



Az Európai Unió
Tanácsa

Brüsszel, 2023. október 19.
(OR. en)

14434/23

Intézményközi referenciaszám:
2023/0376(COD)

CONSOM 373
MI 877
JUSTCIV 152
CODEC 1939
COMPET 1016
DIGIT 228
IA 264

JAVASLAT

Küldi:	az Európai Bizottság főtitkára részéről Martine DEPREZ igazgató
Az átvétel dátuma:	2023. október 17.
Címzett:	Thérèse BLANCHET, az Európai Unió Tanácsának főtitkára
Biz. dok. sz.:	COM(2023) 649 final
Tárgy:	Javaslat – AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS IRÁNYELVE a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU irányelv, valamint az (EU) 2015/2302, az (EU) 2019/2161 és az (EU) 2020/1828 irányelv módosításáról

Mellékelten továbbítjuk a delegációknak a következő dokumentumot: COM(2023) 649 final.

Melléklet: COM(2023) 649 final



EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2023.10.17.
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS IRÁNYELVE

a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU irányelv, valamint az (EU) 2015/2302, az (EU) 2019/2161 és az (EU) 2020/1828 irányelv módosításáról

(EGT-vonatkozású szöveg)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

INDOKOLÁS

1. A JAVASLAT HÁTTERE

A javaslat indokai és céljai

A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU irányelv¹ (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) lehetővé teszi az uniós fogyasztók számára, hogy minőségi peren kívüli eljárások keretében rendezzék az EU-ban letelepedett kereskedőkkel szembeni, szerződéses kötelezettségekből eredő vitáikat. A fő cél annak biztosítása, hogy a közös minőségi kritériumoknak megfelelő alternatív vitarendezési fórumok valamennyi tagállamban elérhetők legyenek a fogyasztói piaci ágazatokat érintő viták gyors, békés, megfizethető és méltányos módon történő rendezése céljából. Ez a jogszabály kulcsfontosságú szerepet játszott abban, hogy magas szintű fogyasztóvédelmet biztosítson a belső piacon, lehetővé téve a fogyasztók számára, hogy rendezzék azokat a kisértékű jogvitákat, amelyek esetében az esetlegesen felmerülő költségek és idő miatt vonakodnak bírósághoz fordulni. A kereskedők számára az irányelv elősegíti, hogy megőrizzék jó hírnevüket, részt vegyenek az alternatív vitarendezési eljárásokban, és megfeleljenek az eljárás eredményeinek.

Az irányelvet azonban több mint tíz évvel ezelőtt dolgozták ki, és nem kezeli megfelelően az új fogyasztói piaci tendenciákból eredő vitákkal. Az uniós fogyasztók sokkal többet vásárolnak online, többek között nem uniós kereskedőktől. Ez sajnos együtt jár a tisztességtelen gyakorlatoknak, rejtett hirdetéseknek, hamis értékeléseknek, torz ármegjelenítéseknek vagy a szerződéskötés előtti fontos tájékoztatás hiányának való – online interfészekon keresztül – egyre nagyobb mértékű kitettséggel, amelyek akár szándékosan, akár ténylegesen jelentősen torzítják vagy korlátozzák a szolgáltatás igénybe vevőinek azon képességét, hogy önálló és megalapozott döntéseket hozzanak (sötét megoldások). Ezek a tendenciák bizonyos mértékben az offline vásárlásokra is hatással vannak, mivel a fogyasztókat egyre inkább befolyásolja a digitális marketing, amely a fogyasztók meghatározott márkák és kereskedők iránti kötődését érinti. Ezek a fejlemények veszélyeztetik a fogyasztók digitális piacokba vetett bizalmát, és kihasználják a fogyasztók sebezhetőségét. Ez azt jelenti, hogy a fogyasztóknak hatékony eljárásokra van szükségük az egyre összetettebbé váló viták kezeléséhez.

