

# IRÁNYELVEK

## 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)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 114. cikkére,

tekintettel az Európai Bizottság javaslatára,

a jogalkotási aktus tervezete nemzeti parlamenteknek való megküldését követően,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére <sup>(1)</sup>,

rendes jogalkotási eljárás keretében <sup>(2)</sup>,

mivel:

- (1) Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 169. cikkének (1) bekezdése és 169. cikke (2) bekezdésének a) pontja előírja, hogy az Uniónak az EUMSZ 114. cikke alapján elfogadott intézkedésekkel hozzá kell járulnia a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosításához. Az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke előírja, hogy az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét.
- (2) Az EUMSZ 26. cikkének (2) bekezdése értelmében a belső piac egy olyan, belső határok nélküli térség, amelyben biztosított az áruk és szolgáltatások szabad mozgása. A belső piacnak az áruk és szolgáltatások tekintetében a jobb minőség, a nagyobb választék, az elfogadható árak és a szigorú biztonsági előírások révén hozzáadott értéket kell biztosítania a fogyasztók számára, ezáltal előmozdítva a fogyasztóvédelem magas szintjét.
- (3) A belső piac széttagoaltsága káros az Unió versenyképességére, a növekedésre és az Unión belüli munkahelyteremtésre. A belső piac megvalósítása szempontjából elengedhetetlen a megfelelő működését gátló közvetlen és közvetett akadályok elhárítása és a polgárok bizalmának növelése.

(4) Az adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatban felmerülő belföldi vagy határokon átnyúló jogviták rendezésének egyszerű, hatékony, gyors és megfizethető módjaihoz való hozzáférés biztosítása a fogyasztók javát szolgálja, ezért várhatóan növeli a piac iránti bizalmukat. E hozzáférést az online és a hagyományos ügyletek esetében egyaránt biztosítani kell, különösen, ha a fogyasztók a határokon túlról vásárolnak.

(5) Az alternatív vitarendezés a kereskedők és fogyasztók közötti jogviták egyszerű, gyors és költségkímélő, bírósági eljárásen kívüli megoldását kínálja. Az alternatív vitarendezés fejlettségi szintje azonban az Unió területén még nem elég magas és nem elég egyenletes. Sajnálatos, hogy a fogyasztói jogviták peren kívüli rendezéséért felelős testületekre vonatkozó elvekről szóló, 1998. március 30-i 98/257/EK bizottsági ajánlás <sup>(3)</sup> és a fogyasztói jogviták megegyezésen alapuló megoldásában részt vevő, bírósági eljárásen kívüli testületekre vonatkozó elvekről szóló, 2001. április 4-i 2001/310/EK bizottsági ajánlás <sup>(4)</sup> ellenére az alternatív vitarendezési mechanizmusok létrehozása még nem történt meg kielégítő módon az Unió valamennyi földrajzi térségében és piaci szegmensében, ezek megfelelő működése ezért nem mindenhol biztosított. A fogyasztók és a kereskedők még mindig nincsenek tisztában a rendelkezésükre álló alternatív jogorvoslati mechanizmusokkal, és csak a polgárok csekély hányada tudja, hogyan nyújthat be panaszt egy alternatív vitarendezési fórumhoz. Azokon a területeken ugyanakkor, ahol az alternatív vitarendezési eljárások rendelkezésre állnak, jelentős minőségbeli különbségek tapasztalhatók az egyes tagállamok között, és a határokon átnyúló jogvitákat az alternatív vitarendezési fórumok gyakran nem kezelik hatékonyan.

(6) Az alternatív vitarendezési lehetőségekkel való lefedettség, valamint az alternatív vitarendezés minősége és ismertsége tekintetében a tagállamokban mutatkozó nagy eltérések akadályt jelentenek a belső piacra nézve, és többek között ezen okokra vezethető vissza az, hogy a fogyasztók tartózkodnak a határokon átnyúló vásárlástól, és nem bíznak abban, hogy a kereskedőkkel esetlegesen felmerülő viták könnyen, gyorsan és költségkímélő módon megoldhatók. A kereskedők ugyanezen okból esetenként tartózkodnak attól, hogy olyan tagállamokban élő fogyasztók részére értékesítsenek, amelyekben nem

<sup>(1)</sup> HL C 181., 2012.6.21., 93. o.

<sup>(2)</sup> Az Európai Parlament 2013. március 12-i álláspontja (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé) és a Tanács 2013. április 22-i határozata.

<sup>(3)</sup> HL L 115., 1998.4.17., 31. o.

<sup>(4)</sup> HL L 109., 2001.4.19., 56. o.

biztosított kellőképpen a magas színvonalú alternatív vitarendezési eljárások igénybevételének lehetősége. Ezenfelül azok a kereskedők, akik olyan tagállamokban telepedtek le, ahol nem állnak rendelkezésre magas színvonalú alternatív vitarendezési eljárások kellő mértékben, versenyhátrányban vannak azokhoz a kereskedőkhöz képest, akik ezeket az eljárásokat igénybe tudják venni, és a fogyasztókkal fennálló vitáikat gyorsabban és olcsóbban meg tudják oldani.

- (7) Annak érdekében, hogy a fogyasztók teljes mértékben kiaknázhassák a belső piac nyújtotta lehetőségeket, az alternatív vitarendezést az ezen irányelv hatálya alá tartozó valamennyi belföldi és határokon átnyúló jogvitával összefüggésben hozzáférhetővé kell tenni, az alternatív vitarendezési eljárásoknak az Unió egész területén érvényes, összehangolt minőségi követelményeknek kell megfelelniük, és gondoskodni kell arról, hogy a fogyasztók és a kereskedők tudjanak ezen eljárások létezéséről. A határokon átnyúló kereskedelem növekedésére és a személyek fokozott mozgására tekintettel lényeges továbbá, hogy az alternatív vitarendezési fórumok hatékonyan kezeljék a határokon átnyúló jogvitákat.
- (8) Amint azt az Európai Parlament a polgári, kereskedelmi és családi ügyekben folyó alternatív vitarendezésről szóló, 2011. október 25-i, valamint a fogyasztók és a polgárok számára egységes piac megvalósításáról szóló, 2010. május 20-i állásfoglalásában már javasolta, a polgárok számára eredményes egységes piacra vonatkozó bármilyen holisztikus megközelítésnek elsősorban egy egyszerű, megfizethető, gyors eredményre vezető és elérhető jogorvoslati rendszer létrehozására kell összpontosítania.
- (9) A Bizottság „Egységes piaci intézkedéscsomag – Tizenkét mozgatórugó a növekedés serkentéséhez és a bizalom növeléséhez – »Együtt egy újfajta növekedésért«” című, 2011. április 13-i közleményében az elektronikus kereskedelemre (a továbbiakban: e-kereskedelem) is kiterjedő alternatív vitarendezésre vonatkozó jogszabályokat a növekedés serkentéséhez, a bizalom növeléséhez és az egységes piac teljes kiépítése felé való további elmozduláshoz szükséges tizenkét mozgatórugó egyikeként azonosította.
- (10) Az Európai Tanács 2011. március 24–25-i és október 23-i következtetéseiben felkérte az Európai Parlamentet és a Tanácsot, hogy 2012 végéig fogadják el az egységes piacnak új lendületet adó kiemelt intézkedések első csoportját. Ezenkívül az Európai Unió Tanácsa a 2011. május 30-i, az egységes piac megújításának prioritásairól szóló következtetéseiben kiemelte az e-kereskedelem fontosságát, és egyetértett abban, hogy a fogyasztói alternatív vitarendezési rendszerek megfizethető, egyszerű és gyors jogorvoslatot tudnak nyújtani a fogyasztóknak és a kereskedőknek egyaránt. E rendszerek sikeres kiépítése és működtetése valamennyi szereplő részéről tartós politikai elkötelezettséget és támogatást igényel, és nem veszélyeztetheti az ezen irányelv hatálya alá tartozó alternatív vitarendezési fórumok döntéshozatalának megfizethetőségét, átláthatóságát, rugalmasságát, gyorsaságát és minőségét.
- (11) Tekintettel arra, hogy az online kereskedelemnek és különösen a határokon átnyúló kereskedelemnek – mint az Unió gazdasági tevékenysége egyik pillérének – a jelentősége egyre nő, szükség van egy a fogyasztói jogviták

rendezésére szolgáló, megfelelően működő alternatív vitarendezési infrastruktúrára és az online ügyletekből eredő fogyasztói jogviták rendezésére létrehozott, megfelelően integrált online vitarendezési keretre az egységes piaci intézkedéscsomag azon célkitűzésének eléréséhez, amely szerint növelni kell a fogyasztók egységes piac iránti bizalmát.

- (12) Ezen irányelv, valamint a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet <sup>(1)</sup> két egymással összefüggő és egymást kiegészítő jogalkotási eszköz. Az 524/2013/EU rendelet egy olyan online vitarendezési platform létrehozásáról rendelkezik, amely egyazon helyen hozzáférést kínál a fogyasztóknak és a kereskedőknek az online jogviták peren kívüli rendezéséhez a platformhoz kapcsolódó olyan alternatív vitarendezési fórumokon keresztül, amelyek színvonalas alternatív vitarendezési eljárásokon keresztül alternatív vitarendezést biztosítanak. Így az online vitarendezési platform megfelelő működésének előfeltétele az, hogy minőségi szolgáltatást nyújtó alternatív vitarendezési fórumok álljanak rendelkezésre az Unió egész területén.
- (13) Ezen irányelv nem alkalmazandó általános érdekű, nem gazdasági jellegű szolgáltatásokra. A nem gazdasági jellegű szolgáltatások olyan szolgáltatások, amelyek nyújtására nem gazdasági ellenszolgáltatás fejében kerül sor. Következésképpen az állam által vagy az állam nevében térítésmentesen nyújtott, általános érdekű nem gazdasági jellegű szolgáltatások nem tartoznak ezen irányelv hatálya alá, az említett szolgáltatások nyújtásának jogi formájától függetlenül.
- (14) Ezen irányelv nem alkalmazandó a határon átnyúló egészségügyi ellátásra vonatkozó betegjogok érvényesítéséről szóló, 2011. március 9-i 2011/24/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv <sup>(2)</sup> 3. cikké a) pontjának fogalom meghatározása szerinti egészségügyi szolgáltatásokra.
- (15) A megfelelően működő alternatív vitarendezés kialakítása az Unióban elengedhetetlen a fogyasztók belső piacba vetett bizalmának megerősítéséhez – ideértve az online kereskedelem területét –, valamint a határokon átnyúló és az online kereskedelemben rejlő potenciál és lehetőségek kiaknázásához. Az alternatív vitarendezés fejlesztésének a tagállamokban meglévő alternatív vitarendezési eljárásokra kell épülnie, tiszteletben tartva a tagállamok jogi hagyományait. Az ezen irányelv értelmében vett „alternatív vitarendezési fórum” fogalmába minden olyan meglévő vagy újonnan létrehozott, megfelelően működő vitarendezési fórum beletartozik, amely eleget tesz az ezen irányelvben meghatározott minőségi követelményeknek. Az alternatív vitarendezés elterjesztése azokban a tagállamokban is igen fontos lehet, ahol a bíróságok csak jelentős késésekkel tudnak foglalkozni az eléjük terjesztett ügyekkel, ami miatt nem érvényesül az uniós polgárok ésszerű időn belüli tisztességes eljárásához való joga.
- (16) Ezen irányelv alkalmazandó valamennyi, fogyasztók és kereskedők között adásvételi vagy szolgáltatási – online és hagyományos – szerződésekből eredő szerződéses

<sup>(1)</sup> Lásd e Hivatalos Lap 1. oldalát.

<sup>(2)</sup> HL L 88., 2011.4.4., 45. o.

- kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogvitára valamennyi, a mentesített ágazatoktól eltérő gazdasági ágazatban. Ide tartoznak a digitális tartalom térítés ellenében történő értékesítésével vagy szolgáltatásával kapcsolatban felmerülő jogviták is. Ezen irányelv alkalmazandó a fogyasztók által a kereskedőkkel szemben tett panaszokra. Nem alkalmazandó sem a kereskedők által fogyasztókkal szemben tett panaszokra, sem pedig a kereskedők közötti jogvitákra. Ezen irányelv nem zárja ki azonban a tagállamok azon lehetőségét, hogy az ilyen jogviták peren kívüli rendezése céljára eljárásokat fogadjanak el, vagy fenntartsák hatályos rendelkezéseiket.
- (17) A tagállamok bevezethetnek vagy fenntarthatnak az ezen irányelv hatálya alá nem tartozó eljárásokra, így például a kereskedő által lefolytatott belső panaszkezelési eljárásokra vonatkozó nemzeti rendelkezéseket. Az ilyen belső panaszkezelési eljárások hasznos eszközei lehetnek a fogyasztókkal fennálló viták korai szakaszban történő megoldásának.
- (18) A „fogyasztó” meghatározásának azokra a természetes személyekre kell kiterjednie, akik nem kereskedelmi, üzleti, hivatásbeli vagy szakmai célból járnak el. Amennyiben azonban a szerződést egy adott személy részben kereskedelmi, részben azon kívüli célból kötötte meg (kettős funkciójú szerződések), és a kereskedelmi szempont olyan kis súllyal esik a latba, hogy az ügylet általános kontextusában nem játszik meghatározó szerepet, az adott személy szintén fogyasztónak tekintendő.
- (19) Egyes hatályos uniós jogi aktusok már tartalmaznak alternatív vitarendezéssel kapcsolatos rendelkezéseket. A jogbiztonság fenntartása érdekében elő kell írni, hogy – ezen irányelv eltérő rendelkezése hiányában – más uniós jogi aktussal való összeütközés esetén ezen irányelv irányadó. Mindenekelőtt, ezen irányelv nem érinti a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló, 2008. május 21-i 2008/52/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet<sup>(1)</sup>, amely már meghatározza uniós szinten a közvetítési rendszerek keretét a határokon átnyúló jogviták esetére, anélkül, hogy az említett irányelvnek a belső közvetítési rendszerekre való alkalmazását megakadályozná. Ezen irányelvet horizontálisan az alternatív vitarendezési eljárások minden típusára, többek között a 2008/52/EK irányelv hatálya alá tartozó eljárásokra is alkalmazni kell.
- (20) Az alternatív vitarendezési fórumok az Unió egészét tekintve, de a tagállamokon belül is rendkívül sokfélék. Ezen irányelvnek ki kell terjednie minden olyan fórumra, amelyet tartós jelleggel hoztak létre, amely a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésére szolgál, és amelyet ezen irányelvnek megfelelően jegyzékbe vettek. Ezen irányelv hatálya kiterjedhet olyan vitarendezési fórumokra is, amelyek – amennyiben a tagállamok úgy határoznak – a felekre nézve kötelező erejű döntéseket hoznak. Az *ad hoc* jellegű, egy fogyasztó és egy kereskedő közötti egyetlen jogvita rendezésére szolgáló, bírósági eljáráson kívüli eljárás azonban nem tekintendő alternatív vitarendezési eljárásnak.
- (21) Ugyanígy az alternatív vitarendezési eljárások is az Unió egészét tekintve, de a tagállamokon belül is rendkívül sokfélék. Ide tartoznak azok az eljárások, amelyekben a vitarendezési fórum a peren kívüli egyezség elősegítése érdekében egy asztalhoz ülteti a feleket, valamint, ahol a vitarendezési fórum megoldást javasol vagy ír elő. Az alternatív vitarendezési eljárás két vagy több ilyen eljárás kombinálásával is folyhat. Ezen irányelv nem érintheti az alternatív vitarendezési eljárásnak az adott tagállamban alkalmazott formáját.
- (22) Összeférhetetlenség merülhet fel az olyan vitarendezési fórumok előtt folyó eljárások esetében, amelyek tekintetében a vitarendezésért felelős természetes személy a kereskedő kizárólagos alkalmazásában áll, vagy tőle bármely formában kizárólagos díjazásban részesül. Ezért ezeket az eljárásokat elvben ki kell zárni ezen irányelv hatálya alól, kivéve, ha valamely tagállam úgy dönt, hogy az ilyen eljárások az ezen irányelv szerinti alternatív vitarendezési eljárásnak tekinthetők, és feltéve, hogy e fórumok teljes mértékben megfelelnek az ezen irányelvben előírt egyedi függetlenségi és pártatlansági követelményeknek. Az ilyen eljárások keretében vitarendezéssel foglalkozó alternatív vitarendezési fórumok esetében rendszeresen ellenőrizni kell, hogy e fórumok megfelelnek-e az ezen irányelvben meghatározott minőségi követelményeknek, a függetlenségüket biztosító egyedi kiegészítő követelményeket is beleértve.
- (23) Ezen irányelv nem alkalmazandó a kereskedők által üzemeltetett panaszkezelő rendszerek keretében folyó eljárásokra, sem a felek közötti közvetlen tárgyalásokra. Nem alkalmazandó továbbá a jogvitára vonatkozó bírósági eljárás folyamán a bíró részéről a vita rendezésére tett kísérletekre sem.
- (24) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az ezen irányelv hatálya alá tartozó jogvitákkal az ezen irányelvben meghatározott követelményeket teljesítő, és az ezen irányelvnek megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokhoz lehessen fordulni. A tagállamoknak lehetőséget kell adni arra, hogy e kötelezettséget akár a meglévő megfelelően működő alternatív vitarendezési fórumokra építve teljesítsék, szükség esetén azok hatáskörének kiigazításával, akár új alternatív vitarendezési fórumok létrehozásának előírásával. Ezen irányelv nem gátolhatja a tagállamok nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságainak keretében működő olyan meglévő vitarendezési fórumok tevékenységét, amelyek esetében a vitarendezésért állami tisztviselők a felelősek. Az állami tisztviselőkre úgy a fogyasztók, mint a kereskedők érdekeinek képviselőjeként kell tekinteni. Ezen irányelv nem kötelezheti a tagállamokat arra, hogy ágazatspecifikus alternatív vitarendezési fórumokat hozzanak létre valamennyi kiskereskedelmi ágazatban. Szükség esetén, a teljes ágazati és földrajzi lefedettség és az alternatív vitarendezéshez való hozzáférés biztosítása érdekében a tagállamok számára lehetővé kell tenni, hogy rendelkezzenek egy olyan kiegészítő alternatív vitarendezési fórum létrehozásáról, amely azokkal a fennmaradó jogvitákkal foglalkozik, amelyek rendezéséért egyetlen konkrét alternatív vitarendezési fórum sem felelős. A kiegészítő alternatív vitarendezési fórumok biztosítékként hivatottak szolgálni a fogyasztók és a kereskedők számára annak biztosítása által, hogy ne legyenek hiányosságok az alternatív vitarendezési fórumokhoz való hozzáférésben.

(<sup>1</sup>) HL L 136., 2008.5.24., 3. o.

- (25) Ezen irányelv nem akadályozhatja a tagállamokat abban, hogy a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgáló eljárásokra vonatkozó olyan jogszabályokat tartsanak fenn vagy vezessenek be, amelyek megfelelnek az ezen irányelvben meghatározott követelményeknek. Ezenkívül lehetővé kell tenni az alternatív vitarendezési fórumok számára, hogy hatékony működésük biztosítása érdekében olyan, a letelepedésük helye szerinti tagállam jogának megfelelő eljárási szabályokat tartsanak fenn vagy vezessenek be, amelyek alapján meghatározott körülmények fennállása esetén megtagadhatják a jogviták kezelését, például, ha a jogvita túlságosan összetett, és ezért hatékonyabban rendezhető bíróság előtt. Gondoskodni kell azonban arról, hogy az alternatív vitarendezési fórumok számára a jogviták kezelésének megtagadását lehetővé tevő eljárási szabályok ne nehezítsék meg – határokon átnyúló jogviták esetében sem – jelentősen a fogyasztók számára az alternatív vitarendezési eljárások igénybevételét. A tagállamoknak ezért a pénzben kifejezett értékhatár előírásakor mindig figyelembe kell venniük, hogy a jogvita tárgyát képező reálérték tagállamonként változhat, ezért azáltal, ha valamely tagállamban aránytalanul magas értékűsöt állapítanak meg, az akadályozhatja az alternatív vitarendezési eljárások más tagállambeli fogyasztók általi igénybevételét. A tagállamok nem kötelesek biztosítani, hogy amennyiben az az alternatív vitarendezési fórum, amelyhez a panaszt elsőként benyújtották, eljárási szabályzata alapján megtagadta a jogvita rendezését, a fogyasztó a panaszát egy másik alternatív vitarendezési fórum elé terjeszthesse. Ilyen esetekben úgy kell tekinteni, hogy a tagállamok teljesítették az alternatív vitarendezési fórumokkal való teljes lefedettség biztosítására vonatkozó kötelezettségüket.
- (26) Ezen irányelvnek lehetővé kell tennie, hogy a valamely tagállamban letelepedett kereskedők egy másik tagállamban letelepedett alternatív vitarendezési fórum alá tartozzanak. A lefedettség javítása és az alternatív vitarendezés fogyasztók általi igénybevételének Unió-szerte való biztosítása érdekében a tagállamoknak lehetőséget kell biztosítani arra, hogy más tagállamban letelepedett, illetve regionális, transznacionális vagy páneurópai vitarendezési fórumok igénybevétele mellett döntsenek, amennyiben a különböző tagállamokban tevékenykedő kereskedők ugyanazon alternatív vitarendezési fórum alá tartoznak. A más tagállamban letelepedett, illetve regionális, transznacionális vagy páneurópai vitarendezési fórumok igénybevétele ugyanakkor nem érintheti a tagállamok arra vonatkozó felelősségét, hogy biztosítsák a teljes lefedettséget és az alternatív vitarendezési fórumhoz való hozzáférést.
- (27) Ezen irányelv nem érintheti hátrányosan azon tagállamokat, amelyek egy kereskedő és több fogyasztó közötti azonos vagy hasonló jogviták együttes rendezésére szolgáló alternatív vitarendezési eljárásokat vezetnek be vagy tartanak fenn. Átfogó hatásvizsgálatokat kell készíteni a kollektív, bírósági eljáráson kívüli rendezésről, mielőtt az ilyen, peren kívüli rendezésre uniós szinten javaslatot tesznek. A kollektív panasztételre szolgáló hatékony rendszer meglétének és az alternatív vitarendezés könnyű igénybevehetőségének ki kell egészíteniük egymást, és ezek nem lehetnek egymást kölcsönösen kizáró eljárások.
- (28) Az ezen irányelv által szabályozott jogvitákkal kapcsolatos információk feldolgozásának meg kell felelnie a tagállamok által a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv<sup>(1)</sup> alapján elfogadott, a személyes adatok védelmére vonatkozó törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseknek.
- (29) Az alternatív vitarendezési eljárás teljes időtartama alatt tiszteletben kell tartani annak bizalmas jellegét és a magánélethez való jogot. A tagállamokat ösztönözni kell arra, hogy a jövőbeli polgári vagy kereskedelmi bírósági eljárásokban vagy választott bírósági eljárásokban védjék az alternatív vitarendezési eljárások bizalmas jellegét.
- (30) A tagállamoknak ugyanakkor biztosítaniuk kell, hogy az alternatív vitarendezési fórumok nyilvánosságra hozzák a fogyasztók és kereskedők között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémákat. Az ezzel kapcsolatban közölt információkhoz ajánlások is csatolhatók arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan küszöbölhetők ki vagy oldhatók meg a kereskedői normák javítása, valamint az információk és a legjobb gyakorlatok megosztásának elősegítése érdekében.
- (31) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az alternatív vitarendezési fórumok mind a fogyasztóval, mind a kereskedővel szemben méltányos, gyakorlatias és arányos megoldásokkal rendelkezzenek a vitákat, a panasz körülményeinek objektív értékelése alapján és a felek jogainak kellő figyelembevételével.
- (32) Az alternatív vitarendezési fórumok függetlensége és integritása kulcsfontosságú annak érdekében, hogy az uniós polgárok bízhatnak abban, hogy az alternatív vitarendezési mechanizmusok a viták méltányos és független kimenetelét biztosítják a számukra. Az alternatív vitarendezésért felelős természetes személynek vagy testületnek függetlennek kell lennie mindenkitől, akinek érdeke fűződhet a vita kimeneteléhez, továbbá nem állhat összeférhetlenségi helyzetben, amely meggátolná abban, hogy méltányos, pártatlan és független módon hozza meg döntését.
- (33) Az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyeket csak akkor lehet pártatlannak tekinteni, ha nem lehet rájuk olyan kényszer gyakorolni, amely potenciálisan befolyásolná a jogvitához való hozzáállásukat. Ezenkívül tevékenységük függetlenségének biztosítása érdekében e személyeket elegendő időre kell őket kinevezni, és egyik fél vagy azok képviselői sem adhatnak számukra utasítást.
- (34) Az összeférhetlenség kiküszöbölése érdekében az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyeknek nyilvánosságra kell hozniuk az olyan körülmények fennállását, amelyek befolyásolhatják a függetlenségüket vagy pártatlanságukat, vagy összeférhetlenséget eredményezhetnek a vitában érintett valamelyik féllel, amelynek megoldására felkérték. Ez lehet az alternatív vitarendezési eljárás kimeneteléhez fűződő bármilyen pénzügyi természetű, közvetlen vagy közvetett érdek, vagy az érintett felek bármelyikéhez fűződő személyes vagy üzleti kapcsolat a megbízatásra való kinevezését megelőző három évben, ideértve az érintett személynek a felek bármelyike megbízásából, illetve a felek bármelyikét tagként magában foglaló szakmai szervezet vagy gazdasági társaság vagy e szervezetek bármely más tagja megbízásából végzett, alternatív vitarendezéstől eltérő célú tevékenységet is.

