



EURÓPAI  
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2019.9.25.  
COM(2019) 425 final

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

**a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU európai parlamenti és  
tanácsi irányelv és a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai  
parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásáról**

## 1. Bevezetés

Az elmúlt 32 évben az Európai Unió kialakította az EU egységes piacán gazdasági tevékenységet folytató fogyasztókat védő és számukra jogokat biztosító alapvető fogyasztói jogok átfogó rendszerét. Például az uniós fogyasztók 14 napon belül jogosultak visszaküldeni az online vásárolt termékeket, vagy a garanciaidőn belül megjavíttatni vagy kicseréltetni a termékeket. E jogokon alapulnak a fogyasztók elvárásai, és e jogok vállalkozások általi tiszteletben tartása elősegíti, hogy a kiskereskedelmi piacok megbízhatók és versenyképesek legyenek, továbbá előmozdítja uniós gazdasági növekedést<sup>1</sup>. Annak érdekében, hogy a fogyasztók, a vállalkozások és az egységes piac egésze részesüljön ezekből az előnyökből, az uniós fogyasztóvédelmi jogot tiszteletben kell tartani és ha ez nem történik meg, akkor érvényesíteni kell.

Az anyagi fogyasztóvédelmi jogi előírások mellett ezért az uniós politikai döntéshozók a jogalkotási és nem jogalkotási eszközök olyan rendszerét alakították ki, amely a fogyasztói jogok tagállamokban történő hatékonyabb érvényesítését célozza (a továbbiakban: uniós jogérvényesítési eszköztár). A fogyasztói jogviták alternatív rendezése (a továbbiakban: alternatív vitarendezés) – vagyis a fogyasztói jogviták bírósági eljárásen kívüli vitarendezési mechanizmusok útján történő rendezése – alapvető összetevője ennek az eszköztárnak.<sup>2</sup> Ez az eszköz a hatvanas évek végén vált először ismertté Európában, a kilencvenes évektől kezdve pedig egyre több tagállamban kezdett elterjedni. Az uniós politikai döntéshozók először nem kötelező szabályok<sup>3</sup> és egyes ágazatokra vonatkozó jogalkotás útján foglalkoztak a fogyasztói alternatív vitarendezéssel, előírva a tagállamok számára a bírósági eljárásen kívüli vitarendezési mechanizmusok ösztönzését<sup>4</sup> vagy az ezekhez történő hozzáférés biztosítását<sup>5</sup>. A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU irányelvvel (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv)<sup>6</sup> és a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló (EU) 524/2013 rendelettel (fogyasztói online vitarendezési rendelet)<sup>7</sup> létrejött a fogyasztói alternatív vitarendezés és online vitarendezés horizontális jogszabályi kerete. Ahogy ezt a

<sup>1</sup> Ahogyan azt a Bizottság 2018. április 11-i, „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” című közleménye (COM[2018] 183 final) említi, a fogyasztói kiadások alkotják az EU GDP-jének 56 %-át, és a Bizottság fogyasztói eredménytáblájának adatai szerint következetesen pozitív összefüggés áll fenn a fogyasztói körülmények és a különböző tagállamok gazdasági helyzete között.

<sup>2</sup> Az I. melléklet tartalmazza az uniós jogérvényesítési eszköztárban szereplő eszközök indikatív áttekintését.

<sup>3</sup> A Bizottság 1998. március 30-i 98/257/EK ajánlása a fogyasztói jogviták bírósági eljárásen kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről (HL L 115., 1998.4.17., 31. o.) és a Bizottság 2001. április 4-i 2001/310/EK ajánlása a fogyasztói jogviták közös megegyezésen alapuló rendezésében eljáró bíróságon kívüli szervekre vonatkozó elvekről (HL L 109., 2001.4.19., 56. o.). A két ajánlás a „Cselekvési terv a fogyasztók igazságszolgáltatáshoz való hozzáféréséről és fogyasztói viták rendezéséről a belső piacon” című 1996-os bizottsági cselekvési terven alapul (COM[96] 13 final).

<sup>4</sup> Például a 97/67/EK irányelvnek a közösségi postai szolgáltatások belső piacának teljes megvalósítása tekintetében történő módosításáról szóló 2008/6/EK irányelv 19. cikke (1) bekezdésének harmadik albekezdése (HL L 52., 2008.2.27., 3. o.).

<sup>5</sup> Például a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2008/48/EK irányelv 24. cikke (HL L 133., 2008.5.22., 66. o.).

<sup>6</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve 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.

<sup>7</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési rendelet), HL L 165., 2013.6.18., 1. o.

Bizottság az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” című közleményében bejelentette, a fogyasztói alternatív vitarendezés/online vitarendezés keretének erősítését prioritásként kezeli arra irányuló erőfeszítései során, hogy teljessé tegye az uniós jogérvényesítési eszköztárat, a meglévő jogérvényesítési eszközöket teljes mértékben hatékonyra tegye, valamint biztosítsa, hogy az uniós fogyasztóvédelmi jog teljes körűen megvalósítsa az attól várható előnyöket.

Ezt a jelentést a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv 26. cikkével és a fogyasztói online vitarendezési rendelet 21. cikkének (2) bekezdésével összhangban nyújtották be. A jelentés a következő információforrások alapján értékeli a két jogi eszközzel létrehozott fogyasztói alternatív vitarendezés és online vitarendezés jogi keretének alkalmazását:

- Az alternatív vitarendezési irányelv végrehajtását szolgáló tagállami jogalkotás;
- A tagállamok fogyasztói alternatív vitarendezésért felelős nemzeti illetékes hatóságainak („nemzeti illetékes hatóságok”) az alternatív vitarendezési fórumok kialakításáról és működéséről szóló, az alternatív vitarendezési irányelv 20. cikkének (6) bekezdésével összhangban 2018-ban benyújtott jelentései;
- A nemzeti illetékes hatóságokkal 2018. november 20-án tartott találkozó;
- Az alternatív vitarendezési találkozó (2018. június 11–12.)<sup>8</sup> és a Bizottság által az érdekelt felek számára szervezett egyéb események<sup>9</sup> eredményei;
- Az európai online vitarendezési platform működéséről szóló, az online vitarendezési rendelet 21. cikke (1) bekezdésének megfelelően benyújtott 2017. és 2018. évi jelentések („online vitarendezési jelentések”)<sup>10</sup>;
- A tagállamok online vitarendezési kapcsolattartó pontjainak az online vitarendezési rendelet 7. cikke (2) bekezdés (b) pontjának megfelelően 2018-ban benyújtott tevékenységi jelentései;
- Találkozók az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatával; és
- egyéb források.<sup>11</sup>

Csak 2018 vége óta állnak rendelkezésre átfogó uniós fogyasztói alternatív vitarendezési helyzetképek<sup>12</sup>, így az alternatív vitarendezés használatára vonatkozó adatok korlátozottak voltak.

<sup>8</sup> Az alternatív vitarendezési találkozó egy interaktív műhelytalálkozókat kínáló két napos hálózatépítő esemény volt, amelyen az európai alternatív vitarendezési közösség több mint 350 képviselője vett részt, beleértve a fogyasztók és az üzleti vállalkozások képviselőit, a szabályozókat, a tudományos szakembereket és az alternatív vitarendezési testületek 187 képviselőjét. Az esemény tagállami szinten további együttműködési kezdeményezéseket indukált (pl. alternatív vitarendezési hálózatok, nemzeti szintű alternatív vitarendezési találkozó).

<sup>9</sup> Például a TRAVEL\_NET indító eseménye, amely a személyszállítás és az utazási ágazat fogyasztói jogvitáival foglalkozó alternatív vitarendezési fórumok hálózata (Berlin, 2017. november 10.); A ruházati és lábbeli ágazat legfontosabb kiskereskedői részére szervezett kerekasztal megbeszélés (Brüsszel, 2017. december 13.).

<sup>10</sup> A következő címen érhető el az online vitarendezési platformon <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>

<sup>11</sup> Például a Bizottságnak benyújtott állampolgári panaszok; felhasználói visszajelzések az online vitarendezési platformon; a Bizottság által folytatott alternatív vitarendezési és online vitarendezési kommunikációs kampányok; az alternatív vitarendezési fórumok éves tevékenységi jelentései; konferenciák; tanulmányok; tudományos publikációk.

<sup>12</sup> Lásd alább a 3. c) szakaszt.

## **2. A fogyasztói alternatív vitarendezés és online vitarendezés uniós jogi kerete – célkitűzések és fő jellemzők**

A fogyasztóvédelmi jogviták bíróságon kívüli rendezése jelentős potenciált rejt a fogyasztók, a kiskereskedők és általában az igazságszolgáltatás számára. A könnyű, méltányos és költséghatékony alternatív vitarendezés erősíti a fogyasztói bizalmat a kiskereskedőktől történő vásárlás során, különösen online környezetben. Az alternatív vitarendezési eljárások kevésbé formális és jellemzően egyeztetésen alapuló jellege lehetővé teszi, hogy a felek a jogvita felmerülését követően is fenntartsák az ügyfélkapcsolatukat. Az alternatív vitarendezési eljárásokban részt vevő gyártók és kiskereskedők fontos visszajelzést kapnak a termékeik és szolgáltatásaik minőségéről, továbbá a bírósági eljárások költségeinek megtakarítása és az ügyfélszolgálatuk magas színvonalának demonstrálása révén előnyre tesznek szert versenytársaikkal szemben. Az alternatív vitarendezési fórumok tényleges rendelkezésre állása csökkenti továbbá a bíróságok munkaterhét, különös tekintettel a kisértékű perekre. A 2013/11/EU irányelv és az 524/2013/EU rendelet célja ennek a potenciálnak a kihasználása egy olyan jogszabályi keret nyújtása révén, amely biztosítja, hogy a fogyasztók a kereskedőkkel szembeni szerződéses jogvitáik rendezése érdekében magas szintű alternatív vitarendezési eljárásokhoz férjenek hozzá, beleértve egy többnyelvű, webalapú online vitarendezési platform használatát is.

### **a) 2013/11/EU irányelv**

Az irányelv alapján a tagállamok ösztönzik az uniós fogyasztókat az alternatív vitarendezés használatára és biztosítják, hogy a fogyasztók igazolt minőségű alternatív vitarendezési fórumokhoz fordulhassanak egy olyan uniós kereskedővel fennálló jogvitájuk rendezése érdekében, amelytől egy terméket vagy szolgáltatást vásároltak.<sup>13</sup> Ez magában foglalja az Unión belüli, fogyasztók és üzleti vállalkozások közötti, belföldi és határokon átnyúló jogvitákat, lényegében az összes kiskereskedelmi ágazatban („teljes alternatív vitarendezési lefedettség”), függetlenül attól, hogy a vásárlásra online vagy offline került sor. Az irányelv az alternatív vitarendezési fórumok, az általuk működtetett alternatív vitarendezési eljárások és – kisebb mértékben – az alternatív vitarendezési eljárás eredményét meghatározó anyagi szabályok számára kötelező minőségi követelményként fogalmazza meg a hozzáférhetőség, a szakértelem, a függetlenség, a pártatlanság, az átláthatóság, a hatékonyság, a méltányosság, a szabadság és a jogszerűség alapelveit.<sup>14</sup> A megfelelést egy egyedi akkreditációs és ellenőrzőrendszer biztosítja: A tagállamok kijelölik a nemzeti illetékes hatóságokat, amelyek megalkotják és vezetik azoknak az alternatív vitarendezési fórumoknak a nemzeti jegyzékeit, amelyek tekintetében akkreditálták az irányelv minőségi követelményeinek való megfelelést. Az akkreditált alternatív vitarendezési fórumok nemzeti jegyzékeiről tájékoztatni kell a Bizottságot. A nemzeti illetékes hatóságok folyamatosan ellenőrzik az alternatív vitarendezési fórumok megfelelését és csak a megfelelő alternatív vitarendezési fórumok maradhatnak a

<sup>13</sup> Lásd az alternatív vitarendezési irányelv 5. cikkének (1) bekezdését. A rendelkezés nem csak azt írja elő a tagállamok számára, hogy az alternatív vitarendezési fórumok részére biztosítsa egy átfogó nemzeti infrastruktúra rendelkezésre állását, hanem azt is, hogy segítse elő a fogyasztók hozzáférését ehhez az infrastruktúrához.

