



2023/2211

2023.10.19.

## A BIZOTTSÁG (EU) 2023/2211 AJÁNLÁSA

(2023. október 17.)

### az online piacterek és az uniós szakmai szövetségek által kínált vitarendezési eljárásokra vonatkozó minőségi követelményekről

(az értesítés a C(2023) 7019. számú dokumentummal történt)

AZ EURÓPAI BIZOTTSÁG,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 292. cikkére,

mivel:

- (1) A 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv<sup>(1)</sup> biztosítja, hogy az Unión belüli fogyasztók magas színvonalú alternatív vitarendezési eljárásokhoz férjenek hozzá az Unióban letelepedett kereskedők áruinak vagy szolgáltatásainak az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók részére történő értékesítésével kapcsolatban felmerülő szerződéses jogviták rendezése céljából;
- (2) Az említett irányelv közelmúltbeli értékelése megállapította, hogy egyre több fogyasztó használ online piactereket áruk és szolgáltatások vásárlására, és veszi igénybe az említett online piacterek által a szolgáltatásaik részeként biztosított vitarendezési eljárásokat. Az ilyen vitarendezési eljárásokat a 2013/11/EU irányelv nem szabályozza, ezért nem állapítható meg, hogy azok méltányosak-e. Annak érdekében, hogy a szóban forgó vitarendezési eljárásokat igénybe vevő fogyasztók a legmagasabb szintű szakmai gondosságnak megfelelő, méltányos bánásmódban részesüljenek, ajánlott, hogy ezen eljárások során alkalmazzák a 2013/11/EU irányelvben meghatározott vonatkozó minőségi kritériumokat.
- (3) A 2013/11/EU irányelv értékelése azt is feltárta, hogy az alternatív vitarendezési eljárások határokon átnyúló alkalmazása során fennálló számos akadály miatt határokon átnyúló helyzetekben ritkán alkalmazzák ezeket az eljárásokat. Egyes szakmai szövetségek határokon átnyúló vitarendezési rendszereket biztosítanak, amelyek nem kapcsolódnak konkrét nemzeti alternatív vitarendezési eljárásokhoz. A fogyasztók egységes szintű védelmének biztosítása érdekében ajánlott, hogy ezek a szakmai szövetségek a lehető legnagyobb mértékben megfeleljenek a 2013/11/EU irányelv vonatkozó minőségi kritériumainak.
- (4) A szolgáltatásaik részeként vitarendezési eljárásokat biztosító online piactereknek és szakmai szövetségeknek az eljárás megkezdése előtt tájékoztatniuk kell a fogyasztókat és a kereskedőket az ilyen eljárások fő jellemzőiről annak érdekében, hogy a felek eldönthessék, hogy vitájukat ilyen eszközökkel folytatják-e vagy sem. Ezen túlmenően ezeknek az online piactereknek és szakmai szövetségeknek rendszeresen közzé kell tenniük az eljárásaik önértékelését tartalmazó jelentéseket arra vonatkozóan, hogy azok megfelelnek-e az ajánlott követelményeknek. Ha automatizált eljárásokat alkalmaznak a jogviták rendezésére, ezt nyilvánosságra kell hozni, és a fogyasztók és a kereskedők számára lehetővé kell tenni, hogy kérelmezzék az eljárás eredményének természetes személy általi felülvizsgálatát,

ELFOGADTA EZT AZ AJÁNLÁST:

### AZ AJÁNLÁS CÉLJA

1. Ezen ajánlás célja az online piacterek és az uniós szakmai szövetségek által kínált vitarendezési eljárások magas minőségi kritériumainak előmozdítása ezen eljárások hatékonyságának és méltányosságának, valamint az eljárásokért felelős természetes személyek szakértelmének, függetlenségének és pártatlanságának biztosítása révén.

<sup>(1)</sup> 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 (HL L 165., 2013.6.18., 63. o.)

## FOGALOMMEGHATÁROZÁSOK

2. A 2013/11/EU irányelvben meghatározott fogalmak ugyanazt jelentik ebben az ajánlásban. Ezen túl:
- „online piactér”: olyan online interfészt használó közvetítő szolgáltatás, amely lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy más kereskedőkkel termékek vagy szolgáltatások értékesítésére vonatkozó, távollevők közötti szerződéseket kössenek;
  - „uniós szakmai szövetség”: olyan szakmai szövetség, amelynek tagjai különböző tagállamokban rendelkeznek székhellyel;
  - „vitarendezési eljárások”: az online piactér és az uniós szakmai szövetség által:
    - többek között digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó adásvételi szerződésekből vagy szolgáltatási szerződésekből eredő szerződéses kötelezettségekre vonatkozó, és/vagy
    - az ilyen szerződések megkötését megelőző és azt követő szakaszra vonatkozó, uniós jogi aktusokból eredő fogyasztói jogokkal kapcsolatos,az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó, valamint az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó számára árukat, digitális tartalmakat vagy szolgáltatásokat kínáló kereskedő közötti jogviták rendezésére kínált bármely eljárás.

## TÁRGY

3. Ajánlott, hogy azok az online piacterek és uniós szakmai szövetségek, amelyek a szolgáltatásaik részeként vitarendezési eljárásokat biztosítanak a fogyasztók és a kereskedők számára, alkalmazzák a 2013/11/EU irányelvben meghatározott vonatkozó minőségi kritériumokat annak érdekében, hogy méltányos és pártatlan vitarendezést nyújtsanak.