(<sup>1</sup>) HL L 281., 1995.11.23., 31. o.

- (35) Különösen fontos biztosítani, hogy ne álljon fenn ilyen nyomásgyakorlási lehetőség, amennyiben a vitarendezésért felelős természetes személyek a kereskedő alkalmazásában állnak, vagy tőle bármely formában díjazásban részesülnek. Ezért külön követelményeket kell megállapítani arra vonatkozóan, ha a tagállamok engedélyezik azt, hogy a vitarendezési eljárások ilyen esetekben az e rendelet szerinti alternatív vitarendezési eljárásoknak minősüljenek. Amennyiben az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek kizárólag olyan szakmai szervezet vagy gazdasági társaság alkalmazásában állnak, amelynek a kereskedő is tagja, illetve kizárólag ilyen szervezettől bármely formában díjazásban részesülnek, a feladataik ellátásához elégséges mértékű, különálló és célra elkülönített költségvetéssel kell rendelkezniük.
- (36) Az alternatív vitarendezés sikere, és különösen az alternatív vitarendezési eljárások iránti szükséges bizalom biztosítása érdekében alapvető fontosságú, hogy az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek megfelelő szakértelemmel, többek között általános jogi ismeretekkel is rendelkezzenek. E személyeknek elegendő általános jogi ismeretekkel kell rendelkezniük ahhoz, hogy megértsék a jogvita jogi vonatkozásait, de nem kötelesek jogi szakképesítéssel rendelkezni.
- (37) Egyes minőségbiztosítási elveknek az alternatív vitarendezési eljárásokra való alkalmazandósága növeli mind a fogyasztók, mind a kereskedők bizalmát ezen eljárások iránt. Ilyen minőségbiztosítási elvek uniós szintű kidolgozására elsőként a 98/257/EK és a 2001/310/EK bizottsági ajánlás keretében került sor. Ezen irányelv azáltal, hogy az említett bizottsági ajánlásokban szereplő néhány elvet kötelező erővel ruház fel, megállapít bizonyos minőségi követelményeket, amelyek a Bizottságnak bejelentett alternatív vitarendezési fórumok által végrehajtott valamennyi alternatív vitarendezési eljárásra alkalmazandók.
- (38) Ezen irányelvnek minőségi követelményeket kell megállapítania az alternatív vitarendezési fórumok minőségére vonatkozóan oly módon, hogy azok a belföldi és a határokon átnyúló jogviták esetében egyaránt azonos szintű fogyasztóvédelmet és fogyasztói jogokat biztosítsanak. Ezen irányelv nem akadályozhatja a tagállamokat abban, hogy olyan szabályokat fogadjanak el vagy tartsanak fenn, amelyek túlmutatnak ezen irányelv rendelkezésein.
- (39) Az alternatív vitarendezési fórumoknak hozzáférhetőnek és átláthatóknak kell lenniük. Az alternatív vitarendezési fórumok és az alternatív vitarendezési eljárások átláthatóságának biztosítása érdekében elengedhetetlen, hogy a felek az alternatív vitarendezési eljárást megelőzően megkapják azokat az egyértelmű és rendelkezésre álló információkat, amelyek a megalapozott döntés meghozatalához szükségesek. Nem kell előírni az ilyen információknak a kereskedők rendelkezésére bocsátását, amennyiben azoknak az alternatív vitarendezési eljárásokban való részvétele a nemzeti jog értelmében kötelező.
- (40) Egy megfelelően működő alternatív vitarendezési fórumnak gyorsan le kell folytatni az online vagy hagyományos vitarendezési eljárást 90 naptári napon belül,
- amely időtartam a panaszra vonatkozó teljes ügyiratnak és a panaszhoz kapcsolódó minden vonatkozó dokumentációnak az alternatív vitarendezési fórum általi kézhezvételkor kezdődik, és az alternatív vitarendezési eljárás eredménye hozzáférhetővé tételének időpontjáig tart. A panaszt kézhez vett alternatív vitarendezési fórumnak az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatásához szükséges valamennyi dokumentum kézhezvételét követően értesítenie kell a feleket. Egyes kivételes, igen összetett viták – beleértve azokat az eseteket is, ahol az egyik fél jogos indokok alapján nem képes az alternatív vitarendezési eljárásban részt venni – esetében az alternatív vitarendezési fórum számára lehetővé kell tenni, hogy meghosszabbítsa ezt az időtartamot a szóban forgó ügy bizonyos vonatkozásainak vizsgálata céljából. Az időtartam meghosszabbításáról, valamint a jogvita lezárásához várhatóan szükséges időről tájékoztatni kell a feleket.
- (41) Az alternatív vitarendezési eljárásoknak a fogyasztó számára lehetőség szerint díjmentesnek kell lenniük. Amennyiben mégis díjat számítanak fel érte, az alternatív vitarendezési eljárásnak elérhetőnek, vonzóknak és olcsónak kell lennie a fogyasztók számára. E célból a költségek nem haladhatják meg egy névleges díj mértékét.
- (42) Az alternatív vitarendezési eljárásoknak méltányosnak kell lenniük, hogy a vitában érintett felek teljes körű tájékoztatást kapjanak jogaikról és az alternatív vitarendezési eljárás keretében hozott döntéseik következményeiről. Az alternatív vitarendezési fórumoknak tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az őket megillető jogokról, mielőtt azok elfogadják, illetve követik a javasolt megoldást. Mindkét fél számára lehetőséget kell adni, hogy információikat és bizonyítékaikat személyes megjelenés nélkül is benyújthassák.
- (43) A fogyasztó és a kereskedő közötti, a panaszok alternatív vitarendezési fórumhoz történő benyújtására vonatkozó megállapodás nem lehet kötelező a fogyasztóra nézve, ha az a jogvita keletkezése előtt jött létre, és ha megfosztja a fogyasztót attól a jogától, hogy bírósághoz forduljon a jogvita rendezése érdekében. Ezen túlmenően, az olyan alternatív vitarendezési eljárások esetében, amelyek a jogvitának egy adott megoldás előírásával való rendezésére irányulnak, az előírt megoldás csak akkor lehet kötelező a felekre nézve, ha annak kötelező jellegéről a felek előzetesen értesültek, és azt kifejezetten elfogadták. Abban az esetben, ha a nemzeti szabályozás szerint az ilyen megoldás kötelező a kereskedőre nézve, nem lehet megkövetelni a kereskedő kifejezett beleegyezését.
- (44) A jogvitának a fogyasztóra nézve kötelező megoldás előírásával való rendezésére irányuló alternatív vitarendezési eljárásokban, amennyiben nem áll fenn kollízió, az előírt megoldás nem eredményezheti azt, hogy a fogyasztót megfosztják az olyan rendelkezések által biztosított védelemtől, amelyekről – a fogyasztó és a kereskedő szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam joga értelmében – megállapodás útján nem lehet eltérni. Kollízió fennállása esetén, amennyiben az adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekre alkalmazandó jogot a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról (Róma

I.) szóló, 2008. június 17-i 593/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet<sup>(1)</sup> 6. cikke (1) és (2) bekezdésének megfelelően állapítják meg, az alternatív vitarendezési fórum által előírt megoldás nem eredményezheti azt, hogy a fogyasztót megfosztják az olyan rendelkezések által biztosított védelemtől, amelyektől – a fogyasztó szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam joga értelmében – megállapodás útján nem lehet eltérni. Kollízió fennállása esetén, amennyiben az adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekre alkalmazandó jogot a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról szóló, 1980. június 19-i római egyezmény<sup>(2)</sup> 5. cikke (1)–(3) bekezdésének megfelelően állapítják meg, az alternatív vitarendezési fórum által előírt megoldás nem eredményezheti azt, hogy a fogyasztót megfosztják az azon tagállam jogának kötelező szabályai által biztosított védelemtől, amelyben szokásos tartózkodási helye található.

- (45) A hatékony jogorvoslatához és a tisztességes eljáráshoz való jog az Európai Unió Alapjogi Chartájának 47. cikkében megállapított alapvető jog. Az alternatív vitarendezési eljárások célja ezért nem a bírósági eljárások helyettesítése, és nem fosztják meg a fogyasztókat és a kereskedőket azon joguktól, hogy bíróság előtt keresenek jogorvoslatot. Ezen irányelv nem akadályozhatja a feleket az igazságszolgáltatási rendszer igénybevételéhez való joguk gyakorlásában. Amennyiben valamely eredményét tekintve nem kötelező jellegű jogvitát egy adott alternatív vitarendezési eljárás keretében nem sikerül megoldani, a feleket semmi nem akadályozhatja abban, hogy ezt követően bírósági eljárást indítsanak az adott jogvita tárgyában. A tagállamok szabadon választhatják meg az e cél elérésére szolgáló megfelelő eszközt. Lehetőséget kell számukra biztosítani, hogy rendelkezzenek – többek között – arról, hogy az alternatív vitarendezési eljárás ideje alatt ne járjon le az elévülési időszak.
- (46) A hatékony működés érdekében az alternatív vitarendezési fórumoknak elégséges humán erőforrással, valamint tárgyi és pénzügyi forrásokkal kell rendelkezniük. A tagállamoknak döntést kell hozniuk a területükön lévő alternatív vitarendezési fórumok finanszírozásának megfelelő formájáról, a már működő fórumok finanszírozásának korlátozása nélkül. Ezen irányelv nem érintheti azt a kérdést, hogy az alternatív vitarendezési fórumok finanszírozása magán- vagy állami forrásokból, vagy e források kombinálásával történik-e. Az alternatív vitarendezési fórumokat azonban arra kell ösztönözni, hogy kifejezetten vizsgálják meg a magánfinanszírozási formákat, és állami pénzeszközök bevonására kizárólag tagállami döntés alapján kerüljön sor. Ezen irányelv nem sértheti az üzleti vállalkozások, szakmai szervezetek és gazdasági társaságok alternatív vitarendezési fórumok finanszírozására vonatkozó lehetőségét.
- (47) Viták felmerülése esetén a fogyasztóknak lehetőséget kell biztosítani arra, hogy hamar meg tudják állapítani, hogy a vita rendezésében mely alternatív vitarendezési fórumok rendelkeznek hatáskörrel, és megtudják, hogy az érintett kereskedő részt vesz-e alternatív vitarendezési fórum közreműködésével indított eljárásban, vagy sem. A felmerülő jogviták rendezésére alternatív vitarendezési

fórumok igénybevételét vállaló kereskedőknek tájékoztatniuk kell a fogyasztókat azon alternatív vitarendezési fórumok címéről és honlapjának elérhetőségéről, amelyeknek a hatókörébe tartoznak. Ezen információt világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell elhelyezni adott esetben a kereskedők webhelyein (amennyiben van webhelyük), és adott esetben a kereskedő és a fogyasztó közötti adásvételre vagy szolgáltatásnyújtásra vonatkozó általános szerződési feltételekben. A kereskedők számára lehetőséget kell biztosítani arra, hogy webhelyükön és a vonatkozó szerződési feltételekben további információkat is feltüntessenek a fogyasztói panaszok alternatív vitarendezési fórumok bevonása nélküli rendezésére irányuló belső panaszkezelési eljárásokról vagy az e célból való közvetlen kapcsolatfelvétel egyéb módjairól. Amennyiben a vitát nem sikerült közvetlenül rendezni, a kereskedőknek – papíron vagy más tartós adathordozón – közölni kell a fogyasztóval a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozó információt, és azt, hogy igénybe veszik-e azokat.

