2025/2647

2025.12.30.

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2025/2647 IRÁNYELVE

(2025. december 16.)

a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU irányelv módosításáról, valamint az (EU) 2015/2302, az (EU) 2019/2161 és az (EU) 2020/1828 irányelvnek az európai online vitarendezési platform megszüntetését követő módosításáról

(EGT-vonatkozású szöveg)

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 ([1]),

rendes jogalkotási eljárás keretében ([2]),

mivel:

(1) A 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv elfogadására ([3]) annak biztosítása érdekében került sor, hogy az Unión belül a fogyasztóknak magas színvonalú alternatív vitarendezési eljárások álljanak rendelkezésére az olyan szerződéses jogviták rendezése céljából, amelyek áruknak vagy szolgáltatásoknak az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók részére az Unióban letelepedett kereskedők általi értékesítésével kapcsolatban merülnek fel. Az irányelv úgy rendelkezik, hogy az Unión belül minden típusú belföldi és határokon átnyúló fogyasztói jogvita esetében alternatív vitarendezési eljárásoknak kell rendelkezésre állniuk, és biztosítja, hogy az alternatív vitarendezési eljárások megfeleljenek a minőségi minimumkövetelményeknek. Előírja a tagállamok számára, hogy kísérjék figyelemmel az alternatív vitarendezési fórumok teljesítményét. Az alternatív vitarendezés fogyasztók általi ismertségének növelése és alkalmazásának előmozdítása érdekében azt is előírja, hogy a kereskedőknek tájékoztatniuk kell a fogyasztókat arról, hogy jogvitájukat alternatív vitarendezési eljárások keretében peren kívül is rendezhetik.

(2) 2019-ben a Bizottság jelentést tett közzé a 2013/11/EU irányelv és az 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet ([4]) végrehajtásáról, amely feltárta, hogy a 2013/11/EU irányelv Unió-szerte növelte a fogyasztói piacok minőségi alternatív vitarendezési fórumok általi lefedettségét. A jelentés azonban azt is megállapította, hogy egyes ágazatokban és egyes tagállamokban lemaradás tapasztalható az alternatív vitarendezési eljárások fogyasztók és vállalkozások általi igénybevétele terén. Ennek egyik oka az volt, hogy a fogyasztók és a kereskedők kevéssé ismerik ezeket az eljárásokat azokban a tagállamokban, ahol azokat nemrégiben vezették be. Egy másik oka ennek az volt, hogy a fogyasztók és kereskedők nem bíznak a szabályozatlan alternatív vitarendezési fórumokban. A hatáskörrel rendelkező nemzeti hatóságok által 2022 elején szolgáltatott adatok, valamint a 2013/11/EU irányelv végrehajtásának 2023-ban elvégzett értékelése arra utalnak, hogy az alternatív vitarendezés igénybevétele – a panaszok számának a Covid19-világjárványhoz kapcsolódó, kismértékű növekedésétől eltekintve – viszonylag stabil maradt. Az említett értékelés keretében megkérdezett érdekelt felek nagy többsége megerősítette, hogy az alternatív vitarendezési eljárások fogyasztók általi ismertségének és megértésének hiánya, a kereskedők alacsony arányú részvétele, egyes tagállamokban az alternatív vitarendezés általi hiányos lefedettség, a magas költségek és az összetett nemzeti alternatív vitarendezési eljárások, valamint az alternatív vitarendezési fórumok hatáskörei közötti eltérések olyan gyakori tényezők, amelyek akadályozzák az alternatív vitarendezési eljárások igénybevételét. A határokon átnyúló alternatív vitarendezési eljárásokat további akadályok hátráltatják, mint például az egynél több nyelv használata és az alkalmazandó jog ismeretének hiánya, valamint a kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztók sajátos hozzáférési nehézségei.

([1]) 2024. április 23-i vélemény (HL C, C/2024/2482, 2024.4.23., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

([2]) Az Európai Parlament 2024. március 13-i álláspontja (HL C, C/2025/1028, 2025.2.27., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) és a Tanács 2025. november 17-i álláspontja első olvasatban (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé). Az Európai Parlament 2025. december 16-i álláspontja (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé).

([3]) 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) (HL L 165., 2013.6.18., 63. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([4]) 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 rendelet) (HL L 165., 2013.6.18., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) mivel jelenleg az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók által lebonyolított online ügyletek esetében minden ötből legalább kettő harmadik országban letelepedett kereskedőkkel megy végbe, a 2013/11/EU irányelv hatályát ki kell terjeszteni annak érdekében, hogy az alternatív vitarendezési eljárásban részt venni hajlandó harmadik országbeli kereskedők abban részt vehessenek, amennyiben az említett harmadik országbeli kereskedők tevékenységei az 593/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet ([5]) vagy az 1215/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet ([6]) értelmében egy vagy több tagállamba irányulnak. Annak kérdését, hogy a harmadik országbeli kereskedők tevékenységei egy vagy több tagállamba irányulnak-e, az összes releváns körülmény, többek között olyan tényezők alapján lehet eldönteni, mint például az említett tagállamokban általánosan használt nyelv vagy pénznem használata; termékek vagy szolgáltatások megrendelésének lehetősége; releváns felső szintű domain használata; alkalmazás rendelkezésre állása az adott tagállami alkalmazás-áruházban; helyi hirdetéseknek vagy az említett tagállamokban használt nyelvű hirdetéseknek a közlése; vagy az ügyfélkapcsolatok kezelése, például ügyfélszolgálatnak az említett tagállamokban általánosan használt valamely nyelven történő biztosítása. A tagállamok számára lehetővé kell tenni, hogy feltételeket határozzanak meg a harmadik országbeli kereskedők alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételére vonatkozóan, különösen annak elkerülése érdekében, hogy az alternatív vitarendezési fórumokra túlzott terhek nehezedjenek. E feltételek magukban foglalhatják különösen a kereskedő és a fogyasztó ahhoz való hozzájárulását, hogy a jogvita rendezésére az abban a tagállamban alkalmazandó jog alapján kerüljön sor, amelyben az alternatív vitarendezési fórum letelepedett és a fogyasztó tartózkodási hellyel rendelkezik, valamint a kereskedő olyan kötelezettségvállalását, amely szerint az alternatív vitarendezési eljárási szabályokat – többek között adott esetben a rendszeres díjakat – magára nézve kötelezőnek ismeri el.

(4) A fogyasztói jogviták összetettsége jelentősen megváltozott a 2013/11/EU irányelv elfogadása óta. Az áruk és szolgáltatások digitalizációja, valamint az e-kereskedelemnek és a digitális hirdetéseknek a fogyasztói szerződések megkötése során érvényesülő növekvő jelentősége azt eredményezte, hogy megnőtt az olyan megtévesztő online információknak és manipulatív interfészeknek kitett fogyasztók száma, amelyek megakadályozzák őket abban, hogy megfelelő tájékozottságon alapuló vásárlási döntéseket hozzanak. Ennélfogva egyértelművé kell tenni, hogy az áruk vagy szolgáltatások értékesítéséből eredő szerződéses jogviták köre a digitális tartalmakkal és a digitális szolgáltatásokkal kapcsolatos jogvitákra is kiterjed.

(5) Amennyiben valamely fogyasztó és kereskedő között szerződés megkötésére kerül sor, a fogyasztónak rendelkeznie kell azzal a lehetőséggel, hogy a 2013/11/EU irányelv alapján – akár a szerződés megkötése előtt, akár azt követően – jogorvoslatért folyamodjon a számára kárt okozó gyakorlatok miatt.

(6) A 2013/11/EU irányelv tárgyi hatályának ki kell terjednie például a szerződéskötést megelőző szakaszból eredő olyan helyzetekre, amelyekben szerződéskötésre került sor valamely fogyasztó és kereskedő között, így például amikor a fogyasztó olyan, valamely konkrét árkedvezményhez kapcsolódó félrevezető hirdetés alapján köt szerződést, amely a 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv ([7]) hatálya alá tartozik. A további példák közé tartozik a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvben ([8]) előírt, a szerződéskötést megelőző kötelező tájékoztatásnyújtás, az 1008/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben ([9]) előírt, a légi viteldíjak és a légi tarifák tekintetében az árak átláthatóságához való jog, az (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendeletben ([10]) megállapított, az utazást megelőző tájékoztatáshoz való jog, az (EU) 2022/612 európai parlamenti és tanácsi rendeletben ([11]) megállapított, a barangolásos hívások és SMS-üzenetek kiskereskedelmi feltételeivel kapcsolatos átlátható tájékoztatáshoz való jog, illetve az (EU) 2015/2302 európai parlamenti és tanácsi irányelvben ([12]) előírt, az utazási csomagokra vonatkozó, szerződést megelőző tájékoztatáshoz való jog.

