kereskedők alternatív vitarendezési eljárásokban és online vitarendezési platformokon való részvételének növelése. 2018. június 11-én és 12-én a Bizottság megrendezi a 2018. évi alternatív vitarendezési találkozót. Az eseményen minden uniós tanúsítással rendelkező alternatív vitarendezési fórum, alternatív vitarendezési illetékes hatóság, online vitarendezési kapcsolattartó pont, Európai Fogyasztói Központ, fogyasztói szervezet, vállalkozói szövetség, főbb kiskereskedő és más alternatív/online vitarendezési érdekelt fél részt vesz.

³² https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation_hu.

³³ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/2394 rendelete (2017. december 12.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről, HL L 345., 2017.12.27., 1. o.

³⁴ A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló új rendelet emellett meghatározza a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet hatálya alá tartozó ágazatspecifikus jogszabályokért felelős különböző nemzeti végrehajtó hatóságok közötti együttműködés keretszabályait is. A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet hatálya alá nem tartozó ágazatspecifikus jogszabályok – különösen a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló rendelet – tekintetében a Bizottság műhelytalálkozókon és esetlegesen jövőbeli összehangolt jogérvényesítési intézkedéseken keresztül elősegíti a megfelelő nemzeti végrehajtó hatóságok közötti együttműködést.

A Bizottság a következő lépéseket teszi a végrehajtás és a közigazgatási szervek közötti együttműködés megerősítése érdekében:

a) Hatékonyabb szankciók, különösen a kiterjedt jogsértések esetében

Jelenleg ha egy vállalkozás megszegi a fogyasztóvédelmi szabályokat, a nemzeti jog által ilyen esetekre meghatározott szankciók az Unió területén igen eltérőek és általában alacsony mértékűek. Ennek eredményeként kevésbé alkalmasak arra, hogy elrettentsék a tisztességtelen kereskedőket a fogyasztók kijátszásától.

Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” keretében a Bizottság azt javasolja, hogy az Unió területén a nemzeti végrehajtó hatóságok egységes kritériumokat használjanak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelv³⁵, a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv³⁶, a fogyasztók jogairól szóló irányelv³⁷ és az árak feltüntetetéséről szóló irányelv³⁸ megsértése miatt alkalmazott pénzügyi szankciók kiszabása során. Azokban az esetekben, amelyekben a kereskedő több tagállamban párhuzamosan valósítja meg ezen irányelvek megsértését (úgynevezett „kiterjedt jogsértések”³⁹), a hatóságok jogosultak a kereskedő árbevételének legalább 4%-át elérő pénzbírság kiszabására. E visszatartó erejű büntetések hozzájárulnak a jogsértések megelőzéséhez és visszaállítják a piac tisztességét.

b) Segítséget nyújtani a tagállamoknak a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló új rendeletre való felkészülésben

A Bizottság 2018-ban és 2019-ben a nemzeti hatóságoknak nyújtott segítséggel és a nemzeti jogrendszerek átalakításának nyomán követésével támogatja a tagállamokat. A Bizottság különösen az alábbi feladatokat látja el:

- Együttműködik a tagállami szakértőkkel a végrehajtási problémák megvitatása és szükség esetén iránymutatás nyújtása érdekében. A Bizottság már összeállította a tagállamok szükségleteinek listáját, amit munkaértekezletek és a tagállamokban tett szakmai látogatások követnek majd.
- Kidolgozza a hatóságok és külső érdekelt felek számára a hatékony együttműködéshez, az információcseréhez és jelzésekhez szükséges új IT-eszközöket. Ezen új IT-eszköz lehetővé teszi majd a nemzeti hatóságok számára, hogy

³⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2004/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról, HL L 149., 2005.6.11., 22. o.

³⁶ A Tanács 93/13/EGK irányelve (1993. április 5.) a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről, HL L 95., 1993.4.21., 29. o.

³⁷ Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 199/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről, HL L 304., 2011.11.22., 64. o.

³⁸ Az Európai Parlament és a Tanács 98/6/EK irányelve (1998. február 16.) a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről, HL L 80., 1998.3.18., 27. o.