- (48) A kereskedők azon kötelezettsége, hogy tájékoztassák a fogyasztókat az alternatív vitarendezési fórumokról, nem sértheti a fogyasztóknak az egyéb uniós jogi aktusokban foglalt, a bírósági eljáráson kívüli vitarendezési eljárásokkal kapcsolatos tájékoztatására vonatkozó azon rendelkezéseket, amelyek az ezen irányelv által előírt, vonatkozó tájékoztatási kötelezettségen kívül alkalmazandók.
- (49) Ez az irányelv nem írhatja elő a kereskedők alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételét, sem az ilyen eljárások eredményét a kereskedőkre nézve, amennyiben egy fogyasztó panaszt tett ellenük. Ugyanakkor annak érdekében, hogy a jogorvoslat lehetősége a fogyasztók rendelkezésére álljon, és ne legyenek kénytelenek lemondani követeléseikről, a kereskedőket a lehető legnagyobb mértékben kötelezni kell az alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételre. Ezen irányelv ezért nem sértheti a kereskedők alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételét előíró, illetve ösztönzők vagy szankciók révén előmozdító, vagy az ilyen eljárások eredményét a kereskedőkre nézve kötelezővé tevő nemzeti jogszabályokat, feltéve, hogy az ilyen jogszabályok nem akadályozzák a feleket az igazságszolgáltatás igénybevételéhez való, az Európai Unió Alapjogi Chartájának 47. cikkében előírt joguk gyakorlásában.
- (50) Annak elkerülése érdekében, hogy az alternatív vitarendezési fórumokra szükségtelen terhek háruljanak, a tagállamoknak ösztönözniük kell a fogyasztókat arra, hogy mielőtt a panaszt az alternatív vitarendezési fórumhoz benyújtanák, a probléma kétoldalú rendezése céljából vegyék fel a kapcsolatot a kereskedővel. Ez sok esetben lehetővé tenné, hogy a fogyasztók a vitáikat gyorsan és korai szakaszban rendezzék.
- (51) A tagállamoknak az alternatív vitarendezés kialakításába be kell vonniuk a szakmai szervezetek, gazdasági társaságok és a fogyasztói szervezetek képviselőit, különösen a pártatlanság és függetlenség elvére tekintettel.
- (52) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az alternatív vitarendezési fórumok együttműködjenek a határokon átnyúló viták rendezésében.

(1) HL L 177., 2008.7.4., 6. o.

(2) HL L 266., 1980.10.9., 1. o.

- (53) Meg kell erősíteni az Unióban az alternatív vitarendezési fórumok hálózatait, így például a pénzügyi szolgáltatások ágazatában a „FIN-NET” pénzügyi vitarendezési hálózatot. A tagállamoknak ösztönözniük kell az alternatív vitarendezési fórumokat, hogy ilyen hálózatok tagjaivá váljanak.
- (54) Az alternatív vitarendezési fórumok és a nemzeti hatóságok közötti szoros együttműködésnek meg kell erősítenie az uniós fogyasztóvédelmi jogi aktusok hatékony alkalmazását. A Bizottságnak és a tagállamoknak elő kell segíteniük az alternatív vitarendezési fórumok közötti együttműködést annak érdekében, hogy ösztönözzék a legjobb gyakorlatok és a technikai jellegű szakmai ismeretek cseréjét, valamint az alternatív vitarendezési eljárások működésével kapcsolatban felmerülő problémák megvitatását. Az ilyen együttműködést többek között az Unió következő fogyasztóvédelmi programján keresztül kell támogatni.
- (55) Az alternatív vitarendezési fórumok megfelelő és eredményes működésének biztosítása érdekében azokat szorosan figyelemmel kell kísérni. E célból valamennyi tagállamnak ki kell jelölni az e feladat ellátásáért felelős hatáskörrel rendelkező hatóságot vagy hatóságokat. A Bizottságnak és az ezen irányelv szerinti hatáskörrel rendelkező hatóságoknak közze kell tenniük és naprakésszé kell tenniük az ezen irányelvnek megfelelő alternatív vitarendezési fórumok jegyzékét. A tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy az alternatív vitarendezési fórumok, az Európai Fogyasztói Központok Hálózata, valamint adott esetben az ezen irányelv szerint kijelölt szervek saját webhelyeiken – a Bizottság weboldalára mutató linket megadva – és lehetőség szerint helyiségeikben – tartós adathordozón – közze kell tenniük e jegyzéket. Ezenkívül a tagállamoknak az érintett fogyasztói szervezeteket és gazdasági társaságokat is a jegyzék közzétételére kell ösztönözniük. A tagállamoknak biztosítaniuk kell továbbá az azzal kapcsolatos információk megfelelő terjesztését, hogy a fogyasztóknak mi a teendőjük abban az esetben, ha jogvitájuk keletkezik egy adott kereskedővel. Ezen túlmenően a hatáskörrel rendelkező hatóságoknak rendszeresen jelentést kell közzétenniük a saját tagállamukban tevékenykedő alternatív vitarendezési fórumok fejlődéséről és működéséről. Az alternatív vitarendezési fórumoknak közölniük kell a hatáskörrel rendelkező hatóságokkal azokat a konkrét információkat, amelyekre ezeket a jelentéseket alapozni kell. A tagállamoknak ösztönözniük kell az alternatív vitarendezési fórumokat, hogy az ilyen információkat a fogyasztói panaszok és kérdések osztályozására és bejelentésére szolgáló harmonizált módszer alkalmazásáról szóló, 2010. május 12-i 2010/304/EU bizottsági ajánlás<sup>(1)</sup> szerint bocsássák rendelkezésre.
- (56) Szükséges, hogy a tagállamok meghatározzák az ezen irányelvnek való megfelelés érdekében elfogadott nemzeti rendelkezések megsértéséért kiszabható szankciókkal kapcsolatos szabályokat, és biztosítsák e szabályok végrehajtását. A szankcióknak hatékonyaknak, arányosaknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük.
- (57) A fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletet<sup>(2)</sup> (a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) módosítani kell, hogy melléklete erre az irányelvre való hivatkozást tartalmazza ezen irányelv végrehajtásával kapcsolatos, határokon átnyúló együttműködés megerősítése érdekében.
- (58) A fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló, 2009. április 23-i 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet<sup>(3)</sup> (jogsértési irányelv) módosítani kell, hogy melléklete erre az irányelvre való hivatkozást tartalmazza ezen irányelvben meghatározott kollektív fogyasztói érdekek védelmének biztosítása érdekében.
- (59) A tagállamoknak és a Bizottságnak a magyarázó dokumentumokról szóló, 2011. szeptember 28-i együttes politikai nyilatkozatával<sup>(4)</sup> összhangban a tagállamok vállalták, hogy az átültető intézkedéseikről szóló értesítéshez indokolt esetben mellékelnek egy vagy több olyan dokumentumot, amely kifejti az irányelv elemei és az azt átültető nemzeti jogi eszközök megfelelő részei közötti kapcsolatot. Ezen irányelv tekintetében a jogalkotó úgy ítéli meg, hogy ilyen dokumentumok átadása indokolt.
- (60) Mivel ezen irányelv célját, nevezetesen a belső piac megfelelő működésének a magas szintű fogyasztóvédelem megvalósításával és a fogyasztóknak a bírósághoz való hozzáférését nem korlátozó módon történő elősegítését a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért az uniós szinten jobban megvalósítható, az Unió intézkedéseket hozhat az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritás elvének megfelelően. Az említett cikkben foglalt arányosság elvének megfelelően ez az irányelv nem lépi túl az e cél eléréséhez szükséges mértéket.
- (61) Ezen irányelv tiszteletben tartja azokat az alapvető jogokat és megfelel azoknak az alapelveknek, amelyeket különösen az Európai Unió Alapjogi Chartája, és konkrétan annak 7., 8., 38. és 47. cikke állapít meg.
- (62) Az európai adatvédelmi biztossal egyeztetésre került sor a személyes adatok közösségi intézmények és szervek által történő feldolgozása tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 2000. december 18-i 45/2001/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet<sup>(5)</sup> 28. cikkének (2) bekezdésével összhangban, és az európai adatvédelmi biztos 2012. január 12-én kinyilvánította véleményét<sup>(6)</sup>,

(2) HL L 364., 2004.12.9., 1. o.

(3) HL L 110., 2009.5.1., 30. o.

(4) HL C 369., 2011.12.17., 14. o.

(5) HL L 8., 2001.1.12., 1. o.

(6) HL C 136., 2012.5.11., 1. o.

(1) HL L 136., 2010.6.2., 1. o.

ELFOGADTA EZT AZ IRÁNYELVET:

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. cikk

Tárgy

Ezen irányelv célja, hogy magas szintű fogyasztóvédelem megvalósításán keresztül elősegítse a belső piac megfelelő működését annak biztosításával, hogy a fogyasztók a kereskedőkkel szembeni panaszaitak önkéntes alapon független, pártatlan, átlátható, hatékony, gyors és méltányos alternatív vitarendezési eljárásokat kínáló szervek elé terjeszthessék. Ezen irányelv nem érinti azon nemzeti jogszabályokat, amelyek kötelezővé teszik az említett eljárásokban való részvételt, feltéve, hogy e jogszabályok nem akadályozzák a feleket az igazságszolgáltatás igénybevételéhez való joguk gyakorlásában.

2. cikk

Hatály

(1) Ezen irányelv az Unióban letelepedett kereskedők és az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók közötti, adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő szerződéses kötelezettségekkel kapcsolatos belföldi vagy határokon átnyúló jogviták bírósági eljáráson kívüli, alternatív vitarendezési fórum közbenjárásával történő rendezésére alkalmazandó, amelynek keretében az alternatív vitarendezési fórum megoldást javasol vagy ír elő, vagy a peren kívüli egyezsége jutás megkönnyítése érdekében egy asztalhoz ülteti a feleket.

(2) Ez az irányelv nem alkalmazandó a következőkre:

- a) olyan vitarendezési fórumok előtt folyó eljárások, amelyek esetében a vitarendezésért felelős természetes személy kizárólagos foglalkoztatója vagy díjazásának biztosítója az egyéni kereskedő, kivéve, ha a tagállamok az ilyen eljárásoknak az ezen irányelv szerinti alternatív vitarendezési eljárásokként történő engedélyezése mellett döntenek, továbbá a II. fejezet követelményei és ezen belül a 6. cikk (3) bekezdésében előírt konkrét függetlenségi és átláthatósági követelmények is teljesülnek;
- b) a kereskedők által fenntartott panaszkezelő rendszerek keretében folyó eljárások;
- c) általános érdekű, nem gazdasági jellegű szolgáltatások;
- d) a kereskedők közötti jogviták;
- e) a fogyasztó és a kereskedő közötti közvetlen tárgyalás;
- f) jogvitára vonatkozó bírósági eljárás folyamán a bíró részéről a jogvita rendezésére tett kísérletek;
- g) a kereskedő által a fogyasztóval szemben kezdeményezett eljárások;

h) olyan egészségügyi szolgáltatások, amelyet egészségügyi szakemberek nyújtanak betegeknek egészségi állapotuk értékelése, fenntartása vagy javítása érdekében, ideértve a gyógyászati és az orvostechikai eszközök felírását, kiadását és az azokkal való ellátást;

i) továbbképzést nyújtó vagy felsőoktatási közszolgáltatók.

(3) Ezen irányelv harmonizált minőségi követelményeket állapít meg az alternatív vitarendezési fórumok és az alternatív vitarendezési eljárások tekintetében annak érdekében, hogy végrehajtását követően színvonalas, átlátható, hatékony és méltányos bíróságon kívüli vitarendezési mechanizmusok álljanak a fogyasztók rendelkezésére, függetlenül attól, hogy az Unió mely tagállamában élnek. A tagállamok – a magasabb szintű fogyasztóvédelem biztosítása céljából – az ezen irányelvben foglaltakon túllépő szabályokat is fenntarthatnak vagy bevezethetnek.