([5]) Az Európai Parlament és a Tanács 593/2008/EK rendelete (2008. június 17.) a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról (Róma I.) (HL L 177., 2008.7.4., 6. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Az Európai Parlament és a Tanács 1215/2012/EU rendelete (2012. december 12.) a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról (HL L 351., 2012.12.20., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) 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, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról") (HL L 149., 2005.6.11., 22. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 304., 2011.11.22., 64. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Az Európai Parlament és a Tanács 1008/2008/EK rendelete (2008. szeptember 24.) a Közösségben a légi járatok működtetésére vonatkozó közös szabályokról (HL L 293., 2008.10.31., 3. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (HL L 172., 2021.5.17., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/612 rendelete (2022. április 6.) az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) (HL L 115., 2022.4.13., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásegyüttesekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 326., 2015.12.11., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) A jogvita alternatív vitarendezési fórum elé terjesztése nem zárja ki azt, hogy a fogyasztó egyéb szerv, például valamely fogyasztói szervezet vagy végrehajtásért felelős hatóság elé utalja az ügyet, továbbá nem zárja ki azt sem, hogy ezen egyéb szervek meghozzák a megfelelő intézkedéseket azzal a céllal, hogy a szóban forgó gyakorlat tekintetében eljárjanak. Adott esetben a végrehajtásért felelős hatóságok és az alternatív vitarendezési fórumok egymást kiegészítő módon működnek. Miközben a végrehajtásért felelős hatóságok jelentős mértékben hozzájárulnak a fogyasztói jogorvoslathoz azáltal, hogy a fogyasztók javát szolgáló jogorvoslati kötelezettségvállalásokat igényelnek és megkönnyítik a kártérítési kereseteket, ugyanilyen fontos, hogy a fogyasztók – a végrehajtásért felelős releváns hatóságok hatáskörének a sérelme nélkül – alternatív vitarendezési fórum közreműködésével élhessenek a jogorvoslat lehetőségével.

(8) A fogyasztói jogok és a kereskedőknek az adásvételi, valamint a szolgáltatási szerződésekkel összefüggő, a fogyasztókkal szemben fennálló kötelezettségei olyan helyzetekre is vonatkoznak, amelyekben a fogyasztók az (EU) 2019/771 európai parlamenti és tanácsi irányelvvel ([13]) összhangban a jogszabályon alapuló jótállási jogaikkal kívánnak élni. Jogviták a szerződéses szakasszal összefüggésben is felmerülhetnek, többek között a 93/13/EGK tanácsi irányelvben ([14]) előírt tisztességtelen feltételekkel, az (EU) 2023/2854 európai parlamenti és tanácsi rendeletben ([15]) megállapított, az adatkezelési szolgáltatók közötti váltás jogával, az utasoknak és az utazóknak az (EU) 2015/2302 irányelvben előírt jogaival, vagy a 2011/83/EU irányelvben előírt általános fogyasztói jogokkal kapcsolatban is.

(9) A fogyasztói jogok és a kereskedőknek az adásvételi, valamint a szolgáltatási szerződésekkel összefüggő, a fogyasztókkal szemben fennálló kötelezettségei olyan jogvitákat is keletkeztethetnek, amelyek a szerződés megszűnése után merülnek fel. Ez a helyzet többek között a kereskedőknek az (EU) 2019/770 európai parlamenti és tanácsi irányelvben ([16]) előírt azon kötelezettsége tekintetében is, hogy tartózkodjanak a fogyasztó által szolgáltatott vagy létrehozott tartalom felhasználásától.

(10) Figyelemmel a 2013/11/EU irányelv minimumharmonizációs jellegére, a tagállamok jogosultak az alternatív vitarendezési eljárásokat az uniós és a nemzeti jogban meghatározott egyéb jogokkal – így például az Európai Unió működéséről szóló szerződés 101. és 102. cikkéből eredő jogokkal – kapcsolatos jogvitákban is alkalmazni. Emellett a tagállamok határozzák meg, hogy melyik alternatív vitarendezési fórum rendelkezik hatáskörrel a különböző típusú jogviták tekintetében.

(11) Amennyiben jogvita merül fel valamely online platformot üzemeltető szolgáltató és az adott szolgáltató szolgáltatásának igénybevevője között az adott szolgáltatónak a platformján található jogellenes vagy káros tartalom moderálására irányuló tevékenységeivel kapcsolatban, az (EU) 2022/2065 európai parlamenti és tanácsi rendelet ([17]) 2. cikkének (4) bekezdésére figyelemmel az említett rendelet peren kívüli vitarendezésről szóló 21. cikke alkalmazandó, mivel az említett rendelet 21. cikke részletesebb szabályokat állapít meg az ilyen jogvitákra vonatkozóan.

(12) A 2013/11/EU irányelvben foglalt fogalommeghatározásoknak tükrözniük kell a 2013/11/EU irányelv ezen módosító irányelv által kiterjesztett hatályát.

(13) A digitális tartalmak és digitális szolgáltatások online nyújtása gyakran olyan szerződések alapján történik, amelyek értelmében a fogyasztó vételár megfizetése helyett személyes adatokat bocsát a kereskedő rendelkezésére. A 2013/11/EU irányelv jelenleg csak azon szerződésekre alkalmazandó, amelyek értelmében a fogyasztó vételárat fizet vagy vállalja a vételár megfizetését. Az említett irányelv hatálya ezért nem terjed ki azokra a szerződésekre, amelyek keretében a fogyasztó nem vételárat fizet, hanem személyes adatokat bocsát a kereskedő rendelkezésére. Tekintettel azon szerződésekre, amelyek esetében a fogyasztó vételár fizetése helyett személyes adatokat bocsát rendelkezésre, vagy személyes adatok rendelkezésre bocsájtását vállalja, az „adásvételi szerződés” és a „szolgáltatási szerződés” fogalommeghatározását ki kell igazítani, továbbá a fogalommeghatározások közé fel kell venni az „áru”, a „digitális tartalom” és a „digitális szolgáltatás” fogalmát.

([13]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/771 irányelve (2019. május 20.) az áruk adásvételére irányuló szerződések egyes vonatkozásairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az 1999/44/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 136., 2019.5.22., 28. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) A Tanács 93/13/EGK irányelve (1993. április 5.) a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről (HL L 95., 1993.4.21., 29. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2023/2854 rendelete (2023. december 13.) a méltányos adathozzáférésre és -felhasználásra vonatkozó harmonizált szabályokról, valamint az (EU) 2017/2394 rendelet és az (EU) 2020/1828 irányelv módosításáról (adatrendelet) (HL L, 2023/2854., 2023.12.22., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/770 irányelve (2019. május 20.) a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól (HL L 136., 2019.5.22., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2065 rendelete (2022. október 19.) a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet) (HL L 277., 2022.10.27., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) A tagállamokban rendelkezésre kell állniuk olyan intézkedéseknek, amelyek előmozdítják a kereskedők és a fogyasztók alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételét. Az ilyen intézkedések pénzügyi és nem pénzügyi jellegűek is lehetnek. A nem pénzügyi jellegű intézkedések közé tartozhatnak a tájékoztató kampányok vagy a részvételi tanúsítványok. Pénzügyi jellegű intézkedés lehet például kedvezményes díj vagy elbánás alkalmazása a jogszabályi megfelelést teljesítő kereskedők esetében, költségmentes részvétel lehetővé tétele a fogyasztók és a kereskedők számára, az eljárás előnyeinek megismerését megkönnyítendő, bizonyos számú alternatív vitarendezési eljárásra vonatkozóan a költségek visszatérítése, munkavállalói képzési programok biztosítása, valamint ágazati alternatív vitarendezési fórumok létrehozásának társfinanszírozása.

