

Alternatív és online fogyasztói vitarendezés: kérdések és válaszok

I. ALAPFOGALMAK

Mit jelent a fogyasztói jogviták alternatív rendezése (AVR)?

Az alternatív vitarendezés (AVR) segít a fogyasztónak a kereskedővel valamely termék vagy szolgáltatás vásárlása kapcsán kialakult vitája megoldásában.

Tipikus példa erre az az eset, amikor a fogyasztó a vásárolt áru minősége ellen emel panaszt, azonban a kereskedő vitatja a fogyasztó panaszát, és megtagadja tőle az áru javítását vagy az ár visszatérítését.

Az AVR-szervezetek olyan **peren kívüli** (azaz bíróságon kívüli) szervezetek, amelyekben egy **semleges fél** (pl. egy békéltető, közvetítő, ombudsman, felülbírálati bizottság stb.) javasol megoldást, illetve hozza össze a feleket egymással, hogy közösen találjanak megoldást a kialakult vitára.

Az AVR többnyire egyéni eseteket érint, azonban lehetőség van több eset egyszerre történő feldolgozására is, amennyiben azok hasonlóak

Nem számít alternatív vitarendezésnek az, amikor a fogyasztói panaszokkal közvetlenül maga a kereskedő foglalkozik (pl. egy vállalkozás saját reklamációkezelési osztálya), vagy amikor a fogyasztó és a kereskedő peren kívül egymással megállapodik.

Mit jelent az online vitarendezés?

Az online vitarendezés (OVR) online technológiával támogatott alternatív vitarendezési eljárást jelent. Az OVR-szervezetek lehetővé teszik a fogyasztók és a vállalkozások számára, hogy online úton rendezzék vitáikat. Ez különösen az online vásárláskor felmerült viták megoldásában nyújthat segítséget, amikor a fogyasztó és a kereskedő gyakran nagyon távol vannak egymástól.

Hogyan működik az AVR és az OVR?

Az alternatív vitarendezés (AVR) és az online vitarendezés (OVR) az uniós országokban eltérő módon működik:

- AVR- vagy OVR-szervezetek a **hatóságok, az ipar** szervezésében, illetve a magánszektor, az ipar és a fogyasztói szervezetek **együttműködésében** jöhetnek létre.
- **Finanszírozásuk** történhet magán úton (pl. az ipar által), közpénzekből vagy e kettő kombinációjával.
- Hatókörük földrajzilag **többségében egy egész országra** kiterjed; egyes esetekben azonban decentralizált, **regionális vagy helyi** hatókörrel rendelkező AVR-szervezetek is léteznek.

- Néhány AVR-szervezet **ágazatspecifikus** (pl. kizárólag utazással vagy biztosítással, illetve villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel foglalkoznak), míg más szervezetek **üzleti ágazattól függetlenül** bármely egyéb eseteket is elfogadnak.
- Az AVR-szervezetek túlnyomó többsége esetében mindkét fél **önkéntes** alapon vállalja a vita rendezését.
- Az uniós AVR-szervezetek 64 %-a esetében az **ipar önkéntesen vesz részt** a vitarendezésben.
- Vannak olyan AVR-szervezetek, amelyekben a döntéseket **kollektív módon** (pl. egy bizottságon belül) hozzák meg, máshol azonban egyénileg (pl. közvetítő, ombudsman révén).
- Az AVR-döntések jellegüket tekintve lehetnek **nem kötelező érvényű** ajánlások, de akár olyan döntések is, amelyek a kereskedőre vagy mindkét félre nézve **kötelező érvénnyel** bírnak.

Milyen előnyökkel jár a peren kívüli vitarendezés?

Az alternatív vitarendezési rendszerek jellemzően **gyorsabbak, olcsóbbak és egyszerűbben** igénybe vehetők, mint a peres eljárások.

- Az AVR-szervezetekhez benyújtott viták többségéről **90 napon belül** döntés születik.
- Az alternatív vitarendezési eljárások túlnyomó többsége a fogyasztók számára **térítésmentes** vagy **szerény** (50 euró alatti) **költségekkel** jár.
- A bírósági eljárásokkal összehasonlítva az AVR-eljárás általában **egyszerűbb**.

Ezért egy hatékony, peren kívüli rendszer megléte **meghatározó ösztönzést jelenthet** a fogyasztók számára ahhoz, hogy problémáikat – különösen a kis összeget érintő ügyekben – ilyen módon próbálják meg rendezni, ahelyett hogy megoldatlanul hagynák őket.

A hatékony peren kívüli rendszerek a vállalkozások szempontjából is alapvető fontosságúak lehetnek **ügyfélkapcsolataik** kezelésében és **üzleti hírnevük** megőrzésében; ezenkívül az esetleges bírósági eljárásokkal együtt járó költségek egy részét is megtakaríthatják.

