

**HU**

**HU**

**HU**



AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK BIZOTTSÁGA

Brüsszel, 2.7.2009  
COM(2009) 336 végleges

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

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

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1.</b>	<b>Bevezetés .....</b>	<b>3</b>
1.1.	Háttér.....	3
1.2.	Alkalmazási kör és módszer.....	3
<b>2.</b>	<b>Intézményi és végrehajtói keret: a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat létrehozása .....</b>	<b>4</b>
2.1.	A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat kiépítése: a hatóságok kijelölése.....	4
2.2.	Az informatikai eszköz fejlesztése: a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszer ....	5
2.3.	A fogyasztóvédelmi együttműködési bizottság .....	5
2.4.	A rendelet mellékletének módosításai .....	6
<b>3.</b>	<b>A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat működése – első értékelés .....</b>	<b>6</b>
3.1.	Általános észrevételek.....	6
3.2.	Az informatikai eszköz .....	7
3.3.	A hálózat működése: a legfontosabb hiányosságok.....	8
<b>4.</b>	<b>Az együttműködés szélesebb kerete.....</b>	<b>9</b>
4.1.	Közös tevékenységek és a tisztviselők csereprogramja .....	9
4.2.	Végrehajtói együttműködés harmadik országgal .....	9
<b>5.</b>	<b>Következtetések .....</b>	<b>10</b>
5.1.	Általános észrevételek.....	10
5.2.	A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat megszilárdítása .....	10
5.3.	A hálózat hatékonyságának és eredményességének fejlesztése.....	10
5.4.	Az igazgatási együttműködés keretének megerősítése .....	11

## 1. BEVEZETÉS

### 1.1. Háttér

A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet<sup>1</sup> 2004. október 27-én fogadták el, és a Bizottság és a tagállamok kétéves intenzív előkészítő munkája után, 2006. december 29-én lépett hatályba.

A rendelet létrehozza a tagállamok fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős hatóságainak Európára kiterjedő hálózatát (a továbbiakban: a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat), amely 2006 decemberében kezdte meg működését. Hatályán belül a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet részben összehangolja a hatóságok vizsgálati és végrehajtói jogkörét, valamint lefekteti az információcsere és/vagy a határokon átnyúló jogsértések megállítására tett végrehajtó intézkedések mechanizmusait<sup>2</sup>. A rendelet értelmében a tagállamok kötelesek a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózaton keresztül hozzájuk érkezett kölcsönös jogsegélykérelmek ügyében eljárni, és gondoskodni arról, hogy a hálózat hatóságainak ennek érdekében megfelelő források álljanak rendelkezésre. A rendelet továbbá szélesebb keretet szolgáltat a Bizottság által finanszírozott, az igazgatási együttműködés fejlesztését célzó kezdeményezésekhez.

Tekintve, hogy a rendelet az EGT-megállapodás<sup>3</sup> részét képezi, ugyanezen szabályok és mechanizmusok vonatkoznak az EGT-megállapodást alkalmazó EFTA országokra is. Ez utóbbiak teljes mértékben részt vesznek a hálózat tevékenységeiben.

Azáltal, hogy hatékony eszközt szolgáltat a határokon átnyúló végrehajtáshoz, valamint keretet nyújt a bevált gyakorlatok megosztásához és a közös munkához, a rendelet legfontosabb célja Uniószerre egységesen magas színvonalú fogyasztóvédelem biztosítása és a belső piacon a fogyasztói bizalom megerősítése.

### 1.2. Alkalmazási kör és módszer

E jelentéssel a Bizottság a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet 21. cikkében előírt azon köteletségének tesz eleget, hogy az említett rendelet alkalmazásáról két évente jelentést küldjön az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak.

A jelentés a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat működésének első két évét, azaz 2007-et és 2008-at fedi le. Adott esetben a jelentés hivatkozik a 2007 előtti előkészítő munkálatokra, amelyek lehetővé tették, hogy a hálózat időben, 2006 decemberében megkezdhesse működését.

A jelentés épít azon két évenkénti jelentésekre, amelyeket a tagállamok a rendeletben előírt jelentési kötelezettségüknek eleget téve készítenek<sup>4</sup>, a fogyasztóvédelmi

---

<sup>1</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2006/2004/EK rendelete (2004. október 27.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről (Rendelet a fogyasztóvédelmi együttműködésről) HL L 364., 2004.12.9., 1. o.

<sup>2</sup> A hálózat célja a fogyasztók kollektív érdekvédelme, ezért egyéni fogyasztói panaszokkal nem foglalkozik.

<sup>3</sup> Az EGT Vegyes Bizottság 92/2006 határozata (2006. július 7.).

együtműködési hálózat által használt informatikai eszközökből nyert statisztikai adatokra, valamint a Bizottság által koordinált első uniós szemlékből<sup>5</sup> származó tapasztalatokra.

## **2. INTÉZMÉNYI ÉS VÉGREHAJTÓI KERET: A FOGYASZTÓVÉDELMI EGYÜTMŰKÖDÉSI HÁLÓZAT LÉTREHOZÁSA**

A fogyasztóvédelmi együtműködésről szóló rendelet első két fejezetében lefekteti azon intézményi és egyéb feltételeket, amelyeknek teljesülniük kellett a fogyasztóvédelmi együtműködési hálózat 2006 végére történő létrehozásához.