(15) A 2013/11/EU irányelv már lehetőséget ad a tagállamoknak arra, hogy olyan nemzeti intézkedéseket fogadjanak el, amelyek kötelezővé teszik a kereskedők alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételét, feltéve, hogy ezek a nemzeti intézkedések nem akadályozzák a feleket az igazságszolgáltatás igénybevételéhez való joguk gyakorlásában. Számos tagállam bizonyos konkrét gazdasági ágazatokra vonatkozóan már elfogadott a kereskedők alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételét kötelező jelleggel előíró nemzeti szintű intézkedéseket. A kötelező részvétel egyes ágazatokban mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára előnyökkel járt. Ez a kötelező jelleg hozzájárul ahhoz, hogy a kereskedők jobban bízzanak és magabiztosabban lépjenek fel az alternatív vitarendezési rendszerben, aminek következtében nagyobb körükben a hajlandóság az alternatív vitarendezési határozatok végrehajtására. A kötelező részvétel kézzelfogható előnyökkel jár a fogyasztók számára is, mivel megkönnyíti, felgyorsítja és olcsóbbá teszi a kereskedőkkel fennálló jogviták rendezését, ezáltal pedig növeli az alternatív vitarendezési eljárásokkal kapcsolatos fogyasztói bizalmat és magabiztosságot is.

(16) A kereskedők és a fogyasztók alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételét előmozdító intézkedések kidolgozása és végrehajtása során a tagállamoknak különös figyelmet kell fordítaniuk azon konkrét üzleti ágazatokra, amelyekben a kereskedők alacsony arányban vesznek részt az alternatív vitarendezési eljárásokban, valamint az olyan ágazatokban alkalmazott gyakorlatokra, amelyekkel kapcsolatban – amint azt a rendelkezésre álló adatok és panaszok számára vonatkozó statisztikák kimutatják –a fogyasztók ismétlődően nyújtottak be panaszokat. Ez különösen a közlekedési és az idegenforgalmi ágazatban jellemző, főképp a légi utasok jogai területén. A tagállamok számára – annak alternatívájaként, hogy az említett ágazatokban a kereskedők alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételét előmozdító intézkedéseket hoznak – lehetővé kell tenni, hogy ezen ágazatokban bevezessék a kereskedők kötelező részvételét az alternatív vitarendezési eljárásokban.

(17) Annak biztosítása érdekében, hogy az alternatív vitarendezési eljárások megfeleljenek a digitális kornak, amelyben a kommunikáció online zajlik, többek között nemzetközi összefüggésben is, gyors és tisztességes eljárásokat kell biztosítani valamennyi fogyasztó számára. A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a területükön letelepedett alternatív vitarendezési fórumok az Unióban vagy az Unión kívül letelepedett kereskedők, valamint a területükön tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók közötti jogvitákban hatáskörrel rendelkezzenek a vitarendezési eljárások lefolytatására.

(18) A 2013/11/EU irányelv értelmében a tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy alternatív vitarendezési eljárások álljanak rendelkezésre, és könnyen elérhetőek legyenek online és offline módon egyaránt. A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy amennyiben az alternatív vitarendezési fórumok lehetővé teszik a fogyasztók számára, hogy digitális eszközök – például online interfészek és online panaszbejelentő űrlapok – segítségével kezdeményezzenek alternatív vitarendezési eljárást vagy kövessenek ilyen eljárást, ezen eszközök valamennyi fogyasztó által használhatók legyenek, beleértve a kiszolgáltatott helyzetben lévő, illetve az eltérő szintű digitális jártassággal rendelkező fogyasztókat is. A közszférabeli szervezetnek minősülő alternatív vitarendezési fórumokra már kiterjed az (EU) 2016/2102 európai parlamenti és tanácsi irányelv ([18]) hatálya. Fontos, hogy a magánszervezetnek minősülő alternatív vitarendezési fórumok a lehetőségekhez mérten és a megvalósíthatóság függvényében törekedjenek ugyanezen akadálymentesítési normák követésére.

(19) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek megfelelő ismeretekkel és készségekkel rendelkezzenek a fogyasztói jogviták alternatív vagy bírósági rendezése területén, valamint rendelkezzenek általános jogi ismeretekkel. E célból a tagállamoknak azt is biztosítaniuk kell, hogy az alternatív vitarendezési fórumok szükség esetén képzést biztosítsanak az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek számára. E képzésnek az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek tényleges szakérteleméhez, illetve a tőlük elvárt szakértelem szintjéhez kell igazodnia.

(20) Azon követelmény teljesíthetősége érdekében, hogy a panaszokat és a szükséges igazoló dokumentumokat nyomon követhető, online módon nyújtsák be, az alternatív vitarendezési fórumoknak tartós adathordozón vissza kell igazolniuk legalább azok kézhezvételét, és biztosítaniuk kell az ilyen panaszoknak a további kommunikáció céljára történő azonosíthatóságát lehetővé tevő módszer meglétét.

([18]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/2102 irányelve (2016. október 26.) a közszférabeli szervezetek honlapjainak és mobilalkalmazásainak akadálymentesítéséről (HL L 327., 2016.12.2., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) A technológiai fejlődés hozzájárulhat a vitarendezés automatizálásához, lehetővé téve a gyorsabb és következetesebb eredmények elérését. Az alternatív vitarendezést segítő automatizált eszközök ugyanakkor magukban hordozhatnak bizonyos, torzítással, illetve feketedoboz-hatással kapcsolatos kockázatokat. Az ilyen automatikus eszközök döntéshozatali folyamatban való alkalmazásának ezért teljes mértékben átláthatónak kell lennie, és azok alkalmazásáról az alternatív vitarendezési eljárásban részt vevő feleket előzetesen tájékoztatni kell. A döntéshozatali folyamat során automatizált eszközökre támaszkodó alternatív vitarendezési eljárásban részt vevő felek számára lehetővé kell tenni emellett, hogy kérhessék az adott eljárás eredményének valamely, az alternatív vitarendezési fórumot képviselő természetes személy általi ellenőrzését. Az említett természetes személynek a szükséges szakértelem, függetlenség és pártatlanság tekintetében meg kell felelnie a 2013/11/EU irányelv követelményeinek. A döntéshozatali eljárás alatt a jogvita lefolytathatóságával és a jogvita kimenetelével kapcsolatos döntéseket befolyásoló intézkedéseket kell érteni, ami a pusztán adminisztratív vagy technikai feladatokra nem terjed ki.

(22) Különböző helyzetekben, például a Covid19-világjárvány idején előfordult tömeges járattörlések kapcsán az alternatív vitarendezési eljárások fontos mechanizmusnak bizonyultak a megnövekedett számú fogyasztói probléma kezelésében. A tagállamoknak ezért lehetővé kell tenniük az alternatív vitarendezési fórumok számára az ügyek összevonását annak érdekében, hogy az ugyanazon jogellenes gyakorlatot elszenvedő fogyasztók következetes kimenetelekre számíthassanak, és a kimenetelek az alternatív vitarendezési fórumok és a kereskedők számára költséghatékonyabbak legyenek, például olyan esetekben, amikor az összevonás gyorsabb vagy koherensebb vitarendezéshez vezet. A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a fogyasztók tájékoztatást kapjanak az ilyen összevonásról annak érdekében, hogy el tudják dönteni, hogy részt kívánnak-e venni az összevont alternatív vitarendezési eljárásban. Lehetővé kell tenni a tagállamok számára emellett, hogy további feltételeket határozzanak meg az ügyek összevonására vonatkozóan. Lehetővé kell tenni például a tagállamok számára, hogy akként rendelkezzenek, hogy a fogyasztók kifogással élhetnek ügyeik összevonásával szemben, vagy hogy az összevonáshoz a fogyasztó kifejezett hozzájárulására van szükség. Lehetővé kell tenni a tagállamok számára annak meghatározását is, hogy kifogás esetén vagy kifejezett hozzájárulás hiányában az eljárás összevonás nélkül folytatódik-e vagy megszűnik. A további feltételek közé tartozhatnak az összevonandó esetek közötti hasonlóság meghatározott mértékével kapcsolatos követelmények. E tekintetben a tagállamok számára lehetővé kell tenni, hogy szabályokat határozzanak meg a hasonló esetek összevonás céljával való kiválasztásának módjára vonatkozóan. Fontos egyértelművé tenni, hogy az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyekkel szemben támasztott, a 2013/11/EU irányelvben meghatározott, ezen irányelv által módosított azon követelmény, hogy megfelelő ismeretekkel és készségekkel rendelkezzenek a fogyasztói jogviták alternatív vagy bírósági rendezése területén, az ügyek összevonása tekintetében is alkalmazandó.