II. A HELYZET ÁLLÁSA

Mi a jelenlegi helyzet az uniós országokban?

2010-ben minden ötödik, az egységes piacon árut vagy szolgáltatást vásárló uniós polgárnak valamilyen problémával kellett szembesülnie. Az ebből keletkező veszteség az **EU GDP-jének mintegy 0,4 %-át** teszi ki. E vásárlóknak csupán töredéke folyamodott jogorvoslatért, és sikerült is ügyét megoldania.

Jelenleg az EU-ban több mint 750 AVR-szervezet létezik. Ezek nagyon különbözőek, nemcsak uniós szinten, hanem az egyes országokon belül is.

A legtöbb tagállamban a meglévő szervezetek **csupán bizonyos ágazatokban** foglalkoznak fogyasztói vitákkal (különösen a szabályozott ágazatokban, beleértve a távközlést, a villamosenergia-szolgáltatást, a pénzügyi szolgáltatásokat, valamint az utazást és az idegenforgalmat). Vannak olyan országok is, ahol csak **egyes régiókban** léteznek ilyen szervezetek.

Mindez azt jelenti, hogy a szervezetek magas száma ellenére **jelentős különbségek** vannak a **lefedettség** tekintetében. Úgy tűnik, hogy egyes országokban (pl. Szlovákiában és Szlovéniában), egyáltalán nincsenek elismert AVR-szervezetek, vagy pedig a rendszert tovább kellene fejleszteni (pl. Cipruson és Romániában).

Ennek következtében az európai **fogyasztók nem egyforma mértékben élhetnek a peren kívüli vitarendezés lehetőségével.**

A meglévő AVR-szervezeteknek mindössze 50 %-át jelentették be az Európai Bizottságnak olyan szervezetként, amely megfelel a Bizottság két ajánlásában foglalt minőségi kritériumoknak (az uniós intézkedések további részleteit lásd az alábbiakban).

A legtöbb szervezet **ismertsége** mind a fogyasztók, mind a vállalkozások körében alacsony, ezért csak **ritkán veszik igénybe** őket.

Ezen túlmenően a nemzeti hatóságok jelenleg nem kötelesek **rendszeresen figyelemmel kíséreni az AVR-szervezetek igénybevételét és hatékonyságát**, különösen pedig azt, hogy megfelelnek-e a Bizottság által előírt minőségi kritériumoknak (pl. a megfelelő szakértelem, pártatlanság, átláthatóság, eredményesség és méltányosság tekintetében).

Ami az online vitarendezést illeti, jelenleg nagyon kevés olyan szervezet létezik az EU-ban, amely lehetőséget nyújt arra, hogy a teljes vitarendezési eljárás online történjen.

Hogyan működik ma az AVR egy másik uniós országban történő vásárlás esetén?

Amikor az uniós fogyasztók az EU egy másik országában letelepedett kereskedőtől vásárolnak és valamilyen problémába ütköznek, akkor az Európai Fogyasztói Központok hálójához ([European Consumers' Centres Network](#)) fordulhatnak.

Maguk az európai fogyasztói központok nem foglalkoznak vitarendezéssel. Először adott esetben megpróbálhatják békés úton megoldani a problémát, majd – amennyiben ez sikertelennek bizonyul – egy másik szervezet, például a kereskedő országában található illetékes AVR-szervezet elé terjeszthetik az ügyet, ha ott létezik ilyen. 2010-ben az európai fogyasztói központokhoz került eseteknek csupán 9 %-át – azokat a vitákat, amelyekben nem sikerült békés megoldásra jutni – terjesztették AVR-szervezet elé.

Miért ösztönzi az EU az alternatív vitarendezést?

Az Európa-szerte jól működő AVR révén nőni fog a fogyasztók bizalma, akik jobban ki fogják használni az egységes piac által – főként a választék és az alacsonyabb árak tekintetében – nyújtott lehetőségeket. Ez a más uniós országokból való online vásárlásokra is vonatkozik.

A vállalkozások előtt továbbá új lehetőségek nyílnak meg, és a gazdasági növekedés is lendületet kap azáltal, hogy a fogyasztók többet vásárolnak a határokon túl is szerte az EU-ban.

Az alternatív vitarendezés csak akkor segítheti megfelelően a más uniós tagállamokból vásárlókat az egységes piacon, ha nemzeti szinten léteznek színvonalas szervezetek. Ezeknek a már meglévő AVR-szervezetekre kell épülniük, tiszteletben tartva az egyes országok joghagyományait.

A fogyasztók jogorvoslathoz való hozzáféréseinek egyenlő szintű biztosítása érdekében a fogyasztói viták valamennyi típusával foglalkozó, színvonalas AVR-szervezeteknek kell rendelkezésre állniuk az egységes piacon, emellett pedig mind a fogyasztóknak, mind a kereskedőknek tudniuk kell e lehetőségekről.