### **2.1. A fogyasztóvédelmi együtműködési hálózat kiépítése: a hatóságok kijelölése**

A rendelet előírja, hogy a fogyasztóvédelmi együtműködési hálózat kialakításához a tagállamok a rendelet nemzeti szintű alkalmazásának koordinálására kijelölik az végrehajtásért felelős hatáskörrel rendelkező hatóságokat (a továbbiakban: illetékes hatóságok) és egy összekötő hivatalot. A tagállamoknak továbbá azt is biztosítaniuk kell, hogy e hivatalok rendelkezzenek a rendeletben meghatározott minimális vizsgálati és végrehajtói jogkörrel és a kötelezettségeik teljesítéséhez szükséges, megfelelő forrásokkal.

Minden tagállamnak jelentős erőfeszítéseket kellett tennie annak érdekében, hogy nemzeti jogszabályi keretei megfeleljenek a fogyasztóvédelmi együtműködésről szóló rendelet követelményeinek, elsősorban a határokon átnyúló együtműködéshez szükséges szerkezet felállításával. Elsősorban a nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok vizsgálati és végrehajtói jogkörét illetően kellett változtatásokat eszközölni, hogy azok megfeleljenek a rendelet 4. cikkében meghatározott minimális jogköröknek. Néhány esetben azonban új hatóságokat kellett létrehozni, és a nemzeti végrehajtó rendszert át kellett alakítani annak érdekében, hogy a hatóságok rendelkezzenek a rendeletben előírt végrehajtói jogkörrel.

A jelentéstételi időszak végére minden tagállam eljuttatta a hatóságok listáját a Bizottsághoz, kivéve két tagállamot, amelyeknek még mindig hivatalosan meg kell nevezniük a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelv<sup>6</sup> végrehajtásáért felelős hatóságokat.

A rendelet 5. cikkének megfelelően a Bizottságnál bejelentett hatóságok listáját az Európai Unió Hivatalos Lapjában közzéteszik<sup>7</sup>.

A Bizottság szigorúan felügyeli a hatóságok kijelölésének folyamatát; két esetben a résztvevő hatóságok magas száma miatt kétségeinek adott hangot a kijelölt nemzeti igazgatási szervek hatékonyságát illetően, és arra kérte a tagállamokat, hogy

---

<sup>4</sup> A tagállamok kétévenkénti jelentéseit az Europa honlapon teszik közzé.

<sup>5</sup> Az uniós szemle közös piaci felügyeleti és végrehajtó tevékenység, amelyet a hálózat hatóságai végeznek.

<sup>6</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól. HL L 149., 2005.6.11., 22-39.o.

<sup>7</sup> HL C 40., 2007.2.23., HL C 286., 2007.11.28. A 2007 júniusa óta közzétett változtatásokat tartalmazó, aktualizált változat előkészítése folyamatban van.

vizsgálják felül a kijelölt végrehajtó keretet. Mindkét esetben történt javaslat más megoldásra, ezt azonban az új hatóságokat kijelölő nemzeti eljárás késedelme miatt még nem hajtották végre.

A megfelelő források biztosítása tekintetében nehéz a helyzetet a csupán a nemzeti jelentésekből származó információ alapján teljes mértékben értékelni. E jelentések adatai nem hasonlíthatók össze, és ritkán vonatkoznak kizárólag a fogyasztóvédelmi együttműködési tevékenységekre. Úgy tűnik, hogy a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet keretében végrehajtott tevékenységeket az alkalmazottak egyéb szokásos feladataik mellett végzik, ezért nehéz meghatározni a hálózathoz használt forrásokat. Noha minden hatóság kijelölt legalább egy kapcsolattartó személyt a fogyasztóvédelmi együttműködéssel kapcsolatos ügyek intézésére, a tagállamok között nagy eltérések vannak az igazgatási kapacitás terén.

## **2.2. Az informatikai eszköz fejlesztése: a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszer**

A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet 10. cikke előírja egy olyan informatikai eszköz kifejlesztését, amelyet a hatóságoknak az információcserére használniuk kell. A fogyasztóvédelmi együttműködési rendszer fejlesztéséért és karbantartásáért a Bizottság felelős.

A Bizottság szorosán bevonta a tagállamokat ebbe a projektbe, és létrehozta az elsődleges felhasználók csoportját, amely segítséget nyújt a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszer funkcióinak fejlesztéséhez és az új fejlesztések teszteléséhez szükséges elemző munkához.

Az alapfunkciókat tartalmazó első rendszer már a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat elindítása előtt működött. Azóta számos fejlesztés történt az eszköz felhasználóbarátabbá tétele, a meglévő funkciók fejlesztése és új elemek kifejlesztése érdekében.

## **2.3. A fogyasztóvédelmi együttműködési bizottság**

A rendelet 19. cikke értelmében a Bizottság munkáját a tagállamok képviselőiből álló bizottság segíti (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi együttműködési bizottság). A fogyasztóvédelmi együttműködési bizottság ülésein a Bizottság elnököl.