(23) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az alternatív vitarendezési fórumok ne utasíthassák el azon jogviták lefolytatását, amelyek esetében a kereskedő a belső panaszkezelésre szolgáló rendszereiben olyan aránytalan szabályokat vezetett be, amelyeket követni kell ahhoz, hogy ezután a panaszt alternatív vitarendezési fórum elé lehessen utalni. Bizonyos piaci ágazatokban például egyes fogyasztók indokolatlan terhekkel szembesülnek, például amikor a panaszkezelés több kötelező lépésből áll, vagy amikor a fogyasztók kötelesek bizonyítani, hogy felvették a kapcsolatot a kereskedő vevőszolgálatának egy meghatározott részlegével.

(24) A 2013/11/EU irányelv értelmében a tagállamok nemzeti jogszabályokat vezethetnek be annak érdekében, hogy az általuk megfelelőnek ítélt ágazatokban kötelezővé tegyék a kereskedők alternatív vitarendezésben való részvételét, azon ágazatspecifikus uniós jogszabályok mellett, amelyek már előírják a kereskedők alternatív vitarendezésben való kötelező részvételét. A tagállamoknak mindenesetre biztosítaniuk kell, hogy ha már valamely hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum úgy döntött, hogy eljárási szabályaival összhangban megvizsgálja a fogyasztói panaszt, az adott fórum felvegye a kapcsolatot az érintett kereskedővel, és felkérje az eljárásban való részvételre, függetlenül attól, hogy a kereskedő részvétele kötelező-e vagy sem. A kereskedők alternatív vitarendezésben való részvételének ösztönzése, valamint a megfelelő és gyors alternatív vitarendezés eljárások biztosítása érdekében az Unióban letelepedett kereskedőket kötelezni kell arra, hogy határozott időn belül válaszoljanak az alternatív vitarendezési fórumok arra vonatkozó megkereséseire, hogy hajlandóak-e részt venni a javasolt alternatív vitarendezési eljárásban. A válaszadási kötelezettség célja az, hogy a kereskedők az alternatív vitarendezési eljárásban való részvétel mellett döntsenek, az alternatív vitarendezési fórumok és a fogyasztók pedig tisztában legyenek azzal, hogy a kereskedő egy adott ügyben részt fog-e venni az alternatív vitarendezési eljárásban. Nem kötelező azonban a kereskedő válaszadása, ha az alkalmazandó jog kötelező jelleggel előírja a kereskedő alternatív vitarendezési eljárásban való részvételét, vagy ha a kereskedőt szerződés kötelezi az alternatív vitarendezési eljárásban való részvételre. Mindez azon eljárási szabályok sérelme nélkül alkalmazandó, amelyek lehetővé teszik az alternatív vitarendezési fórumok számára, hogy lezárják az ügyet abban az esetben, ha a kereskedő az ezen irányelvben meghatározott határidőkön belül nem vesz részt abban. Ehhez hasonlóan, nem írható elő a kereskedő általi válaszadás akkor sem, ha az alternatív vitarendezési fórum úgy is jogosult döntést hozni az ügyben, hogy a kereskedő nem vesz részt az alternatív vitarendezési eljárásban.

(25) A kereskedőnek főszabályként legfeljebb 20 munkanap állhat rendelkezésére arra, hogy tájékoztassa az alternatív vitarendezési fórumot arról, hogy részt kíván-e venni az alternatív vitarendezési eljárásban. Összetett jogviták esetén vagy kivételes körülmények között azonban az alternatív vitarendezési fórumnak jogosultnak kell lennie az említett határidő abból a célból való meghosszabbítására, hogy lehetőséget biztosítson a kereskedő számára a jogvita alapos elemzésére és annak eldöntésére, hogy részt kíván-e venni az alternatív vitarendezési eljárásban. A határidő azonban semmi esetre sem haladhatja meg a 30 munkanapot. A fogyasztót tájékoztatni kell az említett határidő meghosszabbításáról, amennyiben arra sor kerül. Ha a kereskedő az előírt határidőn belül nem válaszol az alternatív vitarendezési fórumnak, az alternatív vitarendezési fórum jogosult a válasz elmaradását úgy értelmezni, hogy a kereskedő nem kíván részt venni az eljárásban, és jogosult az ügyet lezárni. Az alternatív vitarendezési fórumnak a fogyasztót ennek megfelelően tájékoztatnia kell.

(26) A tájékoztatási és jelentéstételi követelmények korlátozása, valamint az alternatív vitarendezési fórumok és a hatáskörrel rendelkező nemzeti hatóságok költségeinek csökkentése érdekében egyszerűsíteni kell a jelentéstételi és tájékoztatási követelményeket, és csökkenteni kell az alternatív vitarendezési fórumok által a hatáskörrel rendelkező hatóságoknak szolgáltatott információk mennyiségét. Az alternatív vitarendezési fórumoknak például az évenkénti helyett legalább kétévenként kell nyilvánosságra hozniuk tevékenységi jelentéseiket. A tagállamok számára ugyanakkor lehetővé kell tenni, hogy ennél rövidebb – például évenkénti – jelentéstételi időszakot. Az alternatív vitarendezési fórumok számára lehetővé kell tenni emellett, hogy ugyanezeket a tevékenységi jelentéseket küldjék meg a megfelelő hatáskörrel rendelkező hatóságoknak a 2013/11/EU irányelv szerinti egyéb jelentéstételi kötelezettségeknek való megfelelés céljából is, feltéve, hogy azok tartalmazzák az ilyen kötelezettségek tekintetében előírt összes információs elemet.

(27) Az alternatív vitarendezési eljárásoknak lehetőség szerint térítésmentesnek kell lenniük a fogyasztó számára. Költségek felszámítása esetén azok nem lehetnek egy névleges díjnál magasabb összegűek. Annak érdekében továbbá, hogy az alternatív vitarendezési eljárások hozzáférhetőbbek és vonzóbbak legyenek a fogyasztók számára, a tagállamoknak ösztönözniük kell az alternatív vitarendezési fórumokat, hogy az adott panasz megalapozottsága esetében, illetve megalapozottságával arányosan térítsék vissza a fogyasztóknak a megfizetett névleges díjat. Fontos egyértelművé tenni, hogy az ilyen visszatérítést – teljes összhangban a szubszidiaritás és az arányosság elvével – a tagállamoknak kell teljesíteniük, nem pedig másoknak, például az alternatív vitarendezési eljárásban érintett másik félnek.

(28) Annak érdekében, hogy az alternatív vitarendezési fórumokra nehezedő munkateher hatékonyan csökkenjen, és több idő álljon rendelkezésükre jelentéseiknek a hatáskörrel rendelkező hatóságokhoz való benyújtására, a 2013/11/EU irányelv által előírt négyéves jelentés benyújtásának határidejét néhány hónappal meg kell hosszabbítani.

(29) Számos tagállamban a fogyasztók továbbra sem rendelkeznek elegendő információval az alternatív vitarendezési fórumok létezéséről és az általuk kínált szolgáltatásokról. Annak érdekében, hogy a fogyasztók körében ismertebbé váljanak az alternatív vitarendezési fórumok és az alternatív vitarendezési eljárásokban részt vevő kereskedők, a kereskedőknek egyértelmű, jól látható, érthető és könnyen hozzáférhető módon kell tájékoztatást nyújtaniuk az alternatív vitarendezésről. Amennyiben a kereskedő rendelkezik honlappal, akkor célszerű azon a honlapon közölnie az erre vonatkozó információkat. A kereskedőknek e tájékoztatást az általános szerződési feltételeikben is fel kell tüntetniük.

(30) Törölni kell a kereskedő azon meglévő kötelezettségét, amely értelmében abban az esetben, ha a fogyasztó panaszát követően kialakult jogvita rendezésére nem volt mód, közölnie kell, hogy a jogvita rendezése érdekében igénybe kívánja-e venni a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumokat, mivel az említett kötelezettséget már magában foglalja a kereskedő azon kötelezettsége, amely értelmében tájékoztatnia kell az alternatív vitarendezési fórumot arról, hogy részt kíván-e venni az alternatív vitarendezési eljárásban.