(4) Ezen irányelv elismeri, hogy a tagállamok hatáskörébe tartozik annak eldöntése, hogy a területükön letelepedett alternatív vitarendezési fórumok rendelkezzenek-e megoldások előírására vonatkozó hatáskörrel.

3. cikk

Kapcsolat más uniós jogi aktusokkal

(1) Amennyiben ezen irányelv eltérően nem rendelkezik, ezen irányelv rendelkezései irányadók, ha az említett rendelkezések valamelyike ellentétes valamely más uniós jogi aktusnak valamely, a fogyasztó által a kereskedővel szemben kezdeményezett bíróságon kívüli vitarendezési eljárásokra vonatkozó rendelkezésével.

(2) Ezen irányelv nem érinti a 2008/52/EK irányelvet.

(3) Ezen irányelv 13. cikke nem érinti a más uniós jogi aktusokban foglalt, a peren kívüli vitarendezési eljárásokról a fogyasztóknak nyújtandó tájékoztatásra vonatkozó rendelkezéseket, amelyek az említett cikkeken felül alkalmazandók.

4. cikk

Fogalommeghatározások

(1) Ezen irányelv alkalmazásában:

- a) „fogyasztó”: bármely természetes személy, aki nem kereskedelmi, üzleti vagy szakmai célból jár el;
- b) „kereskedő”: bármely természetes vagy jogi személy, függetlenül attól, hogy magán- vagy állami tulajdonban van-e, aki vagy amely kereskedelmi, üzleti vagy szakmai tevékenységi körét érintő célból jár el, beleértve azt is, ha helyette vagy nevében más személy jár el;



- c) „adásvételi szerződés”: bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a kereskedő átruházza vagy vállalja, hogy átruházza a fogyasztóra valamely áru tulajdonjogát, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti annak vételárát; ide tartozik minden olyan szerződés is, amelynek áruk és szolgáltatások egyaránt a tárgyát képezik;
- d) „szolgáltatási szerződés”: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a kereskedő a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás árát;
- e) „belföldi jogvita”: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan jogvita, amelynek esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában ugyanabban a tagállamban rendelkezik tartózkodási hellyel, mint amely tagállamban a kereskedő letelepedett;
- f) „határokon átnyúló jogvita”: adásvételi vagy szolgáltatási szerződés kapcsán felmerülő olyan szerződéses jogvita, amelynek esetében a fogyasztó a termék vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában egy másik tagállamban rendelkezik tartózkodási hellyel, mint amely tagállamban a kereskedő letelepedett;
- g) „alternatív vitarendezési eljárás”: a 2. cikkben említett olyan eljárás, amely megfelel az ebben az irányelvben meghatározott követelményeknek, és amelyet alternatív vitarendezési fórum folytat le;
- h) „alternatív vitarendezési fórum”: bármely olyan szerv – elnevezésétől függetlenül –, amely tartós alapon jött létre, jogviták alternatív vitarendezési eljárással történő rendezésével foglalkozik, és amelyet a 20. cikk (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vettek;
- i) „hatáskörrel rendelkező hatóság”: egy tagállam által az ezen irányelv céljaira kijelölt, országos, regionális vagy helyi szinten létrehozott hatóság.

(2) A kereskedő ott tekintendő letelepedettnek:

- ahol üzleti tevékenységét végzi, amennyiben a kereskedő természetes személy,
- ahol létesítő okirat szerinti székhelye, központi ügyvezetése vagy üzleti tevékenységének fő helyszíne található (ideértve a fióktelepet, képviselőt vagy más telephelyet), amennyiben a kereskedő vállalkozás vagy más jogi személy, illetve természetes vagy jogi személyek társasága.

(3) Az alternatív vitarendezési fórum ott tekintendő letelepedettnek:

- ahol az alternatív vitarendezési tevékenységét végzi, amennyiben a szervet természetes személy működteti,
- ahol a jogi személy vagy a természetes, illetve jogi személyek társasága alternatív vitarendezési tevékenységét végzi, amennyiben a szervet jogi személy vagy természetes, illetve jogi személyek társasága működteti,

— ahol a hatóság vagy más közjogi szerv székhelye található, amennyiben a szervet hatóság vagy más közjogi szerv működteti.

## II. FEJEZET

### AZ ALTERNATÍV VITARENDEZÉSI FÓRUMOK ÉS ELJÁRÁSOK IGÉNYBEVÉTELE ÉS KÖVETELMÉNYEI

#### 5. cikk

#### Az alternatív vitarendezési fórumok és az alternatív vitarendezési eljárások igénybevétele

(1) A tagállamok elősegítik, hogy a fogyasztók alternatív vitarendezési eljárásokat vehessenek igénybe, és biztosítják, hogy az ezen irányelv hatálya alá tartozó, a területükön letelepedett kereskedőket érintő jogviták esetén az ezen irányelvben meghatározott követelményeket teljesítő alternatív vitarendezési fórumokhoz lehessen fordulni.

(2) A tagállamok biztosítják, hogy az alternatív vitarendezési fórumok:

- a) naprakész honlapot tartanak fenn, amely könnyen hozzáférhető információkat nyújt a feleknek az alternatív vitarendezési eljárásról, továbbá lehetővé teszi, hogy a fogyasztók online nyújthassák be panaszukat és a szükséges igazoló dokumentumokat;
- b) az a) pontban említett információkat – kérésükre – a felek rendelkezésére bocsátják tartós adathordozón;
- c) adott esetben lehetővé teszik, hogy a fogyasztók interneten kívül (offline) is benyújthassanak panaszt;
- d) lehetővé teszik a felek közötti, elektronikus vagy adott esetben postai úton történő információcserét;
- e) foglalkoznak mind belföldi, mind határokon átnyúló jogvitákkal, ideértve az 524/2013/EU rendelet által szabályozott vitákat is; valamint

f) amikor az ezen irányelv által szabályozott jogvitákkal foglalkoznak, meg hozzák a szükséges intézkedéseket annak biztosítására, hogy a személyes adatok feldolgozása megfeleljen a 95/46/EK irányelvet végrehajtó – az alternatív vitarendezési fórum letelepedési helye szerinti tagállamban elfogadott – nemzeti jogszabályokban meghatározott, a személyes adatok védelmére vonatkozó rendelkezéseknek.

(3) A tagállamok az (1) bekezdés szerinti kötelezettségüknek eleget tehetnek azáltal, hogy biztosítják egy olyan kiegészítő alternatív vitarendezési fórum rendelkezésre állását, amely kezeli az (1) bekezdésben említett olyan jogvitákat, amelyek rendezésében egy meglévő alternatív vitarendezési fórum sem rendelkezik hatáskörrel. A tagállamok ezt a kötelezettséget – a teljes földrajzi lefedettség és az alternatív vitarendezési fórumokhoz való hozzáférés biztosítására vonatkozó felelősségük sérelme nélkül – más tagállamban letelepedett, illetve regionális, transznacionális és páneurópai alternatív vitarendezési fórumok igénybevételevel is teljesíthetik, amennyiben a különböző tagállamokban letelepedett kereskedők ugyanazon alternatív vitarendezési fórum alá tartoznak.

(4) A tagállamok belátásuk szerint engedélyezhetik, hogy az alternatív vitarendezési fórumok olyan eljárási szabályokat tartsanak fenn vagy vezessenek be, amelyek lehetővé teszik számukra, hogy egy adott jogvita rendezését megtagadják az alábbi indokok alapján:

- a) a fogyasztó nem próbálta meg felvenni a kapcsolatot az érintett kereskedővel panaszának megbeszélése céljából, és első lépésként nem törekedett az ügynek közvetlenül a kereskedővel való rendezésére;
- b) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű;
- c) a jogvitával már egy másik alternatív vitarendezési fórum vagy bíróság foglalkozik vagy foglalkozott;
- d) a követelés értéke nem ér el vagy meghalad egy előre meghatározott értékhatárt;
- e) a fogyasztó nem nyújtotta be a panaszt az alternatív vitarendezési fórumhoz az előre meghatározott határidőn belül, amely nem lehet rövidebb az attól az időponttól számított egy évnél, amikor a fogyasztó benyújtotta panaszát a kereskedőnek;
- f) ha egy ilyen jogvita rendezése egyéb módon nagymértékben rontaná az alternatív vitarendezési fórum működésének hatékonyságát.

Amennyiben az eljárási szabályok alapján az alternatív vitarendezési fórum nem tudja elbírálni az elé terjesztett panaszt, az említett alternatív vitarendezési fórumnak a panasz kézhezvételétől számított három héten belül mindkét felet részletesen tájékoztatnia kell ennek indokairól.

Az ilyen eljárási szabályok nem nehezíthetik meg – határokon átnyúló jogviták esetében sem – jelentősen a fogyasztók számára az alternatív vitarendezési eljárások igénybevételét.

(5) A tagállamok biztosítják, hogy amennyiben az alternatív vitarendezési fórumoknak engedélyezték, hogy előre meghatározott küszöbértéket állapítsanak meg az alternatív vitarendezési eljárások igénybevételének korlátozása érdekében, az értékhatárokat ne állapíthassák meg úgy, hogy jelentősen akadályozzák a fogyasztói panaszok alternatív vitarendezési fórumok elé terjesztését.

(6) Amennyiben a (4) bekezdésben említett eljárási szabályok alapján valamely alternatív vitarendezési fórum nem tud elbírálni egy elé terjesztett panaszt, a tagállamok nem kötelesek biztosítani, hogy a fogyasztó a panaszát egy másik alternatív vitarendezési fórum elé terjeszthesse.

(7) Amennyiben egy, valamely konkrét gazdasági ágazatbeli jogviták rendezésével foglalkozó alternatív vitarendezési fórum hatáskörrel rendelkezik valamely, az adott ágazatban működő olyan kereskedővel kapcsolatos jogviták vizsgálata tekintetében, amely kereskedő nem tagja az adott alternatív vitarendezési fórumot alkotó vagy alapító szervezetnek vagy egyesületnek, úgy kell tekinteni, hogy a tagállam az (1) bekezdés szerinti kötelezettségét az e kereskedővel kapcsolatos jogviták tekintetében is teljesítette.

## 6. cikk

### Szakértelem, függetlenség és pártatlanság

(1) A tagállamok biztosítják, hogy az alternatív vitarendezéért felelős természetes személyek megfelelő szakértelemmel rendelkezzenek, valamint függetlenek és pártatlanok legyenek. Ezt annak biztosításával kell garantálni, hogy:

- a) e személyek megfelelő ismeretekkel és készségekkel rendelkezzenek a fogyasztói jogviták alternatív vagy bírósági rendezése területén, valamint rendelkezzenek általános jogi ismeretekkel;
  - b) e személyeket tevékenységük függetlenségének biztosításához elegendő időtartamra nevezzék ki, és e feladataik alól ne legyenek felmenthetők jogos indok nélkül;
  - c) egyik fél vagy azok képviselői se adhassanak e személyek számára utasítást;
  - d) e személyek díjazása oly módon történjen, hogy az ne függjön az eljárás eredményétől;
  - e) e személyek indokolatlan késedelem nélkül jelentsék be az alternatív vitarendezési fórumoknak az olyan körülmények fennállását, amelyek befolyásolhatják, vagy úgy tűnhet, hogy befolyásolják függetlenségüket vagy pártatlanságukat, vagy összeférhetetlenséget eredményezhetnek az abban a vitában érintett valamelyik féllel, amelynek rendezésére felkérték őket. Az ilyen körülmények bejelentésére vonatkozó kötelezettség az alternatív vitarendezési eljárás teljes időtartamára vonatkozó folyamatos kötelezettség kell, hogy legyen. Ez nem vonatkozik arra az esetre, ha az alternatív vitarendezési fórum mindössze egy természetes személyből áll.
- (2) A tagállamok biztosítják, hogy az alternatív vitarendezési fórumok megfelelő eljárásokkal rendelkezzenek annak biztosítására, hogy az (1) bekezdés e) pontjában említett körülmények fennállása esetén:
- a) az érintett természetes személy helyett egy másik természetes személyt bízzanak meg az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatásával; vagy amennyiben ez nem lehetséges;
  - b) az érintett természetes személy tartózkodjon az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatásától, és amennyiben lehetséges, az alternatív vitarendezési fórum javasolja a feleknek, hogy a vitával egy másik, a vitarendezésben hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumhoz forduljanak; vagy amennyiben ez nem lehetséges;
  - c) jelentsék be a körülményeket a feleknek, és az érintett természetes személynek kizárólag akkor legyen lehetősége az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatására, ha a felek az ellen nem emeltek kifogást azt követően, hogy tájékoztatták őket a fennálló körülményekről, valamint arról a jogukról, hogy kifogást emelhetnek.

