EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2023.10.17.
COM(2023) 648 final

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

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

1. Bevezetés

A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv[1] (a továbbiakban: fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) jogszabályi keretet biztosít ahhoz, hogy a fogyasztók magas színvonalú alternatív vitarendezési eljárásokhoz férjenek hozzá a kereskedőkkel fennálló jogvitáik rendezéséhez. Az irányelv 26. cikke úgy rendelkezik, hogy „*a Bizottság ezen irányelv alkalmazásáról […] 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”.*

A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet[2] (a továbbiakban: fogyasztói online vitarendezési rendelet) alkalmazandó az online vásárlással kapcsolatos jogvitákra, és létrehoz egy olyan digitális infrastruktúrát (az európai online vitarendezési platformot), amely lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy kapcsolatba lépjenek az online kereskedőkkel, és javaslatot tegyenek a jogvitájuk alternatív vitarendezésről szóló irányelvnek megfelelő, minőségi alternatív vitarendezési fórumon keresztül történő rendezésére. Az online vitarendezési rendelet 21. cikkének (2) bekezdése úgy rendelkezik, hogy „*[a] Bizottság […] háromévente jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak e rendelet alkalmazásáról, elsősorban arról, hogy a panaszok benyújtására szolgáló űrlap felhasználóbarát-e, és ki kell-e esetlegesen igazítani az e rendelet mellékletében felsorolt információkat. A jelentéshez szükség esetén csatolni kell az e rendelet kiigazítására irányuló javaslatokat”.*

Ezek a jogi aktusok a képviseleti keresetekről szóló irányelvvel[3] együtt olyan átfogó jogi keretet biztosítanak, amelyet a tagállamoknak végre kell hajtaniuk annak érdekében, hogy biztosítsák a fogyasztói jogorvoslathoz való hatékony hozzáférést az EU-ban.

Az alternatív vitarendezési/online vitarendezési keretrendszerről szóló 2019. évi végrehajtási jelentés[4] megállapította, hogy az alternatív vitarendezési irányelvnek köszönhetően „*Unió-szerte szinte minden kiskereskedelmi ágazatban magas színvonalú alternatív vitarendezési eljárások állnak a fogyasztók rendelkezésére, függetlenül attól, hogy a jogvita belföldi vagy határokon átnyúló-e, illetve, hogy a vásárlásra online vagy offline került sor*”. Ami az online vitarendezést

[1] 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).
[2] Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv).
[3] Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2020/1828 irányelve (2020. november 25.) a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekről.
[4] A Bizottság jelentése a Tanácsnak, az Európai Parlamentnek és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv és a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásáról (COM(2019) 425 final).

illeti, a jelentés kiemelte, hogy az európai online vitarendezési platform többnyelvű központtá vált, amely 8,5 látogatót vonzott, és 120 000 jogvitát terjesztettek elé.

A jelentés azonban azt is megállapította, hogy a fogyasztói alternatív vitarendezés még mindig nem kellően kihasznált az ismertség hiánya és egyes tagállamokban a különböző alternatív vitarendezési rendszerekben való eligazodás nehézségei miatt, de azért is, mert a kereskedők általában vonakodnak a részvételtől. Ami az online vitarendezési platformot illeti, a jelentés rámutatott arra, hogy a nagyszámú megtekintés ellenére a fogyasztók csekély érdeklődést mutatnak az érintett kereskedőkkel való alternatív vitarendezés eljárásának kérelmezése iránt, e kereskedők ugyanis az esetek túlnyomó többségében vagy nem reagáltak, vagy felajánlották a fogyasztóknak, hogy a platformon kívül rendezzék az ügyet. Ennek eredményeként az alternatív vitarendezési eljárás iránti kérelmek mintegy 2 %-a került alternatív vitarendezési fórum elé.

Ezt a jelentést a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv 26. cikkével és a fogyasztói online vitarendezési rendelet 21. cikkének (2) bekezdésével összhangban nyújtották be. A jelentés a fogyasztói alternatív vitarendezésről szóló irányelv módosítására, az online piactereknek és az uniós szakmai szövetségeknek szóló bizottsági ajánlásra, valamint a fogyasztói online vitarendezésről szóló rendelet hatályon kívül helyezésére javaslatot előterjesztő átfogóbb csomag részét képezi. Bár ez a jelentés összefoglalja a 2019 óta végzett értékelési munka főbb megállapításait, azt a fogyasztói alternatív vitarendezésről szóló irányelv felülvizsgálata céljából elvégzett kiterjedt hatásvizsgálattal együtt kell értelmezni, amely tartalmazza a fogyasztói alternatív vitarendezésről szóló irányelv átfogó értékelését, valamint a fogyasztói online vitarendezési rendelet működésének a hatásvizsgálat 6. mellékletében foglalt részletes értékelését.

Az e jelentés alapjául szolgáló információforrásokat a melléklet sorolja fel.