<sup>14</sup> A minőségi követelményeket az irányelv II. fejezete tartalmazza (5–12. cikkek).

jegyzékben. Bizonyos körülmények fennállása esetén a kereskedők kötelesek a fogyasztókat tájékoztatni az őket érintő jogviták rendezésére illetékes alternatív vitarendezési fórumról vagy fórumokról.<sup>15</sup>

Az irányelv a minimális harmonizáció megközelítését követi. Nem ír elő egy meghatározott modellt az alternatív vitarendezési fórum szervezeti formája<sup>16</sup>, finanszírozási modellje<sup>17</sup> vagy területi és ágazati hatásköre<sup>18</sup> tekintetében. Ugyanígy, az irányelv nem ír elő egy meghatározott típusú alternatív vitarendezési eljárást<sup>19</sup> és nem szabályozza azt a kérdést, hogy az eljárásban való részvétel önkéntes-e vagy kötelező<sup>20</sup>, illetve, hogy az eljárás eredménye kötelező erejű-e<sup>21</sup>. Figyelemmel az irányelv minimális harmonizációs megközelítésére, a tagállamok kialakíthatnak vagy fenntarthatnak az irányelvben lefektetetteknél szigorúbb minőségi követelményeket is.<sup>22</sup> Így a tagállamok jelentős szintű rugalmasságot élveznek a „teljes alternatív vitarendezési lefedettség” biztosítására és a nemzeti alternatív vitarendezési rendszerük kialakítására vonatkozó kötelezettségüknek történő megfelelés terén.<sup>23</sup>

#### b) Az 524/2013/EU rendelet

Az online vitarendezési rendelet épít az alternatív vitarendezési irányelv alapján kialakított, igazolt minőségű alternatív vitarendezési fórumok infrastruktúrájára, és azt alkalmazza az online vásárolt termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogvitákra. A rendelet célja kifejezetten az egységes piac digitális dimenziójának fokozása.

A rendelet alapján a Bizottság hozza létre és tartja fenn az európai online vitarendezési platformot. Az online vitarendezési platform egy olyan többnyelvű interaktív weboldal, amely

<sup>15</sup> Lásd az alternatív vitarendezési irányelv 13. cikkét.

<sup>16</sup> Köz- vagy magánintézmény.

<sup>17</sup> Köz-, magán- vagy vegyes finanszírozás.

<sup>18</sup> Vagyis hogy az alternatív vitarendezési fórum az adott tagállam területének egészén vagy csak a régióinak egy részében letelepedett kereskedőkkel szemben fennálló jogviták rendezésében vesz-e részt; valamennyi vagy csak bizonyos kiskereskedelmi ágazatokban felmerülő fogyasztóvédelmi jogviták ügyében jár-e el.

<sup>19</sup> Fogyasztói panasztétel, egyeztetés, mediáció, ombudsman, választottbíró vagy egyéb, beleértve a fent említett eljárástípusok kombinációit is. Fontos megjegyezni, hogy az EU-ban nincs a különböző típusú alternatív vitarendezési eljárások és a vonatkozó kifejezések mögött rejlő koncepciók megkülönböztetésére szolgáló közös terminológia. Például a „mediáció” és az „ombudsman” kifejezések tagállamonként jelentősen eltérő koncepciókat takarnak. Az alternatív vitarendezési irányelv ezért tipológiai megközelítést használ a különböző típusú alternatív vitarendezési eljárások leírására, ügyelve a fent említett kifejezések használatának elkerülésére (lásd az alternatív vitarendezési irányelv 2. cikkét).

<sup>20</sup> Az alternatív vitarendezési irányelv 1. cikkének második mondata világossá teszi, hogy míg az irányelv uniós szinten az önkéntes alternatív vitarendezés rendszerét alakítja ki, a tagállamok szabadon kötelezővé tehetik nemzeti szinten az alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételt, feltéve, hogy a vonatkozó nemzeti jogszabályok nem akadályozzák a feleket abban, hogy gyakorolják az igazságszolgáltatási rendszerhez való hozzáférésre vonatkozó jogukat.

<sup>21</sup> Egy alternatív vitarendezési eljárás eredménye például annak *res judicata* hatása révén lehet kötelező erejű (ahogy ez a helyzet a fogyasztóvédelmi választottbírói eljárások esetében); azáltal, hogy a kereskedő egy olyan vállalkozói szövetség tagja, amelynek alapszabálya egy erre vonatkozó kötelezettségvállalást tartalmaz a tagok tekintetében; a kereskedő által a fogyasztó felé tett kötelezettségvállalás útján (például a kereskedő által a fogyasztói szerződéshez használt általános szerződési feltételekben).

<sup>22</sup> Lásd az alternatív vitarendezési irányelv 2. cikkének (3) bekezdését.

<sup>23</sup> Ezt az indokolja, hogy a tagállamok vannak a legalkalmasabb helyzetben annak felmérésére, mely kiskereskedelmi ágazatban melyik alternatív vitarendezési modell működik a legjobban, illetve így lehetőséget kapnak arra, hogy – adott esetben – a már korábban meglévő fogyasztói alternatív vitarendezési hagyományaikra építhessenek, vö. az alternatív vitarendezési irányelv 15. preambulumbekkezdésével.

lehetővé teszi, hogy a fogyasztók online nyújtsák be a fogyasztók és az üzleti vállalkozások közötti, az online vásárlásokkal kapcsolatos (belföldi vagy határokon átnyúló) jogvitáikat. A platform tájékoztatja a feleket az ügyekben illetékes, igazolt minőségű alternatív vitarendezési fórumról vagy fórumokról, és továbbítja a jogvitát a felek megállapodása szerinti alternatív vitarendezési fórumhoz. Ezt követően az alternatív vitarendezési fórum használhatja a platform ügykezelő eszközét és az ügyet online rendezheti a platformon. Ha a felek a panasz benyújtásától számított 30 napon belül nem egyeznek meg egy alternatív vitarendezési fórumról, az ügy automatikusan lezárul a platformon.<sup>24</sup> Az automatikus lezárás nem érinti a fogyasztó azon lehetőségét, hogy a panaszát a platformon kívül érvényesítse (például úgy, hogy közvetlenül egy alternatív vitarendezési fórumhoz nyújtson be panaszt). A platform használóit segíti az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózata, amely tájékoztatást és segítséget nyújt különösen az online vitarendezési platform használatával, az alternatív vitarendezési fórumokkal, a fogyasztói jogokkal és az egyéb jogorvoslati eszközökkel kapcsolatban.<sup>25</sup> Valamennyi tagállam köteles megjelölni egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot, amelynek legalább két online vitarendezési tanácsadóval kell rendelkeznie. A nemzeti online vitarendezési kapcsolattartó pontok a Bizottság által kezelt hálózatban működnek együtt egymással. Az online kereskedőknek és online piactereknek a weboldalukon az online vitarendezési platformra vezető elektronikus linket kell elhelyezniük. Az online kereskedők kötelesek továbbá megadni az e-mail-címüket<sup>26</sup>.

A rendelet a kereskedő által egy fogyasztóval szemben kezdeményezett jogvitákra (üzleti vállalkozás és fogyasztó közötti jogvita) is vonatkozik, amennyiben a fogyasztó szokásos tartózkodási helyének tagállama megengedi az ilyen jogviták alternatív vitarendezési fórumon keresztül történő rendezését.<sup>27</sup>

### **3. A 2013/11/EU irányelv alkalmazása**

#### **a) A tagállamok általi átültetés**

Az alternatív vitarendezési irányelv 25. cikkének (1) bekezdése előírja a tagállamok számára azoknak a törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseknek a hatálybaléptetését, amelyek ahhoz szükségesek, hogy az irányelvnek 2015. július 9-e előtt megfeleljenek. A Bizottság az átültetési folyamatot egy alternatív vitarendezési szakértői csoport létrehozatalával támogatta,

---

<sup>24</sup> A platform munkafolyamatára vonatkozó indikatív ábrát lásd az első online vitarendezési jelentés, COM(2017) 744 final 2. oldalán.

<sup>25</sup> A rendelet előírja az online vitarendezési kapcsolattartó pontok számára, hogy a határokon átnyúló ügyekben nyújtsanak szolgáltatásokat, a tagállamok pedig dönthetnek úgy, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontok számára előírják a szolgáltatásaik egészének vagy egy részének a belföldi ügyekben történő nyújtását is.

<sup>26</sup> Az európai online vitarendezési platformon történő sikeres panaszbenyújtáshoz a fogyasztónak meg kell adnia az online kereskedő e-mail-címét. Az online vitarendezési platformon már regisztrált online kereskedőket a fogyasztó egy listából választhatja ki.

<sup>27</sup> Lásd az online vitarendezési rendelet 2. cikkének (2) bekezdését.

amely 2013 és 2015 között négy alkalommal ülésezett.<sup>28</sup> A tagállamok jelentős része azonban nem adott tájékoztatást időben a nemzeti végrehajtási intézkedésekről. A megfelelőségi értékelés eredményeként a Bizottság 16 tagállam ellen indított kötelezettségszegési eljárást a végrehajtási intézkedésekre vonatkozó tájékoztatás (részleges vagy teljes) elmulasztása miatt. Ezt követően az összes érintett tagállam tájékoztatást adott az irányelv teljes átültetéséről. Az átültetés további ellenőrzése után, amely megerősítette a teljes átültetést, a Bizottság lezárta az összes kötelezettségszegési eljárást. Emellett a Bizottság strukturált párbeszédet (EU Pilot) indított két tagállammal. Ezt követően mindkét EU Pilot lezárult.<sup>29</sup>

2017. július 1-jén az alternatív vitarendezési irányelv hatályba lépett az Európai Gazdasági Térséghez tartozó Izlandon, Liechtensteinben és Norvégiában. Izland még nem adott tájékoztatást az irányelv átültetéséről.<sup>30</sup>

#### b) A nemzeti alternatív vitarendezési rendszerek kialakítása

A tagállamok különbözőféleképpen éltek az irányelv által a rendelkezéseinek végrehajtása terén részükre biztosított szabadsággal. A legtöbb tagállam az alternatív vitarendezési fórumok nyitott jegyzékének alkalmazása mellett döntött, vagyis egy olyan rendszert hoztak létre, amelyben az alternatív vitarendezési fórumként való akkreditációt kérő vitarendező szerveket akkor akkreditálják, ha azok megfelelnek az irányelv nemzeti jogba átültetett minőségi követelményeinek. Néhány tagállam a zárt jegyzék megközelítést követi, ahol az alternatív vitarendezési fórumok teljes felsorolását tartalmazza a végrehajtási jogszabály és további alternatív vitarendezési fórumok nem akkreditálhatók.<sup>31</sup> Bizonyos tagállamokban, ahol nyílt az alternatív vitarendezési fórumok jegyzéke, a végrehajtási jogszabály előírja egyes állami vitarendezési szervek számára, hogy alternatív vitarendezési fórumként akkreditáltassák magukat.<sup>32</sup>

A legtöbb tagállam az irányelv által lefedett valamennyi típusú eljárást lehetséges alternatív vitarendezési eljárásként ismeri el. Néhány tagállam azonban a fogyasztóvédelmi választottbíráskodást kizárta a végrehajtási jogszabályaik köréből.<sup>33</sup> Csak néhány tagállam élt az alternatív vitarendezési irányelv 2. cikke (2) bekezdésének (a) pontjában biztosított azon

---

<sup>28</sup> Az alternatív vitarendezési szakértői csoport a tagállamok által kijelölt szakértőkből állt. A találkozók minden részén részt vettek az Európai Gazdasági Térség tagállami státusszal nem rendelkező országainak és az Európai Parlament Titkárságának képviselői is.

<sup>29</sup> Egy tagállam visszavonta az eredeti jogszabályait és új, teljes mértékben megfelelő végrehajtási jogszabályokat fogadott el. A második EU Pilot esetében a Bizottság eredeti aggályai a tagállammal folytatott párbeszéd során eloszlottak.

<sup>30</sup> Az EFTA Felügyeleti Hatóság ezért eljárást indított Izland ellen az EFTA-Bíróságon.

<sup>31</sup> Például Ausztria.

<sup>32</sup> Például Lengyelországban, ahol a végrehajtási jogszabály előírja az Energiaszabályozási Hivatal, az Elektronikus Kommunikációs Hivatal, a Pénzügyi Felügyeleti Hatóság, a Pénzügyi Ombudsman, a Vasúti Szállítási Hivatal és a Kereskedelmi Felügyelőség számára, hogy alternatív vitarendezési szolgáltatásokat nyújtsanak és alternatív vitarendezési fórumként akkreditáltassák magukat.