Ez a bekezdés nem sérti a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontját.

Amennyiben az alternatív vitarendezési fórum mindössze egyetlen természetes személyből áll, úgy kizárólag az e bekezdés első albekezdésének b) és c) pontja alkalmazandó.

(3) Amennyiben a tagállamok úgy határoznak, hogy az ezen irányelv szerinti alternatív vitarendezési eljárásként engedélyezik a 2. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett eljárásokat, biztosítaniuk kell, hogy az (1) és az (5) bekezdésben meghatározott általános követelményeken túlmenően az ilyen eljárások esetében az alábbi különös követelmények teljesüljenek:

- a) a vitarendezésért felelős természetes személyeket olyan kollegiális testület nevezte ki, vagy olyan kollegiális testülethez tartoznak, amelynek tagjait egyenlő számban alkotják fogyasztói szervezetek képviselői és a kereskedő képviselői, és átlátható eljárás keretében jelölték ki őket;
- b) a vitarendezésért felelős természetes személyek hivatali ideje legalább három év, hogy biztosítani lehessen tevékenységük függetlenségét;
- c) a vitarendezésért felelős természetes személyek elkötelezik magukat az iránt, hogy a vitarendezési fórumban teljesített megbízatásuk lejártát követően három évig nem dolgoznak a kereskedőnek, sem olyan szakmai szervezetnek vagy gazdasági társaságnak, amelynek a kereskedő tagja;
- d) a vitarendezési fórum nem áll hierarchikus vagy működésbeli kapcsolatban a kereskedővel, egyértelműen elkülönül a kereskedő operatív szervezeteitől, és a feladatai ellátásához elegendő mértékű, különálló és e célra elkülönített költségvetéssel rendelkezik.

(4) Amennyiben az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek kizárólag olyan szakmai szervezet vagy gazdasági társaság alkalmazásában állnak, amelyek a kereskedő tagja, a tagállamok biztosítják, hogy az (1) és az (5) bekezdésben említett általános követelményeken túlmenően a szóban forgó természetes személyek a feladataik ellátásához elegendő mértékű, különálló és e célra elkülönített költségvetéssel rendelkezzenek.

Ez a bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az érintett természetes személyek olyan kollegiális testülethez tartoznak, amelynek tagjait egyenlő számban alkotják az e személyeket foglalkoztató vagy díjazását biztosító szakmai szervezetek vagy gazdasági társaságok képviselői és fogyasztói szervezetek képviselői.

(5) A tagállamok biztosítják, hogy azok az alternatív vitarendezési fórumok, amelyek esetében a vitarendezésért felelős természetes személyek kollegiális testülethez tartoznak, a fogyasztók és a kereskedők érdekeinek azonos számú képviselőjéből álljanak.

(6) Az (1) bekezdés a) pontja alkalmazásában a tagállamok ösztönzik az alternatív vitarendezési fórumokat, hogy az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek számára

biztosítsanak képzést. Az ilyen képzés nyújtása esetén a hatáskörrel rendelkező hatóságok a 19. cikk (3) bekezdésének g) pontjával összhangban a számukra közölt információk alapján nyomon követik az alternatív vitarendezési fórumok által létrehozott képzési programokat.

#### 7. cikk

#### Átláthatóság

(1) A tagállamok biztosítják, hogy az alternatív vitarendezési fórumok a honlapjukon, kérésre tartós adathordozón, valamint az általuk megfelelőnek tartott egyéb módon, világosan és könnyen érthetően nyilvánosságra hozzák a következőkre vonatkozó információkat:

- a) elérhetőségeik, többek között postai címük és e-mail-címük;
- b) annak ténye, hogy az alternatív vitarendezési fórumokat a 20. cikk (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vették;
- c) az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek neve, kijelölésük módja és megbízatásuk időtartama;
- d) szakértelmük, pártatlanságuk és függetlenségük abban az esetben, ha a kereskedő az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek kizárólagos munkáltatója vagy díjazásának biztosítója;
- e) tagságuk az alternatív vitarendezési fórumok határon átnyúló vitarendezést elősegítő hálózatában, ha létezik ilyen hálózat;
- f) azon jogviták típusai, amelyek elbírálására hatáskörrel rendelkeznek, beleértve adott esetben az értékhatárt is;
- g) a vitarendezésre vonatkozó eljárási szabályok, valamint azok az indokok, amelyek alapján az alternatív vitarendezési fórum egy adott jogvita rendezését megtagadhatja az 5. cikk (4) bekezdésével összhangban;
- h) azok a nyelvek, amelyeken az alternatív vitarendezési fórumokhoz panasz nyújtható be, és amelyeken az alternatív vitarendezési eljárás folyik;
- i) azon szabályok típusai, amelyekre az alternatív vitarendezési fórum a vitarendezést alapozhatja (például jogi rendelkezések, méltányossági megfontolások, magatartási kódexek);
- j) bármely előzetes követelmény, amelyet a feleknek teljesíteniük kell, mielőtt az alternatív vitarendezési eljárás megkezdődhet, beleértve azon követelményt is, miszerint a fogyasztónak meg kell kísérelnie az ügynek közvetlenül a kereskedővel való rendezését;
- k) a felek az eljárástól visszaléphetnek-e vagy sem;
- l) a feleket adott esetben terhelő költségek, beleértve a költségeknek az eljárás végén történő elengedésére vonatkozó szabályokat;

- m) az alternatív vitarendezési eljárás átlagos időtartama;
- n) az alternatív vitarendezési eljárás kimenetelének joghatása, beleértve adott esetben a felekre nézve kötelező határozat esetén a határozat be nem tartása miatt kiszabható szankciókat is;
- o) adott esetben az alternatív vitarendezési határozat végrehajthatósága.

(2) A tagállamok biztosítják, hogy az alternatív vitarendezési fórumok a honlapjukon, kérésre tartós adathordozón, valamint az általuk megfelelőnek tartott egyéb módon nyilvánosságra hozzák éves tevékenységi jelentésüket. E jelentések az alábbi, mind a belföldi, mind a határokon átnyúló jogvitákkal kapcsolatos információkat tartalmazzák:

- a) a beérkezett jogviták száma és a panaszok típusai, amelyekhez kapcsolódtak;
- b) a fogyasztók és kereskedők között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémák, ezen információkhoz ajánlások is csatolhatók arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan kerülhetők el vagy oldhatók meg, a kereskedői normák javítása, valamint az információk és a legjobb gyakorlatok megosztásának elősegítése érdekében;
- c) azon jogviták aránya, amelyek rendezését az alternatív vitarendezési fórum megtagadta, valamint a megtagadás 5. cikk (4) bekezdésében említett különböző indokainak a százalékos aránya;
- d) a 2. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett eljárások esetében a fogyasztónak kedvező megoldások, a kereskedőnek kedvező megoldások vagy a peren kívüli egyezségek vonatkozó százalékos aránya;
- e) a megszakított alternatív vitarendezési eljárások százalékos aránya, és amennyiben ismertek, a megszakítás okai;
- f) a jogviták megoldásához szükséges átlagos időtartam;
- g) amennyiben ismert, azon alternatív vitarendezési eljárások aránya, amelyek esetében a felek figyelembe vették az eljárások eredményét;
- h) adott esetben az alternatív vitarendezési fórumok együttműködése az alternatív vitarendezési fórumok határokon átnyúló vitarendezést elősegítő hálózatában.

#### 8. cikk

##### Hatékonyság

A tagállamok biztosítják, hogy az alternatív vitarendezési eljárások eredményesek legyenek, és teljesítsék az alábbi követelményeket:

- a) az alternatív vitarendezési eljárás rendelkezésre áll, és könnyen elérhető hagyományosan vagy online mindkét fél számára, tekintet nélkül arra, hogy a felek hol találhatóak;

- b) a felek kötelező ügyvédi vagy jogtanácsosi képviselő nélkül is igénybe vehetik az eljárást, az eljárás azonban nem fosztja meg a feleket azon joguktól, hogy független tanácsadást vegyenek igénybe, vagy hogy az eljárás bármely szakaszában harmadik fél képviselje vagy segítse őket;
- c) az alternatív vitarendezési eljárás a fogyasztók számára térítésmentes, vagy névleges díjért vehető igénybe;
- d) a panaszt kézhez vett alternatív vitarendezési fórum a panaszhoz kapcsolódó megfelelő információkat tartalmazó valamennyi dokumentum kézhezvételét követően azonnal értesíti a jogvitában érintett feleket;
- e) az alternatív vitarendezési eljárás eredményét a panasz teljes anyagának az alternatív vitarendezési fórumhoz történő beérkezését követő 90 naptári napon belül rendelkezésre bocsátják. Különösen a rendkívül összetett jogviták esetében az alternatív vitarendezési fórum a 90 naptári napos időtartamot saját belátása szerint meghosszabbíthatja. E határidő meghosszabbításáról, valamint a jogvita lezárásához várhatóan szükséges időtartamról tájékoztatni kell a feleket.

#### 9. cikk

##### Méltányosság

- (1) A tagállamok biztosítják, hogy az alternatív vitarendezési eljárások során:
  - a) a felek ésszerű határidőn belül lehetőséget kapjanak álláspontjuk kifejtésére és arra, hogy az alternatív vitarendezési fórum ismertesse a másik fél által előadott érveket, bizonyítékokat, dokumentumokat és tényeket, a szakértői nyilatkozatokat és szakvéleményeket, továbbá, hogy észrevételeket tehesse azokkal kapcsolatban;
  - b) a felek tájékoztatást kapjanak arról, hogy nem kötelesek ügyvédet vagy jogtanácsost igénybe venni, azonban az eljárás bármely szakaszában kérhetnek független szakvéleményt, illetve képviselheti vagy segítheti őket harmadik fél;
  - c) a feleket írásban vagy tartós adathordozón értesítsék az alternatív vitarendezési eljárás eredményéről, és ismertessék velük azon indokokat, amelyeken az eredmény alapul.
- (2) Az olyan alternatív vitarendezési eljárásokban, amelyek a jogvita akként való rendezésére irányulnak, hogy javasolnak valamely megoldást, a tagállamok biztosítják, hogy:

- a) a feleknek bármely szakaszban lehetőségük legyen visszalépni az eljárástól, amennyiben annak hatékonyságával vagy menetével nincsenek megelégedve. A feleket e jogukról az eljárás megkezdése előtt tájékoztatni kell. Amennyiben nemzeti szabályok kötelezik a kereskedőt az alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételre, ez a pont csak a fogyasztóra alkalmazandó;

- b) a felek a javasolt megoldás elfogadása vagy követése előtt tájékoztatást kapjanak arról, hogy:
- i. eldönthetik, hogy elfogadják, illetve követik-e a javasolt megoldást vagy sem;
  - ii. az eljárásban való részvétel nem zárja ki, hogy a felek bírósági eljárás keretében folyamodjanak jogorvoslatért;
  - iii. a javasolt megoldás eltérhet a bíróság által, jogszabályok alkalmazása eredményeként meghatározott megoldástól;
- c) mielőtt a javasolt megoldást elfogadják vagy követik, a felek kapjanak tájékoztatást a javasolt megoldás elfogadásának vagy követésének joghatásáról;
- d) mielőtt egyetértésüket fejezik ki a javasolt megoldással vagy peren kívüli egyezséggel, biztosítsanak ésszerű gondolkodási időt a felek számára.

(3) Amennyiben a nemzeti joggal összhangban az alternatív vitarendezési eljárások előírják, hogy az eljárás eredménye a kereskedőre nézve kötelező, amint a fogyasztó elfogadta a javasolt megoldást, a 9. cikk (2) bekezdését úgy kell értelmezni, hogy az csak a fogyasztóra alkalmazandó.