2. 2013/11/EU irányelv

2.1. Hatály és célkitűzések

Az irányelv alapján a tagállamok ösztönzik az uniós fogyasztókat az alternatív vitarendezés használatára, és biztosítják, hogy a fogyasztók igazolt minőségű alternatív vitarendezési fórumokhoz fordulhassanak egy olyan uniós kereskedővel fennálló jogvitájuk rendezése érdekében, amelytől egy terméket vagy szolgáltatást vásároltak. A fogyasztók számára minden gazdasági ágazatban biztosítani kell az alternatív vitarendezéshez való hozzáférést[5], mind az online és offline vásárlások, mind a belföldi és a határokon átnyúló jogviták esetében.

Az irányelv a minimális harmonizáció megközelítését követi: bár célja[6] annak biztosítása, hogy a fogyasztók a kereskedőkkel szembeni panaszaikat független, pártatlan, átlátható, hatékony, gyors és méltányos alternatív vitarendezési eljárásokat kínáló fórumok elé terjeszthessék, széles mérlegelési mozgásteret hagy a tagállamoknak e rendszerek kialakítása tekintetében:

[5] A kivételeket a 2. cikk (2) bekezdése tartalmazza: nem gazdasági jellegű általános érdekű szolgáltatások, egészségügyi ellátás és oktatás.
[6] 1. cikk.

- A tagállamoknak a teljes alternatív vitarendezési lefedettséget olyan fórumokon keresztül kell biztosítaniuk, amelyek kötelező tulajdonsága, hogy **megfelelnek a hozzáférhetőségre, a szakértelemre, a függetlenségre, a pártatlanságra, az átláthatóságra, a hatékonyságra, a méltányosságra, a szabadságra és a jogszerűségre vonatkozó követelményeknek** az összetételt, a műveleteket és az eredményeket illetően.
- Az irányelv **külön mechanizmust hoz létre az alternatív vitarendezési eljárások minőségének biztosítására**: A tagállamok kijelölik a nemzeti illetékes hatóságokat, amelyek megalkotják és vezetik azoknak az alternatív vitarendezési fórumoknak a nemzeti jegyzékeit, amelyek tekintetében tanúsították az irányelv minőségi követelményeinek[7] való megfelelést. A minőségi alternatív vitarendezési fórumok jegyzékét közlik az Európai Bizottsággal, amely nyilvánosságra hozza azt az online vitarendezési platformon. Az illetékes hatóságok törölhetnek is alternatív vitarendezési fórumokat a jegyzékből, ha ezek a fórumok már nem felelnek meg a minőségi követelményeknek.
- Míg a kereskedőkre vonatkoznak bizonyos tájékoztatási követelmények az alternatív vitarendezés alkalmazásával kapcsolatban, a **tagállamok szabadon dönthetnek arról, hogy a kereskedők részvétele kötelező vagy önkéntes-e, vagy hogy az eredmény kötelező erejű-e[8].**
- Mindazonáltal az irányelv **biztosítékokat állapít meg a fogyasztók számára, amelyek garantálják, hogy az alternatív vitarendezés továbbra is hozzáférhető legyen,** mint például a díjak korlátozása (díjmentes vagy névleges díj) vagy az eljárási határidők (15 nap a panasz elfogadhatóságának felülvizsgálatára és 90 nap az eredmény elérésére).

2.2. Az alternatív vitarendezési fórumok kialakulása

Az alternatív vitarendezési irányelv 25. cikkének (1) bekezdése előírja a tagállamok számára azoknak a törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseknek a hatálybaléptetését, amelyek ahhoz szükségesek, hogy az irányelvnek 2015. július 9-e előtt megfeleljenek. A megfelelően feloldott néhány késedelem ellenére a 2019. évi jelentés azt állapította meg, hogy az átültetés befejeződött az uniós tagállamokban, amelyek rendszeresen értesítik a Bizottságot az alternatív vitarendezési fórumokról, amely ezt követően közzéteszi a jegyzéket és az alternatív vitarendezési eljárásokra vonatkozó főbb adatokat az online vitarendezési platformon[9]. 2017. július 1-jén a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv hatályba lépett az Európai Gazdasági Térséghez tartozó Izlandon[10], Liechtensteinben és Norvégiában.

A tagállamok teljes mértékben kihasználták a rendelet által biztosított rugalmasságot: míg egyes országok az ágazatspecifikus alternatív vitarendezési fórumokat részesítik előnyben, mások az

[7] A fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv II. fejezete: szakértelem, függetlenség és pártatlanság; átláthatóság, hatékonyság, méltányosság, szabadság és jogszerűség.