Az alternatív vitarendezési irányelv EU-szerte történő végrehajtásának 2023. évi értékelése során a Bizottság arra a következtetésre jutott, hogy az alternatív vitarendezést, különösen a határokon átnyúló alternatív vitarendezést számos tényező, például a költségek, az összetett eljárások, a nyelv és az alkalmazandó jog miatt továbbra is kis mértékben alkalmazzák számos tagállamban. Az alternatív vitarendezési irányelv szűken meghatározott hatálya nem alkalmas a felmerülő jogviták széles körének megoldására, különösen a digitális piacokon. Az alternatív vitarendezési irányelvben alkalmazott minimális harmonizáció lehetővé tette a tagállamok számára, hogy saját alternatív vitarendezési keretrendszerüket a kultúrájukkal, beruházásaikkal, erőforrásaikkal, infrastruktúrájukkal, tudatosságukkal stb. összhangban alakítsák ki. Ennek fényében a Bizottság a 2023. évi jogalkotási munkaprogramjában² bejelentette a fogyasztói jogérvényesítésről szóló csomagot, amelyben a Bizottság alternatív

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

² Lásd II. melléklet 8. sor (Refit) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en

vitarendezési irányelv célzott módosításaira és az online vitarendezésről szóló rendelet hatályon kívül helyezésére tesz javaslatot³.

E javaslat célja, hogy **fenntartsa a minimumharmonizációra vonatkozó jelenlegi megközelítést**, és csak módosítsa azt annak érdekében, hogy jobban megfeleljen a modern fogyasztói piacoknak.

A felülvizsgált alternatív vitarendezési irányelv célkitűzései a következők:

- az alternatív vitarendezési keret alkalmassá tétele a digitális piacokra azáltal, hogy kifejezetten lefedi az uniós fogyasztói jogok széles körét, amelyeket a szerződésekben kifejezetten nem írnak le, vagy amelyek a szerződéskötést megelőző szakaszokkal kapcsolatosak;
- az alternatív vitarendezés alkalmazásának fokozása a határokon átnyúló jogvitákban a fogyasztóknak és a kereskedőknek nyújtott testre szabottabb segítség révén;
- az alternatív vitarendezési eljárások egyszerűsítése valamennyi szereplő javára; ideértve az alternatív vitarendezési fórumok jelentéstételi kötelezettségeinek és a kereskedők tájékoztatási kötelezettségeinek csökkentését, valamint válaszadási kötelezettség bevezetése révén a kereskedők arra való ösztönzését, hogy növeljék az alternatív vitarendezés iránti igényeknek való megfelelésüket.

E célkitűzések elérése érdekében ez a javaslat a következő elemeket tartalmazza:

- **Hatály:** az alternatív vitarendezési irányelv tárgyi és földrajzi hatályának pontosítása és kiterjesztése az alábbiakra;
- az uniós fogyasztóvédelmi jogi jogviták valamennyi típusa (azaz nem korlátozódik a szerződéssel kapcsolatos jogvitákra). A jelenlegi irányelvvel kapcsolatban problémát jelent, hogy hatályát szűken határozták meg, és így lehetséges, hogy nem vonatkozik a szerződéskötést megelőző szakaszokkal vagy a jogszabályban foglalt jogokkal, például a szolgáltatóváltással vagy a területi alapú tartalomkorlátozással szembeni védelmükkel kapcsolatos vitákra;
- az uniós fogyasztók és a nem uniós kereskedők közötti jogviták (amelyek az uniós kereskedőkhöz hasonlóan önkéntes alapon vehetnek részt az alternatív vitarendezési eljárásokban).
- **Válaszadási kötelezettség:** annak előírása, hogy a kereskedők válaszoljanak az alternatív vitarendezési fórum megkeresésére, függetlenül attól, hogy részt kívánnak-e venni a javasolt alternatív vitarendezési eljárásban vagy sem (de nem teszi kötelezővé az alternatív vitarendezési eljárásokban való részvételt).

³ 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) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex%3A32013R0>

- **Tájékoztatási kötelezettségek:** a kereskedők azon kötelezettségének eltörlése, hogy tájékoztassák a fogyasztókat az alternatív vitarendezési fórumokról, amennyiben nem kívánnak ilyen eljárásban részt venni.
- **Határokon átnyúló alternatív vitarendezés:** az érintett szervek és különösen az Európai Fogyasztói Központok új támogató szerepének biztosítása, amely során segítséget és útmutatást nyújtanak a fogyasztóknak határokon átnyúló jogvitákban, valamint a Bizottság felhatalmazása, hogy felhasználóbarát digitális eszközöket vezessen be annak érdekében, hogy segítse a fogyasztók egy illetékes testülethez való irányítását a viták rendezése érdekében.