A bizottság egyik első feladata a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat működéséhez szükséges szabályrendszer létrehozása volt, amely pontosította a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendeletben lefektetett alapelvek némelyikét. Ilyen alapelvek a határidők, a kérelmekhez szükséges minimális kötelező információ követelményei és az informatikai eszközön keresztül továbbított információhoz való hozzáféréssel kapcsolatos különböző jogok. A Bizottság a hálózat elindításához időben, 2006 decemberében fogadta el a végrehajtói szabályokat<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> A Bizottság határozata (2006. december 22) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletnek a kölcsönös jogsegély vonatkozásában való végrehajtásáról; a legutóbb a 2008. március 17-i 2008/282/EK bizottsági határozattal módosított határozat. HL L 32., 2007.2.6., HL L 89., 2008.4.1.

## 2.4. A rendelet mellékletének módosításai

A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet melléklete tartalmazza azon jogi aktusok listáját, amelyekre az együttműködési mechanizmus alkalmazandó. A melléklet leginkább uniós fogyasztóvédelmi jogszabályokat tartalmaz, de néhány egyéb területre is kiterjed<sup>9</sup>.

A jelentéstételi időszak alatt a mellékletet módosították, hogy az tartalmazza a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK irányelvet is. Jelenleg a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet mellékletének három további kiterjesztéséről szóló javaslat van függőben. Egyikük a kérések tiltását<sup>10</sup>, két másik pedig a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő, illetve az autóbusszal közlekedő utasok jogait<sup>11</sup> érinti. Miközben további javaslatok vannak más uniós jogszabályoknak a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózaton keresztüli alkalmazására, a Bizottság jelenlegi célkitűzése a hálózat egységesítése, mielőtt még a rendelet mellékletében további módosításokat fogadna el.

## 3. A FOGYASZTÓVÉDELMI EGYÜTTMŰKÖDÉSI HÁLÓZAT MŰKÖDÉSE – ELSŐ ÉRTÉKELÉS

### 3.1. Általános észrevételek

Viszonylag lassú kezdet után a hálózat tevékenysége hamar felgyorsult, és két év alatt a kölcsönös jogsegélykérelmek száma összesen elérte a 719-et<sup>12</sup>, amiből 327 kérelmet 2007-ben, 392-at pedig 2008-ban nyújtottak be. Az információkérő kérelmek 40 %-át és a végrehajtói kérelmek 30 %-át a hatóságok még ugyanezen időszak alatt lezárták.

Az esetek nagy része információra vonatkozó kérelem (az összes eset 30 %-a) vagy végrehajtó intézkedések kérelmezése az igazolt jogszabálysértés megállítása érdekében (az összes eset 37 %-a). A végrehajtói kérelmek száma a két év alatt szinte megduplázódott, így ezen a területen volt a legmagasabb az emelkedés.

Ezen kívül a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat internetes vizsgálatok formájában két közös piaci felügyeleti és végrehajtó ellenőrzést is végzett (szemlék):

---

<sup>9</sup> Az egyéb területek többek között a következőket tartalmazzák: 261/2004/EK rendelet a légi utasok jogairól, HL L 46., 2004.2.17., 2000/31/EK irányelv az elektronikus kereskedelemről, HL L 178., 2000.7.17.

<sup>10</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2002/58/EK irányelve (2002. július 12) az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről. A 13. cikk fogyasztóvédelemmel kapcsolatos részei (HL L 2001., 2002.7.31., 37. o.).

<sup>11</sup> Javaslat: az Európai Parlament és a Tanács rendelete a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról [COM (2008) 816].

Javaslat: az Európai Parlament és a Tanács rendelete az autóbusszal közlekedő utasok jogairól, valamint a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról [COM (2008) 817].

<sup>12</sup> A fogyasztóvédelmi együttműködési mechanizmus keretében a hatóságok küldhetnek egyszerűen egy figyelmeztető üzenetet az érintett hatóságoknak (figyelmeztető jelzés), kérhetnek információt saját vizsgálati és végrehajtói munkájukhoz (információra vonatkozó kérelem), vagy felkérhetik a másik hatóságot, hogy tegyen lépéseket a jogsértés megállítására (végrehajtói kérelem).

egyét 2007-ben, a repülőjegyeket árusító internetes oldalakkal kapcsolatban, egyet pedig 2008-ban a mobil telefonokhoz csengőhangokat kínáló internetes oldalakkal kapcsolatban. A 2008-as szemle tekintetében a végrehajtással kapcsolatos munka még mindig folyamatban van.

Az említett fogyasztóvédelmi együttműködési rendszerhez kapcsolódó jogsértések nagy része a megtévesztő reklámról szóló rendelkezésekhez<sup>13</sup> (szinte az esetek egyharmada) és az online reklámozási gyakorlathoz (internet és elektronikus levelezés) köthető. Az ágazatok tekintetében a két uniós szemle hozzájárult a kölcsönös jogsegélykérelmek számának növekedéséhez azon ágazatokban, ahol a hatóságok az ellenőrzést végezték, nevezetesen a szállítási, közlekedési és a hírközlési ágazatban. A legfeltűnőbb az a jelenség, hogy bizonyos irányelvekkel<sup>14</sup> kapcsolatban egyáltalán nem, vagy csak elenyésző számban voltak esetek<sup>15</sup>.