<sup>33</sup> Például Franciaország. A német végrehajtási jogszabály kizárja azokat az eljárásokat, ahol az eljárás eredményét előírják a fogyasztó számára, vagy amely kizárja a fogyasztó azon jogát, hogy bírósághoz fordulhasson.

lehetőséggel, hogy a vállalati egyeztetőket („*médiateurs d'entreprise*”) lehetséges alternatív vitarendezési fórumokként ismerje el.<sup>34</sup>

Míg a legtöbb tagállamban a végrehajtási jogszabályok az irányelv minőségi követelményei által biztosított fogyasztóvédelem szintjét tükrözik, számos tagállam további vagy szigorúbb minőségi követelményeket ír elő – vagy magában a végrehajtási jogszabályban, vagy úgy, hogy a nemzeti illetékes hatóságukat ruházzák fel azzal a joggal, hogy a felügyeletük alá tartozó alternatív vitarendezési fórumok számára további vagy szigorúbb követelményeket írjanak elő.

### **Példák a nemzeti szintű további vagy szigorúbb minőségi követelményekre**

- Az alternatív vitarendezési irányelv 6. cikkének (a) pontja úgy rendelkezik, hogy az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek „megfelelő ismeretekkel és készségekkel rendelkezzenek a fogyasztói jogviták alternatív vagy bírósági rendezése területén, valamint rendelkezzenek általános jogi ismeretekkel”. A német végrehajtási jogszabályok azt is előírják továbbá, hogy e személyeknek teljes képesítéssel rendelkező ügyvédnek vagy oklevéllel rendelkező közvetítőnek kell lenniük. A cseh végrehajtási jogszabály egyetemi vagy mesterszintű jogi végzettséget ír elő. Hasonlóképpen, Lengyelország további egyedi követelményeket ír elő bizonyos állami alternatív vitarendezési fórumok esetében az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek képesítése tekintetében.<sup>35</sup>
- Az alternatív vitarendezési irányelv 8. cikkének (c) pontja szerint az alternatív vitarendezési eljárás a fogyasztók számára térítésmentes, vagy névleges díjért vehető igénybe. A cseh, a spanyol, a francia, a litván és a finn végrehajtási jogszabályok szerint a fogyasztói alternatív vitarendezés a fogyasztó számára mindig ingyenes. A szlovák végrehajtási jogszabályok a fogyasztó számára 5 EUR-ban, a dán végrehajtási szabályok pedig 100 DKK-ban maximalizálják a díjat.
- Az alternatív vitarendezési irányelv 8. cikkének (e) pontja előírja, hogy rendkívül összetett jogviták esetében az alternatív vitarendezési fórum az alternatív vitarendezés befejezésére rendelkezésre álló 90 napos időtartamot saját belátása szerint meghosszabbíthatja. A belga jog azt is előírja továbbá, hogy a 90 napos időtartam csak egyszer hosszabbítható meg (legfeljebb 180 napra), a portugál jog szerint pedig csak kétszer (legfeljebb 270 napra).
- Az Egyesült Királyság nemzeti illetékes hatóságainak egyike, az Egyesült Királyság Polgári Légügyi Hatósága közzétette az „Alternatív vitarendezésre jelentkezők részére szóló útmutatót”, amely számos olyan minőségi követelményt ír elő, amelyek meghaladják az Egyesült Királyság végrehajtási jogszabályaiban előírtakat.<sup>36</sup>

### **1. háttérmagyarázat**

<sup>34</sup> Például Spanyolország és Franciaország.

<sup>35</sup> Vö. a fenti lábjegyzettel<sup>32</sup>. Például a lengyel Pénzügyi Ombudsman hivatalában az alternatív vitarendezésért felelős személyeknek jogi vagy gazdasági felsőfokú végzettséggel kell rendelkezniük.

<sup>36</sup> Az útmutató a következő címen érhető el <http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF>

### c) A nemzeti alternatív vitarendezési rendszerek kialakítása

Az alternatív vitarendezési irányelv 24. cikkének (2) bekezdése szerint, a tagállamoknak legkésőbb 2016. január 9-ig kellett továbbítaniuk a Bizottságnak az alternatív vitarendezési fórumok első jegyzékét. Az irányelv átültetésének késedelve miatt sok tagállam az alternatív vitarendezési fórumaik jegyzékére vonatkozó tájékoztatással is késedelembe esett. Az alternatív vitarendezés teljes területi és ágazati lefedettsége lényegében csak 2018 végére valósult meg.<sup>37</sup> A mai napig az összes tagállam, Liechtenstein és Norvégia összesen 460 alternatív vitarendezési fórumot jelentett be.

Az alternatív vitarendezési helyzetkép jelentősen eltérő a tagállamok között, különös tekintettel az akkreditált alternatív vitarendezési fórumok számára, valamint az alkalmazott alternatív vitarendezési modellekre, ami ezek szervezeti formáját, finanszírozását, lefedettségét és a működtetett alternatív vitarendezési eljárást illeti. Továbbá, az egyes alternatív vitarendezési modelleken belül is több változat létezik. Például míg bizonyos magánintézményként bejegyzett alternatív vitarendezési fórumok nonprofit jellegűek, mások nyereségszerzési céllal jöttek létre. A legtöbb tagállamban létezik egy vagy több olyan kiegészítő alternatív vitarendezési fórum, amely a más alternatív vitarendezési fórumok által le nem fedett fogyasztóvédelmi jogviták ügyében illetékes.<sup>38</sup>

### Példák a nemzeti alternatív vitarendezési helyzetképek sokféleségére

- Románia csak egyetlen alternatív vitarendezési fórumot jelentett be, amely az összes kiskereskedelmi ágazatban lefedi a fogyasztóvédelmi jogvitákat. Ez az alternatív vitarendezési fórum egy állami testület, amely nonprofit jellegű.
- Franciaország 99 ágazatspecifikus alternatív vitarendezési fórumot jelentett be, ezek közül három állami testület, 43 vállalati egyeztető („*médiateurs d'entreprise*”), 27 egyesület vagy szövetség mellett működő alternatív vitarendezési fórum, 24 közvetítői egyesület, kettő pedig kollegiális testületi közvetítési bizottság. Egyes magánintézményként bejegyzett alternatív vitarendezési fórumok nyereségszerzési céllal működnek. A francia végrehajtási jogszabályoknak megfelelően, a francia alternatív vitarendezési fórumok egyike sem működtet olyan eljárást, amelyben a megoldás kötelező a felek számára.

### 2. háttérmagyarázat

A nemzeti alternatív vitarendezési rendszerek sokfélesége a nemzeti illetékes hatóságok tekintetében fennálló eltérésekben is megmutatkozik. A legtöbb tagállam csak egy nemzeti illetékes hatóságot jelölt ki.<sup>39</sup> A nemzeti illetékes hatóság szerepét legtöbbször a fogyasztóvédelmi politikáért felelős hatóságok vagy az ágazati szabályozó szervek töltik be.

<sup>37</sup> Korlátozott mértékben még jelenleg is vannak helyi hiányok az alternatív vitarendezési lefedettség terén.

<sup>38</sup> A kiegészítő alternatív vitarendezési fórumokkal rendelkező egyes tagállamokban, a kiegészítő fórum olyan jogvitákkal is foglalkozhat, amelyek tekintetében az alternatív vitarendezési lefedettséget már biztosítja egy ágazatspecifikus alternatív vitarendezési fórum.

<sup>39</sup> Németország, Spanyolország, Olaszország, Litvánia, Hollandia, Ausztria és az Egyesült Királyság azok a tagállamok, amelyek az a megoldást választották, hogy egynél több nemzeti illetékes hatóságot jelölnek ki.

Franciaországban egy külön testületet hoztak létre a nemzeti illetékes hatóság feladatának betöltésére: a fogyasztói alternatív vitarendezés értékelő és ellenőrző bizottságát („*Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*”). Az akkreditációs eljárások és az ellenőrzési gyakorlatok tagállamonként eltérnek. A legtöbb nemzeti illetékes hatóság működtet egy szabványos akkreditációs eljárást, amely az alternatív vitarendezési fórumként való akkreditációját kérő vitarendezési szerv informális kérelmével indul. A nemzeti illetékes hatóságok legtöbbször az alternatív vitarendezési fórumok éves tevékenységi jelentési és a panaszokból származó információk alapján teljesítik ellenőrzési kötelezettségeiket. Egyes tagállamokban azonban a nemzeti illetékes hatóságok a felügyeletük alatt álló alternatív vitarendezési fórumokkal is rendszeresen információt cserélnek<sup>40</sup> és/vagy rendszeres ellenőrzéseket folytatnak.<sup>41</sup> Azokban a tagállamokban, ahol egynél több nemzeti illetékes hatóság van, eltérő szintű a nemzeti illetékes hatóságok közötti együttműködés és tevékenységük összehangolása. Míg ezek közül a tagállamok közül egyesekben a nemzeti illetékes hatóságok többé-kevésbé egymástól függetlenül működnek, más tagállamok biztosítják a tevékenységük rendszeres összehangolását és a legjobb gyakorlatok cseréjét.<sup>42</sup>

#### d) Az alternatív vitarendezési irányelv hatása és a fogyasztói alternatív vitarendezés elterjedése a tagállamokban

Az irányelv megerősítette és teljessé tette a tagállamokban a fogyasztói alternatív vitarendezést és javította annak minőségét. Azokban a tagállamokban, amelyek korábban nem rendelkeztek alternatív vitarendezési kultúrával, a fogyasztói alternatív vitarendezés kiegészítette a fogyasztóvédelmi vitarendezési rendszert. Azokban a tagállamokban, ahol már korábban is létezett alternatív vitarendezés, az irányelv hatására felülvizsgálták a korábbi alternatív vitarendezési rendszerek hatékonyságát, valamint kiegészítették és továbbfejlesztették azokat, hogy megfeleljenek az irányelvben megfogalmazott teljes lefedettségi és minőségi követelményeknek. A már korábban is létező és alternatív vitarendezési fórumként történő akkreditációt elérni kívánó fogyasztóvédelmi vitarendezési szerveket arra készítették hogy vizsgálják felül szervezetüket, eljárásaikat és ügykezelési folyamataikat. A vitarendezési szervek fejlesztették weboldalaikat, módosították szervezetüket és eljárásaikat, illetve átalakították az irányítási rendszerüket. Összességében jelentősen javult az alternatív vitarendezési fórumok és eljárások átláthatósága, csökkentek az ügyintézési idők, az alternatív vitarendezési fórumok több képzést biztosítanak a munkatársaik számára, a felhasználók pedig elégedettebbek az alternatív vitarendezési fórumok által nyújtott szolgáltatásokkal. A magas színvonalú alternatív vitarendezési

<sup>40</sup> Például úgy, hogy nemzeti „alternatív vitarendezési közgyűléseket” tartanak, amelyre az érintett tagállam összes akkreditált alternatív vitarendezési fórumát meghívják.

<sup>41</sup> Például Belgiumban, ahol a nemzeti illetékes hatóság évente két akkreditált alternatív vitarendezési fórum esetében „teljes ellenőrzést” végez, az összes többi akkreditált alternatív vitarendezési fórum esetében pedig „mini ellenőrzést”. A teljes ellenőrzés során értékeli az alternatív vitarendezési fórumok minőségi követelményeknek történő megfelelését, míg a mini auditok esetében a hozzáférési és átláthatósági követelményeknek való megfelelést értékeli az alternatív vitarendezési fórumok weblapjainak, éves jelentéseinek és a munkatársaik által elvégzett képzések áttekintésével. Lásd *Biard, A.*, Úton a magas minőségű fogyasztói alternatív vitarendezés felé: a belga tapasztalat, még nem publikált, 1.3. alb.

<sup>42</sup> Például Olaszország, ahol a Bizottság felé egyedüli kapcsolattartási pont feladatát betöltő nemzeti illetékes hatóság, a gazdaságfejlesztési minisztérium rendszeres egyeztetési és irányítási üléseket („*Tavolo di Coordinamento e di Indirizzo*”) tart más olasz nemzeti illetékes hatóságokkal.

infrastruktúra kialakítása a kereskedőket is arra ösztönözte, hogy felülvizsgálják és továbbfejlesszék belső panaszkezelési folyamataikat.<sup>43</sup>

Az alternatív vitarendezési fórumokkal szembeni átláthatósági követelmények, különösen az éves tevékenységi jelentés kiadásának előírása valamint az akkreditációs és ellenőrzési mechanizmusok fontos ösztönzést jelentenek az alternatív vitarendezés fórumok számára, hogy folyamatosan felülvizsgálják a teljesítményüket. Hasonlóképpen, a nemzeti illetékes hatóságnak a nemzeti alternatív vitarendezési helyzetképről szóló jelentési kötelezettségük hozzájárul a tagállamokban folyó fogyasztói alternatív vitarendezés átfogó hatékonyságának rendszeres felülvizsgálatához. Az új szabályozási keretrendszer szerinti első tapasztalatok alapján, számos tagállamban jelenleg zajlanak a nemzeti alternatív vitarendezési rendszerek lehetséges módosításaira vonatkozó megbeszélések és a fogyasztói alternatív vitarendezés biztosítása legjobb gyakorlatainak azonosítása. Ezek a megbeszélések egyre inkább határokon átnyúló jellegűek, és az egyes tagállamokban sikeresen tesztelt megoldásokat más tagállamok is alkalmazzák.<sup>44</sup> Kialakulóban van az alternatív vitarendezésben érintett felek egész Unióra kiterjedő közössége.