„Az EU hosszú távú versenyképessége: előretekintés a 2030 utáni időszakra”⁴ című közleményében a Bizottság hangsúlyozta egy olyan szabályozási rendszer fontosságát, amely biztosítja, hogy az uniós célkitűzéseket a lehető legalacsonyabb költségek mellett érjék el. Ezért kötelezettséget vállalt arra, hogy új lendületet ad a jelentéstételi követelmények racionalizálásának és egyszerűsítésének, azzal a végső céllal, hogy 25 %-kal csökkentse ezeket a terheket, a kapcsolódó szakpolitikai célkitűzések veszélyeztetése nélkül. Így az alternatív vitarendezés/online vitarendezés felülvizsgálata a racionalizációs csomag részét képezi.

A jelentéstételi követelmények kulcsszerepet játszanak a jogszabályok helyes végrehajtásának és megfelelő nyomon követésének biztosításában. Költségeiket összességében nagyrészt ellensúlyozzák az általuk nyújtott előnyök, különösen a kulcsfontosságú szakpolitikai intézkedések nyomon követése és az azoknak való megfelelés biztosítása terén. A jelentéstételi követelmények azonban aránytalan terheket is róhatnak az érdekelt felekre, különösen a kkv-k és a mikrovállalkozások esetében. A jelentéstételi követelmények sokasodása felesleges, párhuzamos vagy elavult kötelezettségekhez, a hatékonysági szempontot mellőző gyakorisághoz és időzítéshez, illetve nem megfelelő adatgyűjtési módszerekhez vezethet. Az alternatív vitarendezési keret EU-szerte történő további egyszerűsítésével a kezdeményezésnek költségmegtakarítást és az adminisztratív terhek csökkenését kell eredményeznie mind az alternatív vitarendezésre hatáskörrel rendelkező hatóságok, mind a kereskedők számára, összhangban a REFIT-tel és az „egy ki egy be” elvvel, és hozzá kell járulnia ahhoz, hogy az uniós és a nem uniós kereskedők egyenlőbb versenyfeltételeket élvezzenek.

Ezért prioritás a jelentéstételi kötelezettségek észszerűsítése és az adminisztratív teher csökkentése.

Ebben az összefüggésben e javaslat célja, hogy egyszerűsítse a fogyasztói jogorvoslatban foglalt kezdeményezéseket az alábbiak révén:

- a kereskedők alternatív vitarendezéssel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségeinek megszüntetése;
- az alternatív vitarendezési fórumoknak tevékenységükről nem évente, hanem kétfévente kellene jelentést benyújtaniuk az alternatív vitarendezésre hatáskörrel rendelkező hatóságoknak, és adott esetben nem kellene jelentést tenniük a határokon átnyúló jogviták rendezését elősegítő alternatív vitarendezési fórumok hálózatán belüli együttműködésükről;

⁴

COM(2023) 168

- c) az alternatív vitarendezési fórumoknak a továbbiakban nem kell két évente a hatáskörrel rendelkező hatóság részére értékelést benyújtaniuk az alternatív vitarendezési fórumok hálózatán belüli együttműködésük eredményességéről, a személyzetüknek nyújtott képzésről, valamint a fórum által kínált alternatív vitarendezési eljárás hatékonyságának és teljesítményjavításának lehetséges módjairól.

Összhang a szabályozási terület jelenlegi rendelkezéseivel

Az alternatív vitarendezési irányelv olyan eljárási irányelv, amely meghatározza az alternatív vitarendezési fórumok által az Unió egész területén hasonló módon alkalmazandó minőségi kritériumokat, valamint a tagállamok számára az ilyen fórumok akkreditálására, a kritériumoknak való megfelelésük nyomon követésére, és az ilyen fórumok létezésével és működésével kapcsolatos átláthatóság hatékony szintjének biztosítására irányuló eljárásokat.

A javasolt módosítások célja annak biztosítása, hogy minden fogyasztói jogvitát, különösen a digitális piacokon felmerülő jogvitákat, beleértve a szerződésen kívüli kötelmi viszonyokat, valamint a szerződésen kívüli törvényes jogokkal kapcsolatos jogvitákat alternatív vitarendezési fórumok tudják kezelni. Az alternatív vitarendezési irányelv hatályának pontosítása és kiterjesztése révén a módosítások növelni fogják az irányelv összhangját a hatályos fogyasztóvédelmi jogszabályokkal azáltal, hogy lehetővé teszik az alternatív vitarendezési fórumok számára, hogy az irányelv mellékletében meghatározott jogviták szélesebb körével foglalkozzanak. A javítások ezért pozitívan fogják befolyásolni a szakpolitikai terület célkitűzéseinek elérését.