[8] A fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv 9. cikkének (2) és (3) bekezdése további méltányossági biztosítékokat ír elő az esetlegesen kötelező erejűvé váló eredmények tekintetében, ezek: az előzetes tájékoztatás és az észszerű gondolkodási idő, ugyanakkor megengedi az olyan nemzeti jogszabályokat, amelyek előírják, hogy az eljárás eredménye kötelező a kereskedőre nézve, amint a fogyasztó elfogadta az eredményt.

[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2

[10] Bár Izlandon késett az átültetés, elfogadták a szükséges jogszabályokat, és 2020-ban tájékoztatták a Bizottságot az alternatív vitarendezési fórumokról.

általános megközelítést (vegyes megközelítés, néhány ágazati fórum és egy „kiegészítő” fórum, amely egyéb jogvitákkal foglalkozik). Egyes országok megőrizték az egy adott kereskedőhöz vagy kereskedői szervezetekhez kapcsolódó korábbi alternatív vitarendezési fórumokat[11], míg mások decentralizált rendszert tartanak fenn, amely a különböző régiók és tartományok számára különálló alternatív vitarendezési fórumot biztosít.

Tagállam	Az alternatív vitarendezési fórumok száma	Szükséges-e a kereskedők részvétele?
Ausztria	8	Konkrét ágazatok
Belgium	13	Sajátos körülmények
Bulgária	17	
Horvátország	7	Sajátos körülmények
Ciprus	4	Konkrét ágazatok
Cseh Köztársaság	8	
Dánia	26	Igen
Észtország	4	
Finnország	3	
Franciaország	82	
Németország	28	Konkrét ágazatok
Görögország	4	Konkrét ágazatok
Magyarország	21	Igen
Izland	6	Igen
Írország	4	
Olaszország	53	
Lettország	5	Igen
Liechtenstein	2	
Litvánia	4	Igen
Luxemburg	5	
Málta	8	
Hollandia	4	
Norvégia	12	
Lengyelország	25	
Portugália	12	Sajátos körülmények
Románia	2	
Szlovákia	7	Igen
Szlovénia	12	
Spanyolország	37	Konkrét ágazatok
Svédország	7	Sajátos körülmények
ÖSSZESEN	**430**	

Forrás: Adatgyűjtési tanulmány; mellékletek + az online vitarendezési platform hivatalos adatai

Amint azt a nemzeti illetékes hatóságok közölték, az összes bejelentett alternatív vitarendezési fórum 64 %-a esetében az eljárás eredménye nem kötelező erejű, további 20 %-nál mindkét félre nézve kötelező eredmények születnek, míg a fennmaradó alternatív vitarendezési fórumok

[11] A fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv további függetlenségi biztosítékokat, például külön költségvetést ír elő a kereskedők vagy szervezeteik által működtetett fórumok számára.

eljárásának eredményei csak a kereskedőkre nézve kötelezőek, vagy többféle eredmény is elérhető[12]. Összességében, amint azt az értékelés megállapította[13], nyolc tagállam nem teszi lehetővé a kötelező erejű eredményeket, míg 17 tagállam csak bizonyos körülmények között/bizonyos feltételek mellett teszi kötelezővé az eredményeket.

Az alternatív vitarendezési fórumok kereskedők általi igénybevétele

A fogyasztói körülmények 2019. évi eredménytáblája[14] feltárta, hogy az uniós kiskereskedőknek csupán 30 %-a volt hajlandó és képes igénybe venni az alternatív vitarendezést, 43 %-uk pedig nem tudott annak létezéséről. Az értékelés[15] azonban azt mutatja, hogy a legtöbb tagállamban, amikor egy fogyasztó adott jogvitával alternatív vitarendezési fórumot keres meg, a kereskedők általában hajlandóak részt venni az eljárásban: átlagosan a kereskedők legfeljebb 10 %-a nem hajlandó részt venni a javasolt alternatív vitarendezési eljárásokban.