Míg az alternatív vitarendezés elérhetősége és minősége az egész Unióban megerősödött, az új keretrendszer átvétele tagállamonként változó. Nagy vonalakban a tagállamok három csoportja különböztethető meg: (i) korábban is létező magasan fejlett alternatív vitarendezési kultúrával rendelkező tagállamok (pl. Finnország), ahol az alternatív vitarendezés elterjedtségében nincsenek jelentős változások; (ii) olyan tagállamok, ahol korábban is létezett, de nem volt teljes az alternatív vitarendezési rendszer (pl. Németország), ezekben az országokban felívelő a tendencia; végül pedig (iii) a korábbi alternatív vitarendezési tradíciókkal nem rendelkező tagállamok (pl. Szlovénia), ahol az alternatív vitarendezés terjedése még mindig lassú.

Összességében az új alternatív vitarendezési keretrendszer még mindig nem kellően kihasznált. Az ehhez a jelentéshez összegyűjtött bizonyítékok alapján három olyan fő kihívás azonosítható, amely jelenleg korlátozza a keretrendszer teljes körű hatékonyságát:

#### *(1) Az alternatív vitarendezés ismertsége és megítélése*

Míg mind a fogyasztók, mind pedig a kiskereskedők körében emelkedett az alternatív vitarendezés ismertsége, bizonyos régiókban és egyes kiskereskedelmi ágazatokban még mindig nem ismerik azt kielégítő mértékben. Összességében a kis- és középvállalkozások körében kevésbé ismert az alternatív vitarendezés, mint a nagy kiskereskedelmi

---

<sup>43</sup> A kereskedők beszámolója szerint a 2018. évi alternatív vitarendezési találkozón, illetve a Bizottság által az alternatív vitarendezésben / online vitarendezésben érintett felek részére szervezett más eseményeken. Ez a megállapítás összhangban áll azzal is, hogy a kereskedők használják az online vitarendezési platformot, illetve a Bizottság által folytatott alternatív vitarendezési és online vitarendezési kommunikációs kampányok keretében gyűjtött kereskedői visszajelzésekkel is. A Bizottság (még nem publikált) 2019-es fogyasztói körülmények eredménytáblája szerint a fogyasztók 64,6 %-a tett panaszt közvetlenül a kiskereskedővel vagy szolgáltatóval szemben, ami több mint 10 százalékpontos növekedést jelent 2016-hoz képest.

<sup>44</sup> Példa erre az északi országokból eredő „megnevezési és megbélyegzési” mechanizmusok átvétele egyes dél-európai alternatív vitarendezési fórumok által.

vállalkozások esetében.<sup>45</sup> Mind a fogyasztók, mind pedig a kereskedők körében vannak félreértések az alternatív vitarendezéssel és az alternatív vitarendezési fórumokkal kapcsolatban. Előfordul például, hogy a fogyasztók összekeverik az alternatív vitarendezési fórumokat a kereskedő ügyfélszolgálatával, vagy úgy gondolják, hogy azok elfogultak a kereskedő javára, különösen akkor, ha az alternatív vitarendezési fórum a kereskedőhöz vagy a kereskedő vállalkozói szövetségéhez kapcsolódik, vagy ha az alternatív vitarendezési eljárás eredménye a kereskedőnek ad igazat.<sup>46</sup> A kereskedők néha úgy ítélik meg, hogy az alternatív vitarendezési fórumok a fogyasztók érdekeit képviselik és ezért a fogyasztók javára elfogultnak tekintik őket. A helyzetet fokozza az alternatív vitarendezési rendszerek sokfélesége, amelyek számos alternatív vitarendezési modellt, elnevezést<sup>47</sup> és eljárást<sup>48</sup> foglalnak magukba.

## *(2) Eligazodás a nemzeti alternatív vitarendezési rendszerekben*

Az alternatív vitarendezési rendszerek sokszínűsége miatt a fogyasztók és a kereskedők számára nehéz az eligazodás, különösen azokban a tagállamokban, ahol sok akkreditált alternatív vitarendezési fórum van. Összességében, ha egy kiskereskedelmi ágazatban egynél több alternatív vitarendezési fórum működik, akkor kevésbé egyértelmű, hogy a fogyasztók és a kereskedők melyikhez fordulhatnak. Különös nehézséget jelent az eligazodás egy tagállam alternatív vitarendezési rendszerében, ha abban olyan alternatív vitarendezési fórumok működnek, amelyeknek a hatásköre egy adott ágazat jogvitáinak csak bizonyos vonatkozásaira terjed ki – aminek következtében előfordulhat, hogy a fogyasztónak két alternatív vitarendezési fórumhoz kell fordulnia annak érdekében, hogy a problémájával teljes egészében foglalkozzanak.<sup>49</sup>

## *(3) A kereskedők részvétele az alternatív vitarendezési eljárásokban*

<sup>45</sup> A fogyasztói körülmények 2017. évi eredménytáblája szerint a kiskereskedők több mint fele (55,2 %) ismeri az alternatív vitarendezést (lásd [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf) 66. o.). A (még nem publikált) 2019-es eredménytábla hasonló adatokat tartalmaz.

<sup>46</sup> Vö. például: Gazdasági, energia és iparstratégiai minisztérium (BEIS), Alternatív vitarendezés és a bírósági rendszer, Zárójelentés (2018. április), elérhető: [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/698442/Final\\_report\\_-\\_Resolving\\_consumer\\_disputes.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf), pp. 2 et seq.

<sup>47</sup> Biard, A., Úton a magas minőségű fogyasztói alternatív vitarendezés felé: a belga tapasztalat, még nem publikált, 2.2. alb. szerint a belgiumi kiegészítő alternatív vitarendezési fórum elnevezése („Service de Médiation pour le Consommateur”/ „Consumentenombudsdienst”) hozzájárulhat ahhoz, hogy a kereskedők úgy gondolják, hogy az alternatív vitarendezési fórum a fogyasztói érdekeket képviseli és ezért elfogult a fogyasztók javára.

<sup>48</sup> A kutatások arra utalnak, hogy az alternatív vitarendezési eljárás méltányosságával kapcsolatos fogyasztói felfogásra olyan tényezők is hatnak, amelyek speciálisan az adott tagállam kultúrájával függnek össze. A német fogyasztók például jobban értékelik a formálisabb és jogi irányultságú eljárásokat, míg az Egyesült Királyság fogyasztói számára fontosabb az, hogy meghallgassák őket és megakadályozhassák azt, hogy mások ugyanezzel a problémával szembesüljenek. Mások továbbá a fogyasztói elvárások az alternatív vitarendezési eljárással szemben akkor, ha az alternatív vitarendezési fórum egy állami szerv, illetve ha az egy magánjogi szervezet. Lásd Creutzfeldt, N., Projektjelentés: Bizalom a közvetítőben: Az európai ombudsmanok hatása és legitimitása (2016), elérhető: [https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds\\_project\\_report\\_nc\\_2.pdf](https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf).

<sup>49</sup> Egyes tagállamokban például működik olyan ágazatspecifikus alternatív vitarendezési fórum, amely az uniós utasok jogaival kapcsolatos jogvitákkal foglalkozik (pl. a légi járatok késése miatti jogszabályi kártalanítással), de az ehhez kapcsolódó kérdések (pl. utazási csomag) a kiegészítő alternatív vitarendezési fórum hatáskörébe tartoznak.

Bár 2014 óta lassan, de stabilan összességében emelkedett a kereskedők részvétele az alternatív vitarendezésben, jelenleg csak háromból egy kiskereskedő kész részt venni az alternatív vitarendezésben.<sup>50</sup> Ez nyilvánvalóan nem kielégítő arány, még akkor is, ha figyelembe vesszük, hogy az alternatív vitarendezést nem használó kiskereskedők jelentős számban kétoldalúan rendezik a jogvitákat a fogyasztókkal.<sup>51</sup> Az irányelv által a tagállamok számára a saját nemzeti alternatív vitarendezési rendszerük kialakítása terén biztosított rugalmasság alapján számos tagállamban olyan alternatív vitarendezési modelleket alakítottak ki vagy tartottak fenn, amelyekben magas a részvételi arány. Ilyen alternatív vitarendezési modellek a következő négy kategória mindegyikében megtalálhatók:

- i. olyan modellek, ahol a kereskedő részvételét a nemzeti jogszabályok kötelezővé teszik;
- ii. olyan modellek, ahol a kereskedő részvételét a jogszabályok nem teszik kötelezővé, mindazonáltal a kereskedő köteles részt venni az alternatív vitarendezési eljárásban;<sup>52</sup>
- iii. olyan modellek, ahol a kereskedő sem a jogszabályok alapján, sem más módon nem kötelezett az alternatív vitarendezési eljárásban való részvételre, de egyedi mechanizmusok révén erre ösztönzik;<sup>53</sup> és
- iv. olyan modellek, ahol a kereskedő sem a jogszabályok alapján, sem más módon nem kötelezett az alternatív vitarendezési eljárásban való részvételre, és egyedi mechanizmusok révén sem ösztönzik a részvételre.<sup>54</sup>

Számos térségben és kiskereskedelmi ágazatban azonban a jelenleg rendelkezésre álló alternatív vitarendezési modellekben nem kielégítő a kereskedők részvételi aránya.

Annak érdekében, hogy a fogyasztók és a kereskedők jobban megismerjék és megértsék az alternatív vitarendezést, valamint javuljon az alternatív vitarendezés elterjedtsége, a Bizottság 2016-ban, 2017-ben és 2018-ban alternatív vitarendezési / online vitarendezési kommunikációs kampányokat folytatott. Annak érdekében, hogy az alternatív vitarendezést ismertebbé és elterjedtebbé tegye kifejezetten a kis- és középvállalkozások körében, a Bizottság fogyasztói alternatív vitarendezési / online vitarendezési modullal egészítette ki a kis- és középvállalkozásnak szóló, „Legyen felkészült fogyasztóvédelmi jogból” című képzési

<sup>50</sup> A fogyasztói körülmények 2017. évi eredménytáblája szerint a kiskereskedőknek csak kevesebb mint a harmada (31,8 %) kész az alternatív vitarendezés használatára, ami 1,6 százalékpontos növekedés 2014 óta (lásd [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf) 66. o.). A 2019-es (még nem publikált) eredménytábla egy további 1,5 százalékpontos enyhe növekedést mutat.

<sup>51</sup> Ahogyan ezt alátámasztja az a tény, hogy az online vitarendezési platform az esetek 42 %-ában közvetlen vitarendezést eredményez (lásd az alábbi 4 a) 2) szakaszt), a Bizottság által folytatott alternatív vitarendezési és online vitarendezési kampányok keretében gyűjtött kereskedői visszajelzések és a közvetlenül a kiskereskedők felé panaszt tevő fogyasztók növekvő száma (lásd a fenti 43.lábjegyzetet).

<sup>52</sup> Például azáltal, hogy a kereskedő egy olyan vállalkozói szövetség tagja, amelynek alapszabálya egy erre vonatkozó kötelezettségvállalást tartalmaz a tagok tekintetében; a kereskedő által a fogyasztó felé tett kötelezettségvállalás útján (például a kereskedő által a fogyasztói szerződéshez használt általános szerződési feltételekben).

<sup>53</sup> Például „megnevezési és megbélyegzési” mechanizmusokkal.

<sup>54</sup> Például kiegészítő alternatív vitarendezési fórumok, ahol a kereskedők részvétele önkéntes és ingyenes.

programját.<sup>55</sup> A Bizottság támogatta továbbá az alternatív vitarendezésben érintett felek közötti cserekapcsolatokat, a hálózatok kialakítását, a legjobb gyakorlatokra vonatkozó eszmecseréket és az alternatív vitarendezésben érintett felek egész Unióra kiterjedő közösségének létrejöttét, amelynek érdekében számos eseményt szervezett az érintett felek részére, beleértve a 2018. évi alternatív vitarendezési találkozót is, amelyen az európai alternatív vitarendezési közösség több mint 350 képviselője vett részt. Az eseményen a fogyasztók és az üzleti vállalkozások képviselői, szabályozók, tudományos szakemberek és az alternatív vitarendezési testületek 187 képviselője voltak jelen. A Bizottság az alternatív vitarendezési fórumokat a kapacitásépítésükre irányuló támogatások útján is segítette.