³⁹ A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet a „kiterjedt jogsértést” olyan jogsértésként határozza meg, amely legalább három tagállam fogyasztóit érinti; az „uniós dimenzióval rendelkező kiterjedt jogsértés” pedig azokat a gyakorlatokat jelenti, amelyek a tagállamok legalább kétharmadában sértik az Unió népességének legalább kétharmadát kitevő fogyasztókat.

együttműködjenek a határokon átnyúló kereskedelem területén a fogyasztói vívmányokat sértő üzleti gyakorlatok felderítése, kivizsgálása és megszüntetése során. Az IT-eszköz segítségével lehetségessé válik a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatnak fogyasztói és kereskedelmi szervezetektől érkező jelzések küldése.

- Ezzel a fogyasztóvédelmi jogokat érintő, uniós dimenzióval rendelkező kiterjedt jogsértések azonosítására és megfelelő kezelésére vonatkozó piaci információkat lehet összegyűjteni. Hosszú távon a Bizottság kidolgozza a fogyasztókat és a tisztességes versenyt károsító uniós szintű kiskereskedelmi piaci gyakorlatok nyomon követésének javítására vonatkozó módszereket. Ezek közé tartozhat az online bizonyítékok összegyűjtésének elősegítése és a nemzeti hatóságoknak a káros gyakorlatok felismerésében, azonosításában, bizonyítékok cseréjében és a jogorvoslatra irányuló összehangolt intézkedésekben nyújtott segítség.

c) Kapacitásépítés

A Bizottság továbbra is részt vesz a nemzeti hatóságok kapacitásépítési tevékenységeiben. Ez elsősorban a fogyasztói piacok növekvő „digitalizálására” összpontosít. A kapacitásépítés a következő főbb tevékenységekből áll majd össze:

- Az „e-végrehajtási akadémia” finanszírozása és munkájának összehangolása. E projekt 1,75 millió EUR-t vesz igénybe a nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok és a fogyasztási cikkek biztonságaért felelős nemzeti hatóságok kapacitásépítése céljából.
- A tagállamoknak az uniós jog lehetséges megsértésére vonatkozó megbízható bizonyítékok összegyűjtésében történő segítségnyújtás. Ez elősegíti a tagállamokat, hogy gyorsabban azonosítsák azokat a kiterjedt problémákat, amelyekkel a fogyasztóknak szemben kell nézniük az Unió területén.

d) Összehangolt jogérvényesítés

A Bizottság a továbbiakban is együtt dolgozik a nemzeti fogyasztóvédelmi együttműködési hatóságokkal a stratégiai és célzott végrehajtáson a digitális tartalmak egységes piacán a tisztességes gyakorlatok elősegítése érdekében⁴⁰. Ez megvalósulhat a weboldalak összehangolt szűrésével („online ellenőrzési akciók”)⁴¹ vagy az Unió területén a fogyasztók nagy számát érintő problémák megoldására irányuló intézkedések összehangolásával⁴². A Bizottság 2014 óta szerzett, a végrehajtásra vonatkozó tapasztalatai szerint lehetséges a fogyasztóknak és a vállalkozásoknak is előnyös megoldások kialakítása (például az egyablakos ügyintézési pontok az uniós jogszabályok uniós szintű megsértése esetére).

⁴⁰ Lásd A digitális egységes piaci stratégia végrehajtásának féléves értékelése – *Összekapcsolt digitális egységes piac mindenki számára* című bizottsági közleményt, COM(2017) 228 final, 2017.5.10., 5–6.o.

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_hu.

⁴² https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_hu.

A tisztességtelen gyakorlatok (pl. a környezetbarát jellegre vonatkozó megtévesztő és megalapozatlan állítások), valamint a jogellenes online tartalmak kezelése továbbra is fontos központi kérdés marad⁴³.

3.3. A nem élelmiszer jellegű termékek biztonságára vonatkozó jogszabályok végrehajtása

A Bizottság emellett segítséget nyújt a tagállamoknak a termékbiztonságra vonatkozó szorosabb együttműködés területén⁴⁴. Alapvető fontosságú annak biztosítása, hogy a fogyasztók egészségét és biztonságát meg lehessen védeni a veszélyes termékekkel szemben, függetlenül attól, hogy azokat online vagy offline vásárolják. Ez az alábbi eszközök révén valósul meg:

a) A riasztási rendszer modernizálása

Az európai riasztási rendszert a Bizottság működteti. A riasztási rendszer biztosítja, hogy a tagállamok és a Bizottság a lehető legrövidebb időn belül értesüljenek az Európa bármely részén kereskedelmi forgalomból kivont és/vagy a fogyasztóktól visszahívott, nem élelmiszer jellegű veszélyes termékekről.