A javaslat továbbá a jelentéstételi követelmények racionalizálását célzó első intézkedéscsomag részét képezi. Ez egy olyan állandó folyamat egyik lépése, amely átfogóan vizsgálja a meglévő jelentéstételi követelményeket annak érdekében, hogy felmérje azok folyamatos relevanciáját, és hatékonyabbá tegye azokat. Az intézkedések által bevezetett racionalizáció nem fogja befolyásolni a szakpolitikai terület célkitűzéseinek elérését. Mindazonáltal az alternatív vitarendezési eljárást semmilyen módon nem javító jelentéstételi kötelezettségekbe fektetett költségek és idő megtakarítása a vállalkozások és az alternatív vitarendezési fórumok javát szolgálja.

Összhang az Unió egyéb szakpolitikáival

A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály peren kívüli vitarendezésről szóló 21. cikke nem érinti az alternatív vitarendezési irányelvet (21. cikk (9) bekezdés). Szabályozza továbbá, hogy a közvetítő szolgáltatások felhasználói hogyan tehetnek panaszt a közvetítő jogellenes vagy káros tartalmakkal kapcsolatos tartalommoderálási döntéseivel szemben, beleértve azt az esetet is, amikor a szolgáltató úgy dönt, hogy nem tesz intézkedést egy értesítést követően. Még abban az esetben is, ha az ilyen jogellenes tartalom vagy a közvetítő szerződési feltételekkel egyébként összeegyeztethetetlen tartalom esetlegesen egy harmadik fél kereskedő rossz kereskedelmi gyakorlatait érinti, a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály 21. cikke szerinti vitát a közvetítő és a tartalommoderálási határozat által érintett igénybe vevő között rendezik, és az a szóban forgó tartalomra vagy számlára alkalmazandó korlátozásokra korlátozódik. Az alternatív vitarendezési irányelv továbbra is alkalmazandó lesz a harmadik fél kereskedővel fennálló fogyasztói jogvitákra, amelyek általában a pénz

visszaszerzésére, a hibás termékek kijavítására, a tisztességtelen feltételeken alapuló szerződés megszüntetésére stb. vonatkoznak. Az alternatív vitarendezési irányelv ezért a kereskedő jogellenes kereskedelmi gyakorlatával, nem pedig a közvetítő által végzett tartalommoderálással kapcsolatos problémák megoldására szolgáló kiegészítő eszközöket biztosít a fogyasztók számára.

A Célravezető és hatáskör szabályozás program (REFIT) keretében a Bizottság biztosítja, hogy jogszabályai megfeleljenek a célnak, igazodjanak az érdekelt felek igényeihez, és a célkitűzéseket a lehető legkisebb terhek mellett érik el. Ezek a javaslatok ezért a REFIT program részét képezik: csökkentik az uniós jogi környezetből eredő jelentéstételi terhek összetettségét.

Bár bizonyos jelentéstételi követelmények alapvető fontosságúak, azoknak a lehető leghatékonyabbnak kell lenniük, elkerülve az átfedéseket, felszámolva a szükségtelen terheket, és a lehető legnagyobb mértékben kihasználva a digitális és interoperábilis megoldásokat.

Az alternatív vitarendezésről szóló irányelv célzott módosításaival bevezetett racionalizálás nem befolyásolja a szakpolitikai terület célkitűzéseinek elérését, a következő okok miatt:

- Az alternatív vitarendezésre vonatkozóan a kereskedők honlapján kötelezően megadandó információk nem hatékonyak azon kereskedők esetében, akik nem kívánnak alternatív vitarendezési eljárásban részt venni, és erre a nemzeti vagy uniós joggal összhangban nem kötelesek. Ezzel szemben, azon kereskedőknek, akik aktívan részt vesznek alternatív vitarendezésben, lehetőségük lesz arra, hogy ezt a tényt megfelelő módon népszerűsítsék ügyfeleik körében.
- Az alternatív vitarendezési fórumok jelentéstételi kötelezettsége egyszerűsödik azáltal, hogy az éves jelentéstétel helyett kétévenkéntire módosul annak gyakorisága. Ez lehetővé teszi, hogy több információ álljon rendelkezésre a jelentés összeállításához, és ezáltal jobb adatok alapján történjen a működésük középtávú értékelése. Egyes elemek nem lennének kötelezőek, mivel az alternatív vitarendezési fórumoknak kell eldönteniük, hogy mely információk közzététele vagy az illetékes hatóságok részére történő továbbítása a legfontosabb. A megtakarított költségeket és időt más célokra, például személyzetük képzésére kellene fordítani.