A legtöbb tagállam az új alternatív vitarendezési / online vitarendezési keretrendszert nemzeti, területi vagy helyi szintű kommunikációs tevékenységekkel népszerűsítette. Az alternatív vitarendezési fórumok kezdeményezésére, amelyet a Bizottság által az érdekelt felek részére szervezett események is támogattak, új alternatív vitarendezési hálózatokat és az alternatív vitarendezésben érintett felek közötti rendszeres eszmecserék új formáit hozták létre. Az alternatív vitarendezésben érintett felek egész Unióra kiterjedő közösségének létrejötte megtermékenyítőleg hatott a hatékony alternatív vitarendezési modellek és stratégiák cseréjére a fenti kihívások teljes hatékonysággal történő kezelése érdekében.

#### **Példák a nemzeti alternatív vitarendezési rendszerekben való eligazodás javítását és a félreértések kockázatának csökkentését szolgáló intézkedésekre**

- A belga jog a vállalati egyeztetési rendszereket („*médiateurs d'entreprise*”) nem ismeri el az irányelv hatálya alá tartozó alternatív vitarendezési fórumokként. A vállalati egyeztetési rendszerek számára a törvény tiltja az „ombuds”, „közvetítés”, „egyeztetés”, „választottbíró”, „akkreditált fórum” vagy „alternatív vitarendezés” kifejezések használatát annak érdekében, hogy elkerüljék az akkreditált alternatív vitarendezési fórumokkal való összekeverhetőséget.<sup>56</sup> Vitatott továbbá, hogy az „ombudsman” kifejezést („service de médiation”/ „ombudsdienst”) fenn kell-e tartani a jogszabály által létrehozott alternatív vitarendezési fórumok számára.<sup>57</sup>
- Egyes tagállamok olyan online portálokat hoztak létre, amelyek segítik a fogyasztók eligazodását a nemzeti alternatív vitarendezési rendszerekben és becsatornázzák a panaszait az illetékes alternatív vitarendezési fórumhoz.<sup>58</sup>
- Néhány tagállamban az tervezik, hogy egy olyan követelményt vezetnek be, mely szerint egy alternatív vitarendezési fórumnak mindig le kell fednie egy adott

<sup>55</sup> <https://www.consumerlawready.eu>

<sup>56</sup> A Code de Droit Économique/Wetboek van economisch recht XVI/2. cikke. Lásd Biard, A., Úton a magas minőségű fogyasztói alternatív vitarendezés felé: a belga tapasztalat, még nem publikált, 1.2. alb.

<sup>57</sup> Jouant, N., Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique: évolutions, Droit de la consommation – Consumentenrecht No 115 (2017), 1. o. et seqq. (62. o.).

<sup>58</sup> Példa erre Belgium, ahol jelenleg három portál működik: Belmed (<https://economie.fgov.be/belmed>), a Fogyasztói Közvetítő Szolgálat weblapja (<https://mediationconsommateur.be>) és a Point de contact/Meldpunt online portál (<https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt>). A fent idézett Biard, A. (2.1. alb.) szerint a belga szövetségi parlamentben 2018 júniusában előterjesztett törvényjavaslat a fent említett három online portál egybeolvasztását javasolja, mivel úgy vélik, önmagában az, hogy több online portál működik, félreértésekre adhat okot a fogyasztók körében.

kiskereskedelmi ágazat összes fogyasztóvédelmi jogvitáját (nem csak az ágazat egy részére vonatkozó jogvitákat vagy csak a jogvita bizonyos vonatkozásait).<sup>59</sup>

- Bizonyos tagállamokban vita tárgyát képezi továbbá, szükség van-e arra, hogy egyre korlátozzák az egy adott kiskereskedelmi ágazatban működő alternatív vitarendezési fórumok számát.<sup>60</sup>
- A portugál nemzeti illetékes hatóság szabványos eljárási szabályokat dolgozott ki az alternatív vitarendezési fórumok számára. Jelenleg Portugáliában a 12 akkreditált alternatív vitarendezési fórum közül hét használja ezeket a szabványos eljárási szabályokat.
- A portugál nemzeti illetékes hatóság egy, a fogyasztókat tájékoztató információs mintát is kidolgozott az alternatív vitarendezési fórumok részére.

### 3. háttérmagyarázat

#### **Példák az alternatív vitarendezési eljárásokban való kereskedői részvétel és az alternatív vitarendezés eredményének való megfelelés fokozását célzó alternatív vitarendezési modellekre és intézkedésekre**

- Bizonyos ágazatokban (pl. az energiaágazatban) egyes tagállamok nemzeti jogszabályaik útján kötelezővé tették a kereskedők részvétlét az alternatív vitarendezésben.<sup>61</sup>
- Németországban egy állami alternatív vitarendezési fórumot hoztak létre a légitársaságok ágazatában felmerülő fogyasztóvédelmi jogvitákra. A nemzeti jogszabályok előírják a légitársaságok számára, hogy részt vegyenek az adott szerv előtti alternatív vitarendezési eljárásokban, kivéve, ha egy magánjogi szervezetként bejegyzett, akkreditált alternatív vitarendezési fórumhoz csatlakoztak. A jogszabály arra ösztönözte a légitársaságokat, hogy tagjai legyenek egy, a személyszállítási ágazatban működő alternatív vitarendezési fórumot fenntartó szövetségnek. Ma a szövetség 44 tagja légitársaság. A szövetségben fennálló tagságuk révén a légitársaságok magukra nézve kötelezőnek fogadják el az alternatív vitarendezési fórum eljárási szabályait. 2018-ban az alternatív vitarendezési fórum 86 %-os egyezségi arányt ért el a légitársaságokkal kapcsolatos jogvitákban.<sup>62</sup>
- Hollandiában a Fogyasztóvédelmi Jogvita Tanácsok Alapítványa („*Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken*”) egy általános és több mint 50 ágazatspecifikus vitarendező tanácsot működtet. Az ágazatspecifikus tanácsok eljárási

<sup>59</sup> Lásd Biard, A., *loc. cit.*, 2.2. alb.

<sup>60</sup> Lásd például: *Gazdasági, energia és iparstratégiai minisztérium (BEIS)*, A fogyasztói piacok modernizálása: zöld könyv (2018), elérhető: [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf), 51. o. (152. bek.).

<sup>61</sup> Lásd még a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 2012/27/EU irányelv módosításáról szóló (EU) 2019/944 európai parlamenti és tanácsi irányelv (2019. június 5.) 26. cikkének (3) bekezdését (HL L 158., 2019.6.14., 125. o.) a lakossági fogyasztók és a villamosenergia-ipari vállalkozások közötti jogviták tekintetében.

<sup>62</sup> Lásd a Személyszállítási Egyeztető Testület („*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – söp*”) 2018-as tevékenységi jelentését, elérhető: [https://soep-online.de/assets/files/14.03.\\_soep\\_Jahresbericht%202018.pdf](https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf), 16. o.

szabályairól (valamint az adott fogyasztói szerződések szabványos feltételeiről) az érintett kiskereskedelmi ágazat vállalkozói szövetsége és fogyasztói szervezete egyeznek meg. A vállalkozói szövetségükben fennálló tagságuk révén a kereskedők kötelesek az ágazatspecifikus tanács előtti eljárásban részt venni és az eljárás eredményét tiszteletben tartani. A megfelelést továbbá egy, a vállalkozói szövetség által fenntartott garanciarendszer is biztosítja: Ha a tanács arra kötelezi a kereskedőt, hogy egy adott összeget fizessen meg a fogyasztó részére és a kereskedő ezt nem teszi meg, a fogyasztó az összeget közvetlenül a vállalkozói szövetségtől követelheti.

- Finnországban önkéntes a kereskedők számára a három akkreditált alternatív vitarendezési fórum előtti eljárásokban való részvétel. Az alternatív vitarendezési eljárások nem kötelező erejű ajánlásokkal végződnek. Az alternatív vitarendezési fórumok az összes jelentősebb ajánlást közzéteszik a weblapjukon és a fogyasztó vagy a kereskedő részére küldött kérdőívek útján kísérik figyelemmel, hogyan felelnek meg a kereskedők az ajánlásoknak. A megfelelési arány 80 % és 100 % közötti.
- Észtországban önkéntes a kereskedők részvétele a Fogyasztói Jogvita Tanács („*Tarbijavaidluste Komisjon*”) előtti alternatív vitarendezési eljárásokban. Ha azonban a kereskedő nem vesz részt az alternatív vitarendezési eljárásban, a Tanács jogosult arra, hogy mulasztási eljárásként bírálja el az ügyet. Ha a kereskedő nem tartja be a Tanács döntését, a kereskedő feketelistára kerül („megnevezés és megbélyegzés”).
- Ausztriában a kereskedők számára önkéntes a részvétel a Fogyasztói Egyeztető Testület („*Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*”) előtti alternatív vitarendezési eljárásokban, amely Ausztriában a kiegészítő alternatív vitarendezési fórum. Az eljárás mind a fogyasztók, mind pedig a kereskedők részére ingyenes. 2018-ban az alternatív vitarendezési eljárások 77 %-ában részt vettek a kereskedők (75 %-os egyezségi aránnyal).<sup>63</sup> Ez éles ellentétben áll a német helyzettel, ahol csak a kereskedők 17 %-a vett részt az Általános Fogyasztói Vitarendezési Testület („*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*”) előtti eljárásokban, amelynek az alternatív vitarendezési eljárása önkéntes, de a kereskedők részére nem ingyenes.<sup>64</sup> Az alternatív vitarendezési irányelv németországi végrehajtási jogszabályainak reformjára vonatkozó, jelenleg folyó parlamenti vita során felmerült, hogy a jövőben a kiegészítő alternatív vitarendezési fórumra vonatkozó díjfizetési rendszerbe be kell-e építeni a kereskedőket ösztönző elemeket, például olyan szabályozás útján, hogy ingyenes legyen a kereskedő első részvétele a kiegészítő alternatív vitarendezési fórum előtti eljárásban.<sup>65</sup>
- Hasonlóképpen, a 2018-as alternatív vitarendezési találkozón azt javasolták, hogy azokban az esetekben, amikor a kereskedőnek az alternatív vitarendezésben való részvételét nem írják elő (például a nemzeti jogszabályok által; a kereskedőnek az alternatív vitarendezési fórumot működtető szövetségben fennálló tagsága révén; a fogyasztóval szemben tett kötelezettségvállalás útján) és az eljárás nem nyújtható

<sup>63</sup> Lásd a Fogyasztói Vitarendezési Testület 2018-as éves tevékenységi jelentését, <https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf>, p. 22.

<sup>64</sup> Lásd Creutzfeld, N./Steffek, F., Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, Deutscher Bundestag, Drucksache 19/6890 (2018.12.20.).

<sup>65</sup> Lásd Deutscher Bundestag, Drucksache 19/1/19 2019.5.27., 7. o. (11. bek.).

ingyenesen a kereskedő számára, az alternatív vitarendezési fórum által működtetett díjfizetési rendszer kialakítható úgy, hogy az a részvételre „ösztökélje” a kereskedőket – például ügyenként fizetendő díjakkal és járulékos költségekkel, amelyek azt díjazzák a kereskedő számára, ha az eljárás a korai szakaszban befejezhető.

#### 4. háttérmagyarázat

### 4. Az 524/2013/EU rendelet alkalmazása

#### a) Online vitarendezési platform

##### *(1) Létrehozatal és alkalmazási terület*

A Bizottság 2016 januárjában indította el az online vitarendezési platformot. A platform 2016. február 15-én nyílt meg a közönség számára. A platform kiépítése során a tagállamok által kijelölt online vitarendezési szakértőkből álló szakértői csoport segítette a Bizottságot. A platform elindítása előtt a Bizottság három átfogó tesztelést folytatott le.<sup>66</sup> A platform munkamenetét az online vitarendezési rendelet írja elő. A Bizottság ezért a platform különböző interfészeit ezekkel a jogszabályi előírásokkal összhangban alakította ki.<sup>67</sup>

Csak Belgium, Németország, Luxemburg és Lengyelország tájékoztatták arról a Bizottságot, hogy jogszabályaik megengedik a vállalkozók és fogyasztók közötti jogviták – vagyis a kereskedő által a fogyasztó ellen kezdeményezett jogviták – alternatív vitarendezési fórumok útján történő rendezését. Az online vitarendezési rendelet 2. cikkének (2) bekezdése szerint ezért a platform akkor alkalmazható a vállalkozások és fogyasztók közötti jogviták esetén, ha olyan fogyasztót érint, aki a fent említett tagállamok valamelyikében rendelkezik szokásos tartózkodási hellyel.