A piacfelügyeleti hatóságok hatékonyságának növelése érdekében a Bizottság többek között felülvizsgálja a riasztási rendszert, hogy maximalizálja annak fogyasztóknak nyújtott előnyeit.

b) Az összehangolt piacfelügyelet maximális kihasználása

A fogyasztók tekintetében az egységes piac működésének javítása érdekében a Bizottság pénzügyileg támogatta a termékbiztonságra vonatkozó összehangolt piacfelügyeleti tevékenységeket. Ennek eredményeként számos termékágazatban (pl. játékszerek, gyermekgondozási termékek) több mint 25 összehangolt piacfelügyeleti intézkedés valósult meg. A Bizottság a továbbiakban is támogatja az uniós hatóságok ismeretek megosztásának elősegítésére és a piacfelügyeleti hatóságok hálózatának megerősítésére irányuló együttes fellépését, különösen a termékekre vonatkozó uniós harmonizációs jogszabályok érvényesítéséről és betartásáról szóló rendeletre vonatkozó bizottsági javaslat⁴⁵ tükrében. E támogatás elősegíti a veszélyes termékek felderítését és piacról való kivonását az Unió területén.

A fent említett, a termékekre vonatkozó uniós harmonizációs jogszabályok érvényesítéséről és betartásáról szóló rendeletre vonatkozó bizottsági javaslat célja a termékekre vonatkozó piacfelügyelet keretszabályainak megerősítése az egységes piacon belül, illetve a külső határokon, ideértve a nemzetközi partnerekkel folytatott strukturális piacfelügyeleti együttműködést.

⁴³ Közlemény a jogellenes online tartalmak elleni fellépésről – Az online platformok megnövelt felelőssége felé, COM(2017) 555 final, 2017.9.28; a Bizottság ajánlása az illegális online tartalom hatékony kezelésére irányuló intézkedésekről, C(2018)1177, 2018.3.1.

⁴⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2001/95/EK irányelve (2001. december 3.) az általános termékbiztonságról, HL L 11., 2002.1.15., 4. o.

⁴⁵ COM(2017) 795 final, 2017.12.19.

4. Nemzetközi együttműködés

a) *Az Unión kívüli partnerekkel való együttműködés javítására irányuló együttműködési megállapodások*

A fogyasztói jogszabályok végrehajtásáért felelős hatóságok nagyon hasonló (bár nem teljesen megegyező) üzleti gyakorlatokkal és marketing stratégiákkal találkoznak világszerte. E problémák összehangolt kezelése mindenképp a vállalkozások jogszabályoknak való nagyobb mértékű megfeleléséhez vezet.

A Bizottság dolgozik az Unió és a főbb joghatóságok – például az Egyesült Államok, Kanada és a jövőben Kína – közötti, a fogyasztóvédelmi végrehajtási együttműködésre vonatkozó két- vagy többoldalú megállapodások kialakításán.

E nemzetközi együttműködést a módosított fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet által kialakított Unión belüli végrehajtó hatóságok közötti együttműködésre vonatkozó megerősített keretszabályok segítik elő, amelyek a harmadik országokkal megkötendő együttműködési megállapodások alapjául is szolgálhatnak. Az ilyen megállapodások a következőkre vonatkozhatnak: a hatóságok közötti kölcsönös segítségnyújtásra irányuló eszközök; a digitális gazdaságnak megfelelően kialakított, globális csalásokat elkövető weboldalakkal szemben alkalmazható együttműködési eszközök; új egyablakos ügyintézési eljárások a nagymértékű, fogyasztói jogokat érintő, globális szintű vállalkozások által elkövetett jogsértésekkel szemben; illetve hatékonyabb felügyeleti rendszer.

b) *Termékbiztonság: globális kihívás*

A termékek ellátási láncai globálisak és a fogyasztók online könnyedén vásárolhatnak közvetlenül az Unión kívüli országokból. Ez különösen fontossá teszi a nemzetközi együttműködést a fogyasztók biztonságának megőrzése szempontjából az Unió területén. A termékbiztonság területén mind a gyártó országokkal, mind a piacukon hasonló termékekkel rendelkező országokkal szükség van együttműködésre annak érdekében, hogy az uniós tagállamok által végzett piacfelügyelet a lehető legteljesebben érvényesülhessen.