2. JOGALAP, SZUBSZIDIARITÁS ÉS ARÁNYOSSÁG

Jogalap

A javasolt átdolgozott alternatív vitarendezési irányelv jogalapja az EUMSZ-nek a belső piac megvalósításáról szóló 114. cikke, kellő figyelemmel az EUMSZ 169. cikkére⁵. E cikk hatáskört ruház az EU-ra, hogy intézkedéseket hozzon a belső piac megteremtésére és működésére vonatkozó nemzeti szabályok közelítése érdekében. A magas szintű fogyasztóvédelem megteremtésével a javaslat célja a belső piac zavartalan működésének elősegítése.

⁵ Az EUMSZ 169. cikke megállapítja, hogy a fogyasztói érdekek érvényesülésének előmozdítására és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítására irányuló célkitűzések az EUMSZ 114. cikke alapján elfogadott intézkedésekkel érhetők el.

Szubszidiaritás

A felülvizsgált alternatív vitarendezési irányelv valamennyi fogyasztó és kereskedő számára jobb hozzáférést biztosít a digitális piacokhoz igazított, magas színvonalú és költséghatékony peren kívüli vitarendezéshez. A határokon átnyúló vonatkozású jogviták rendezése érdekében az alternatív vitarendezést egyszerűbbé és költséghatékonyabbá tétele, és a hasonló ügyek egyetlen eljárásban történő összevonásának előmozdítása hozzájárul a vitarendezés hatékonyságának növeléséhez, többek között határokon átnyúló összefüggésben is. Ez növelni fogja az online vásárlásba vetett fogyasztói bizalmat, valamint a turisztikai és utazási szolgáltatások igénybevételét az EU-n belül és kívül egyaránt.

A tervezett intézkedés célkitűzéseit a tagállamok egyedül nem tudják kielégítően megvalósítani, ezért az említett célkitűzések a tervezett intézkedés léptéke és hatása miatt az Unió szintjén jobban megvalósíthatók. Az uniós fellépés biztosítaná az egységesen magas szintű fogyasztóvédelmet, az alternatív vitarendezésbe vetett fogyasztói bizalom növelését, a kiterjedtebb hálózatépítést, valamint a bevált gyakorlatok uniós szintű cseréjét (pl. az alternatív vitarendezés költséghatékonyabbá és következetesebbé tételét célzó digitális eszközök használata, az ügykezelési eljárások, az ágazatspecifikus alternatív vitarendezés stb. vonatkozásában).

Az egyszerűsítésre kerülő jelentéstételi követelményeket az uniós jog írja elő. Ezért az alternatív vitarendezés tagállami végrehajtásának és előrehaladásának értékelése során a jogbiztonság és az adatok összehasonlíthatóságát szolgáló jelentéstétel következetességének biztosítása érdekében uniós szinten jobban megvalósítható az észszerűsítés.

Arányosság

A hatásvizsgálat arányossági vizsgálatot végzett annak biztosítása érdekében, hogy a javasolt szakpolitikai alternatívák a költségek és az erőforrások alapján arányosak legyenek. A javaslat ambiciózus és időtálló megközelítést alkalmaz, amely a hatály kiterjesztésének és pontosításának köszönhetően a fogyasztók és általában a társadalom számára több előnnyel jár. Ez lehetővé teszi, hogy több jogvitát rendezzenek peren kívül, ami növeli a fogyasztók piacokba vetett bizalmát és hatékonyabbá teszi a piacokat. A könnyebb vitarendezés elősegíti a fogyasztókkal való értékesítés utáni kapcsolattartást is a vállalkozások számára, miközben az átláthatósággal kapcsolatos terhek csökkennek. A kereskedők azon kötelezettségének bevezetése, hogy válaszoljanak az alternatív vitarendezési fórumoktól érkező megkeresésekre, lehetővé teszi az eljárások gyorsabb lefolytatását, mivel hamar tisztázódik, hogy a kereskedő beleegyezik-e a részvételbe vagy sem. A javaslat nem haladja meg a célkitűzésének eléréséhez feltétlenül szükséges mértéket.