#### 10. cikk

##### Szabadság

(1) A tagállamok biztosítják, hogy a fogyasztó és a kereskedő közötti, a panaszok alternatív vitarendezési fórumhoz történő benyújtására vonatkozó megállapodás ne legyen kötelező a fogyasztóra nézve, ha az a jogvita keletkezése előtt jött létre, és ha megfosztja a fogyasztót attól a jogától, hogy bírósághoz forduljon a jogvita rendezése céljából.

(2) A tagállamok biztosítják, hogy az olyan alternatív vitarendezési eljárások esetében, amelyek a jogvita akként való rendezésére irányulnak, hogy előírnak valamely megoldást, az előírt megoldás csak akkor legyen kötelező a felekre nézve, ha annak kötelező jellegéről a felek előzetesen értesültek, és azt kifejezetten elfogadták. Abban az esetben, ha a nemzeti szabályozás szerint a megoldás kötelező a kereskedőre nézve, nincs szükség a kereskedő kifejezett beleegyezésére.

#### 11. cikk

##### Jogszerűség

(1) A tagállamok biztosítják, hogy az olyan alternatív vitarendezési eljárásokban, amelyek a jogvita akként való rendezésére irányulnak, hogy előírnak valamely megoldást:

- a) olyan helyzetekben, amikor nem áll fenn kollízió, az előírt megoldás nem eredményezheti azt, hogy a fogyasztót megfosztják az olyan rendelkezések által biztosított védelemtől, amelyektől – a fogyasztó és a kereskedő szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam joga értelmében – megállapodás útján nem lehet eltérni;

- b) kollízió fennállása esetén, amennyiben az adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekre alkalmazandó jogot az 593/2008/EK rendelet 6. cikke (1) és (2) bekezdésének megfelelően állapítják meg, az alternatív vitarendezési fórum által előírt megoldás nem eredményezheti azt, hogy a fogyasztót megfosztják az olyan rendelkezések által biztosított védelemtől, amelyektől – a fogyasztó szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam joga értelmében – megállapodás útján nem lehet eltérni;

- c) kollízió fennállása esetén, amennyiben az adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekre alkalmazandó jogot a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról szóló, 1980. június 19-i római egyezmény 5. cikke (1)–(3) bekezdésének megfelelően állapítják meg, az alternatív vitarendezési fórum által előírt megoldás nem eredményezheti azt, hogy a fogyasztót megfosztják az azon tagállam kötelező szabályai által biztosított védelemtől, amelyben szokásos tartózkodási helye található.

(2) E cikk alkalmazásában a „szokásos tartózkodási helyet” az 593/2008/EK rendeletnek megfelelően kell meghatározni.

#### 12. cikk

##### Az alternatív vitarendezési eljárások hatása az elévülési időre

(1) A tagállamok biztosítják, hogy a jogvita rendezését alternatív vitarendezési eljárások – amelyek eredménye nem bír kötelező erővel – igénybevételevel megkísérlő feleket az elévülési időszaknak az alternatív vitarendezési eljárás alatt történő lejárta az eljárást követően ne akadályozza az említett jogvitához kapcsolódó bírósági eljárás kezdeményezésében.

(2) Az (1) bekezdés nem érinti az azon nemzetközi megállapodásokban foglalt elévülésre vonatkozó rendelkezéseket, amelyeknek a tagállamok részes felei.

#### III. FEJEZET

##### TÁJÉKOZTATÁS ÉS EGYÜTTMŰKÖDÉS

#### 13. cikk

##### A fogyasztók tájékoztatása a kereskedők által

(1) A tagállamok biztosítják, hogy a területükön letelepedett kereskedők tájékoztassák a fogyasztókat arról az alternatív vitarendezési fórumról vagy azokról az alternatív vitarendezési fórumokról, amely(ek)nek a hatáskörébe tartoznak, amennyiben a kereskedő vállalja, hogy ezekhez a szervekhez fordul, vagy köteles ezekhez a szervekhez fordulni a fogyasztókkal fennálló jogviták rendezése céljából. E tájékoztatásnak ki kell terjednie a vonatkozó alternatív vitarendezési fórum vagy alternatív vitarendezési fórumok honlapcímére.

(2) Az (1) bekezdésben említett információkat világos, érthető és könnyen elérhető módon kell közzétenni a kereskedők honlapján, amennyiben van ilyen, valamint adott esetben fel kell tüntetni a kereskedő és a fogyasztó között létrejött adásvételi vagy szolgáltatási szerződések általános feltételeiben.

(3) A tagállamok biztosítják, hogy azokban az esetekben, amikor egy fogyasztó és a területükön letelepedett kereskedő közötti jogvita rendezésére nem volt mód azt követően, hogy a fogyasztó panaszt tett közvetlenül a kereskedőnél, a kereskedő az (1) bekezdésben említett tájékoztatással szolgál a fogyasztó számára, beleértve azt is, hogy a jogvita rendezése érdekében igénybe fogja-e venni a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumot. E tájékoztatást nyomtatott formában vagy más tartós adathordozón kell biztosítani.

#### 14. cikk

##### Segítségnyújtás a fogyasztók részére

(1) A tagállamok biztosítják, hogy a határokon átnyúló adásvételi vagy szolgáltatási szerződések kapcsán felmerülő jogviták tekintetében a fogyasztók segítséget kaphassanak a határokon átnyúló jogvitában hatáskörrel rendelkező, másik tagállamban működő alternatív vitarendezési fórum igénybevételéhez.

(2) A tagállamok az (1) bekezdésben említett feladattal kapcsolatos felelősséget átruházzák az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának a tagállamban működő központjára, fogyasztói szervezetekre vagy bármely más szervre.

#### 15. cikk

##### Általános információk

(1) A tagállamok biztosítják, hogy az alternatív vitarendezési fórumok, az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának központjai, valamint adott esetben a 14. cikk (2) bekezdése szerint kijelölt testületek honlapjukon a Bizottság honlapjára vezető link megadásával és lehetőség szerint telephelyeiken tartós adathordozón nyilvánosságra hozzák az alternatív vitarendezési fórumoknak a 20. cikk (4) bekezdésében említett jegyzékét.

(2) A tagállamok ösztönzik, hogy a vonatkozó fogyasztói szervezetek és gazdasági társaságok a honlapjukon és az általuk megfelelőnek tartott bármely más módon nyilvánosságra hozzák az alternatív vitarendezési fórumoknak a 20. cikk (4) bekezdésében említett jegyzékét.

(3) A Bizottság és a tagállamok biztosítják az azzal kapcsolatos információk megfelelő terjesztését, hogy a fogyasztók hogyan vehetik igénybe az alternatív vitarendezési eljárásokat valamely, ezen irányelv hatálya alá tartozó vita rendezésére.

(4) A Bizottság és a tagállamok kísérő intézkedéseket hoznak annak érdekében, hogy a fogyasztói szervezeteket és a szakmai szervezeteket uniós és nemzeti szinten arra ösztönözzék, hogy növeljék az alternatív vitarendezési fórumok és az általuk alkalmazott eljárások ismertségét, továbbá, hogy előmozdítsák az alternatív vitarendezés igénybevételét a kereskedők és a fogyasztók körében. E testületeket arra is ösztönözni kell, hogy fogyasztói panaszok beérkezése esetén megfelelően tájékoztassák a fogyasztókat a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumokról.

#### 16. cikk

##### Az alternatív vitarendezési fórumok közötti együttműködés és tapasztalatsere

(1) A tagállamok biztosítják, hogy az alternatív vitarendezési fórumok együttműködjenek a határokon átnyúló viták rendezésében, és megvalósítsák a bevált gyakorlatok rendszeres cseréjét mind a határokon átnyúló, mind pedig a belföldi jogviták rendezése tekintetében.

(2) A Bizottság támogatja és elősegíti a nemzeti alternatív vitarendezési fórumok hálózatépítését, valamint e fórumok bevált gyakorlatainak és tapasztalatainak cseréjét és terjesztését.

(3) Amennyiben létezik a határokon átnyúló jogviták rendezésének elősegítésére szolgáló, ágazatspecifikus alternatív vitarendezési hálózat az Unióban, a tagállamok ösztönzik az ezzel a területtel foglalkozó alternatív vitarendezési fórumokat arra, hogy csatlakozzanak ehhez a hálózathoz.

(4) A Bizottság közzéteszi a (3) bekezdésben említett hálózatok nevét és elérhetőségeit tartalmazó jegyzéket. A Bizottság ezt a jegyzéket szükség esetén naprakésszé teszi.

#### 17. cikk

##### Együttműködés az alternatív vitarendezési fórumok és az uniós fogyasztóvédelmi jogi aktusok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok között

(1) A tagállamok biztosítják az alternatív vitarendezési fórumok és az uniós fogyasztóvédelmi jogi aktusok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködést.

(2) Ez az együttműködés magában foglalja különösen a kölcsönös információcserét a konkrét üzleti ágazatokban alkalmazott olyan gyakorlatokról, amelyekkel kapcsolatban a fogyasztók ismételt panaszt tettek. Ennek keretében az említett nemzeti hatóságok – amennyiben már rendelkezésre áll – technikai értékelést és információt nyújtanak azon alternatív vitarendezési fórumok számára, amelyek esetében az ilyen értékelés vagy információ szükséges az egyéni viták rendezéséhez.

(3) A tagállamok biztosítják, hogy az (1) és a (2) bekezdésben említett együttműködés és információcsere megfeleljen a 95/46/EK irányelvben a személyes adatok védelmére vonatkozóan megállapított szabályoknak.

(4) E cikk nem sérti a szakmai és kereskedelmi titoktartásra vonatkozó, az uniós fogyasztóvédelmi jogi aktusok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságokra alkalmazandó rendelkezéseket. Az alternatív vitarendezési fórumokra a honosságuk szerinti tagállam jogszabályaiban a szakmai titoktartás vagy az azzal egyenértékű más titoktartási kötelezettségek tekintetében előírt szabályok vonatkoznak.

## IV. FEJEZET

**A HATÁSKÖRREL RENDELKEZŐ HATÓSÁGOK ÉS A BIZOTTSÁG SZEREPE**

## 18. cikk

**A hatáskörrel rendelkező hatóságok kijelölése**

(1) Minden tagállam kijelöl egy hatáskörrel rendelkező hatóságot, amely elvégzi a 19. és 20. cikkben meghatározott feladatokat. Minden tagállam kijelölhet egynél több hatáskörrel rendelkező hatóságot is. Amennyiben valamely tagállam így jár el, meghatározza, hogy a kijelölt hatáskörrel rendelkező hatóságok közül melyik lesz az egyedüli kapcsolattartó a Bizottság felé. Minden tagállam értesíti a Bizottságot az általa kijelölt hatáskörrel rendelkező hatóságról vagy – adott esetben – hatóságokról, az egyedüli kapcsolattartót is beleértve.

(2) A Bizottság elkészíti az (1) bekezdésnek megfelelően közölt hatáskörrel rendelkező hatóságok jegyzékét, beleértve adott esetben az egyedüli kapcsolattartókat is, és a jegyzékét közzéteszi az *Európai Unió Hivatalos Lapjában*.

## 19. cikk

**A vitarendezési fórumok által a hatáskörrel rendelkező hatóságoknak benyújtandó információk**

(1) A tagállamok biztosítják, hogy azon, a területükön letelepedett vitarendezési fórumok, amelyek azt kívánják, hogy ezen irányelv szerint alternatív vitarendezési fórumnak minősüljenek és a 20. cikk (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vegyék őket, tájékoztassák a hatáskörrel rendelkező hatóságokat az alábbiakról:

- a) nevük, elérhetőségük és webhelyük címe;
- b) felépítésük és finanszírozásuk, ideértve a vitarendezésért felelős természetes személyekre, valamint a javadalmazásukra, hivatali idejükre és munkáltatójukra vonatkozó információkat is;
- c) eljárási szabályaik;
- d) díjtételeik (ha vannak);
- e) az alternatív vitarendezési eljárások átlagos időtartama;
- f) az a nyelv vagy azok a nyelvek, amelyeken a panaszok benyújthatók, és amelyeken az alternatív vitarendezési eljárás folyik;
- g) nyilatkozat az alternatív vitarendezési eljárás hatálya alá tartozó jogvitatípusokról;
- h) azok az indokok, amelyek alapján a vitarendezési fórum egy adott jogvita rendezését az 5. cikk (4) bekezdésével összhangban megtagadhatja;

- i) indokolással ellátott nyilatkozat arról, hogy a szervezet az ezen irányelv hatálya alá tartozó alternatív vitarendezési fórumnak minősül-e, és teljesíti-e a II. fejezetben meghatározott minőségi követelményeket.