(31) A fogyasztói jogok érvényesítésében részt vevő különböző szervek közötti gyors együttműködés kulcsfontosságú a fogyasztói jogérvényesítési rendszer általános következetességének és koherenciájának a biztosítása szempontjából. Az alternatív vitarendezési fórumok és a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos uniós jogi aktusok végrehajtásával megbízott nemzeti hatóságok közötti együttműködésnek magában kell foglalnia a konkrét üzleti ágazatokban alkalmazott olyan gyakorlatokra – például a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vagy feltételekre – vonatkozó kölcsönös információcserét is, amelyekkel kapcsolatban a fogyasztók ismétlődően panaszokat nyújtottak be. Fontos egyértelművé tenni, hogy mivel az alternatív vitarendezési fórumok nem rendelkeznek hatáskörrel annak eldöntésére, hogy a fogyasztói panaszokban leírt gyakorlat tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül-e, az ilyen információcsere csak arra vonatkozhat, hogy melyek a potenciálisan tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok és feltételek.

(32) Az alternatív vitarendezési fórumok megfelelő és hatékony működését biztosítandó, a hatáskörrel rendelkező hatóságoknak el kell végezniük az ilyen fórumok működésére és tevékenységeire vonatkozó, a 2013/11/EU irányelvben foglalt követelményeknek való megfelelés megfelelő figyelemmel kísérése céljából szükséges ellenőrzéseket, így például abban az esetben, amikor az alternatív vitarendezési eljárásban részt vevő felektől olyan kellően indokolt panaszok érkeznek hozzájuk, amelyek valamely alternatív vitarendezési fórum általi, a 2013/11/EU irányelv követelményeinek való, szisztematikus meg nem felelésre hívják fel a figyelmet.

(33) A fogyasztók és a kereskedők határokon átnyúló jogvitákban való hatékony segítése érdekében biztosítani kell, hogy a tagállamok egyértelműen meghatározott feladatokért felelős alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontokat jelöljenek ki. Az Európai Fogyasztói Központok megfelelő helyzetben vannak ahhoz, hogy ellássák ezeket a feladatokat, mivel a fogyasztók határokon átnyúló vásárlásaival kapcsolatban felmerülő problémák kapcsán való segítségnyújtásra szakosodtak, de lehetővé kell tenni a tagállamok számára más megfelelő szakértelemmel rendelkező szervek kijelölését is. Ezeket a kijelölt alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontokat be kell jelenteni a Bizottságnak, és azoknak a Bizottság által létrehozandó hálózat részét kell képezniük.

(34) Ahhoz, hogy az alternatív vitarendezési fórumok, a hatáskörrel rendelkező hatóságok és az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok hatékonyan tudják ellátni feladataikat – különös tekintettel az ezen módosító irányelv által bevezetett feladatokra –, elegendő emberi, anyagi és pénzügyi erőforrással kell rendelkezniük. Továbbra is biztosítani kell a tagállamok számára annak lehetőségét, hogy az említett célra alkalmas finanszírozási formákat maguk határozzák meg.

(35) A hatékonyság és eredményesség érdekében az (EU) 2024/3228 európai parlamenti és tanácsi rendelet ([19]) hatályon kívül helyezte az 524/2013/EU rendeletet, az 524/2013/EU rendelet alapján létrehozott európai online vitarendezési platform pedig megszüntetésre került. Ennek fényében a kapcsolattartó pontoknak az 524/2013/EU rendelet szerinti kapcsolódó feladatait az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontoknak célszerű átvenniük. Ezen feladatok magukban foglalják többek között – és kérelem esetén – a jogvitában érintett felek tájékoztatását, valamint az említett felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikáció megkönnyítését.

(36) Az eljárások tisztességes lefolytatásának biztosítása érdekében a határokon átnyúló jogvitákban részt vevő fogyasztóknak a tartózkodási helyük szerinti alternatív vitarendezési kapcsolattartó ponttal kell kapcsolatba lépniük, elejét véve ezáltal az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok kényelmi okból vagy egy kedvezőbb kimenetel reményében történő szelektív kiválasztásának.

(37) Az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontoknak kérelem esetén segítséget kell nyújtaniuk azoknak a fogyasztóknak, akik határokon átnyúló jogvitában alternatív vitarendezési fórumot kívánnak igénybe venni. A kapcsolattartó pontok feladatainak a támogatás és útmutatás nyújtására kell korlátozódniuk, és nem foglalhatják magukban a fogyasztók nevében történő panaszbenyújtást vagy a vitában való képviseletüket. A segítségnyújtásnak meg kell könnyítenie a felek és az alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt. Ez a segítségnyújtás magában foglalhatja a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum azonosítását, az eljárási szabályokról való tájékoztatást, valamint a vonatkozó dokumentáció elkészítésében és továbbításában való segítségnyújtást. Ez a segítségnyújtás magában foglalhatja azt is, hogy gépi fordítást biztosítanak az információkról, dokumentumokról vagy eljárási szabályokról. Az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok általános tájékoztatást is nyújthatnak az uniós és a nemzeti jog szerinti fogyasztói jogokról, és tájékoztathatják a feleket az egyéb rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségekről, amennyiben a jogvita alternatív vitarendezés útján nem rendezhető. A fogyasztók a tartózkodási helyük, a kereskedők pedig a letelepedésük helye szerinti tagállambeli alternatív vitarendezési kapcsolattartó ponttól kérhetnek segítséget. Tekintettel a 2013/11/EU irányelv minimumharmonizációs jellegére, a tagállamok lehetővé tehetik az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok számára, hogy az alternatív vitarendezési fórumok belföldi jogviták kapcsán való igénybevételéhez is segítséget nyújtsanak a fogyasztóknak és a kereskedőknek. Ez a szélesebb hatókörű segítségnyújtás magában foglalhatja a kiszolgáltatott helyzetben lévő fogyasztók – például a digitális technológiákhoz csak korlátozott hozzáféréssel rendelkező vagy azokhoz semmilyen hozzáféréssel nem rendelkező fogyasztók – segítését is.

(38) Az alternatív vitarendezési eljárásoknak ugyan eleve egyszerűeknek kell lenniük, a fogyasztók esetenként igénybe veszik az általuk választott harmadik fél – például az alternatív vitarendezési eljárás során követelésgondozási szolgáltatásokat kínáló fogyasztói szervezetek vagy vállalkozások – segítségét az eljárások során. E segítségnyújtás magában foglalhatja a fogyasztók segítését a kérelem és egyéb dokumentumok benyújtásában, a lehetséges követelésekkel kapcsolatos tanácsadást, az eljárás egészének figyelemmel kísérését, valamint a jogvita egyezség útján történő rendezésének lehetővé tételét a felek számára. A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az ilyen segítségnyújtásra a teljes átláthatóság biztosításával kerüljön sor, különösen az eljárási szabályok és költségek, valamint a segítségnyújtásért esetlegesen fizetendő díjak tekintetében. A fogyasztóknak való segítségnyújtás során jóhiszeműen kell eljárni.

(39) A 2013/11/EU irányelv továbbra is csak a fogyasztók és a kereskedők közötti jogvitákra alkalmazandó. A kereskedők közötti jogviták nem tartoznak az említett irányelv hatálya alá. A tagállamok az uniós joggal összhangban azonban megkönnyíthetik az önálló vállalkozók és a mikrovállalkozások számára az alternatív vitarendezési eljárások igénybevételét annak érdekében, hogy e vállalkozások számára független, pártatlan, átlátható, hatékony, gyors és méltányos alternatív vitarendezési rendszerek álljanak rendelkezésre.