Fenntartja a minimumharmonizációs megközelítést, és bizonyos fokú rugalmasságot biztosít a tagállamok számára, többek között annak eldöntésében, hogy a kereskedők alternatív vitarendezésben való részvétele kötelező vagy önkéntes, vagy a piaci ágazatoktól függően vegyes rendszerű-e.

Az online piacterek által a közvetítő szolgáltatásaik részeként biztosított vitarendezési fórumokat igénybe vevő fogyasztók nagy száma ellenére a Bizottság nem javasolja az ilyen szolgáltatások szabályozását. Ehelyett az online piactereknek és az uniós szakmai

szövetségeknak címzett ajánlást fogadott el annak egyértelművé tétele érdekében, hogy vitarendezési fórumaik fontos alternatív vitarendezési eszközök, amelyek számos fogyasztói vitát rendezhetnek, és jelentősen javíthatják a határokon átnyúló vitákhoz való hozzáférést. Ha ezeket a fórumokat intézményen belül hozzák létre, azoknak összhangban kell lenniük az alternatív vitarendezési irányelv minőségi kritériumaival annak érdekében, hogy a vitában részt vevő fogyasztók és kereskedők számára egyaránt biztosítsák a függetlenséget és a méltányosságot. A Bizottság javasolja továbbá az online vitarendezésről szóló rendelet hatályon kívül helyezését, mivel az nem jár jelentős előnyökkel az online fogyasztók minőségi alternatív vitarendezéshez való hozzáférése tekintetében. Ez a hatályon kívül helyezés jelentősen csökkenteni fogja a vállalkozások terheit, mivel eltörli az EU-ban letelepedett valamennyi online kereskedő azon kötelezettségét, hogy megadja az online vitarendezési platformra mutató linket, és külön erre használatos e-mail-címet tartson fenn.

Az alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozó jelentéstételi követelmények észszerűsítése csökkenti az adminisztratív terheket azáltal, hogy a meglévő követelményekhez képest olyan módosításokat vezet be, amelyek nem érintik a tágabb szakpolitikai célkitűzés lényegét. A javaslat azokra a változtatásokra korlátozódik, amelyek a hatékony jelentéstétel biztosításához szükségesek anélkül, hogy módosítaná az érintett jogszabály lényegi elemeit.

A jogi aktus típusának megválasztása

A kiválasztott eszköz egy, a 2013/11/EU irányelvet módosító irányelv. Az irányelv a belső piac működésének megvalósulására irányuló célt illetően kötelező, de a forma és az eszközök megválasztását a nemzeti hatóságokra hagyja. Ez lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy a (2013/11/EU irányelv átültetésének eredményeként létrejött) hatályos jogi szabályozást a megfeleléshez szükséges mértékben módosítsák, ugyanakkor minimalizálják az ilyen reformnak a saját jogrendszerükre gyakorolt hatását.

E felülvizsgálattal párhuzamosan a Bizottság javasolja a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet⁶ hatályon kívül helyezését, valamint az általa biztosított online vitarendezési platform megszüntetését, e rendszer hatékonyságának hiánya és az uniós vállalkozások aránytalan költségei miatt. Ezért módosítani kell azokat az uniós irányelveket, amelyek hivatkoznak az online vitarendezésről szóló rendeletre.

3. AZ UTÓLAGOS ÉRTÉKELÉSEK, AZ ÉRDEKELT FELEKKEL FOLYTATOTT KONZULTÁCIÓK ÉS A HATÁSVIZSGÁLATOK EREDMÉNYEI

A jelenleg hatályban lévő jogszabályok utólagos értékelése / célravezetőségi vizsgálata

2023-ban a Bizottság teljes körű értékelést⁷ végzett a minőségi jogalkotási eszköztár öt kritériumával (hatékonyság, eredményesség, relevancia, koherencia, uniós hozzáadott érték) összhangban. A felülvizsgálat fő kérdése annak értékelése volt, hogy az alternatív

⁶ 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 (HL L 165., 2013.6.18., 1. o.).