A Bizottság tovább javítja a Kínával való együttműködést⁴⁶, és növeli a gyártók uniós termékbiztonsági előírásokra vonatkozó tudatosságát. A Bizottság emellett támogatja a az online értékesített termékek biztonságának globális védelmét elősegítő kezdeményezéseket.

Végül a Bizottság a jövőbeli két- vagy többoldalú kereskedelmi tárgyalások során továbbra is a elősegíti a hatékony fogyasztóvédelmet. Ezt a kereskedelmi megállapodásokba beépített termékbiztonsági együttműködésekre irányuló szabályokkal fogja elérni. Ezek indokolt esetekben lehetővé teszik a veszélyes termékekre vonatkozó információcserét, ideértve a gyártó országokat is.

⁴⁶ 2017-ben a nem élelmiszer jellegű termékek riasztási rendszerében jelzett veszélyes termékek több mint fele Kínából származott, lásd az éves jelentést, https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rape_x/reports/index_en.htm.

5. A FOGYASZTÓKKAL VALÓ EGYENLŐ BÁNÁSMÓD BIZTOSÍTÁSA AZ EGYSÉGES PIACON: A FOGYASZTÁSI CIKKEK „KETTŐS MINŐSÉGÉVEL” KAPCSOLATOS PROBLÉMA KEZELÉSE

Juncker elnök az Unió helyzetét értékelő 2017. évi beszédében így fogalmazott: *„Nem fogadom el, hogy Európa egyes részein [...] azonos csomagolással és márkajelzéssel alacsonyabb minőségű élelmiszereket árulnak az embereknek. [...] most pedig erősebb hatáskört kell biztosítanunk a nemzeti hatóságok számára ahhoz, hogy mindenhol felszámolják ezeket a jogellenes gyakorlatokat.”*

E probléma kezelése érdekében a Bizottság már eddig is fontos lépéseket tett.

A Bizottság 2017 szeptemberében⁴⁷ fogadta el az **uniós élelmiszer- és fogyasztóvédelmi jognak** a „kettős minőségű” termékekkel kapcsolatos probléma kezelésére történő **alkalmazására vonatkozó iránymutatásait**. Az iránymutatások célja a nemzeti hatóságoknak való segítségnyújtás annak eldöntése során, hogy az adott vállalkozás megszegi-e az uniós jogot, amikor a különböző országokban azonos márkanév alatt értékesít különböző összetételű termékeket.

Az **iparág képviselőivel folytatott párbeszéd során** a Bizottság felszólította a vállalkozásokat, hogy tartózkodjanak a termékekkel kapcsolatos olyan igazolatlan és megtévesztő megkülönböztetésre irányuló gyakorlattól, amely nem felel meg a különös piaci követelményeknek. Egyes gyártók már megkezdték a termékeik összetételének módosítását annak érdekében, hogy biztosíthassák, hogy az Unió területén azonos termékeket értékesítenek, és további változásokra lehet számítani az azok megkülönböztetésre és a fogyasztók tájékoztatására irányuló stratégiák terén is.

A Bizottság **pénzügyi támogatást** ajánlott fel az uniós tagállamok általi végrehajtás és az **élelmiszer-ipari termékek összehasonlító vizsgálatára vonatkozó közös megközelítés** kialakítása érdekében. A Bizottság Közös Kutatóközpontja – 16 tagállam és érdekelt fél támogatásával – alakítja ki az erre vonatkozó módszereket, és 2018 májusában tesztkampányt indít be. A teszt egy, a legtöbb tagállamban forgalmazott termékeket tartalmazó átlagos termékkosárra vonatkozik, és kémiai valamint érzékszervi vizsgálatokból áll. A végső eredmények 2018 végén várhatók. Amennyiben szükséges, a Bizottság a tagállamok hatóságaival együtt fogja kezelni az átlagos termékkosár első tesztelésének eredményei alapján azonosított problémákat.

E folyamatban lévő programmal párhuzamosan a Bizottság arra számít, hogy az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” keretében javasolt számos intézkedés – különösen a jogellenes gyakorlatokra vonatkozó szigorúbb büntetések, a megtévesztett fogyasztók számára elérhető egyéni jogorvoslat és a kollektív jogorvoslati mechanizmusok – megnehezíti és költségesebbé teszi a kereskedők számára a fogyasztók megtévesztését a „kettős minőségű” termékek marketingje során.