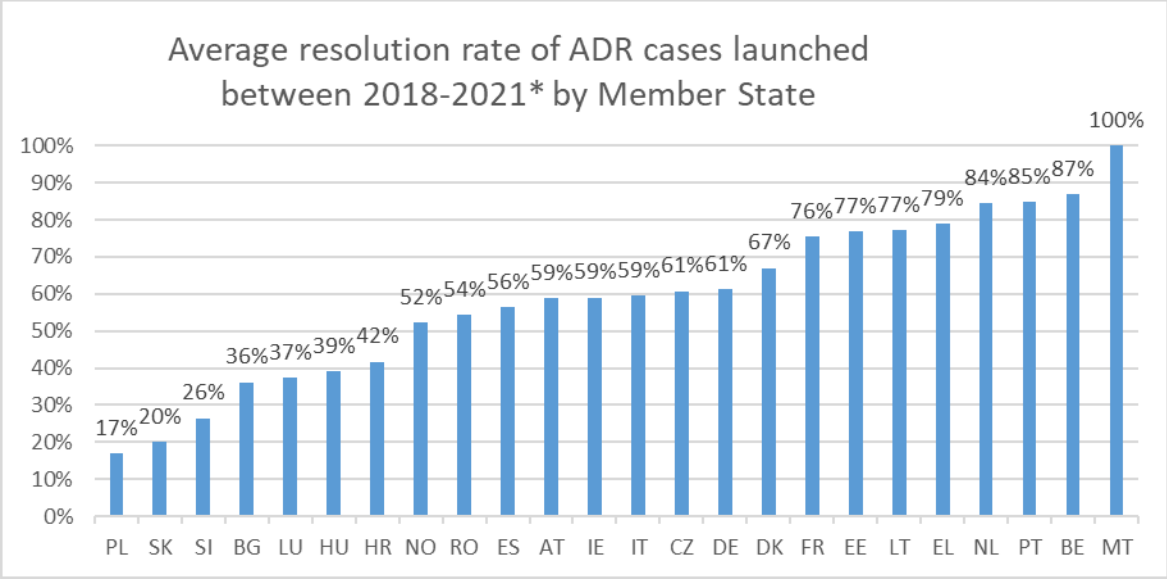
Az alternatív vitarendezési fórumok fogyasztók általi igénybevétele

A 2019. évi jelentés azt állapította meg, hogy a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv gyakorlati hatása a viszonylag alacsony fogyasztói ismertség miatt korlátozott. Meg kell jegyezni, hogy szinte valamennyi tagállam már hozott intézkedéseket a fogyasztói alternatív vitarendezés alkalmazásának előmozdítására és ösztönzésére[16]. Mindazonáltal a kereskedővel kapcsolatban problémát tapasztalt fogyasztóknak csupán 6 %-a fordult alternatív vitarendezési testülethez[17].

Ami az alternatív vitarendezési fórumok által kezelt jogviták tényleges számát illeti, az adatok hiányosak. Úgy tűnik, hogy az adatot szolgáltató 23 tagállam alternatív vitarendezési fórumai elé évente összesen mintegy 300 000 elfogadható jogvita kerül. Ezen ügyek kétharmadát Olaszországban, Németországban és Franciaországban kezelték, míg a jogviták száma Horvátországban volt a legalacsonyabb. A népesség nagyságához viszonyítva azonban az egy főre jutó alternatív vitarendezési ügyek gyakorisága Norvégiában, Észtországban és Litvániában a legmagasabb, míg Dél- és Kelet-Európában a legalacsonyabb.

A rendezési arány (azon ügyek aránya, amelyekben egy alternatív vitarendezési fórum eljárása eredménnyel zárult az alternatív vitarendezési fórumok által befogadott ügyek számához képest) tagállamonként jelentősen eltér, bár a legtöbb esetben 50 %-os vagy annál magasabb rendezési arányról számolnak be:

[12] Forrás: az online vitarendezési platformon bejelentett hivatalos eljárási információk.
[13] Lásd az értékelő jelentés 4.1.2. pontját.
[14] A fogyasztói körülmények eredménytáblája – Fogyasztók otthon az egységes piacon, 2019, https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf
[15] Lásd az értékelő jelentés 3. pontját.
[16] 2023. évi uniós igazságügyi eredménytábla, 26. ábra. https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf
[17] Survey of Consumers' Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer-related Issues 2023 (A fogyasztók határokon átnyúló kereskedelemhez és a fogyasztóvédelmi kérdésekhez való hozzáállásának felmérése), Európai Bizottság, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf Ez a szám csak szerény, 0,7 %-os növekedést mutat a hatásvizsgálatban idézett 2022. évi adatokhoz képest.



Forrás: Adatgyűjtési tanulmány: 3 tagállamra vonatkozóan az adatok csak néhány évet fedtek le: BE (a 2018–2021-es adatokat vették alapul), FR (a 2019. és 2020. évi adatokat vették alapul) és RO (a 2018–2020-as adatokat vették alapul).

3. 524/2013/EU rendelet

3.1. Hatály és célkitűzések

A fogyasztói online vitarendezésről szóló rendelet célja az európai online vitarendezési platform (a továbbiakban: online vitarendezési platform) létrehozása annak érdekében, hogy megkönnyítse az alternatív vitarendezéshez való hozzáférést az online vásárlásokból eredő jogviták esetében. A végrehajtási rendelet[18] meghatározta a platform és az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatának működésére vonatkozó műszaki szabályokat.

A Bizottság felelős az online vitarendezési platform fejlesztéséért és működtetéséért, beleértve az e rendelet alkalmazásához szükséges valamennyi fordítási funkciót, a platform karbantartását, finanszírozását és az adatvédelmet. A Bizottság jelentéseket és statisztikai információkat is közzétesz, és megszervezi a nemzeti online vitarendezési kapcsolattartó pontok üléseit.