⁷ Az értékelést a javaslattal együtt csomagként is közzéteszik.

vitarendezési irányelv milyen mértékben segítette a fogyasztókat abban, hogy a kereskedőkkel fennálló vitáikat kielégítő módon és az alternatív vitarendezési irányelv II. fejezetében meghatározott harmonizált minőségi követelményeknek megfelelően rendezzék.

Összességében az alternatív vitarendezési irányelvet valamennyi tagállam helyesen hajtotta végre. Tekintettel a minimumharmonizációs megközelítésre, a tagállamok döntenek a nemzeti alternatív vitarendezési keret irányításáról, felépítéséről és struktúrájáról. A kereskedők részvétele tagállamonként igen eltérő attól függően, hogy a részvétel kötelező vagy önkéntes-e, hogy az eredmény kötelező erővel bír-e vagy sem, vagy egyéb mellett, hogy létezik-e a kipellengérezés gyakorlata.

Az alternatív vitarendezés igénybevétele a díjaktól, a rendelkezésre álló segítségtől, a felhasználóbarát eljárásoktól, a tudatosságtól stb. függ. Az alternatív vitarendezéshez való hozzáférésnek számos akadálya van, különösen a határokon átnyúló ügyekben (az alkalmazandó joggal, nyelvvvel, költségekkel, összetett eljárásokkal kapcsolatban). Az alternatív vitarendezési fórumok digitalizációs beruházásai hosszú távon olcsóbbá tették az alternatív vitarendezést, és javították az alternatív vitarendezés eredményeinek következetességét. Az alternatív vitarendezési költségek tagállamonként jelentősen eltérnek a meglévő infrastruktúrától, finanszírozási modelltől, akkreditált és ellenőrzött alternatív vitarendezési fórumok számától, a fogyasztói és kereskedői díjaktól, valamint attól függően, hogy korábban léteztek-e alternatív vitarendezési struktúrák. Az adatok hiánya megnehezíti az alternatív vitarendezés költséghatékonyságának kiszámítását. Azon költségekkel összehasonlítva azonban, amelyek a fogyasztókra, a kereskedőkre és a tagállamokra hárulnának, ha valamennyi fogyasztói jogvitát bíróságon kellene rendezni, az alternatív vitarendezési rendszer sokkal költséghatékonyabb. Némi költségmegtakarítást el lehetne érni bizonyos jelentéstételi terhek csökkentésével, amelyeket számos érdekelt fél aránytalannak ítélt.

A hatálynak az EU-ban letelepedett kereskedőkre való korlátozása azonban sok fogyasztót megfoszt a tisztességes jogorvoslati rendszerekhez való hozzáféréstől. Válsághelyzetekben, például a Covid19-világjárvány és a közelmúltbeli energiaválság során az alternatív vitarendezési eljárások fontos mechanizmusnak bizonyultak a válságok okozta megnövekedett számú fogyasztói probléma kezelésére. Ezek a válságok ezért nem kérdőjelezik meg az irányelv relevanciáját, de kérdés, hogy meg kell-e erősíteni bizonyos mechanizmusokat, különösen annak érdekében, hogy az alternatív vitarendezési fórumok az ügyek összevonása révén egyidejűleg több ügyet kezelhessenek.

Az érdekelt felek jónak tartották a minimumharmonizáción alapuló megközelítést és határozottan ajánlották annak fenntartását. Az alternatív vitarendezési fórumok számára előnyösek voltak az uniós szintű fellépések, amelyek platformot kínáltak számukra a bevált gyakorlatok cseréjéhez és pénzügyi segítséget nyújtottak ahhoz, hogy javítsák infrastruktúrájukat, ideértve az ügykezelést, a kapacitásépítést és az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos tudatosságot is.

Az értékelés következtetései arra készítették a Bizottságot, hogy mérlegeljen a jelenlegi alternatív vitarendezési irányelv módosítására irányuló jogalkotási javaslatot annak érdekében, hogy az irányelv jobban megfeleljen a digitális piacoknak.