(40) Annak érdekében, hogy a fogyasztók könnyen meg tudják találni a megfelelő alternatív vitarendezési fórumot – különösen a határokon átnyúló esetekben –, a Bizottságnak ki kell fejlesztenie egy olyan felhasználóbarát digitális interaktív eszközt – gondoskodva annak közismertté tételéről és fenntartásáról is –, amely tájékoztatást nyújt a fogyasztói jogorvoslatról és annak keretében az alternatív vitarendezés határokon átnyúló esetben történő igénybevételére vonatkozó tudnivalókról, feltüntetve a fogyasztói jogokra vonatkozó információkra mutató linkeket is. Az említett eszköz célja, hogy segítse a fogyasztókat konkrét esetükben a megfelelő jogorvoslati megoldások megértésében és a megfelelő lépések megtételében. Az említett eszköznek tartalmaznia kell az alternatív vitarendezési fórumok panaszbejelentő űrlapjára (amennyiben rendelkezésre áll) mutató közvetlen linkeket, valamint gépi fordítási funkciót kell biztosítania az alternatív vitarendezési fórumok és az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok számára. Ezen túlmenően az említett eszközben helyet kell kapnia a Bizottság számára bejelentett alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok jegyzékének is. Miközben a Bizottság már jelenleg is köteles rendszeresen közzétenni az alternatív vitarendezési fórumok jegyzékét a honlapján, az eszköz további funkcióinak – például a panaszbejelentő űrlapokra és a gépi fordítási funkcióra mutató közvetlen linkeknek – a lehető leghamarabb, de legkésőbb 2026. április 20-ig rendelkezésre kell állniuk.

(41) Ezért a 2013/11/EU irányelvet ennek megfelelően módosítani kell.

([19]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2024/3228 rendelete (2024. december 19.) az 524/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről, valamint az (EU) 2017/2394 és az (EU) 2018/1724 rendeletnek az európai online vitarendezési platform megszüntetése tekintetében történő módosításáról (HL L, 2024/3228, 2024.12.30., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Az 524/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezését követően az (EU) 2015/2302, az (EU) 2019/2161 ([20]) és az (EU) 2020/1828 ([21]) európai parlamenti és tanácsi irányelvet módosítani kell,

ELFOGADTA EZT AZ IRÁNYELVET:

1. cikk

A 2013/11/EU irányelv módosításai

A 2013/11/EU irányelv a következőképpen módosul:

1. A 2. cikk (1) bekezdése helyébe a következő szöveg lép:

„(1) Ezen irányelv azon eljárásokra alkalmazandó, amelyek egy adott, az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztó és egy adott kereskedő között az árnak a fogyasztó általi megfizetése vagy megfizetésére irányuló kötelezettségvállalása mellett megkötött adásvételi szerződésből vagy szolgáltatási szerződésből – ideértve a digitális tartalom szolgáltatására vagy digitális szolgáltatás nyújtására irányuló szerződést is – eredő, szerződéses kötelezettségekkel kapcsolatos – ideértve a szerződéskötést megelőző szakaszból eredő kötelezettségeket is – belföldi jogviták, határokon átnyúló jogviták és harmadik országbeli kereskedővel fennálló jogviták bírósági eljáráson kívüli, alternatív vitarendezési fórum közbenjárásával történő rendezésére irányulnak, amelynek keretében az alternatív vitarendezési fórum megoldást javasol vagy ír elő, vagy a peren kívüli egyezségre jutás megkönnyítése érdekében összehívja a feleket.

Ez az irányelv abban az esetben is alkalmazandó, ha a kereskedő nem fizikai adathordozón rögzített digitális tartalmat szolgáltat vagy digitális szolgáltatást nyújt vagy vállalja, hogy nyújt a fogyasztó részére, a fogyasztó pedig személyes adatokat szolgáltat vagy ilyen adatok szolgáltatását vállalja a kereskedő részére.

Ez az irányelv a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (*) 3. cikkének (1a) bekezdésében meghatározott kivételek hatálya alá tartozó esetekre nem alkalmazandó.

(*) Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 304., 2011.11.22., 64. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).”

2. A 4. cikk (1) bekezdésének c), d), e) és f) pontja helyébe a következő szöveg lép:

„c) »adásvételi szerződés«: bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a kereskedő átruházza vagy vállalja, hogy átruházza a fogyasztóra valamely áru tulajdonjogát, ideértve az árukra és szolgáltatásokra egyaránt vonatkozó adásvételi szerződéseket is;

ca) »áru«: az (EU) 2019/771 európai parlamenti és tanácsi irányelv (*) 2. cikkének 5. pontjában meghatározott bármely áru;

cb) »digitális tartalom«: az (EU) 2019/770 európai parlamenti és tanácsi irányelv (**) 2. cikkének 1. pontjában meghatározott digitális tartalom;

d) »szolgáltatási szerződés«: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek alapján a kereskedő a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, ideértve a digitális szolgáltatásokat is;

da) »digitális szolgáltatás«: az (EU) 2019/770 irányelv 2. cikkének 2. pontjában meghatározott digitális szolgáltatás;

e) »belföldi jogvita«: egy adott fogyasztó és egy adott kereskedő között a 2. cikk (1) bekezdése szerinti, szerződéses kötelezettségek kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az adott fogyasztó az áru vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában ugyanabban a tagállamban rendelkezik tartózkodási hellyel, mint amely tagállamban a kereskedő letelepedett;

([20]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve (2019. november 27.) a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról (HL L 328., 2019.12.18., 7. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2020/1828 irányelve (2020. november 25.) a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 409., 2020.12.4., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

f) »határokon átnyúló jogvita«: egy adott fogyasztó és egy adott kereskedő között a 2. cikk (1) bekezdése szerinti, szerződéses kötelezettségek kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az adott fogyasztó az áru vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában egy másik tagállamban rendelkezik tartózkodási hellyel, mint amely tagállamban a kereskedő letelepedett;

fa) »harmadik országbeli kereskedővel fennálló jogvita«: egy adott fogyasztó és egy adott kereskedő között a 2. cikk (1) bekezdése szerinti, szerződéses kötelezettségek kapcsán felmerülő olyan jogvita, amely esetében az adott fogyasztó az áru vagy a szolgáltatás megrendelésének időpontjában egy adott tagállamban rendelkezik tartózkodási hellyel, a kereskedő letelepedési helye pedig az Unión kívül található, és a kereskedő tevékenysége az 593/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet 6. cikke (1) bekezdésének b) pontjával vagy az 1215/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (***) 17. cikke (1) bekezdésének c) pontjával összhangban az adott tagállamba irányul;

(*) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/771 irányelve (2019. május 20.) az áruk adásvételére irányuló szerződések egyes vonatkozásairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az 1999/44/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 136., 2019.5.22., 28. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/770 irányelve (2019. május 20.) a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól (HL L 136., 2019.5.22., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Az Európai Parlament és a Tanács 1215/2012/EU rendelete (2012. december 12.) a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról (HL L 351., 2012.12.20., 1. o. ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).”

3. Az I. fejezet a következő cikkel egészül ki:

„*4a. cikk*

A tagállamokban rendelkezésre kell állniuk olyan intézkedéseknek, amelyek előmozdítják a kereskedők és a fogyasztók alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételét.”

4. Az 5. cikk a következőképpen módosul:

a) a cikk a következő bekezdéssel egészül ki:

„(1a) A tagállamok megkönnyítik továbbá a területükön tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók számára az alternatív vitarendezési eljárások igénybevételét a harmadik országbeli kereskedővel fennálló, ezen irányelv hatálya alá tartozó jogviták rendezése céljából. A tagállamok biztosítják azt is, hogy ilyen jogviták tárgyában a fogyasztó és a harmadik országbeli kereskedő együttes kérelme alapján az ezen irányelvben meghatározott követelményeket teljesítő alternatív vitarendezési fórumokhoz lehessen fordulni.

A tagállamok a harmadik országbeli kereskedővel fennálló jogvita rendezésére szolgáló alternatív vitarendezési eljárások igénybevételének feltételeként szabhatják a felek ahhoz való hozzájárulását, hogy az említett jogvita rendezésére az abban a tagállamban alkalmazandó jog alapján kerüljön sor, amelyben az alternatív vitarendezési fórum letelepedési hellyel, az érintett fogyasztó pedig tartózkodási hellyel rendelkezik, valamint a kereskedőnek az alternatív vitarendezési eljárási szabályok – többek között adott esetben a rendszeres díjak – alkalmazására vonatkozó kötelezettségvállalását. A tagállamok további feltételeket is meghatározhatnak annak biztosítására, hogy az ilyen jogviták kezelése ne járjon az alternatív vitarendezési fórumok működési hatékonyságának jelentős akadályozásával.