A tagállamok felelősek a két nemzeti online vitarendezési tanácsadót foglalkoztató nemzeti online vitarendezési kapcsolattartó pontok létrehozásáért és fenntartásáért. Az egyes tagállamok maguk döntik el, kit bíznak meg ezzel a feladattal. Leggyakrabban az Európai Fogyasztói Központot (ECC) bízzák meg, három tagállam kivételével[19], ahol ezt a szerepet nemzeti hatóság látja el. A fogyasztói online vitarendezési rendelet 7. cikkének (2) bekezdése értelmében a

[18] A Bizottság (EU) 2015/1051 végrehajtási rendelete (2015. július 1.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletben előírt online vitarendezési platform feladatai ellátásának módjáról és a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésének módjáról, és az online vitarendezési kapcsolattartó pontok közötti együttműködés módjáról.
[19] Litvánia, Szlovénia, Lengyelország.

kapcsolattartó pontok feladata, hogy támogassák a feleket (fogyasztókat, kereskedőket, alternatív vitarendezési fórumokat) a platform használatában, és általános tájékoztatást nyújtsanak számukra az alkalmazandó fogyasztói jogokról és jogorvoslati lehetőségekről.

Az alternatív vitarendezési fórumok kötelesek feldolgozni az európai online vitarendezési platformon keresztül eléjük kerülő jogvitákat, feltéve, hogy a kereskedő és a fogyasztó beleegyezett abba, hogy a jogvitát e fórum elé utalja.

Emellett a rendelet előírja, hogy az online piacterek és az áruikat és szolgáltatásaikat online kínáló kereskedők kötelesek honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató, könnyen hozzáférhető hivatkozást biztosítani. A kereskedőknek (de nem a piactereknek) meg kell adniuk az online vitarendezési folyamathoz használandó e-mail-címet is. Ez a kötelezettség csak az EU-ban letelepedett kereskedőket érinti. Meg kell jegyezni, hogy ezek a kötelezettségek attól függetlenül alkalmazandók, hogy a kereskedő köteles-e vagy más módon kötelezettséget vállalt-e az alternatív vitarendezés igénybevételére. Mivel az európai online vitarendezési platform önkéntes eszköz, a hivatkozás és az elérhetőségek megadása nem jelenti azt, hogy a kereskedő részt fog venni az online vitarendezési folyamatban, és az adatok azt mutatják, hogy a megkeresett kereskedők többsége nem is vesz részt.

3.2 Az online vitarendezési platform főbb jellemzői és a rendelet mellékletében szereplő információs lista

Az online vitarendezési platform többnyelvű interaktív weboldal, amely lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy online alternatív vitarendezési eljárás megindítását kérjék a kereskedőktől. Az eszköz önkéntes a felek számára. Ha a kereskedők 30 napon belül nem egyeznek bele az eljárás megindításába, az ügy automatikusan lezárul. Az alternatív vitarendezési fórumok használhatják a platform ügyviteli eszközét vagy saját eszközeiket.

A rendelet melléklete felsorolja az ügyek kezeléséhez szükséges információkat. Ezek az információk elegendőnek bizonyultak ahhoz, hogy az alternatív vitarendezési fórumok kezeljék a platform által részükre továbbított ügyeket. A Bizottsághoz soha nem érkezett ezzel kapcsolatban panasz vagy módosítási kérelem.