Milyen uniós szintű intézkedésekre került eddig sor?

Az Európai Bizottság két ajánlást tett közzé (1998-ban és 2001-ben), amelyekben **közös elveket** határozott meg az **eredményes és hatékony AVR-szervezetekre** vonatkozóan.

A nemzeti hatóságok tájékoztatták a Bizottságot azokról a nemzeti AVR-szervezetekről, amelyekről úgy ítélik meg, hogy azok megfelelnek ezeknek az elveknek. A Bizottság [adattábazist](#) készített a bejelentett AVR-szervezetekről.

Ugyanakkor a meglévő AVR-szervezetek 40 %-át nem jelentették be ily módon.

Egyes ágazatokban (pl. távközlés, villamos energia, fogyasztói hitelek vagy pénzügyi szolgáltatások) az uniós jogszabályok kötelezik a tagállamokat AVR-rendszerek létrehozására.

Más ágazatokban (pl. e-kereskedelem, postai szolgáltatások) az uniós jogszabályok csupán ösztönzik e szervezetek létrehozását.

Az Európai Bizottság továbbá társfinanszírozója az Európai Fogyasztói Központok hálózatának ([ECC-Net](#)), amely segítséget nyújt a fogyasztóknak abban, hogy határokon átnyúló viták esetében egy másik tagállamban megtalálják a vitájukban illetékes, megfelelő AVR-szervezetet.

Egy másik, szintén az EU egészére kiterjedő hálózat, a **FIN-NET** azokat az AVR-szervezeteket fogja össze, amelyek a fogyasztók és pénzügyi szolgáltatók között felmerült, határokon átnyúló vitákkal foglalkoznak.

III.A BIZOTTSÁG ÚJ JAVASLATAI

Milyen jellegű vitákra vonatkoznak a javaslatok?

A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló, javasolt irányelv („AVR-irányelv”) **gondoskodni fog arról, hogy olyan színvonalas, bíróságon kívüli szervezetek jöjjenek létre, amelyek a fogyasztók és a vállalkozások között felmerült valamennyi szerződéses vitával foglalkoznak.**

A fogyasztóknak lehetőségük lesz arra, hogy szerződéses vitáikkal valamely AVR-szervezethez forduljanak, függetlenül attól, hogy az EU mely tagállamában (saját országukban vagy más uniós országban), mit és milyen módon (online vagy offline) vásároltak.

Az online vitarendezésről szóló rendelet (OVR-rendelet) egy **egységes, uniós szintű online platformot** fog létrehozni az interneten vásárlók és a kereskedők számára, amelyen keresztül azok rendezhetik a valamely másik országból történő vásárlás kapcsán felmerült szerződéses vitáikat.

Mi változik az EU-ban e két jogszabály elfogadását követően?

Először is **megszűnnek az alternatív vitarendezési lehetőségek terén mutatkozó különbségek**, mivel bármely, uniós fogyasztót és az EU-ban letelepedett kereskedőt érintő szerződéses vitával valamely alternatív vitarendezési szervezethez lehet majd fordulni. A tagállamok erről a meglévő szervezetek hatókörének kiterjesztése vagy – szükség esetén – új szervezetek létrehozása révén gondoskodhatnak.

Az uniós AVR-szervezeteknek meg kell felelniük bizonyos alapvető minőségi követelményeknek – például a megfelelő szakértelem, pártatlanság, átláthatóság, eredményesség (az eljárás 90 napon belüli lebonyolítása) és méltányosság tekintetében. A tagállamok figyelemmel fogják kísérni, hogy az érintett szervezetek megfelelnek-e ezeknek a minőségi követelményeknek.

Az egységes uniós online vitarendezési platformnak (OVR-platfom) köszönhetően a más uniós tagállamokból vásárlók és az EU más országaiba értékesítő kereskedők **szerződéses vitáikat közvetlenül online rendezni tudják majd**. Az egyetlen belépési pont egy interaktív, felhasználóbarát weboldal lesz, amely az EU összes hivatalos nyelvén, térítésmentesen rendelkezésre áll majd.

Ezen túlmenően a kereskedők kötelessége lesz, hogy **tárgyszerű és teljes körű tájékoztatást** nyújtsanak a fogyasztóknak a rendelkezésre álló illetékes AVR-szervezetekről és az OVR-platfomról.

Hogyan fog működni az OVR-platfom a gyakorlatban?

A platfom elektronikus kapcsolatban áll majd az új szabályoknak megfelelően létrehozott és a Bizottságnak bejelentett nemzeti AVR-szervezetekkel. Továbbra is a nemzeti AVR-szervezetek feladata lesz az egyéni szerződéses viták rendezése, amelyeket a platfom eléjük terjeszt.