2017. július 1-je óta az online vitarendezési platform elérhető az Izland<sup>68</sup>, Liechtenstein és Norvégia EGT-országok fogyasztóit és kereskedőit érintő fogyasztóvédelmi jogviták esetében is. A mai napig az összes tagállamból, Liechtensteinből és Norvégiából 460 alternatív vitarendezési fórum regisztrált a platformon.

##### *(2) Elterjedtség*

<sup>66</sup> A tesztelésben részt vett a tagállamok által kijelölt 120 online vitarendezési szakértő, fogyasztói szervezetek, kereskedői szövetségek és az Európai Fogyatékosügyi Fórum. A platform különböző interfészeit a valós életből vett forgatókönyvek alapján tesztelték; a kapott visszajelzéseket közvetlenül felhasználták a platform fejlesztése során. Lásd az első online vitarendezési jelentést, COM(2017) 744 final, 3. o.

<sup>67</sup> A platform munkafolyamatára vonatkozó indikatív ábrát lásd az első online vitarendezési jelentés COM(2017) 744 final 2. oldalán.

<sup>68</sup> Mivel Izland még nem ültette át az alternatív vitarendezési irányelvet (lásd a fenti 3a szakaszt), így még nem jelentett be egy alternatív vitarendezési fórumot sem. Következésképpen, a platform jelenleg nem tud egy alternatív vitarendezési fórum részére olyan jogvitákat továbbítani, amelyeket Izlandon letelepedett kereskedők ellen nyújtottak be.

A Bizottság jelentéseket tett közzé az online vitarendezési platform 2017-es és 2018-as első és második működési évéről.<sup>69</sup> Elindulása óta a platform több mint 8,5 millió látogatót vonzott és 120 000 fogyasztók és vállalkozók közötti jogvitára került sor. A jogviták körülbelül 56 %-a belföldi, 44 %-a pedig határokon átnyúló. A legtöbb jogvita (13,2 %) a légitársaságokat érinti, ezt követi (10,9 %) a ruházat és lábbelik területe és az információs és kommunikációs technológiák (6,8 %). A fogyasztók legtöbbször a termék vagy szolgáltatás leszállításával kapcsolatban tesznek panaszt (23 %), amit a megrendelésnek való meg nem felelés (15 %) és a hibás vagy kárt okozó termék (12 %) követ. Az eseteknek csak elhanyagolható 0,1 %-ában használták a platformot vállalkozások és fogyasztók közötti jogvitákra.

Az online vitarendezési platformra benyújtott jogviták körülbelül 80 %-ában az ügyet 30 nap után automatikusan lezárták, mert a kereskedő nem reagált a platformon a jogvitára vonatkozó értesítésre és arra a felhívásra, hogy javasoljon egy alternatív vitarendezési fórumot a fogyasztó számára. Csak körülbelül az esetek 2 %-ában egyeztek meg a felek egy alternatív vitarendezési fórumban és ezért csak ezekben az esetekben volt képes a platform egy alternatív vitarendezési fórumhoz továbbítani a jogvitát. A platformra benyújtott jogviták 42 %-ában azonban a felek kétoldalúan rendezték a jogvitát.<sup>70</sup>

A platform látogatóinak és az oda benyújtott panaszok magas száma bizonyítja, hogy a fogyasztók körében kielégítő a platform elterjedtsége. A platform használatával létrejött közvetlen megegyezések magas száma mutatja a platform hozzáadott értékét a kétoldalú megegyezéssel megállapodások elősegítése terén, beleértve a határokon átnyúló jogvitákat is, ahol a platform többnyelvűsége és fordítási funkciói lehetővé teszik a felek közötti kommunikációt. Az alternatív vitarendezési fórumokhoz továbbítható jogviták nagyon alacsony száma azonban azt jelzi, hogy az online vitarendezési platformon jogilag előírt munkamenet két hiányossággal rendelkezik: (i) az a követelmény, hogy a feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumban mielőtt a platform továbbítaná a jogvitát annak az alternatív vitarendezési fórumnak, a gyakorlatban akadályát képezi annak, hogy elérjenek egy alternatív vitarendezés fórumot; és (ii) azáltal, hogy a platform csak a jogvitának az illetékes alternatív vitarendezési fórumhoz történő továbbítására irányuló eljárást kínál, csak részben felel meg a felhasználói igényeknek, amelyek azt mutatják, hogy a platformnak jelentős hozzáadott értéke a felek közötti kommunikáció és közvetlen megegyezések elősegítése.

Az azonosított hiányosságok megoldása érdekében a Bizottság részletesen elemezte a platform munkamenetét és a felhasználói adatokat. A platform honlapját és üzenetküldési rendszerét átalakították, valamint új információs oldalakat és egy visszajelző rendszert vezettek be. A Bizottság egy célzott alternatív vitarendezési / online vitarendezési kommunikációs kampányt is folytatott, aminek az volt a célja, hogy az online vitarendezési platformot ismertebbé és kihasználtabbá tegye a kereskedők körében. Ennek eredményeként 2018-ban 54 %-kal, 2019 első öt hónapjában pedig további 24 %-kal emelkedett a platformon

<sup>69</sup> A jelentések elérhetősége: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show>.

<sup>70</sup> Lásd a Bizottság fent idézett első és második online vitarendezési jelentéseit. A megállapításokat egybehangzóan megerősítik a platform használatára vonatkozó adatok, az eseti felmérések és az online vitarendezési platformon végzett elégedettségi felmérések.

regisztrált kereskedők száma. A platform használoinak 80 %-a most elégedett a platform funkcióival. Magán a platformon azonban továbbra is nagyon korlátozott az eljárásban részt vevő kereskedők száma. A Bizottság ezért egy olyan cselekvési tervet hajt végre, melynek az a célja, hogy a platform jobban reagáljon a felhasználóinak igényeire. Ebbe beletartozik az, hogy a platform célzottabb információkat szolgáltatson a fogyasztói jogokról és jogorvoslatokról, jobban irányítsa át a felhasználóit a legmegfelelőbb jogorvoslati eszközökhöz és jobban segítse elő a közvetlen megegyezéseket.

#### b) Online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózata

Valamennyi tagállam, Norvégia és Liechtenstein kijelölt egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot.<sup>71</sup> 21 online vitarendezési kapcsolattartó pont a nemzeti Európai Fogyasztói Központnál található. Öt tagállamban<sup>72</sup> a kapcsolattartó pont egy hatóságnál található, míg Magyarországon az online vitarendezési kapcsolattartó pont a Budapesti Békéltető Testületnél működik, az Egyesült Királyságban pedig a Chartered Trading Standards Institute-nál. Hét tagállamban<sup>73</sup> az online vitarendezési kapcsolattartó pontok csak határokon átnyúló jogviták esetén adnak tájékoztatást és segítséget. Az összes többi tagállam, Liechtenstein és Norvégia úgy szabályozta a kérdést<sup>74</sup>, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontjaik számára előírták, hogy szolgáltatásaik egy részét vagy egészét belföldi jogviták esetén is biztosítsák.<sup>75</sup>

A Bizottság 2016 óta évente kétszer szervez hálózatépítő találkozókat az online vitarendezési kapcsolattartó pontok részére, és működtet egy, az együttműködést segítő informatikai eszközt, amelynek segítségével az online vitarendezési kapcsolattartó pontok információkat és jó gyakorlatokat cserélhetnek. A hálózat teljes mértékben működőképes és jelentős számú megkeresést kapott<sup>76</sup>. A kapcsolattartó pontok munkaterhe nagy vonalakban tükrözi az adott tagállam részesedését az online vitarendezési platformra benyújtott összes panaszból, és a kapcsolattartó pontok egy nagy csoportja évente több mint 500 megkeresést kap.

<sup>71</sup> Izland még nem jelölt ki online vitarendezési kapcsolattartó pontot (lásd a fenti 3 e szakaszt).

<sup>72</sup> Franciaország, Liechtenstein, Litvánia, Lengyelország, Szlovénia, Szlovákia és Finnország.

<sup>73</sup> Németország, Írország, Lettország, Finnország és Svédország. E tagállamok közül néhányban (pl. Svédországban) mindazonáltal az online vitarendezési kapcsolattartó pontok segítik a platform azon felhasználóit, akiknek belföldi jogvitájuk van, azáltal, hogy átirányítják őket a megfelelő nemzeti vagy területi testülethez. Németországban a szövetségi kormányzat egy olyan jogalkotási javaslatot terjesztett elő, amely az online vitarendezési kapcsolattartó pontok illetékességének kiterjesztését javasolja a belföldi jogvitákra is, lásd *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/19 2019.4.26., 6. o. (13. bek.).

<sup>74</sup> Lásd az online vitarendezési rendelet 7. cikkének (3) és (4) bekezdését.

<sup>75</sup> Az országok e csoportjában csak Ciprus és Szlovákia korlátozza az online vitarendezési kapcsolattartó pontjaik által belföldi ügyekben nyújtandó szolgáltatásokat: Cipruson az online vitarendezési kapcsolattartó pont nem ad tanácsot az általános alternatív vitarendezési szabályokkal kapcsolatban, Szlovákiában pedig az online vitarendezési kapcsolattartó pont belföldi ügyekben nem nyújt általános tájékoztatást a fogyasztói jogokról.

<sup>76</sup> A megkeresések 85 %-a fogyasztóktól, 13 %-a kereskedőktől érkezik. A megkereséseknek csak nagyon kis része (egyenként 1 %-a) érkezik egy alternatív vitarendezési fórumtól vagy egy másik online vitarendezési kapcsolattartó ponttól. Az országok többségében megközelítőleg hasonló a megkeresések eloszlása, néhány kivétellel: Litvánia (47 % a kereskedői megkeresések aránya) vagy Egyesült Királyság (99 % a fogyasztói megkeresések aránya). A megkeresések 79 %-a a rendszeren kívülről érkezett (azaz e-mailben vagy telefonon), még akkor is, ha egy, a platformon benyújtott konkrét ügghöz kapcsolódott.

A legtöbb fogyasztói megkeresés az ügy automatikus lezárására vonatkozik, amikor a kereskedő a panasz benyújtásától számított 30 napon belül nem reagál a platformon. Sok fogyasztó összekeveri az online vitarendezési platformot egy alternatív vitarendezési fórummal. Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok fontos szerepet játszanak az egyértelmű információk nyújtásában valamint az online vitarendezési platformmal és az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos általános felhasználói elvárások kezelésében. Amellett, hogy az online vitarendezési platform felhasználóinak támogatására vonatkozó jogszabályi feladataikat ellátják, számos online vitarendezési kapcsolattartó pont az alternatív vitarendezés / online vitarendezés nagyköveteként is működik, információkat terjeszt és rendezvényeket szervez az érintettek széles köre részére, beleértve a vállalkozók képviselőit is.

### c) Az online vitarendezésre vonatkozó tájékoztatás

Az online vitarendezési rendelet 14. cikke értelmében az online kereskedőknek és piactereknek meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket – ez fontos eszköz nem csak ahhoz, hogy a jogvitában álló fogyasztókat az online vitarendezési platformra irányítsa, hanem az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos általános ismeretek javításához is. 2017 végén a Bizottság összegyűjtötte a tagállamokban, Norvégiában és Izlandon letelepedett online kiskereskedők által üzemeltetett honlapokon található információkat annak érdekében, hogy megvizsgálja azok megfelelőségét az online vitarendezési rendelet 14. cikkének.

Ez az ellenőrzés azt mutatta, hogy az adott időpontban a megfelelőségi arány 28 % volt.<sup>77</sup> A platform látogatóinak nagyon magas száma és a platformon benyújtott jogviták száma azt jelzi, hogy az online vitarendezési linket az esetek jelentős részében elérhetővé teszik, a fogyasztók használják is ezt. Bár ezek az eredmények biztatóak, további erőfeszítéseket kell tenni annak biztosítása érdekében, hogy az online vitarendezési rendelet 14. cikke szerinti kötelezettséget teljes mértékben érvényesítsék minden tagállamban és EGT-országban.

## 5. Következtetés

A fogyasztói alternatív vitarendezés és online vitarendezés a fogyasztóvédelmi jog állami vagy magánszektorbeli érvényesítését szolgáló uniós eszköztár szerves részévé vált. Ma Uniószerre szinte minden kiskereskedelmi ágazatban magas színvonalú alternatív vitarendezési eljárások állnak a fogyasztók rendelkezésére, függetlenül attól, hogy a jogvita belföldi vagy határokon átnyúló-e, illetve, hogy a vásárlásra online vagy offline került sor.