A kereskedőnek és a fogyasztóknak a második albekezdésben említett hozzájárulása nem eredményezheti azt, hogy a fogyasztót megfosztják az olyan rendelkezések által biztosított védelemtől, amelyektől a szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam joga értelmében nem lehet megállapodás útján eltérni.”;

b) a (2) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

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

a) naprakész honlapot tartsanak fenn, amely könnyen hozzáférhető információkat nyújt a feleknek az alternatív vitarendezési eljárásról, továbbá lehetővé teszi, hogy a fogyasztók nyomon követhető módon, online nyújthassák be panaszaikat és a szükséges igazoló dokumentumokat;

b) lehetővé tegyék a fogyasztók számára, hogy panaszuk és az egyéb igazoló dokumentumok benyújtása, illetve az alternatív vitarendezési fórumok igénybevétele céljára választhassanak a digitális és a nem digitális forma között;

c) amennyiben alternatív vitarendezési eljárásokat digitális formában kínálnak, azt könnyen hozzáférhető és inkluzív eszközök révén kell biztosítaniuk;

d) amennyiben az alternatív vitarendezés keretében automatikus eszközök alkalmazására kerül sor:

i. előzetesen, egyértelműen, érthetően és könnyen hozzáférhető módon tájékoztassák a feleket azok használatáról; és

ii. biztosítsák, hogy a feleknek jogukban álljon kérni az alternatív vitarendezési eljárás eredményének egy, a 6. cikk (1) bekezdésében foglalt követelményeknek megfelelő és az alternatív vitarendezési fórumot képviselő természetes személy általi ellenőrzését;

e) tájékoztassák a feleket az alternatív vitarendezési eljárás eredményének egy adott természetes személy általi ellenőrzésére vonatkozó kérésével kapcsolatos, a d) pont ii. alpontjában említett jogukról;

f) összevonhassák az eseteket, feltéve, hogy:

i. tájékoztatják az érintett fogyasztót az összevonásról;

ii. az összevont ügyekkel foglalkozó természetes személyek a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontjával összhangban elegendő ismerettel rendelkeznek ahhoz, hogy az esetben eljárjanak;

g) foglalkozzanak a belföldi, a határokon átnyúló és adott esetben a harmadik országbeli kereskedőkkel fennálló jogviták rendezésével;

h) meghozzák a szükséges intézkedéseket annak biztosítására, hogy a személyes adatok kezelése megfeleljen az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendeletben (*) meghatározott, a személyes adatok védelmére vonatkozó rendelkezéseknek.

A tagállamok további feltételeket is meghatározhatnak az ügyek első albekezdés f) pontjában említett összevonására vonatkozóan.

(*) Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).";

c) a (4) bekezdés a) pontja helyébe a következő szöveg lép:

„a) a fogyasztó nem próbálta meg felvenni a kapcsolatot az érintett kereskedővel a panasz megvitatása céljából, és első lépésként nem törekedett az ügynek közvetlenül a kereskedővel való rendezésére – anélkül azonban, hogy aránytalan szabályokat vezetnének be e kapcsolatfelvétel formájára vagy tartalmára vonatkozóan –;"

d) a cikk a következő bekezdésekkel egészül ki:

„(8) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy ha valamely hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum úgy dönt, hogy eljárási szabályaival összhangban megvizsgálja a fogyasztói panaszt, az adott alternatív vitarendezési fórum felvegye a kapcsolatot az érintett kereskedővel, és felkérje az alternatív vitarendezési eljárásban való részvételre, függetlenül attól, hogy az említett kereskedő részvétele kötelező-e vagy sem.

(9) A tagállamok biztosítják, hogy a területükön letelepedett azon kereskedők, akikkel vagy amelyekkel valamely hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum kapcsolatba lépett, tájékoztassák az említett alternatív vitarendezési fórumot arról, hogy hajlandóak-e részt venni a javasolt alternatív vitarendezési eljárásban. A kereskedő köteles észszerű időn, de legfeljebb 20 munkanapon belül válaszolni az alternatív vitarendezési fórumnak. Összetett jogviták esetén vagy kivételes körülmények között az érintett alternatív vitarendezési fórum meghosszabbíthatja ezt a határidőt, azonban az semmi esetre sem haladhatja meg a 30 munkanapot. Az alternatív vitarendezési fórumnak tájékoztatnia kell a fogyasztót az említett határidő meghosszabbításáról, amennyiben arra sor kerül.

Amennyiben a kereskedő az első albekezdésben meghatározott határidőn belül nem válaszol, azt az alternatív vitarendezési fórum jogosult úgy értelmezni, hogy a kereskedő nem kíván részt venni az alternatív vitarendezési eljárásban, és jogosult lezárni az ügyet. Az alternatív vitarendezési fórum erről megfelelően tájékoztatja a fogyasztót. A válaszadás elmulasztásának következményeit a nemzeti jogszabályok határozzák meg.

Az első albekezdésben említett válaszadási kötelezettség nem áll fenn a következő esetekben:

a) a kereskedő részvétele kötelező az alternatív vitarendezési eljárásban;

b) az alternatív vitarendezés eredményesen lefolytatható a kereskedőnek az alternatív vitarendezési eljárásban való részvételbe történő beleegyezése nélkül; vagy

c) a kereskedő már szerződéses kötelezettséget vállalt a fogyasztókkal fennálló jogviták alternatív vitarendezési fórumok igénybevétele útján való rendezésére."

5. A 6. cikk a következőképpen módosul:

a) az (1) bekezdés a) pontja helyébe a következő szöveg lép:

„a) e személyek megfelelő ismeretekkel és készségekkel rendelkezzenek a fogyasztói jogviták alternatív vagy bírósági rendezése területén, valamint rendelkezzenek általános jogi, és amennyiben határokon átnyúló jogvitákat kezelnek, általános nemzetközi magánjogi ismeretekkel is;"

b) a (3) bekezdés a következő ponttal egészül ki:

„aa) amennyiben a jogvitát alternatív vitarendezési fórum kezeli, és a vitarendezésért felelős természetes személyeket kizárólag az adott kereskedő alkalmazza vagy részesíti díjazásban, az alternatív vitarendezési fórum csak az ügyhöz szorosan kapcsolódó, a kereskedő vagy a fogyasztó által kifejezetten megadott adatokhoz férhet hozzá;"

c) a (6) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(6) E cikk (1) bekezdésének a) pontja alkalmazásában a tagállamok gondoskodnak arról, hogy az alternatív vitarendezési fórumok biztosítsák a szükséges képzést az alternatív vitarendezésért felelős természetes személyek számára. A hatáskörrel rendelkező hatóságok a 19. cikk (3) bekezdésének g) pontjával összhangban velük közölt információk alapján nyomon követik az alternatív vitarendezési fórumok által létrehozott képzési programokat."

6. A 7. cikk a következőképpen módosul:

a) az (1) bekezdés a következő ponttal egészül ki:

„p) adott esetben a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra és feltételekre vonatkozó uniós és nemzeti jogi aktusokat végrehajtó nemzeti hatóságok elérhetőségei.";

b) a (2) bekezdés a következőképpen módosul:

i. a bevezető fordulat helyébe a következő szöveg lép:

„(2) A tagállamok biztosítják, hogy az alternatív vitarendezési fórumok legalább kétévente nyilvánosságra hozzák a tevékenységi jelentéseiket a honlapjukon. A tagállamok ezenkívül előírják az alternatív vitarendezési fórumok számára, hogy kérelem esetén tartós adathordozón vagy az alternatív vitarendezési fórumok által megfelelőnek tartott egyéb módon bocsássák rendelkezésre az említett tevékenységi jelentéseket. Az említett jelentések mind a belföldi, mind a határokon átnyúló jogvitákkal kapcsolatos következő információkat tartalmazzák:";

ii. a h) pontot el kell hagyni.

7. A 13. cikk a következőképpen módosul:

a) a (2) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(2) Az (1) bekezdésben említett tájékoztatást a következők szerint kell nyújtani:

a) a kereskedő honlapján, amennyiben van ilyen, mégpedig egyértelmű, jól látható, érthető és könnyen hozzáférhető módon;

b) a kereskedő és a fogyasztó között létrejött adásvételi vagy szolgáltatási szerződések általános feltételeiben.";

b) a (3) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(3) A tagállamok biztosítják, hogy azon esetekben, amikor egy adott fogyasztó és egy adott, a területükön letelepedett kereskedő közötti jogvitát nem volt mód a fogyasztó által közvetlenül a kereskedőnél tett panaszt követően rendezni, a kereskedő köteles legyen az (1) bekezdésben említett tájékoztatással szolgálni a fogyasztó számára.”