A hálózat tevékenysége már most is kézzelfogható eredményekkel jár a fogyasztók számára. Egy példát kiragadva: a légitársaságokra vonatkozó szemle eredményeképpen a légitársaságok fokozatosan fejlesztették online helyfoglalási rendszerüket és honlapjukat, hogy megfeleljenek az uniós jogszabályok követelményeinek.

### 3.2. Az informatikai eszköz

A fogyasztóvédelmi együttműködési esetek növekvő száma és a tagállamok visszajelzései megerősítik, hogy az informatikai eszköz megfelel a hatóságok elvárásainak, és megfelelően betölti az információcsere elősegítésének feladatát.

Mindazonáltal további fejlesztésre van szükség. A tagállamok a következő konkrét problémákat vetették fel:

- A fogyasztóvédelmi együttműködési rendszer által használt biztonságos TESTA hálózathoz való kapcsolódás magas költsége. Ez elsősorban azon hatóságok számára okoz problémát, amelyek az illetékességi területükbe tartozó esetek alacsony száma miatt ritkán használják a rendszert.
- Késedelem az új programok vagy fejlesztések alkalmazásában.
- Az informatikai eszköz bizonyos funkcióinak hiánya, különös tekintettel a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet 9. cikkében előírt közös piacfelügyeleti és végrehajtói fellépések előkészítő munkáját és koordinálását segítő funkciókra.

Problémát okoz továbbá annak biztosítása, hogy minden felhasználó megfelelő módon tudja használni az informatikai eszközt, beleértve azokat is, akik olyan területen dolgoznak, ahol alig van a fogyasztóvédelmi együttműködéshez kapcsolódó

---

<sup>13</sup> Ezek a jogszabálysértések 2007 végéig a megtévesztő reklámra vonatkozó 84/450/EK tanácsi irányelv megsértésével voltak kapcsolatosak. Ezt követően az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben alkalmazott megtévesztő reklámjára vonatkozó rendelkezéseket felváltotta a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv.

<sup>14</sup> Részletesebben lásd az I. mellékletet.

<sup>15</sup> Azaz két év alatt kevesebb mint 10 kérelem, amelyek nagy része figyelmeztetés volt.



tevékenység. Néhány tagállam azt szeretné, ha a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszer többnyelvű csatlakozási felületeket kínálna.

### 3.3. A hálózat működése: a legfontosabb hiányosságok

A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat felállítása óta nyert tapasztalatok rávilágítanak néhány hiányosságra a hatóságok együttműködésével kapcsolatban:

- A kijelölt hatóságok jelentős része nem kapcsolódik a rendszerhez, vagy nem használja azt aktívan, azaz nem ad ki kölcsönös jogsegélykérelmeket, noha ez előfeltétele a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat hatékony működésének. A hatóságok egyharmada rendelkezik ugyan jelszóval és hozzáféréssel, mégsem használja aktívan a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszert<sup>16</sup>.
- Egyre tovább tart a kérelmek lezárása. Ezt illusztrálja, hogy míg 2008 júniusáig átlagosan 81 nap alatt zárult le egy kérelem, 2008 végére ez a szám 148-ra nőtt. Ezt részben magyarázhatják az egyre bonyolultabb határon átnyúló esetek, mindez azonban gyakran a megállapított határidők, illetve egyéb követelmények be nem tartására utal.
- A hatóságok annyira különböző módon használják az informatikai eszközöket, hogy ez negatív hatással lehet az együttműködésre. A figyelmeztető jelzések használata szempontjából például két csoportra osztható a hálózat: azokra, akik ezt széles körben minden hatóságnak eljuttatják, és azokra, akik csak bizonyos hatóságokat értesítenek. A vita középpontjában a források felhasználása áll, mivel a hatóságoknak ellenőrizniük kell, hogy a jogsértés saját nemzeti fogyasztóikat is érinti-e. Előfordul, hogy alapvető információk hiányoznak, így a hatóságoknak azokat tisztázniuk kell és/vagy hosszadalmas vizsgálódásba kell kezdeniük.
- A végrehajtói szabályokat a hálózat első két működési évéből származó tapasztalatok fényében felül kell vizsgálni. Az esetek (különösen a figyelmeztető jelzések) törlésére vonatkozó szabályok nem egységesek, és bizonyos adatvédelmi szempontokat is tisztázni kell. Szintén szükség van annak tesztelésére, hogy bizonyos rendelkezések, mint például a kérelmek és visszajelzések továbbításának határideje, hogy működnek a gyakorlatban.
- A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet által lefedett, a légi utasok jogairól szóló 261/2004 rendelet előírja saját nemzeti végrehajtó hivatalok kijelölését. Ezek a hivatalok jogosultak végrehajtó intézkedéseket tenni a területükön működő mind belföldi, mind külföldi szereplőkkel szemben, ami részben oka lehetett a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat korlátozott használatának.

A hálózat végrehajtó munkája azt is kimutatta, hogy horizontálisabb problémákat is meg kell oldani ahhoz, hogy a rendszer a lehető legjobban működjön:

---

<sup>16</sup> Lásd az I. melléklet vonatkozó szakaszait.