⁴⁷ A Bizottság közleménye az uniós élelmiszer- és fogyasztóvédelmi jognak a termékek kettős minőségével kapcsolatos problémákra történő alkalmazásáról – Az élelmiszerek egyedi esete, C(2017)6532, 2017.9.26.

A vállalkozók szabadon hozhatnak forgalomba és értékesíthetnek különböző összetételű vagy jellemzőjű termékeket, amelyeket a helyi fogyasztói preferenciákhoz igazítanak, vagy figyelembe vehetik a kereslet trendjeinek változásait, a logisztikai problémákat és az új technológiákat, feltéve, hogy teljes mértékben megfelelnek az uniós jogszabályoknak (amelyek vonatkozhatnak a termékek biztonságára vagy a címkézésre, illetve lehetnek horizontális vagy ágazati jogszabályok). Az azonos márkájú termékek kivételesen rendelkezhetnek különböző jellemzőkkel. Ezzel szemben az azonos márkájú, jelentősen eltérő összetételű termékek problémát okozhatnak, ha e termékek forgalomba hozatalára olyan módon kerül sor, hogy az esetlegesen megtévesztheti a fogyasztót.

Annak érdekében, hogy egyértelmű legyen, hogy az uniós jog tiltja a termékek indokolatlan és megtévesztő megkülönböztetését az egységes piacon, a Bizottság egyértelműbb szabályokat kíván megalkotni a nemzeti hatóságok számára, hogy biztosítható legyen, hogy azok hatékonyabban tudnak fellépni a tisztességtelen gyakorlatokkal szemben. A Bizottság ezért azt javasolja, hogy kifejezetten kerüljön bele a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelvbe, hogy a termékek olyan módon történő forgalomba hozatala, hogy azok megegyeznek más tagállamokban forgalmazott termékekkel, annak ellenére, hogy e termékek jelentősen különböző összetételűek, vagy jelentősen eltérő jellemzőkkel rendelkeznek, az irányelv 6. cikkének hatálya alá tartozó megtévesztő tevékenységnek minősül.

6. A TUDATOSSÁG NÖVELÉSE ÉS KAPACITÁSÉPÍTÉS

A Bizottság 2017. évi fogyasztóvédelmi szabályokra vonatkozó értékelése („célravezetőségi vizsgálat”) szerint az uniós fogyasztóvédelmi jognak való megfelelés alacsony mértékét a fogyasztók és a kereskedők jogaira és kötelezettségeikre vonatkozó alacsony szintű ismeretei is súlyosbítják, amely tudatosság jelentősen eltérő mértékű az uniós tagállamokban. A fogyasztók által bejelentett problémák 2016-ban 20%-ot értek el, ugyanannyit, mint 2008-ban, vagyis az elmúlt évtizedben alacsony mértékű volt, vagy egyáltalán nem történt fejlődés. Ugyanakkor például az uniós polgároknak csak 41%-a van tisztában azzal, hogy az uniós jog szerint jogosultak a hibás áru ingyenes kijavítására vagy kicserélésére.

2018 során és azt követően a Bizottság az alábbiakban leírt intézkedéseket fogja megtenni a fogyasztóvédelmi jogra vonatkozó tudatosság növelése és az uniós fogyasztóvédelmi jognak való megfelelés új kultúrájának kialakítása érdekében.

6.1. Fogyasztói párbeszéd és kommunikációs kampány

2017 novemberében a Bizottság az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” keretében széles körű párbeszédbe kezdett, amelynek célja az Unióban a fogyasztók jogaival foglalkozó érdekelt felek összefogása annak megvitatása érdekében, hogy hogyan lehetne „újraformálni az uniós fogyasztói jogokat úgy, hogy azok megfeleljenek a 21. század kihívásainak”⁴⁸.

A kezdeményezés keretein belül a Bizottság 2018 során „fogyasztói párbeszédet” szervez a tagállamokban, országonkénti megoszlás szerint. A párbeszéd célja a polgárok felvilágosítása a tekintetben, hogy mit nyújt számukra mint fogyasztók számára az Unió, és

⁴⁸ http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-5047_en.htm.

arra vonatkozó véleményeik meghallgatása, hogy hogyan kezelhetné megfelelőbben az Unió az aggályaikat.

2018-ban a Bizottság emellett átfogó kommunikációs kampányt is indít annak érdekében, hogy növelje az európai tudatosságát az Unióban elérhető, jelenlegi fogyasztói jogaik terén. A kampány központjában különösen – de nem kizárólag – azok a tagállamok állnak majd, amelyekben az állampolgárok fogyasztói jogokra vonatkozó ismeretei a legkisebb mértékűek.