8. A 14. cikk helyébe a következő szöveg lép:

„*14. cikk*

Segítségnyújtás a határokon átnyúló jogvitákban

(1) A tagállamok biztosítják, hogy a határokon átnyúló jogviták tekintetében a fogyasztók és a kereskedők a határokon átnyúló jogvitájuk rendezése céljából a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum vagy fórumok igénybevételét megkönnyítő segítséget kaphassanak.

(2) Minden tagállam kijelöl egy alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontot, amely felelős az (1) bekezdésben említett feladat elvégzéséért. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok működtetéséért való felelősséget az Európai Fogyasztói Központok Hálózatához tartozó központjukra, vagy – amennyiben ez nem lehetséges – fogyasztói szervezetekre vagy bármely más, fogyasztóvédelemmel foglalkozó szervezetre ruházzák.

(3) Határokon átnyúló jogvitában való segítségkérés esetén a fogyasztóknak a tartózkodási helyükön található alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontot, a kereskedőknek pedig a letelepedésük helyén található alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontot kell igénybe venniük.

(4) A tagállamok biztosítják, hogy kérelem esetén az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok megkönnyítsék a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt. A kommunikáció említett megkönnyítésébe beleértendők legalább a következő feladatok:

a) a panasznak és adott esetben a vonatkozó dokumentumoknak a benyújtásához való segítségnyújtás;

b) szükség esetén a felek segítése az információk, a dokumentumok, illetve az eljárási szabályok gépi fordításának eredményeként kapott szöveg rendelkezésre bocsátásával;

c) általános tájékoztatás nyújtása a feleknek az uniós szinten és a nemzeti szintjükön meglévő fogyasztói jogokról;

d) magyarázat nyújtása a feleknek az egyes alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban;

e) a fogyasztó tájékoztatása az egyéb jogorvoslati lehetőségekről, amennyiben az adott jogvitát alternatív vitarendezési eljárás keretében nem lehet rendezni.

(5) A tagállamok biztosíthatják az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok számára azt a jogot, hogy az e cikkben említett, alternatív vitarendezési fórumok igénybevételével kapcsolatos segítséget belföldi jogviták tekintetében is nyújtsák a fogyasztóknak és a kereskedőknek.

(6) A tagállamok előírják, hogy a fogyasztókat határokon átnyúló vagy belföldi jogvitákban segítő összes szereplő a tevékenységeinek végzése során – teljes átláthatóság mellett – köteles releváns információkat nyújtani a fogyasztók számára; ideértve az eljárási szabályokra és az esetlegesen alkalmazandó díjakra vonatkozó információkat is, valamint azt, hogy mindezt köteles jóhiszeműen eljárva megtenni.”

9. A 17. cikk a következőképpen módosul:

a) a (2) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(2) Az (1) bekezdésben említett együttműködés magában foglalja különösen a kölcsönös információcserét a konkrét üzleti ágazatokban alkalmazott olyan gyakorlatokról, amelyekkel kapcsolatban a fogyasztók ismételten panaszt tettek, ideértve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat, illetve feltételeket is. Ennek keretében a nemzeti hatóságok technikai értékelést és információkat nyújtanak – amennyiben ezek már rendelkezésre állnak – az alternatív vitarendezési fórumok számára, amennyiben az ilyen értékelés vagy információk szükségesek az egyes konkrét viták rendezéséhez.”;

b) a (3) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(3) A tagállamok biztosítják, hogy az e cikk (1) és (2) bekezdésében említett együttműködés és információcsere megfeleljen az (EU) 2016/679 rendeletben a személyes adatok védelmére vonatkozóan megállapított szabályoknak.”

10. A 20. cikk a következőképpen módosul:

a) az (1) bekezdés a következő albekezdéssel egészül ki:

„A hatáskörrel rendelkező hatóságok emellett elvégzik a szükséges ellenőrzéseket az alternatív vitarendezési fórumok működését és tevékenységeit illetően annak érdekében, hogy figyelemmel kísérjék az ezen irányelvben foglalt követelményeknek való megfelelést.”;

b) a (6) bekezdés első mondata helyébe a következő szöveg lép:

„(6) 2018. július 9-ig és azt követően négyévente november 1-jéig valamennyi hatáskörrel rendelkező hatóságnak jelentést kell közzétennie az alternatív vitarendezési fórumok fejlődéséről és működéséről, és azt meg kell küldenie a Bizottság részére.”;

c) a cikk a következő bekezdésekkel egészül ki:

„(8) A Bizottság 2026. április 20-ig kifejleszt egy felhasználóbarát digitális interaktív eszközt, amely tájékoztatást nyújt a fogyasztói jogorvoslatról és annak keretében az alternatív vitarendezés határokon átnyúló esetben történő igénybevételére vonatkozó tudnivalókról, feltüntetve a fogyasztói jogokra vonatkozó információkra mutató linkeket is. Ezen eszköznek helyet kell biztosítania az e cikk (4) bekezdésében említett alternatív vitarendezési fórumok jegyzékének, valamint a 24. cikk (4) bekezdése értelmében bejelentett alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok jegyzékének is, és magában kell foglalnia az azok honlapjára mutató linkeket. Az eszköznek gépi fordítási funkciót is magában kell foglalnia, amelynek térítésmentesen az alternatív vitarendezési fórumok és az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok rendelkezésére kell állnia. A Bizottság népszerűsíti az eszközt, és biztosítja annak műszaki karbantartását.

A tagállamok számára ajánlott, hogy a hasonló célt szolgáló nemzeti honlapokon az első albekezdésben említett eszközre mutató, jól látható linket helyezzenek el.

A hatáskörrel rendelkező hatóságok kötelesek tájékoztatni az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontokat és az alternatív vitarendezési fórumokat az első albekezdésben említett gépi fordítási funkcióról.

(9) A Bizottság létrehozza az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatát.”

11. A 24. cikk a következő bekezdéssel egészül ki:

„(4) A tagállamok 2028. március 20-ig közlik a Bizottsággal a 14. cikk (2) bekezdésével összhangban kijelölt alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok nevét és elérhetőségeit.”

2. cikk

Az (EU) 2015/2302 irányelv módosítása

Az (EU) 2015/2302 irányelv 7. cikke (2) bekezdésének g) pontja helyébe a következő szöveg lép:

„g) információk a rendelkezésre álló belső panaszkezelési eljárásokról és a 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (*) szerinti alternatív vitarendezési mechanizmusokról, valamint adott esetben a kereskedő vonatkozásában illetékes alternatív vitarendezési fórumról;

(*) 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) (HL L 165., 2013.6.18., 63. o., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).”

3. cikk

Az (EU) 2019/2161 irányelv módosítása

Az (EU) 2019/2161 irányelv 5. cikkének b) pontja helyébe a következő szöveg lép:

„b) panaszt nyújthatnak be az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának az érintett felektől függően illetékes központjához.”

4. cikk

Az (EU) 2020/1828 irányelv módosítása

Az (EU) 2020/1828 irányelv I. mellékletének 44. pontját el kell hagyni.

5. cikk

Átültetés

(1) A tagállamok 2028. március 20-ig elfogadják és kihirdetik azokat a rendelkezéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy ezen irányelv 1–4. cikkének megfeleljenek. Erről haladéktalanul tájékoztatják a Bizottságot.

Ezeket a rendelkezéseket a tagállamok 2028. szeptember 20-tól alkalmazzák.

(2) Amikor a tagállamok elfogadják az (1) bekezdésben említett intézkedéseket, azokban hivatkozni kell erre az irányelvre, vagy azokhoz hivatalos kihirdetésük alkalmával ilyen hivatkozást kell fűzni. A hivatkozás módját a tagállamok határozzák meg.

(3) A tagállamok közlik a Bizottsággal nemzeti joguk azon főbb rendelkezéseinek szövegét, amelyeket az ezen irányelv által szabályozott területen fogadnak el.

6. cikk

Hatálybalépés

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

7. cikk

Címzettek

Ennek az irányelvnek a tagállamok a címzettjei.

Kelt Strasbourgban, 2025. december 16-án.

az Európai Parlament részéről	*a Tanács részéről*
az elnök	*az elnök*
R. METSOLA	M. BJERRE