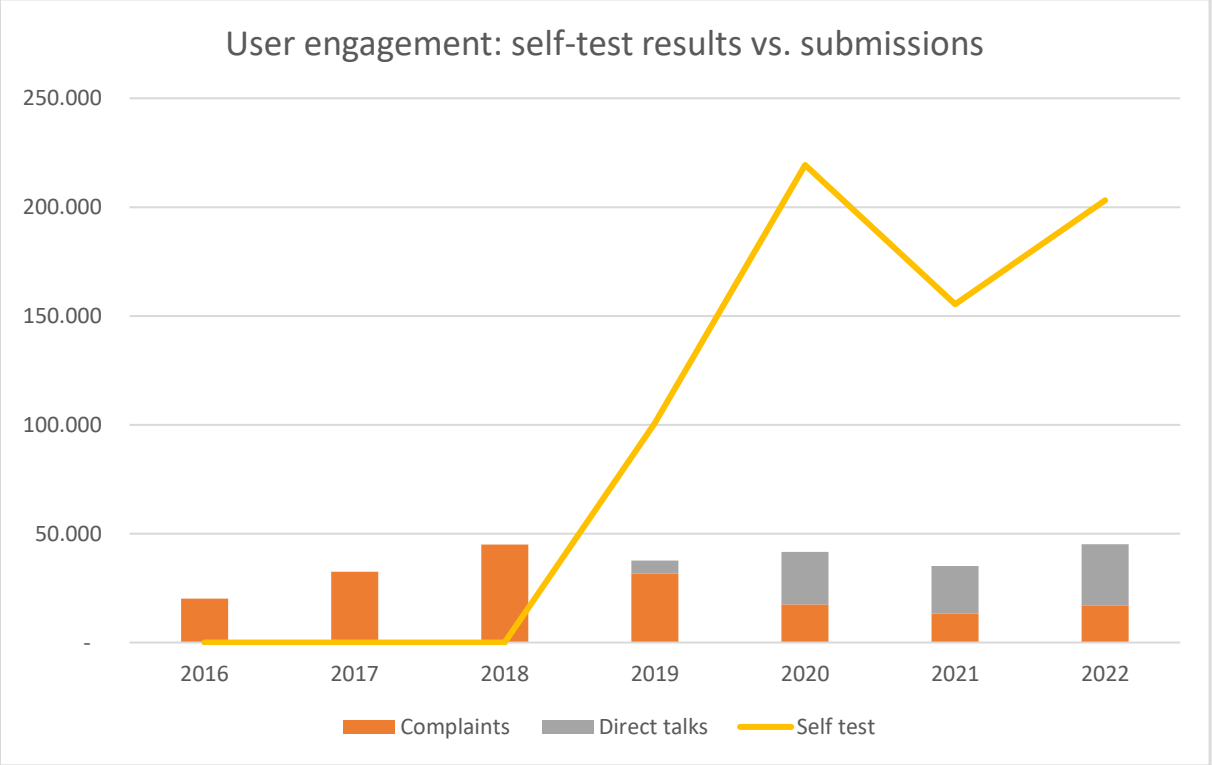
2019-től a Bizottság hozzáadta a fogyasztói online vitarendezési rendeletben elő nem írt, az alábbiakban ismertetett funkciókkal egészítette ki a platformot, annak érdekében, hogy javítsa a felhasználói élményt és a fogyasztók azzal kapcsolatos ismereteit, hogy ügyük alkalmas-e a platform általi kezelésre:

1. Önteszt annak megállapítására, hogy melyik jogorvoslati megoldás lenne a legmegfelelőbb az adott probléma kezelésére: panasz benyújtása az online vitarendezési platformon, kétoldalú kapcsolatfelvétel a kereskedővel, segítség kérése az Európai Fogyasztói Központtól, vagy panasz benyújtása közvetlenül egy alternatív vitarendezési fórumhoz. Ez vált az online vitarendezési platform legsikeresebb elemévé: 2022-ben több mint 200 000 látogató töltötte ki az öntesztet, míg 17 000 látogató nyújtott be panaszt.

2. Lehetőség arra, hogy a panasztervezetet annak hivatalos benyújtása előtt megosszák a kereskedővel a jogvita közvetlen rendezése érdekében (az úgynevezett „közvetlen megbeszélések” modul). Ezt a funkciót a felhasználói felmérés adataira válaszul vezették be; e felmérés azt mutatta, hogy a jogvitát a platformon kívül rendező fogyasztók és kereskedők aránya magasabb volt (évtől függően akár 40 % is, szemben azzal a 2 %-kal, amely az évtől függően sikeresen éri el az alternatív vitarendezési szakaszt). A közvetlen megbeszéléseknek azonban csak mintegy 1 %-a vezet ténylegesen az online vitarendezési platformon rögzített rendezéshez.

3.3. A platform igénybevétele és teljesítménye

Az online vitarendezési platform 2016 februárja óta áll nyitva a nyilvánosság számára. A platform nyilvános honlapja az Európai Bizottság egyik leglátogatottabb weboldala (2022-ben 2,5 millió megtekintés). A látogatóknak azonban kevesebb mint két százaléka használja ténylegesen a panaszbejelentő űrlapot. Az alábbi ábra azt mutatja, hogy az öntesztet 200 000 fogyasztó használja (az évtől függően), és hogy annak alkalmazása következtében kevesebb fogyasztó használta a panaszbejelentő űrlapot, ami azt mutatja, hogy a platformot felkereső fogyasztók közül sokan nem értik annak célját és iránymutatásra van szükségük.



Forrás: az online vitarendezési platform weboldalának elemzése

A platform 2016-os elindítása óta 180 000 panaszt gyűjtött össze, aminek következtében az említett év óta 19 000 vállalat regisztrált a platformon, a nagy platformoktól a kkv-kig. A panaszok 80–85 %-ára

azonban nem érkezik válasz a platformon, és csupán mintegy 1 %-uk (azaz kevesebb mint 200 ügy) esetében születik alternatív vitarendezési eredmény.