- Szükséges, hogy a kapcsolódó tényeket és az uniós fogyasztóvédelmi szabályokat, mint például a kollektív fogyasztói érdekek fogalmát mindenki egyformán értelmezze. Különböző álláspontokra derült fény azzal kapcsolatban is, hogy az uniós fogyasztóvédelmi jog hogyan függ össze más uniós jogszabályokkal.
- Annak a kérdése is felmerül, hogy a hatóságok eljárásakor milyen hatáskörrel rendelkeznek és milyen jogszabályokat alkalmazzanak, illetve hogy a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet által bevezetett együttműködési kötelezettség milyen mértékben érvényes.
- Annak érdekében, hogy a hálózat munkája a lehető legnagyobb hatást fejtsse ki, illetve hogy egy erős, az egész unióra kiterjedő visszatartó erővé váljon, erőteljesebb profilt kell kapnia.

#### **4. AZ EGYÜTTMŰKÖDÉS SZÉLESEBB KERETE**

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

A procedurális együttműködési rendelkezéseken túl a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet célja az együttműködés és a bevált gyakorlatok átadásának elősegítése. Ennek eszköze a közös projekteken vagy tevékenységeken keresztüli közös munka, valamint a Bizottság által finanszírozott csereprogram tisztviselők számára. A tevékenységek tehát igen szerteágazóak: szemináriumoktól kezdve képzéseken, figyelemfelhívó intézkedéseken, a közös szabványokat fejlesztő projekteken át a módszertani és végrehajtói technikákig terjednek.

A hálózat működésének első két évében számos ilyen projektben és csereprogramban vett részt, ugyanakkor csak korlátozott mértékben használta ki a Bizottság által 2008-ban rendelkezésre bocsátott pénzügyi eszközöket. A tagállamok által megfogalmazott legfontosabb problémák a következők:

- A hatóságok nem ismerik kellőképpen a tevékenységeket és a programot.
- Fennáll a források túl sok különböző projektbe történő elosztásának veszélye, ami csökkentheti a hálózat hatékonyságát.
- A pályázati eljárás és a támogatási rendelkezések bonyolult adminisztrációval járnak, különösen a projektvezető(k) számára.

##### **4.2. Végrehajtói együttműködés harmadik országgal**

A rendelet 18. cikke jogalapot biztosít együttműködési megállapodások megkötésére harmadik országok végrehajtó hatóságaival.

Egyre inkább globalizálódó világunkban az Európai Unió kívüli hatóságok esetében is fontos a végrehajtó hatóságok közötti szorosabb együttműködés, különösen azon országok hatóságai esetében, amelyek már szoros gazdasági kapcsolatban állnak a tagállamokkal. Előtérbe kell helyezni az USA és Svájc hatóságaival történő együttműködésre lehetőséget nyújtó kapcsolatokat. Ennek fontosságára a tagállamokkal történő egyeztetés is rámutatott.

## **5. KÖVETKEZTETÉSEK**

### **5.1. Általános észrevételek**

A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet hatásos végrehajtói eszköznek bizonyult, amely Uniószerre növelte a fogyasztóvédelem színvonalát. A rendelet hiánypótló szerepet tölt be azáltal, hogy hatékony eszközt adott a nemzeti hatóságok kezébe a határokon átnyúló, a fogyasztók érdekeit sértő kereskedelmi gyakorlat megfékezésére, valamint hogy elősegítette az erők egyesítését annak érdekében, hogy megbízható végrehajtói környezet alakuljon ki az Unióban.

A hálózat kézzelfogható eredményekkel szolgál a fogyasztók számára. A francia és spanyol hatóságokkal történő együttműködés eredményeképpen például 2008 áprilisában 87 embert tartóztattak le, és megfékeztek egy Spanyolországból működtetett lottócsalási hálózatot. Egy másik jó példa az együttműködésre az uniós szemle.

Ugyanakkor a hálózat első két évi működésének értékelése számos hiányosságra derített fényt, és azt mutatja, hogy a hálózat nem működik maximális hatékonysággal. A Bizottság elsődleges célja a tagállamokkal szoros partnerségben együttműködve a meglévő jogi keretek között e problémákra megoldást találni. Végső eszközként a Bizottság fenntartja a jogot jogsértési eljárás kezdeményezésére azon tagállamokkal szemben, amelyek folyamatosan és szisztematikusan nem tesznek eleget a rendeletben előírt kötelezettségeiknek.

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

A Bizottság biztosítani fogja, hogy a tagállamok által kijelölt hatóságok aktívan használják az informatikai rendszert, és ezáltal elősegíti majd a hálózat megszilárdítását. Az informatikai eszköz további fejlesztés alatt áll, elsősorban az új funkciók kifejlesztése és a felhasználóbarátabbá tétel érdekében. A nemzeti oktatók hálózatának 2008 végi létrehozásával megnövekedett a képzési kapacitás.

E szempontból az egyik legfontosabb kérdés annak biztosítása, hogy a megfelelő források rendelkezésre álljanak a hatóságok számára, figyelembe véve a jelenlegi gazdasági válság okozta korlátokat is. Egy másik probléma annak felderítése és megoldása, hogy bizonyos területeken a hatóságok miért nem használják a fogyasztóvédelmi együttműködési mechanizmust.

### **5.3. A hálózat hatékonyságának és eredményességének fejlesztése**

A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat működésének hatékonyságát számos intézkedéssel lehetne javítani, beleértve a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet megfelelő időben történő felülvizsgálatát.