Az európai online vitarendezési platform egy központosított és többnyelvű csomópontot biztosít az online jogviták rendezésére, és az esetek 42 %-ában a felek közötti közvetlen megegyezést eredményez. Azonban annak ellenére, hogy körülbelül egy éve megvalósult a teljes lefedettség az alternatív vitarendezés tekintetében, és három és fél éve működik az

<sup>77</sup> A kiskereskedők 28 %-a jelentette meg az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket, és e tekintetben jelentős eltérések vannak a tagállamok, a kiskereskedelmi ágazatok és a különböző méretű internetes üzletek között.

online vitarendezési platform, az alternatív vitarendezési / online vitarendezési keretrendszer nem kellően kihasznált, és lehetőségeinek teljes kiaknázása még várat magára. A jelenlegi kihívások közé tartozik az alternatív vitarendezés ismertsége és megítélése, a nemzeti alternatív vitarendezési rendszerekben való eligazodás és az alternatív vitarendezés elterjedtsége a kereskedők körében. Az online vitarendezési platform munkamenete továbbá jelenleg csak részben tükrözi a felhasználók kifejezett igényeit.

A fogyasztói alternatív vitarendezés és online vitarendezés európai jogszabályi keretrendszere a megosztott felelősség és együttműködés logikáján nyugszik. A nemzeti alternatív vitarendezési rendszerek sokfélesége és az alternatív vitarendezésben érintett felek közötti információcsere a tagállamok között egy „alternatív vitarendezési laboratóriumot” hozott létre az alternatív vitarendezési modellek és kialakítási lehetőségek összehasonlítására és kritikus vizsgálatára, továbbá a kialakult legjobb gyakorlatok azonosítására, megosztására és szélesebb körű végrehajtására.

A Bizottság továbbra is elősegíti az alternatív vitarendezésben érintett felek egész Unióra kiterjedő közösségének fejlődését, beleértve többek között az alternatív vitarendezési fórumokat, a fogyasztók és a vállalkozások képviselőit, az illetékes nemzeti hatóságokat, szabályozókat és a tudományos szakembereket. Ezzel összefüggésben például a Bizottság 2020-ban össze fogja hívni a második uniós szintű alternatív vitarendezési találkozót, továbbra is népszerűsíti az alternatív vitarendezést és az online vitarendezést a 2019-es fogyasztóvédelmi jogi kommunikációs kampányában, valamint fenntartja az alternatív vitarendezési fórumok kapacitásépítésének támogatását szolgáló támogatásait. A Bizottság az online vitarendezési platformot is továbbfejleszti, többek között oly módon, hogy a platform a felhasználóinak igényeire reagálva célzottabb tájékoztatást nyújtson fogyasztói jogokról és jogorvoslatokról, hatékonyabban irányítsa a felhasználókat a legmegfelelőbb jogorvoslati eszközökhöz, valamint eredményesebben segítse elő a felek közvetlen megegyezését.

**A fogyasztóvédelmi jog közjogi vagy magánjogi érvényesítését szolgáló uniós eszköztár  
(uniós jogérvényesítési eszköztár)  
- indikatív áttekintés -**

(1) *A fogyasztói jogokat a fogyasztó vagy a fogyasztói érdekeket képviselő szerv által kezdeményezett vitarendezési eljárások útján végrehajtó eszközök (magánjogi jogérvényesítés)*

a) *Vitarendezés a tagállamok bíróságai előtti igazságszolgáltatási eljárásokban*

- A polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról szóló 1215/2012/EU rendelet („Brüsszel I.”)<sup>78</sup>, amely biztosítja, hogy a fogyasztói szerződésekkel kapcsolatos bizonyos határokon átnyúló jogvitákban<sup>79</sup> a fogyasztó perelhesse a kereskedőt (és őt csak a kereskedő perelhesse) a fogyasztó lakóhelye szerinti tagállam bíróságai előtt;
- A fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló 2009/22/EK irányelv<sup>80</sup>, amely képviseleti kereseteket (bíróság vagy közigazgatási hatóság előtt – az érintett tagállam jogrendszerétől függően) biztosít, melyek alapján a feljogosított egységek a jogsértés megszüntetését kérhetik a fogyasztók kollektív érdekeit sértő fogyasztóvédelmi jogsértések esetén. A Bizottság az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” című dokumentumában az irányelv felváltását javasolta egy, a képviseleti keresetekről szóló irányelvvel, amely a feljogosított egységek számára lehetővé tenné a kollektív jogorvoslat kérelmezését;<sup>81</sup>
- Az Európai Parlament és a Tanács 861/2007/EK rendelete (2007. július 11.) a kis értékű követelések európai eljárásának bevezetéséről<sup>82</sup> és az Európai Parlament és a Tanács 1896/2006/EK rendelete (2006. december 12.) az európai fizetési meghagyásos eljárás létrehozásáról<sup>83</sup>, amelyek egyedi egyszerűsített és gyorsított eljárásokat kínálnak a határokon átnyúló, alacsony értékű vagy nem vitatott fizetési követelésekre.<sup>84</sup>

b) *Vitarendezés az alternatív vitarendezési mechanizmusok előtti eljárásokban*

<sup>78</sup> HL L 351., 2012.12.20., 1. o.

<sup>79</sup> Lásd az 1215/2012/EU rendelet 17. cikkét *et seqq.*

<sup>80</sup> HL L 110., 2009.5.1., 30. o.

<sup>81</sup> Lásd COM(2018) 184 final.

<sup>82</sup> HL L 199., 2007.7.31., 1. o., az (EU) 2015/2421 rendelettel módosítottak szerint (HL L 341., 2015.12.24., 1. o.).

<sup>83</sup> HL L 399., 2006.12.30., 1. o., az (EU) 2015/2421 rendelettel módosítottak szerint (*loc. cit.*).

<sup>84</sup> Bár egyik eszköz sem a fogyasztóvédelmi jogvitákra korlátozott, hatékony eszközt jelenthetnek a fogyasztóvédelmi jog magánjogi érvényesítésére. Mindkét eszköz esetében a fogyasztóvédelmi ügyekre vonatkozó 1215/2012/EU rendelet joghatósági szabályait kell elvben alkalmazni; az európai fizetési meghagyásos eljárás tekintetében az 1896/2006/EK rendelet 6. cikkének (2) bekezdése további védelmet biztosít azáltal, hogy a fogyasztók elleni bármely ügyben csak a fogyasztó lakóhelyének tagállamában indítható eljárás.

- Az alternatív vitarendezési irányelv és az online vitarendezési rendelet által létrehozott, a fogyasztói alternatív vitarendezésre és online vitarendezésre vonatkozó uniós jogszabályi keret;
- Az alternatív vitarendezési irányelv alapján alternatív vitarendezési fórumnak nem minősülő fogyasztóvédelmi vitarendezési mechanizmusokra vonatkozó 98/257/EK és 2001/310/EK bizottsági ajánlások;
- Az Európai Fogyasztói Központok Hálózata (ECC-Net), amely ingyenes fogyasztói tanácsadást és segítségnyújtást kínál a termékek vagy szolgáltatások határokon átnyúló vásárlásával kapcsolatos kérdésekben. A segítségnyújtás tartalmazza a kereskedővel történő kapcsolatfelvételt továbbá, szükség esetén, az ügyben illetékes alternatív vitarendezési fórum azonosítását és az ezzel kapcsolatos tanácsadást.

(2) *A fogyasztóvédelmi jog érvényesítése céljából a tagállamok végrehajtó hatóságai által tett végrehajtási intézkedésekkel kapcsolatos eszközök **(közjogi jogérvényesítés)***

- A fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2017/2394 rendelet („CPC rendelet”)<sup>85</sup>, amely létrehozza a tagállamok végrehajtó hatóságai által végzett végrehajtási cselekményekre vonatkozó összehangolási és együttműködési mechanizmust.

\*\*\*

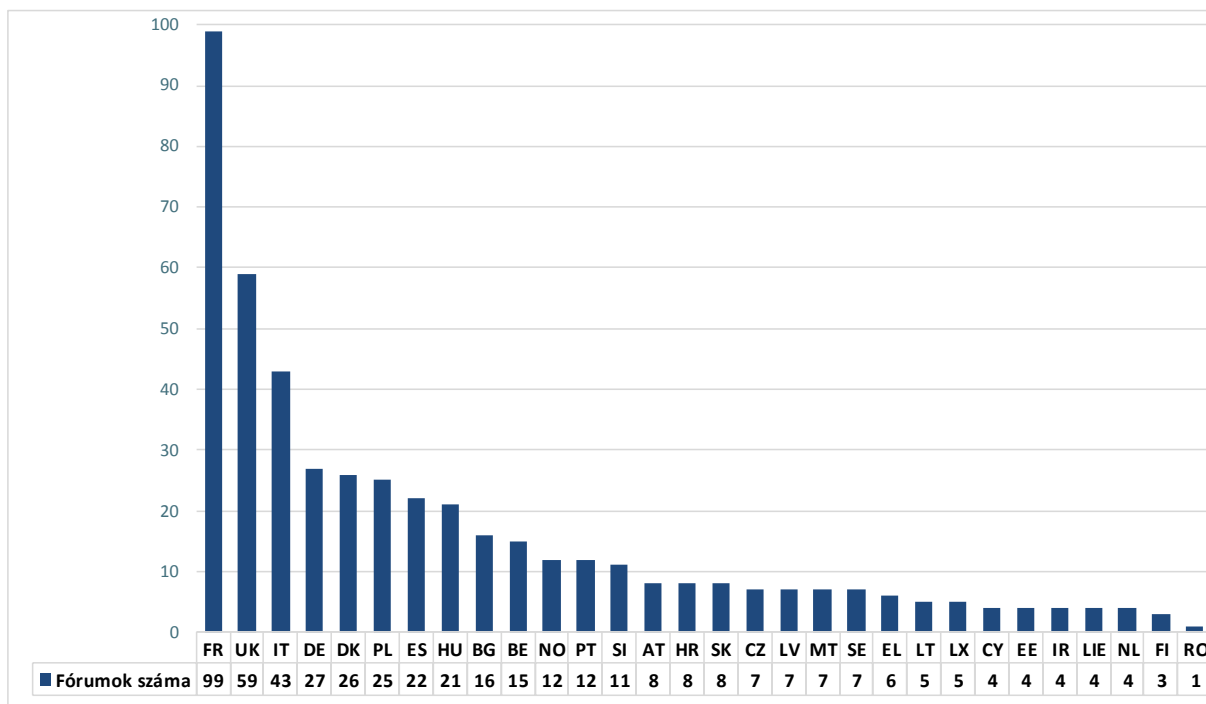
<sup>85</sup> HL L 345., 2017.12.27., 1. o. A rendelet 2020. január 17-i hatállyal váltja fel a 2006/2004/EK rendelet szerinti jelenlegi együttműködési mechanizmust.