Következésképpen a Bizottság beruházott a platform kialakításának és műszaki teljesítményének javításába. Az előző szakaszban említett új funkciók mellett a platformot 2017–2018-ban teljesen átalakították a Bizottság szervezeti iránymutatásaival összhangban, egyszerűsítették a panaszkezelési eljárást, egyértelmű és konkrét szövegezést alkalmazva átfogalmazták a bejelentéseket, intézkedéseket hoztak a bejelentések kéretlen üzenetté minősítése ellen. A Bizottság továbbá elvégezte a szükséges és kívánt platformfunkciók, valamint a platform teljesítményének javítását célzó különböző technológiai megoldások műszaki elemzését, továbbá a fogyasztók segítségnyújtási igényeinek jobb megértését célzó tervezői gondolkodásmódot alkalmazott, emellett magatartási kísérletet végzett annak tesztelésére, hogy a platformon megjelenő különböző üzenetek javíthatják-e a fogyasztók általi megértést.

A fogyasztók részvételi aránya azonban továbbra is alacsony maradt, függetlenül a műszaki és tervezési fejlesztésektől vagy a Bizottság által szervezett tájékoztató kampányoktól.

Év	Weboldal megtekintése	Panaszok	Alternatív vitarendezésre kerülő panaszok	Lezárult alternatív vitarendezési eredmények
2016*	1 715 794	20 176	406	112
2017*	2 743 509	32 559	597	249
2018*	5 246 777	44,979	860	396
2019*	2 765 583	31 694	598	294
2020*	3 315 599	17 461	429	163
2021	2 616 235	13 246	400	169
2022	2 455 677	17 012	318	107
Összesen 2016–2022	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* Az egyesült királyságbeli fogyasztók, kereskedők és alternatív vitarendezési fórumok 2016 és 2020 között még mindig használták a platformot. Bár a brexit hatással volt a beadványok számára, nem történt számottevő változás az alternatív vitarendezésig jutó panaszok arányát illetően.

A kereskedők alacsony szintű részvétele a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv felülvizsgálata céljából elvégzett hatásvizsgálat 6. mellékletében részletezett különböző tényezőkkel magyarázható. A fő tényező azonban strukturális, mivel az e-kereskedelem többnyire nagy piactereken keresztül zajlott, amelyek gyorsan hatékony vitarendezési rendszereket vezettek be annak érdekében, hogy megőrizzék a fogyasztók abba vetett bizalmát, hogy probléma esetén könnyen lehet megoldást találni. A fogyasztói online vitarendezési rendeletre 2011-ben tettek javaslatot azzal a céllal, hogy segítse a kkv-kat a digitalizációban és az egységes piacon történő, határokon átnyúló értékesítésben, ekkor a piacterek gyors fejlődése nem volt előre látható.

Míg a felhasználói felmérések[20] azt mutatják, hogy maga az oldal és a panaszbejelentő űrlap viszonylag felhasználóbarát[21], az eszköz hasznosságára vonatkozó visszajelzések csalódottságnak adtak hangot, különösen azon fogyasztók többsége esetében, akik nem kapnak visszajelzést a megkeresett kereskedőktől, és akiknek ügyét automatikusan lezárják. A fogyasztók 56 %-a számolt be arról, hogy nem használná újra a platformot.

A Bizottság kiterjedt kutatásokat végzett annak megállapítása érdekében, hogy ez orvosolható-e azáltal, hogy egyértelműbb tájékoztatást nyújtanak a kereskedőknek, vagy a platform kialakításának, vagy technológiájának javításával[22], ez a kutatás azt mutatta, hogy semmilyen kialakítási vagy műszaki változtatás nem garantálná a kereskedők válaszadási arányának javítását.

Ezért az alternatív vitarendezési/online vitarendezési keret korszerűsítéséről szóló gondolkodás korai szakaszában elvetették az online vitarendezési platform átalakításának lehetőségét[23]. Mivel a platform hét éven át tartó működése során végzett fejlesztések nem eredményeztek jelentős javulást, valószínűleg további változások sem vezetnek más eredményre. Mindeközben az online vitarendezési platform fenntartása jelentős költségeket ró az Európai Bizottságra, azon tagállamokra, amelyeknek fenn kell tartaniuk az online vitarendezési tanácsadók hálózatát, valamint azon kereskedők számára, akiknek fenn kell tartaniuk a platformhoz való kapcsolódást, és nyomon kell követniük azokat az esetleges fogyasztói panaszokat, amelyeket a kereskedők nem kívánnak a platformon rendezni.

3.4. A nemzeti kapcsolattartó pontok szerepe

Valamennyi tagállam, Norvégia és Liechtenstein kijelölt egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot. Míg néhány tagállam csak a határokon átnyúló jogvitákra korlátozza a szerepüket, a kapcsolattartó pontok többsége helyi és határokon átnyúló ügyeket egyaránt kezel.

A Bizottság 2016 óta szervez hálózatépítő találkozókat az online vitarendezési kapcsolattartó pontok részére, és működtet egy, az együttműködést segítő informatikai eszközt, amelynek segítségével az online vitarendezési kapcsolattartó pontok információkat és bevált gyakorlatokat cserélhetnek. A hálózat teljes mértékben működőképes, és évente legfeljebb 500 kérdést kap. A jelentéstételi időszakban a legtöbb fogyasztói kérdés az ügy automatikus lezárására vonatkozott.

Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok feladata, hogy segítséget nyújtsanak a fogyasztóknak, a kereskedőknek és az alternatív vitarendezési fórumoknak a platform használatában, de sokuk tényleges kapcsolattartó ponttá vált a teljes alternatív vitarendezési keret tekintetében, mivel segítséget nyújtanak azoknak a fogyasztóknak, akiknek az ügye automatikusan zárult le, hogy alternatív jogorvoslati megoldást találjanak.

[20] A fogyasztók és a kereskedők esetében más-más hivatkozás mutat a felmérésre, amely kissé eltérő kérdéseket tartalmaz.
[21] Arra a kérdésre, hogy a honlap könnyen használható-e, a fogyasztók 36 %-a azt válaszolta, hogy nagyon könnyen vagy könnyen, további 34 %-uk pedig nem találta sem könnyen, sem nehezen használhatónak a honlapot. A fogyasztók 51 %-a nagyon könnyen vagy könnyen használhatónak találta a panaszbejelentő űrlapot, további 30 %-uk pedig nem tartotta sem könnyen, sem nehezen használhatónak.
[22] Részletes információ tekintetében lásd a hatásvizsgálat 6. mellékletét.
[23] Lásd a hatásvizsgálat 5.3. szakaszát.

4. Következtetések és további lépések

A **fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv** megteremtette az Unió-szerte szinte minden kiskereskedelmi ágazatban hozzáférhető és magas színvonalú fogyasztói jogorvoslat alapját, függetlenül attól, hogy a jogvita belföldi vagy határokon átnyúló-e, illetve, hogy a vásárlásra online vagy offline került sor. A 2019. évi jelentés következtetéseihez hasonlóan meg kell állapítani, hogy a gyakorlati alkalmazása továbbra is korlátozott. Eközben a fogyasztói piacok fejlődése új kihívásokat teremtett, amelyek nyomás alá helyezik a jelenlegi alternatív vitarendezési struktúrát. Ezeket a kihívásokat részletesebben ismerteti a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv teljes körű értékelése, valamint egy hatásvizsgálat, amely alapján a Bizottság javaslatot tesz a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv célzott módosítására, továbbá a vitarendezési rendszereket kínáló online piactereknek és uniós szakmai szövetségeknek címzett ajánlásra.

A fogyasztói online vitarendezési rendeletet és a platformot egy olyan időszakban dolgozták ki, amikor a digitális piacok még kialakulóban voltak, és nem volt egyértelmű, hogy bevezetnek-e megfelelő magán- vagy állami eszközöket, hogy támogassák az online kereskedőket és fogyasztókat a minőségi alternatív vitarendezési fórumok használatában. A digitális piacterek online panaszkezelési rendszereinek gyors fejlődése azonban az online értékesítést végző kkv-k egyik fő vitarendezési csatornájává vált, ami feleslegessé teszi az online vitarendezési platformot. A platform fent ismertetett korlátozott használata tehát indokolttá teszi annak megszüntetését, és ezért a Bizottság az online vitarendezési rendelet hatályon kívül helyezését javasolja.

Melléklet: a jelentéshez felhasznált adatok forrása

- a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelvet végrehajtó tagállami jogszabályok,
- a tagállamok fogyasztói alternatív vitarendezésért felelős nemzeti illetékes hatóságainak (nemzeti illetékes hatóságok) az alternatív vitarendezési fórumok kialakításáról és működéséről szóló, a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv 20. cikkének (6) bekezdésével összhangban 2022-ban benyújtott jelentései,
- célzott tanulmányok: alternatív vitarendezési adatgyűjtési tanulmány (amely másodelemzésből, felmérésekből és a hatóságokkal, alternatív vitarendezési fórumokkal és más érdekelt felekkel folytatott interjúkból áll, az alternatív vitarendezési magatartásról szóló tanulmány és egy kisebb jogi tanulmány), elérhető itt,
- a nemzeti illetékes hatóságokkal tartott találkozó (2022),
- a 2012. évi alternatív vitarendezési találkozó és a Bizottság által az érdekelt felek számára szervezett egyéb események eredményei,
- az online vitarendezési platformmal kapcsolatos statisztikai adatok, az online vitarendezési platform működéséről szóló, a fogyasztói online vitarendezési rendelet 21. cikke (1) bekezdésének megfelelően benyújtott jelentések (online vitarendezési jelentések),
- a tagállamok online vitarendezési kapcsolattartó pontjainak a fogyasztói online vitarendezési rendelet 7. cikke (2) bekezdése b) pontjának megfelelően 2020-ban és 2022-ben benyújtott tevékenységi jelentései,
- találkozók az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatával,
- a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv értékelése és hatásvizsgálat.