- A végrehajtói szabályokat 2010-ben felül fogják vizsgálni a hiányosságok pótlása, az elmúlt két év tapasztalatainak tükrében a meglévő szabályok felülvizsgálása és a kölcsönös jogsegélykérelmek gyorsabb és következetesebb kezelése érdekében.
- A fogyasztói együttműködési bizottságban zajló megbeszéléseken és az e célból rendezett munkaértekezletek keretében megvalósuló vélemény- és

tapasztalatcserét, valamint a bevált gyakorlatok megosztását felhasználják majd a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszer felhasználóinak szánt közös szabványok és technikák, kézikönyvek és egyéb segédanyagok – mint például útmutatók és Gyakran Feltett Kérdések – kidolgozása érdekében.

- A hálózat tevékenységeinek célzatosabbá tételét elő fogja segíteni a 2008-ban bevezetett éves végrehajtói cselekvési terv elfogadása. Az európai fogyasztói központok hálózata<sup>17</sup> és a fogyasztói piacok eredménytáblája<sup>18</sup> által gyűjtött adatok, valamint a nemzeti hatóságok által szolgáltatott információk erősebb alapot fognak szolgáltatni, amelynek használata hozzájárul a hálózat tevékenységeinek erősödéséhez és munkájának koncentráálásához. Az éves tervek végül a tagállamokkal egyeztetett, hosszabb távú célokat szolgáló, átfogó keret részét képezik majd.
- Az uniós szemlékhez hasonló közös gyakorlatoknak továbbra is központi szerepet kell játszaniuk a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat tevékenységeiben, mivel ezek uniós perspektívát szolgáltatnak a hatóságok belső piacon szükséges piacfelügyeleti és végrehajtói munkájához. Ahogy a hálózat egyre több tapasztalatot gyűjt, hasznos lenne a közös piacfelügyeleti és végrehajtói munka új lehetőségeinek megvizsgálása.
- A hálózatnak azon kell dolgoznia, hogy az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok mindenki számára ismertek legyenek. A Bizottság már megkezdte egy tanácsadói útmutatás kidolgozását a hatóságok számára, amely magában foglalja a szemináriumok és munkaértekezletek alkalmával folytatott megbeszéléseket, valamint a már meglévő eszközök népszerűsítését, úgy mint az uniós fogyasztói jog összefoglalása<sup>19</sup> vagy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelvre koncentráló, tervezett tanácsadói adatbázis.
- A Bizottság a tagállamokkal együtt meg fogja határozni a legmegfelelőbb eszközöket (pl. célzott médiatevékenységek vagy egy fogyasztói együttműködési weboldal) a hálózat tevékenységeinek ismertebbé tételére. Ez jelentős kényszerítő üzenet lesz a piacok számára. A fogyasztói figyelemfelhívó tevékenységek szintén hozzájárulnának e cél eléréséhez. .

#### **5.4. Az igazgatási együttműködés keretének megerősítése**

A fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat számára hasznos volna a rendelet által biztosított együttműködési lehetőségek továbbfejlesztése, beleértve a bizottsági projekteket a fogyasztóvédelmi ügyek adatgyűjtésének fejlesztésére és egy közös panaszbesorolási rendszer kialakítására. Ez a fajta tevékenység jó feltételeket teremt a hatóságok közötti bizalom kiépítésére, valamint a tudás, a szakértelem és a legjobb

---

<sup>17</sup> Az európai fogyasztói központok hálózata (ECC-Net) a Bizottság és a tagállamok közös kezdeményezése, amely a fogyasztóknak gyakorlati tudnivalókat, jogaikkal kapcsolatban tanácsot, valamint segítséget nyújt a határon átnyúló panaszokkal kapcsolatban.

<sup>18</sup> A fogyasztói piacok eredménytáblájának első kiadása: COM (2008) 31 végleges és a fogyasztói piacok eredménytáblájának második kiadása: COM (2009) 25/3.

<sup>19</sup> Az összefoglalás összekapcsolja a fogyasztóvédelmi jogot, az EB vonatkozó ítélkezési gyakorlatát, a nemzeti átültető intézkedéseket és a nemzeti ítélkezési gyakorlatokat.

gyakorlat megosztására, ezáltal elősegíti a végrehajtoi munka minőségének és hatékonyságának javítását az Unióban.

Ennek megfelelően a közös fellépések pénzügyi támogatása továbbra is a Bizottság elsődleges célja, különösen olyan tevékenységek formájában, amelyek kézikönyvek, közös szabványok vagy módszertan formájában (pl. a szemlék lebonyolításához a hatóságok egy csoportja által 2008-ban készített kézikönyv, amelyet a 2009-es szemle alkalmával tesztelnek majd) járulnak hozzá a hálózat munkájához. A közös fellépéseket megelőző előkészítő találkozók megkönnyítik majd a hatóságok adminisztrációs nehézségeit, amelyek az uniós támogatásra történő pályázat során merülnek fel.