Az a)–h) pontban említett információk változása esetén az alternatív vitarendezési fórumok indokolatlan késedelem nélkül értesítik ezekről a változásokról a hatáskörrel rendelkező hatóságot.

(2) Amennyiben a tagállamok a 2. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett eljárások engedélyezése mellett döntenek, biztosítaniuk kell, hogy az ezen eljárásokat alkalmazó alternatív vitarendezési fórumok az (1) bekezdésben említett adatokon és nyilatkozatokon felül a 6. cikk (3) bekezdésében meghatározott, a függetlenségre és átláthatóságra vonatkozó további követelmények teljesítésének értékeléséhez szükséges információkról is tájékoztassák a hatáskörrel rendelkező hatóságot.

(3) A tagállamok biztosítják, hogy az alternatív vitarendezési fórumok két évente egyszer közöljék a hatáskörrel rendelkező hatósággal az alábbiakra vonatkozó információkat:

- a) a beérkezett jogviták száma és a panaszok típusai, amelyekhez kapcsolódtak;
- b) azoknak az alternatív vitarendezési eljárásoknak a százalékos aránya, amelyek megszakadtak, mielőtt eredmény született volna;
- c) a beérkezett viták rendezése által igénybe vett átlagos időtartam;
- d) amennyiben ismert, azon alternatív vitarendezési eljárások aránya, amelyek esetében a felek az eljárás eredményének megfelelően jártak el;
- e) a fogyasztók és kereskedők között gyakran vitákat eredményező, rendszeresen előforduló vagy jelentős problémák. Az ezzel kapcsolatban közölt információkhoz ajánlások is csatolhatók arra vonatkozóan, hogy a jövőben az ilyen problémák hogyan küszöbölhetők ki vagy oldhatók meg;
- f) adott esetben az alternatív vitarendezési fórumok határon átnyúló vitarendezést elősegítő hálózataiban való együttműködésük eredményességének értékelése;
- g) adott esetben tájékoztatás a 6. cikk (6) bekezdése alapján az alternatív vitarendezéssel megbízott természetes személyeknek nyújtott képzésről;
- h) a szervezet értékelése az általa lefolytatott alternatív vitarendezési eljárások eredményességéről és teljesítménye javításának lehetséges módjairól.

## 20. cikk

**A Bizottság és a hatáskörrel rendelkező hatóságok szerepe**

(1) Mindenekelőtt a 19. cikk (1) bekezdésének megfelelően kapott információk alapján minden hatáskörrel rendelkező hatóság értékeli, hogy a nála bejelentett vitarendezési fórumok az ezen irányelv hatálya alá tartozó alternatív vitarendezési fórumnak minősülnek-e, és teljesítik-e a II. fejezetben és az azt végrehajtó nemzeti rendelkezésekben meghatározott követelményeket, beleértve az ezen irányelvben előírt követelményeken túlmenő szabályozást előíró, az uniós joggal összhangban lévő nemzeti rendelkezéseket is.

(2) Az (1) bekezdésben említett értékelés alapján minden hatáskörrel rendelkező hatóság elkészíti azoknak a nála bejelentett alternatív vitarendezési fórumoknak a jegyzékét, amelyek teljesítik az (1) bekezdésben foglalt feltételeket.

E jegyzéknek a következőket kell tartalmaznia:

- a) ezen, e bekezdés első albekezdésében említett alternatív vitarendezési fórumok neve, elérhetőségei és webhelyeik címe;
- b) díjtételeik (ha vannak);
- c) az a nyelv vagy azok a nyelvek, amelyekben a panaszok benyújthatók, és amelyekben az alternatív vitarendezési eljárás folyik;
- d) az alternatív vitarendezési eljárás hatálya alá tartozó jogvitatípusok;
- e) azok az ágazatok és vitatípusok, amelyekkel az egyes alternatív vitarendezési fórumok foglalkoznak;
- f) adott esetben a felek vagy képviselőik személyes megjelenésének szükségessége, az alternatív vitarendezési fórum arra vonatkozó nyilatkozatával együtt, hogy az alternatív vitarendezési eljárás szóbeli vagy írásbeli eljárás formájában folyik vagy folyhat-e;
- g) az eljárás eredményének kötelező vagy nem kötelező jellege; valamint
- h) azok az indokok, amelyek alapján az alternatív vitarendezési fórum egy adott jogvita rendezését az 5. cikk (4) bekezdésével összhangban elutasíthatja.

Az e bekezdés első albekezdésében említett jegyzéket minden hatáskörrel rendelkező hatóság megküldi a Bizottságnak. Amennyiben a 19. cikk (1) bekezdésének második albekezdésével összhangban a hatáskörrel rendelkező hatóságot bármilyen változásról értesítik, a jegyzéket indokolatlan késedelem nélkül naprakésszé kell tenni, és a Bizottságot értesíteni kell a változásról.

Amennyiben egy ezen irányelv szerinti alternatív vitarendezési fórumként jegyzékbe vett vitarendezési fórum már nem teljesíti az (1) bekezdésben említett követelményeket, az érintett hatáskörrel rendelkező hatóság felveszi a kapcsolatot az adott vitarendezési fórummal, közölve, hogy az mely követelményeket nem teljesíti, és felszólítja e követelmények haladéktalan teljesítésére. Ha a vitarendezési fórum három hónap elteltét követően még mindig nem teljesíti az (1) bekezdésben említett követelményeket, a hatáskörrel rendelkező hatóság törli a vitarendezési fórumot az e bekezdés első albekezdésében említett jegyzékből. A jegyzéket ezt követően indokolatlan késedelem nélkül naprakésszé kell tenni, és a megfelelő információkat meg kell küldeni a Bizottság részére.

(3) Amennyiben valamely tagállam egynél több hatáskörrel rendelkező hatóságot jelölt ki, a jegyzéket és annak a (2) bekezdésben említett naprakésszé tett változatait a 18. cikk (1) bekezdésében említett egyedüli kapcsolattartónak kell eljuttatnia a

Bizottság részére. A jegyzéknek és naprakész változatainak az adott tagállamban letelepedett minden alternatív vitarendezési fórumra ki kell terjedniük.

(4) A Bizottság elkészíti azon alternatív vitarendezési fórumok jegyzékét, amelyekről a (2) bekezdésnek megfelelően értesítették, és ezt a jegyzéket naprakésszé teszi, valahányszor változásról értesítik. A Bizottság e jegyzéket és annak naprakésszé tett változatait nyilvánosságra hozza a webhelyén és valamilyen tartós adathordozón, valamint továbbítja a hatáskörrel rendelkező hatóságoknak. Amennyiben egy tagállam a 18. cikk (1) bekezdésével összhangban kijelölt egy egyedüli kapcsolattartót, a Bizottság e jegyzéket és annak naprakésszé tett változatait az egyedüli kapcsolattartónak továbbítja.

(5) Az alternatív vitarendezési fórumoknak a (4) bekezdésben említett konszolidált jegyzéket minden hatáskörrel rendelkező hatóság nyilvánosságra hozza a webhelyén a Bizottság vonatkozó weboldalára vezető link feltüntetésével. Ezenkívül minden hatáskörrel rendelkező hatóság nyilvánosan hozzáférhetővé teszi e konszolidált jegyzéket valamilyen tartós adathordozón is.

(6) Legkésőbb 2018. július 9-ig és azt követően négyévente minden hatáskörrel rendelkező hatóságnak jelentést kell közzétennie az alternatív vitarendezési fórumok fejlődéséről és működéséről, és meg kell küldenie azt a Bizottság részére. E jelentésben mindenekelőtt:

- a) ismertetni kell az alternatív vitarendezési fórumok legjobb gyakorlatait;
- b) adott esetben statisztikákkal alátámasztva rá kell mutatni azokra a hiányosságokra, amelyek akadályozzák az alternatív vitarendezési fórumok működését, mind a hazai, mind a határokon átnyúló jogviták tekintetében;
- c) adott esetben ajánlásokat kell megfogalmazni arra vonatkozóan, hogy hogyan lehet hatékonyabbá és eredményesebbé tenni az alternatív vitarendezési fórumok működését.

(7) Amennyiben valamely tagállam a 18. cikk (1) bekezdésével összhangban egynél több hatáskörrel rendelkező hatóságot jelölt ki, az e cikk (6) bekezdésében említett jelentést a 18. cikk (1) bekezdésében említett egyedüli kapcsolattartónak kell közzétennie. E jelentésnek valamennyi, az adott tagállamban letelepedett alternatív vitarendezési fórumra ki kell terjednie.

## V. FEJEZET

### ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

#### 21. cikk

#### Szankciók

A tagállamok meghatározzák a különösen a 13. cikknek megfelelően elfogadott nemzeti rendelkezések megsértéséért kiszabható szankciókkal kapcsolatos szabályokat, és minden szükséges intézkedést megtesznek e szabályok végrehajtásának biztosítása érdekében. A szankcióknak hatékonyaknak, arányosaknak és visszatartó erejűeknek kell lenniük.



## 22. cikk

**A 2006/2004/EK rendelet módosítása**

A 2006/2004/EK rendelet melléklete a következő ponttal egészül ki:

„20. A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv: 13. cikk (HL L 165., 2013.6.18., 63. o.)”

## 23. cikk

**A 2009/22/EK irányelv módosítása**

A 2009/22/EK irányelv I. melléklete a következő ponttal egészül ki:

„14. A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv: 13. cikk (HL L 165., 2013.6.18., 63. o.)”

## 24. cikk

**Tájékoztatás**

(1) A tagállamok legkésőbb 2015. július 9-ig tájékoztatják a Bizottságot:

- a) adott esetben a 14. cikk (2) bekezdésének megfelelően kijelölt szervek nevééről és elérhetőségeiről; valamint
- b) a 18. cikk (1) bekezdésével összhangban kijelölt hatáskörrel rendelkező hatóságokról és adott esetben az egyedüli kapcsolattartóról.

A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot a fenti információkban bekövetkező későbbi változásokról.

(2) A tagállamok legkésőbb 2016. január 9-ig továbbítják a Bizottságnak a 20. cikk (2) bekezdésében említett első jegyzéket.

(3) A Bizottság továbbítja a tagállamoknak az (1) bekezdés a) pontjában említett információkat.

## 25. cikk

**Átültetés**

(1) A tagállamok hatályba léptetik azokat a törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy ennek az irányelvnek 2015. július 9-ig megfeleljenek. A tagállamok haladéktalanul tájékoztatják a Bizottságot e rendelkezések szövegéről.

Amikor a tagállamok elfogadják ezeket a rendelkezéseket, azokban hivatkozni kell erre az irányelvre, vagy azokhoz hivataltalos kihirdetésük alkalmával ilyen hivatkozást kell fűzni. A hivatkozás módját a tagállamok határozzák meg.

(2) A tagállamok közlik a Bizottsággal nemzeti joguknak azokat a főbb rendelkezéseit, amelyeket az ezen irányelv által szabályozott területen fogadnak el.

## 26. cikk

**Jelentés**

A Bizottság ezen irányelv alkalmazásáról legkésőbb 2019. július 9-ig és azt követően minden negyedik évben jelentést nyújt be az Európai Parlamenthez, a Tanácshoz és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottsághoz. E jelentés áttekinti az alternatív vitarendezési fórumok fejlődését és igénybevételét, valamint ezen irányelv fogyasztókra és kereskedőkre gyakorolt hatását, különösen a fogyasztók körében való ismertsége és a kereskedők általi elfogadása szempontjából. Amennyiben szükséges, a jelentéshez az irányelv módosítására vonatkozó javaslatokat is csatolni kell.

## 27. cikk

**Hatálybalépés**

Ez az irányelv az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

## 28. cikk

**Címzettek**

Ennek az irányelvnek a tagállamok a címzettjei.

Kelt Strasbourgban, 2013. május 21-én.

az Európai Parlament részéről

az elnök

M. SCHULZ

a Tanács részéről

az elnök

L. CREIGHTON