## SZAKÉRTELEM, FÜGGETLENSÉG, PÁRTATLANSÁG

4. Konkrétabban, a 2013/11/EU irányelv 6. cikkével összhangban ajánlott, hogy az online piacterek és az uniós szakmai szövetségek törekedjenek annak biztosítására, hogy az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek megfelelő szakértelemmel rendelkezzenek, valamint függetlenek és pártatlanok legyenek. Ajánlott, hogy ezt annak biztosításával garantálják, hogy:
- a személyek megfelelő ismeretekkel és készségekkel rendelkezzenek a fogyasztói jogviták alternatív vagy bírósági rendezése területén, valamint általánosan ismerjék az alkalmazandó jogot;
  - egyik fél vagy azok képviselői se adhassanak e személyek számára utasítást;
  - e személyek díjazása oly módon történjen, hogy az ne függjön az eljárás eredményétől.

## HATÉKONYSÁG

5. A 2013/11/EU irányelv 8. cikkével összhangban ajánlott, hogy az online piacterek és az uniós szakmai szövetségek biztosítsák, hogy vitarendezési eljárásaik eredményesek legyenek, és az alábbi követelmények teljesítésére törekedjenek:
- a vitarendezési eljárás rendelkezésre áll, és könnyen elérhető online mindkét fél számára, tekintet nélkül arra, hogy a felek hol találhatók;
  - 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;
  - a vitarendezési eljárás a fogyasztók számára térítésmentes, vagy névleges díjért vehető igénybe;
  - a panaszt kézhez vett online piactér vagy uniós szakmai szövetség a panaszhoz kapcsolódó megfelelő információkat tartalmazó valamennyi dokumentum kézhezvételét követően azonnal értesíti a jogvitában érintett feleket;

- e) a vitarendezési eljárás eredményét a panasz teljes anyagának az online piactérhez vagy uniós szakmai szövetséghez történő beérkezését követő 90 naptári napon belül rendelkezésre bocsátják. E határidő meghosszabbításáról, valamint a jogvita lezárásához várhatóan szükséges időtartamról tájékoztatni kell a feleket.

#### MÉLTÁNYOSSÁG

6. A 2013/11/EU irányelv 9. cikkének megfejlőden ajánlott, hogy az online piacterek és uniós szakmai szövetség biztosítsák, hogy vitarendezési eljárásaik során:
- a) a felek észszerű határidőn belül lehetőséget kapjanak álláspontjuk kifejtésére és arra, hogy az online piactér vagy uniós szakmai szövetség ismertesse a másik fél által előadott érveket, bizonyítékokat, dokumentumokat és tényeket, a szakértői nyilatkozatokat és szakvéleményeket, továbbá, hogy észrevételeket tehessenek 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 a vitarendezési eljárás eredményéről, és ismertessék velük azon indokokat, amelyek az eredmény alapul.
7. Ajánlott, hogy az online piacterek és az uniós szakmai szövetségek biztosítsák, hogy:
- a) a feleknek bármely szakaszban lehetőségük legyen visszalépni az eljárástól, amennyiben annak hatékonyságával vagy menetével nincsenek megelégedve. Ajánlott, hogy a feleket e jogukról az eljárás megkezdése előtt tájékoztassák;
  - 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 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 észszerű gondolkodási időt a felek számára.

#### TOVÁBBI AJÁNLÁSOK

8. Ajánlott, hogy az online piacterek és az uniós szakmai szövetségek biztosítsák, hogy amennyiben a viták rendezésére automatizált eljárásokat alkalmaznak, ezt nyilvánosságra hozzák, és a vitában részt vevő felek számára biztosítsák azt a jogot, hogy kérelmezzék az eljárás eredményének természetes személy általi felülvizsgálatát.
9. Ajánlott, hogy az online piacterek és az uniós szakmai szövetségek rendszeresen, két évet meg nem haladó időszakokra vonatkozó önértékelési jelentéseket tegyenek közzé az ezen ajánlásban meghatározott minőségi kritériumok végrehajtásának módjáról. Ennek az információnak elérhetőnek kell lennie a honlapjukon.
10. Ajánlott, hogy az online piacterek és az uniós szakmai szövetségek a vitarendezési eljárás megkezdése előtt tájékoztassák a fogyasztókat és a kereskedőket az olyan alapvető tényezőkről és eljárási szabályokról, mint az alkalmazott nyelvek, a szükséges dokumentáció, az eljárás átlagos időtartama és a lehetséges költségek. Egyértelműen meg kell jelölniük azokat az indokokat is, amelyek alapján elutasíthatják egy adott jogvita rendezését.

11. Ajánlott, hogy a tagállamok járuljanak hozzá ezen ajánlás azon online piacterek és uniós szakmai szövetségek számára történő közzétételéhez, amelyek vitarendezési eljárásokat kínálnak a területükön tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók számára.

#### **CÍMZETTEK**

12. Ennek az ajánlásnak a címzettjei a tagállamok, valamint azok az online piacterek és uniós szakmai szövetségek, amelyek vitarendezési eljárásokat biztosítanak a kereskedők és az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók között.

Kelt Brüsszelben, 2023. október 17-én.

*a Bizottság részéről*  
Didier REYNDERS  
*a Bizottság tagja*