6.2. Képzés, oktatás, kapacitásépítés és egyéb információs eszközök

- 2018 márciusában vált elérhetővé online a *Legyen felkészült fogyasztóvédelmi jogból* című projekt⁴⁹. A program célja a kis- és középvállalkozások (kkv-k) uniós fogyasztóvédelmi jogi képzése annak érdekében, hogy könnyebben megfeleljenek a jogi követelményeknek. A programot egy fogyasztói és vállalkozói szervezetekből létrejött konzorcium hajtja végre. E szervezetek képzik ki a „vezető oktatókat”, akik ezt követően a tagállamokban a „helyi oktatók” képzéséért felelősek. E helyi oktatók pedig a kkv-k számára tartanak képzéseket. Ez a multiplikátorhatás biztosítja majd a széleskörű elterjedést.
- 2018 harmadik negyedében az e-igazságügyi portál keretében belül elérhetővé válik az új *Fogyasztóvédelmi jogi adatbázis*⁵⁰. Ez mindenki, de különösen a jogi szakértők és a végrehajtási hatóságok számára elérhetővé teszi a főbb uniós fogyasztóvédelmi irányelveket átültető nemzeti szabályokat. Emellett hozzáférést nyújt a tagállamok és az Bíróság releváns ítélkezési gyakorlataihoz, valamint a releváns nemzeti közigazgatási gyakorlathoz.
- Az Európai Bizottság támogatja az európai vállalkozások *önszabályozására vonatkozó kezdeményezést* a főbb elvek terén a fogyasztóknak való hatékonyabb információnyújtás érdekében, ideértve az általános szerződési feltételeket is. E kezdeményezés eredményei 2018 nyarára várhatóak.
- A Bizottság 2019 elejére kidolgozza az európai fogyasztókat a kereskedők által alkalmazott tisztességtelen általános szerződési feltételekkel szemben védő, *a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK irányelvre vonatkozó iránymutatást*. A REFIT célravezetőségi vizsgálat szerint a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv alapelvekre épülő megközelítése továbbra is hatékony, és hozzájárul a fogyasztóvédelem magas szintjéhez. A Bíróság számos ítélete alapján az iránymutatás célja azoknak a kérdéseknek a tisztázása, amelyek az irányelv alkalmazása során merültek fel, például a tisztességtelen szerződési feltételek kötőerővel nem rendelkező jellegéből fakadó jogi következmények, valamint a nemzeti hatóságok kötelezettsége, hogy saját hatáskörükben felmérjék, hogy a 93/13/EGK irányelv hatálya alá tartozó szerződéses feltétel tisztességtelen-e.

⁴⁹ www.ConsumerLawReady.eu. A *Legyen felkészült fogyasztóvédelmi jogból* az Európai Bizottság által, az Európai Parlament felhívására megalkotott kísérleti projekt.

⁵⁰ <https://e-justice.europa.eu/home.do>.

- A Bizottság a továbbiakban is erőfeszítéseket tesz a fogyasztók oktatása terén, mivel kizárólag a megfelelő ismeretekkel rendelkező fogyasztók képesek jogaik hatékony érvényesítésére. A jelenlegi sikeres fogyasztói oktatóprogramok – például a *Consumer Classroom* – hatályát ki lehetne szélesíteni az egyéb célcsoportok (például a kiszolgáltatók) viselkedésének befolyásolásával.
- A Bizottság továbbra is erőfeszítéseket tesz a *fogyasztói szervezetek* diverzifikáltabb *kapacitásépítése* érdekében. Például elősegíti a fogyasztói szervezetek felügyeleti szervekként és a civil társadalom fontos alappilléreiként játszott szerepének megerősítését azokban az országokban, ahol azok még mindig viszonylag gyengék. Ezek hatáskörét és a nemzeti szintű politika kialakításába való beleszólási jogosultságukat szintén meg kell erősíteni.