## I. MELLÉKLET

### 1. A kölcsönös jogsegélykérelmek száma összesen

<i>Év</i>	<i>Figyelmeztető jelzések (7. cikk)</i>	<i>Információra vonatkozó kérelmek (6. cikk)</i>	<i>Végrehajtói kérelmek (8. cikk)</i>	<i>ÖSSZESEN Csak tagállamok</i>	<i>ÖSSZESEN Az EGT- országok kérelmeivel együtt</i>
2007	71	161	95	317	327
2008	100	122	170	384	392
<b>ÖSSZESEN</b>	171	283	265	701	719

### 2. Kölcsönös jogsegélykérelmek megsértett irányelveként (2007 – 2008)

	<i>6. cikk Információ</i>		<i>7. cikk Figyelmezte tő jelzések</i>		<i>8. cikk Végrehajtói kérelmek (8. cikk)</i>		<i>ÖSSZE SEN</i>
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	
2005/29/EK irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról	1	86	0	40	4	73	<b>204</b>
84/450/EK irányelv a megtévesztő reklámról	48	0	34	0	35	0	<b>117</b>
2000/31/EK irányelv az elektronikus kereskedelemről	3	9	7	20	15	48	<b>102</b>
93/13/EK irányelv a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről	21	10	15	7	10	14	<b>77</b>
97/7/EK irányelv a távollevők között kötött szerződésekről	11	4	4	11	9	22	<b>61</b>
97/55/EK irányelv a megtévesztő reklámra vonatkozó 84/450/EGK tanácsi irányelv módosításáról	40	0	4	0	3	0	<b>47</b>

94/47/EK irányelv az ingatlanok időbeni megosztásról	27	0	1	1	0	0	<b>29</b>
85/577/EK irányelv az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekről	1	10	0	6	1	0	<b>18</b>
2001/83/EK irányelv az emberi felhasználásra szánt gyógyszerekről	2	0	3	2	6	2	<b>15</b>
1999/44/EK irányelv a fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról	2	1	1	3	3	4	<b>14</b>
261/2004/EK rendelet a visszautasított beszállásról és légi járatok törléséről vagy hosszú késéséről	1	1	1	2	3	4	<b>12</b>
98/6/EK irányelv a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetéséről	0	0	0	1	2	3	<b>6</b>
90/314/EGK irányelv a szervezett utazási formákról	2	1	0	2	1	0	<b>6</b>
2002/65/EK irányelv a fogyasztói pénzügyi szolgáltatások távértékesítéssel történő forgalmazásáról	0	0	1	3	1	0	<b>5</b>
87/102 irányelv a fogyasztói hitelről	1	0	0	1	0	0	<b>2</b>
89/552 irányelv a televíziós műsorszolgáltató tevékenységről	0	0	1	1	0	0	<b>2</b>

### **3. Kölcsönös jogsegélykérelmek ágazatonként (2007 – 2008)**

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>Összesen</i>
	<i>6. cikk</i>	<i>8. cikk</i>	<i>7. cikk</i>	<i>6. cikk</i>	<i>8. cikk</i>	<i>7. cikk</i>	
Ruházat és lábbeli	1	0	0	0	5	0	6
Hírközlés	0	2	1	4	25	15	47
Oktatás	1	0	0	0	2	0	3
Élelmiszer és alkoholmentes italok	1	1	1	2	0	0	5
Lakberendezés, lakásfelszerelés és rendszeres	0	1	0	1	1	1	4

lakásfenntartás							
Egészség	6	11	6	5	14	6	48
Lakásszolgáltatás, víz, villanyáram, gáz és egyéb tüzelőanyagok	0	0	0	1	0	0	1
Vegyes áruk és szolgáltatások	30	10	9	8	24	12	93
Besoroláson kívüli	10	9	4	59	39	35	156
Szabadidő és kultúra	35	13	4	15	13	17	97
Éttermek és szállodák	5	2	1	19	0	8	35
Szállítás és közlekedés	72	46	45	8	47	6	224
<b>ÖSSZESEN</b>	161	95	71	122	170	100	<b>719</b>

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

	2008. június	2008. október	2008. december
Információra vonatkozó kérelmek (6. cikk)	81	132	148
Végrehajtói kérelmek (8. cikk)	123	173	177
Requests (art.8)			



**5. A tagállamok által 2007-ban kiadott kölcsönös jogsegélykérelmek**

	<i>Információra vonatkozó kérelmek</i>	<i>Figyelmezte tő jelzések</i>	<i>Végrehajtott kérelmek</i>	<i>ÖSSZESEN</i>
	<i>6. cikk</i>	<i>7. cikk</i>	<i>8. cikk</i>	
Belgium	42	51	35	128
Bulgária	4	0	8	12
Cseh Köztársaság	1	0	1	2
Dánia	12	0	0	12
Németország	1	2	2	5
Észtország	1	1	6	8
Írország	0	0	0	0
Görögország	0	0	0	0
Spanyolország	0	0	0	0
Franciaország	19	7	14	40
Olaszország	0	2	0	2
Ciprus	0	0	0	0
Lettország	0	1	3	4
Litvánia	0	0	0	0
Luxemburg	0	0	0	0

Magyarország	68	2	0	70
Málta	0	0	0	0
Hollandia	3	0	0	3
Ausztria	1	0	1	2
Lengyelország	0	0	1	1
Portugália	0	0	0	0
Románia	0	0	0	0
Szlovénia	0	0	0	0
Szlovákia	0	0	2	2
Finnország	5	0	0	5
Svédország	3	0	4	7
Egyesült Királyság	0	5	9	14
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>160</b>	<b>71</b>	<b>86</b>	<b>317</b>