## II. MELLÉKLET

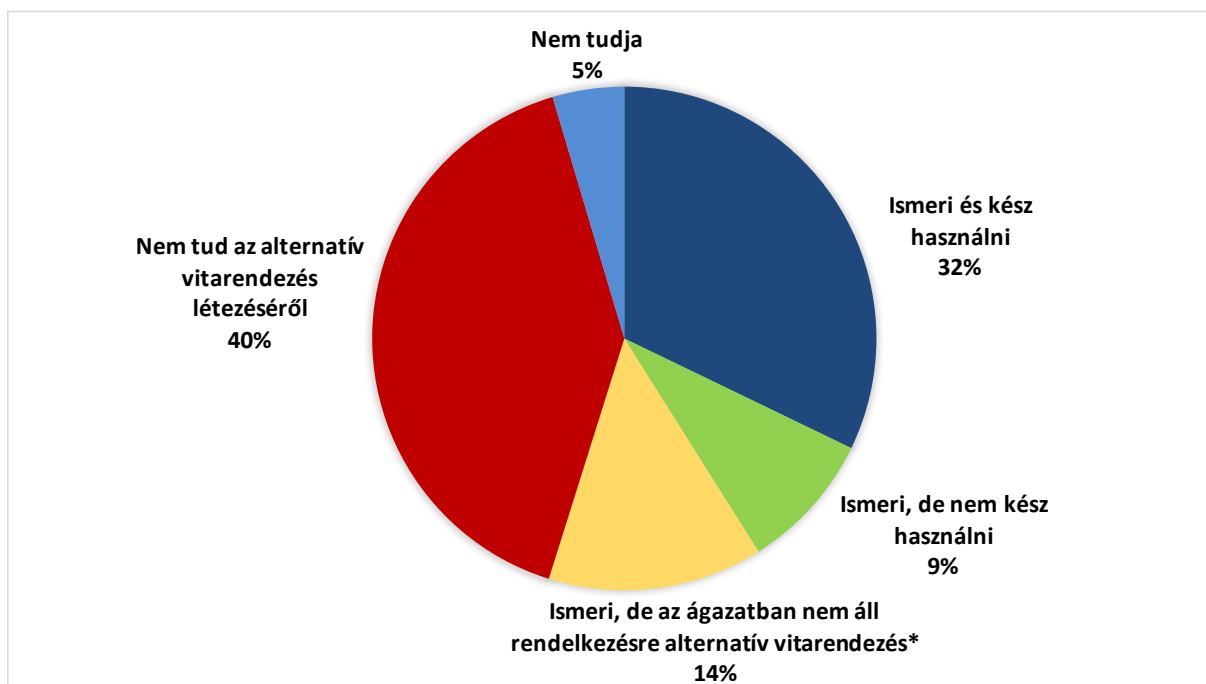
### Statisztikai adatlap

*Megjegyzés: Eltérő megjelölés hiányában az ábrák a 2019. július 1-jei adatokat tükrözik.*

#### Alternatív vitarendezési lefedettség – bejelentett alternatív vitarendezési fórumok száma országonként



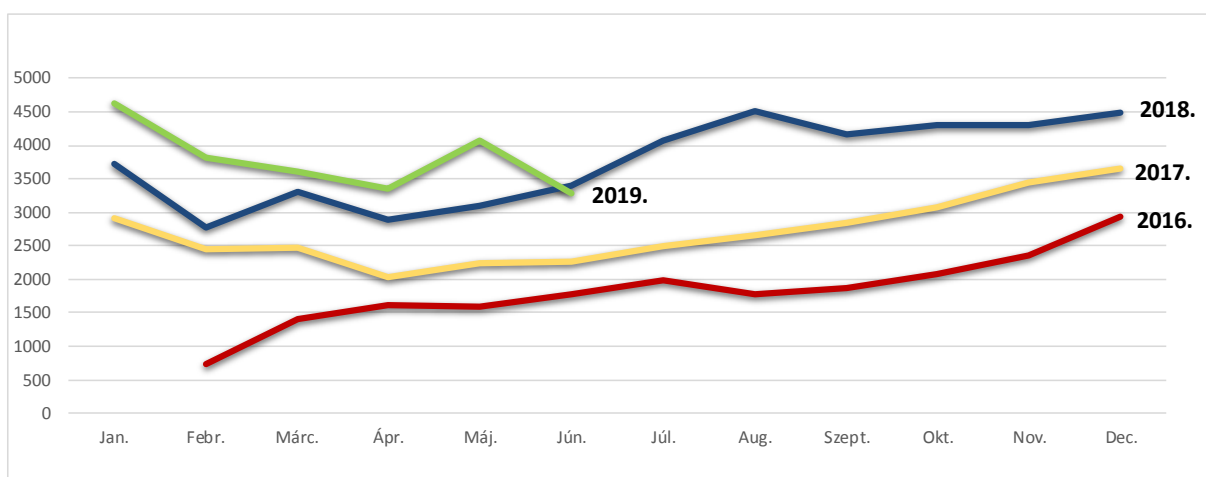
## Az alternatív vitarendezés ismertsége és elterjedtsége a kiskereskedők körében



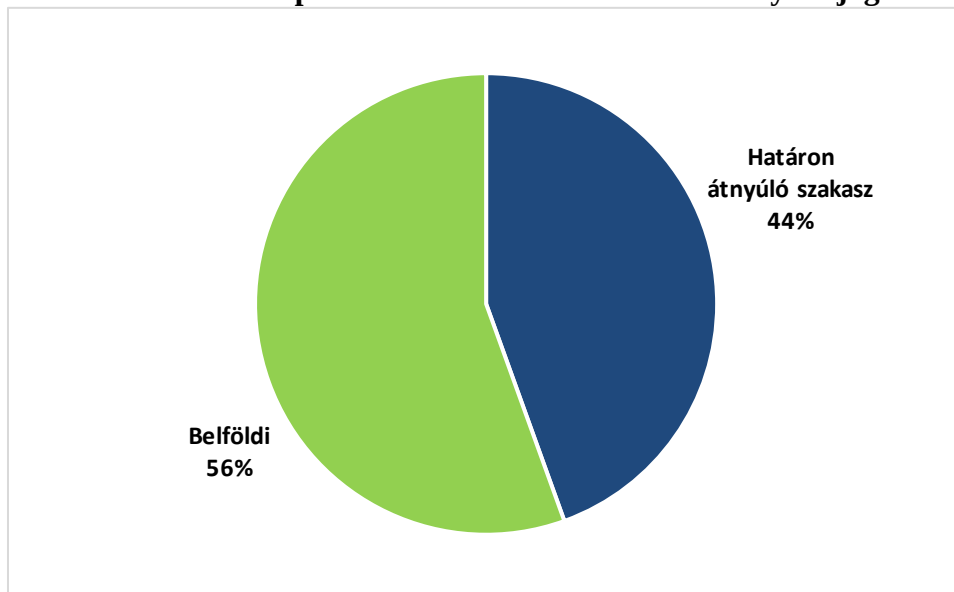
Forrás: Fogyasztói körülmények eredménytáblája, 2019. évi (még nem publikált) kiadás, a 2016–2018 közötti időszakra. Felmérés a kiskereskedők határon átnyúló kereskedelemhez és fogyasztóvédelemhez való viszonyulásáról: „Ismer-e bármilyen, a fogyasztókkal fennálló viták rendezésére szolgáló alternatív vitarendezési szervezetet (AZ ÖN ORSZÁGÁBAN)?”; Alap: EU27\_2019 válaszadók (N=9 796)

\*A teljes alternatív vitarendezési lefedettség csak 2018 végére valósult meg.

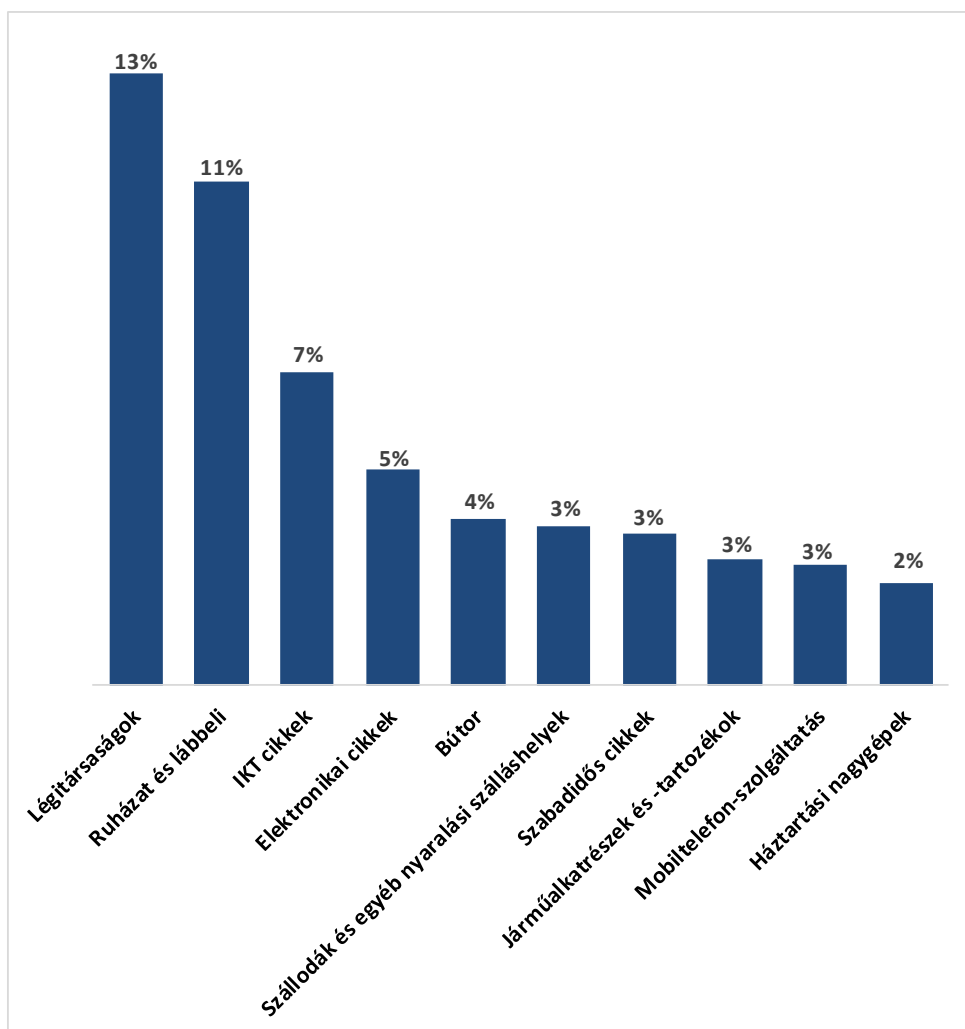
## Online vitarendezési platform – havonta benyújtott panaszok száma



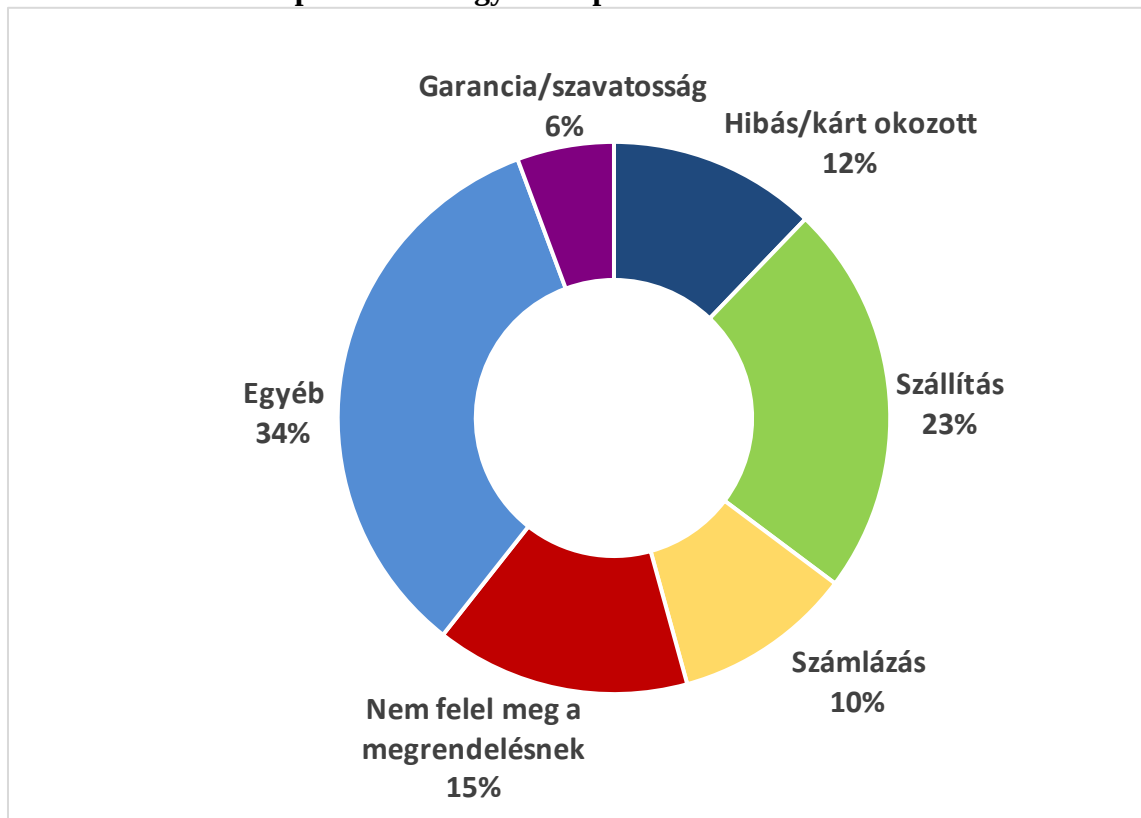
### Online vitarendezési platform – belföldi / határokon átnyúló jogviták



### Online vitarendezési platform – fogyasztói panaszok a legnagyobb kiskereskedelmi ágazatonként



### Online vitarendezési platform – fogyasztói panaszok a sérelmek szerint



### Online vitarendezési kapcsolattartó pontok – megkeresések származási hely szerint