7. A JÖVŐBELI KIHÍVÁSOKRA REAGÁLÓ FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA MEGALKOTÁSA

Bár az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” csomag választ ad a napjaink Uniójában felmerülő fontos fogyasztóvédelmi kérdésekre, a piacok természetesen tovább fejlődnek, és gyorsan változnak, így tehát a fogyasztóvédelmi jognak képesnek kell lennie az alkalmazkodásra és a változásra annak érdekében, hogy releváns és hatékony tudjon maradni a fogyasztók új területen felmerülő problémáinak kezelése terén. Ezek új, összetett és nem átlátható ügyletek is lehetnek. A Bizottság továbbra is nyomon követi a fogyasztói piacokat annak érdekében, hogy azonosítsa a kialakuló problémákat, és megalkothassa a politika kialakítását informáló viselkedési mintákat.

A Bizottság jelenleg a következő területeket vizsgálja:

- **Mesterséges intelligencia.** A mesterséges intelligenciára épülő technológiák jelentős előnyöket nyújtanak a fogyasztók számára. Ugyanakkor problémákat is okozhatnak i. e technológiák összetettsége és az átláthatóság esetleges hiánya, ii. a felhasználók általuk létrehozott adatok feletti ellenőrzésének hiánya miatt, vagy iii. kérdéseket vehetnek fel a megkülönböztetést, elfogultságot, biztonságot és a károkért való felelősséget illetően. A Bizottság további kutatásokat végez annak érdekében, hogy megtalálja az e technológiák átláthatóbbá tételéhez legmegfelelőbb módszereket⁵¹. A Bizottság emellett támogatja a nemzeti és uniós szintű fogyasztói szervezeteket a mesterséges intelligencián alapuló alkalmazások megértésének és átláthatóságának növelése területén annak érdekében, hogy tovább fokozza a fogyasztói bizalmat.
- **Dolgok internete.** Az előrejelzések szerint 2020-ra legalább 6 milliárd internethez kapcsolható termék lesz az Unióban és 25 milliárd világszerte⁵². Fontos annak biztosítása, hogy e termékek és technológiák biztonságosak legyenek a fogyasztók számára, ugyanakkor fenn kell tartani a széles választékot, és nem szabad gátolni az innovációt. A Bizottság felméri, hogy a termékbiztonságra vonatkozó jelenlegi jogi

⁵¹ A Bizottság várhatóan 2018. április 25-én fogadja el a mesterséges intelligenciáról szóló közleményét.

⁵² Gartner jelentés (2013), „2015-ös előrejelzések: A dolgok internete.” A Newsroom a következő weboldalon érhető el: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, STAMFORD, Conn., 2013. december 12.

keret megfelelő-e, tekintettel az ezen új technológiák következtében felmerülő problémákra, illetve hogy vannak-e kezelendő hiányosságok. E tekintetben a Bizottság tovább vizsgálja a kiberbiztonság⁵³ és a termékbiztonság kapcsolatát, azonosítva azokat az eszközöket, amelyekkel alapvetően javítható a termékbiztonság- és védelem. A Bizottság emellett létrehozott egy szakértői csoportot, amely értékeli, hogy a meglévő felelősségi rendszerek megfelelően hozzá vannak-e igazítva, és milyen mértékben a tág értelemben vett új technológiák kialakulása következtében feltörekvő piaci valóságokhoz, ideértve a mesterséges intelligenciát, a fejlett robotikát, a dolgok internetét és a kiberbiztonsági problémákat.

- **Mobil e-kereskedelem.** A mobil e-kereskedelem növekvő fontossága több módon is kiszolgáltatottá teheti a fogyasztókat, például a nekik nyújtott információ átadásának módja következtében. A Bizottság viselkedéstanulmányt végez, amelynek központjában az online alkalmazott marketing és tájékoztatási módszerek fogyasztókra gyakorolt hatása áll. A tanulmány elsősorban a lakossági pénzügyi szolgáltatásokat vizsgálja, különösen azt, hogy azok miként kerülnek forgalomba, és azokat miként értékesítik a mobil eszközökön.
- **Fenntartható fogyasztás.** A növekvő fogyasztás az egész világon egyre nagyobb terhet ró a környezetre. Ez alapvető fontossággal ruházza fel a fogyasztók számára elérhető fenntartható termékek és szolgáltatások előállítását és a fogyasztók fenntarthatóbb fogyasztásra való ösztönzését. A fogyasztók egyre nagyobb érdeklődést mutatnak a fenntartható termékek iránt; képessé kell tenni őket arra, hogy tudatos vásárlói döntéseket hozzanak, és könnyen hozzáférhetővé kell tenni a környezetbarát termékeket. A tudatosság növelésére irányuló további erőfeszítésekre van szükség annak érdekében, hogy a fogyasztók még inkább tisztában legyenek a különböző uniós címkézési eszközökkel⁵⁴, amilyen például az uniós ökocímke, és hogy biztosítható legyen, hogy azok jól érthetőek.

Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” a környezet számára is előnyös, mivel a tisztességtelen gyakorlatokra vonatkozó szigorúbb végrehajtás és az egyéni jogorvoslati lehetőségek visszaszoríthatják a környezetbarát jellegre vonatkozó hamis állításokat vagy a tervezett avulás gyakorlatát, kiegészítve ezzel a körforgásos gazdaságra vonatkozó uniós cselekvési tervet⁵⁵. Ezek közé tartozik például a korai elavulásra vonatkozó tanulmány⁵⁶ és a környezeti lábnyom kísérleti programok⁵⁷,

⁵³ Lásd még a Bizottság által 2017 szeptemberében elfogadott kiberbiztonsági csomagot, https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_hu.

⁵⁴ Például az uniós ökocímke (nem élelmiszer jellegű termékek és szolgáltatások tekintetében), az uniós biocímke (az élelmiszerek tekintetében), az uniós energia címke (a háztartási készülékek tekintetében), az uniós gépjárműcímkézésről szóló irányelv (az új gépjárművek széndioxid és üzemanyag-fogyasztása tekintetében), az uniós gumiabroncs-címkézési rendelet (a gumiabroncsok nedves tapadása, zaja és gördülési ellenállása tekintetében), az élelmiszereken szereplő lejárat dátumok az élelmiszer-hulladékok megelőzése érdekében, az ökodizájn tájékoztatási követelmények stb.

⁵⁵ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

⁵⁶ Például <http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/ce-sc5-02-2018.html>.

⁵⁷ http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef_pilots.htm.

amelyek célja a nyújtott környezeti információ számítására és megerősítésére vonatkozó összehangolt módszer által a hamis állítások korlátozása.

8. KÖVETKEZTETÉS

Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” a Juncker-Bizottság egyik prioritása. Az utóbbi években már jelentős előrelépések történtek a fogyasztói jogok javítása és a vállalkozások számára a biztonság megteremtése terén, különösen a tartalmak határokön átnyúló hordozhatósága, a barangolási díjak és a területi alapú tartalomkorlátozás tekintetében, illetve az energiaágazatban. Ezeket most teljes mértékben végre kell hajtani, és modern, a jelenkor gyorsan fejlődő piacainak megfelelő fogyasztóvédelmi szabályokkal, a magánfelek és a hatóságok hatékony jogérvényesítésével és megfelelőbb jogorvoslati lehetőségekkel kell kiegészíteni. Ez a célja e közleménynek és az azt kísérő javaslatoknak. A közlemény és a javaslatok a fogyasztók és a fogyasztói bizalomra épülő gazdaság érdekeit szolgáló tényleges változásokat hoznak.

Összességében az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” keretében e közleményben bejelentett javaslatok és kezdeményezések egyértelműen előnyökkel szolgálnak a választási lehetőségeket és tisztességes gyakorlatokat kereső európai fogyasztók, valamint a biztonságot és bizalmat kereső, az egységes piacon tevékenykedő európai vállalkozások számára.

A Bizottság felkéri az Európai Parlamentet és a Tanácsban részt vevő tagállamokat, hogy a következő évben működjenek együtt a javasolt jogszabályi változtatások jogszabályok korpuszába foglalásán a 2019. májusi európai parlamenti választásokat megelőzően. További kötelezettségvállalásokra van szükség annak érdekében, hogy minden érdekelt fél részt vegyen a fogyasztói aggályok és a jövőben felmerülő kihívások kezelésének legjobb módjával kapcsolatos nyilvános vitában. A következő évben a Bizottság együttműködik a tagállamokkal és az érdekelt felekkel annak érdekében, hogy ösztönözzék e nyilvános vitákat.

Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” révén az európai fogyasztók és vállalkozások számára is biztosítható lesz a szükséges biztonság és védelem. Az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” célja a fogyasztók pozíciójának megerősítése, a tisztességes gyakorlatok elősegítése, valamint az egységes piacon belül a bizalom növelése. A megállapodás biztosítja, hogy az Európai Unióban ne legyenek másodrendű fogyasztók, és hogy az európai vállalkozások a jelen kihívásainak megfelelő, az egységes piacon egyenlő versenyfeltételeket kínáló szabályozási keretek között működnek.