**6. A tagállamok által 2008-ban kiadott kölcsönös jogsegélykérelmek**

	<i>Információra vonatkozó kérelmek</i>	<i>Figyelmeztető jelzések</i>	<i>Végrehajtott kérelmek</i>	<i>ÖSSZESEN</i>
	<i>6. cikk</i>	<i>7. cikk</i>	<i>8. cikk</i>	
Belgium	28	43	48	119
Bulgária	0	0	2	2
Cseh Köztársaság	0	0	0	0
Dánia	0	1	13	14
Németország	3	2	7	12
Észtország	10	0	2	12
Írország	0	0	0	0
Görögország	0	0	0	0
Spanyolország	0	0	8	8
Franciaország	7	0	9	16
Olaszország	1	1	0	2
Ciprus	0	0	0	0
Lettország	0	1	10	11
Litvánia	0	0	0	0

Luxemburg	0	0	0	0
Magyarország	6	4	20	30
Málta	0	0	0	0
Hollandia	2	4	7	13
Ausztria	1	1	1	3
Lengyelország	2	0	7	9
Portugália	0	1	0	1
Románia	0	0	0	0
Szlovénia	0	0	0	0
Szlovákia	0	0	3	3
Finnország	0	20	11	31
Svédország	15	10	8	33
Egyesült Királyság	43	12	10	65
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	<b>166</b>	<b>384</b>

**7. A tagállamokhoz 2007-ben érkezett kölcsönös jogsegélykérelmek**

	<i>Információra vonatkozó kérelmek</i>	<i>Figyelmeztető jelzések</i>	<i>Végrehajtott kérelmek</i>	<i>ÖSSZESEN</i>
	<i>6. cikk</i>	<i>7. cikk</i>	<i>8. cikk</i>	
Belgium	7	54	0	67
Bulgária	2	55	0	57
Cseh Köztársaság	4	55	0	59
Dánia	7	55	2	64
Németország	10	55	7	72
Észtország	2	53	2	57
Írország	7	56	9	72
Görögország	2	55	1	58
Spanyolország	10	52	10	72
Franciaország	6	56	3	65
Olaszország	3	54	2	59
Ciprus	3	56	1	60
Lettország	5	54	4	63
Litvánia	2	54	1	57

Luxemburg	4	56	2	62
Magyarország	4	55	4	63
Málta	1	54	0	55
Hollandia	27	60	15	102
Ausztria	4	56	7	67
Lengyelország	3	55	3	61
Portugália	5	55	0	60
Románia	3	49	1	53
Szlovénia	2	54	1	59
Szlovákia	8	55	2	65
Finnország	3	54	1	58
Svédország	6	54	5	65
Egyesült Királyság	18	63	9	90
<b>ÖSSZESEN</b>	158	*)	92	*)

\*) A figyelmeztető jelzéseket egyszerre több hatósághoz küldik el. A tagállamokba érkező összes figyelmeztető jelzés számába tehát ugyanaz a figyelmeztető jelzés többször is beleszámítana.

**8. A tagállamokhoz 2008-ben érkezett kölcsönös jogsegélykérelmek**

	<i>Információra vonatkozó kérelmek</i>	<i>Figyelmeztető jelzések</i>	<i>Végrehajtott kérelmek</i>	<i>ÖSSZESEN</i>
	<i>6. cikk</i>	<i>7. cikk</i>	<i>8. cikk</i>	
Belgium	9	70	6	85
Bulgária	0	63	0	63
Cseh Köztársaság	2	63	1	66
Dánia	1	64	1	66
Németország	13	68	20	101
Észtország	0	64	7	71
Írország	2	63	19	84
Görögország	5	63	0	68
Spanyolország	29	59	10	98
Franciaország	5	65	18	88
Olaszország	3	51	8	62
Ciprus	0	64	0	64
Lettország	1	63	2	66
Litvánia	1	63	3	67

Luxemburg	1	68	1	70
Magyarország	3	55	3	61
Málta	1	54	0	55
Hollandia	24	59	37	120
Ausztria	3	66	3	72
Lengyelország	1	63	1	65
Portugália	1	63	4	68
Románia	0	53	0	53
Szlovénia	1	64	2	67
Szlovákia	4	63	5	72
Finnország	1	74	0	75
Svédország	2	72	5	79
Egyesült Királyság	8	65	11	84
<b>ÖSSZESEN</b>	<b>121</b>	<b>*)</b>	<b>167</b>	<b>*)</b>

\*) A figyelmeztető jelzéseket egyszerre több hatósághoz küldik el. A tagállamokba érkező összes figyelmeztető jelzés számába tehát ugyanaz a figyelmeztető jelzés többször is beleszámítana.



**9. A fogyasztóvédelmi együttműködési rendszerhez való kapcsolódás és a**

	<i>Azon kijelölt hatóságok száma, amelyek soha nem kértek hozzáférést</i>	<i>Azon hatóságok száma, amelyek a hozzáférés ellenére nem használták a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszert</i>	<i>A fogyasztóvédelmi együttműködési rendszerhez való hozzáféréssel rendelkező kijelölt hatóságok száma összesen</i>
<i>2008. november</i>	<i>12</i>	<i>127</i>	<i>252</i>
<i>2009. február</i>	<i>nincs adat</i>	<i>78</i>	<i>252</i>

**használat ellenőrzése**