Az OVR-rendszer **egy sor közös szabálynak** köszönhetően hatékonyan fog működni. E szabályok kitérnek többek között a nemzeti kapcsolattartó pontok OVR-közvetítőként betöltött szerepére, valamint követelmény lesz a **viták 30 napon belüli rendezése**.

Kötelező lesz-e az AVR a kereskedők számára?

Jelenleg a legtöbb AVR-szervezet önkéntes alapon működik. Önkéntes jellegükből fakadóan rugalmasan és gyorsan dolgozhatnak.

A Bizottság javaslata **ösztönzőket tartalmaz, amelyek eredményeképpen a kereskedők fokozottabban veszik majd igénybe az AVR eszközeit**. A kereskedőknek tájékoztatniuk kell például a fogyasztókat arról, hogy az esetlegesen felmerülő fogyasztói viták megoldására igénybe veszik-e az alternatív vitarendezést.

Ezen túlmenően a javasolt jogszabálysomag értelmében az uniós országok szabadon dönthetnek arról, hogy nemzeti jogszabályaikban kötelezővé teszik-e a kereskedők AVR-eljárásokban való részvételét, illetve előírják-e az ilyen eljárás során született megoldás kötelező érvényét a kereskedőkre nézve.

Hogyan biztosítják a tagállamok az AVR mindenre kiterjedő hatókörét?

A hatékony jogorvoslathoz figyelembe kell venni a helyi adottságokat is, és minden országnak megfelelő mozgástérrel kell rendelkeznie a tekintetben, hogy eldöntse, miként tudja a lehető legjobban biztosítani, hogy területén az AVR hatóköre mindenre kiterjedjen.

A javasolt AVR-irányelv ezért a **tagállamokban már meglévő rendszerekre épül**. Figyelembe veszi az EU-ban jelenleg létező AVR-szervezetek sokféleségét, és nem kötelezi a nemzeti hatóságokat arra, hogy minden egyes kiskereskedelmi ágazatban külön AVR-szervezetet hozzanak létre.

Azok az országok, amelyekben több különböző ágazatban illetékes AVR-szervezet is létezik, szabadon eldönthetik, hogy megtartják-e ezeket, vagy teljesen újakat hoznak létre, feltéve, hogy e szervezetek megfelelnek a javaslatban meghatározott minőségi elveknek.

Az AVR teljes körű lefedettsége például egyetlen, a „fennmaradó ügyekben” illetékes AVR-szervezet létrehozásával is biztosítható. Ez esetben ez a szervezet foglalkozik minden olyan szerződéses vitával, amelyre nincs külön illetékes AVR-szervezet.

A javaslatok továbbá a páneurópai AVR-szervezetek felállításának ösztönzését is előírják a tagállamok számára.

Az uniós szintű online vitarendezési rendszer a nemzeti AVR-szervezetekre fog épülni.

Milyen előnyökkel jár mindez a fogyasztók és a vállalkozások számára?

Az EU-ban felmerülő **minden fogyasztói szerződéses vita megoldásához** színvonalas AVR-szervezetek fognak rendelkezésre állni.

A fogyasztók minden vonatkozó dokumentumban **teljes körű tájékoztatást** kapnak a szerződéses vitájukban illetékes AVR-szervezetről.

A valamely más uniós országból interneten vásárlók és az EU más országaiba értékesítő kereskedők **közvetlenül online rendezni tudják** majd **szerződéses vitáikat**.

Becslések szerint a fogyasztók **közel 22,5 milliárd eurót** – az EU GDP-jének 0,19%-át – takaríthatnák meg, amennyiben valamennyi vitájukban jól működő, átlátható AVR-t vehetnének igénybe.

A színvonalas AVR-hez való hozzáférés továbbá segíti a vállalkozásokat ügyfélkapcsolataik megfelelő kezelésében és üzleti hírnevük megtartásában, ezenfelül pedig költségmegtakarítást is eredményez számukra. Becslések szerint az uniós **vállalkozások csaknem 3 milliárd EUR-t tudnának megtakarítani**, ha peres eljárások helyett az AVR-t vennék igénybe.

Mikor lesz a javaslatból jogszabály?

Az Európai Parlament és a Tanács elkötelezettségét fejezte ki az iránt, hogy az AVR-ről és OVR-ről szóló jogszabálycsomagot – az egységes piac megújítására tett összehangolt erőfeszítések részeként – még **2012 vége előtt** elfogadja.

További információk

A javaslatok teljes szövege, a szakpolitikai háttér-információk és a Bizottságnak bejelentett nemzeti AVR-szervezetek adatbázisa az alábbi weboldalon érhető el:

<http://ec.europa.eu/consumer-adr>

Lásd még: [IP/11/1461](#)