Az érdekelt felekkel folytatott konzultációk

A szakpolitikai döntéshozatal során alkalmazott, bizonyítékokon alapuló megközelítés érdekében a Bizottság:

- a) visszatekintő és előretekintő megközelítéssel két többnyelvű nyilvános konzultációt folytatott le az alternatív vitarendezésről; és az „Ossza meg velünk véleményét!” weboldalán véleményezési felhívást tett közzé, amelyben bemutatta az alternatív vitarendezési irányelv felülvizsgálatára irányuló szakpolitikai intézkedéseket;
- b) különböző személyes és hibrid konzultációs műhelyeket szervezett, többek között a 2021. évi alternatív vitarendezési konferenciát; panelbeszélgetést szervezett a fogyasztóvédelmi csúcstalálkozón és a határokon átnyúló alternatív vitarendezési kerekasztal-megbeszélésen 2022-ben;
- c) kérdőívet dolgozott ki, hogy segítse az alternatív vitarendezésre hatáskörrel rendelkező hatóságokat abban, hogy az alternatív vitarendezési irányelv 26. cikkével összhangban összeállítsák a 2022. évi nemzeti alternatív vitarendezési jelentéseiket;
- d) különböző rendezvényeken vett részt, hogy visszajelzéseket gyűjtsön arról, miként lehetne javítani az alternatív vitarendezést (pl. az alternatív vitarendezési fórumok évfordulós eseményei, a FIN-Net és a Travel-net alternatív vitarendezési hálózatok rendezvényei, tájékoztató ülések stb.);
- e) megbízást adott az alternatív vitarendezés gyakorlati végrehajtását négy joghatóságban vizsgáló tanulmány, valamint az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos viselkedéstanulmány elkészítésére;
- f) megvizsgálta a főbb érdekelt felek – köztük az Európai Fogyasztói Központok Hálózata⁸, az Európai Fogyasztók Szervezete⁹ stb. – által az alternatív vitarendezésről kiadott közelmúltbeli állásfoglalásokat.

Mivel valamennyi kategóriában az érdekelt felek túlnyomó többsége hangsúlyozta, hogy felül kell vizsgálni az alternatív vitarendezési irányelvet oly módon, hogy annak hatályát kifejezetten ki kell terjeszteni a fogyasztók törvényes jogaival kapcsolatos jogvitákra, függetlenül attól, hogy létezik-e szerződés vagy mit tartalmaz a szerződés, valamint hozzáférhetőbbé és ezáltal költséghatékonyabbá kell tenni az alternatív vitarendezési keretet, különösen a határokon átnyúló jogviták kezelése érdekében. Eltérő vélemények alakultak ki azzal kapcsolatban, hogy ösztönözni kell-e a kollektív alternatív vitarendezést az ügyek összevonása révén egyes alternatív vitarendezési fórumok korlátozott erőforrásai és kapacitása miatt. A nyilvános konzultáció keretében a 111 válaszadó 58 %-a jelezte, hogy támogatja a kollektív alternatív vitarendezést. A határokon átnyúló kerekasztal-megbeszélés megállapította továbbá, hogy ösztönözni kell a kollektív alternatív vitarendezést, amely válság idején biztosítja az alternatív vitarendezési fórumok fenntarthatóságát. Az érdekelt felek azonban kiemelték, hogy a kollektív alternatív vitarendezés kialakítását a tagállamokra kell bízni.

Egyes érdekelt felek úgy vélik, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontok szerepének de facto alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontokká történő átalakítása különösen

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

javítaná a határokon átnyúló viták rendezésének lehetőségét. Az érdekelt felek többsége úgy vélte, hogy mivel az online vitarendezési platform nem hatékony, felhasználóbarát eszközöket kell biztosítani ahhoz, hogy a fogyasztók jobb útmutatást kapjanak jogorvoslati lehetőségeikről és az igénybevehető alternatív vitarendezési fórumokról.

Az érdekelt felek azt is hangsúlyozták, hogy az Európai Fogyasztói Központok nagyon fontos szerepet játszanak a határokon átnyúló vásárlásokkal kapcsolatos problémákkal küzdő fogyasztók támogatásában. A Tanács cseh elnöksége által 2022 szeptemberében szervezett, fogyasztóvédelmi kérdésekkel foglalkozó nem hivatalos miniszteri ülés például megerősítette, hogy valamennyi tagállam elégedett az Európai Fogyasztói Központok Hálózata által a határokon átnyúló viták során a fogyasztóknak nyújtott segítséggel, és a jövőben meg kell erősíteni szerepüket.

A 2021. évi alternatív vitarendezési konferencia résztvevői hangsúlyozták, hogy csökkenteni kell az alternatív vitarendezési fórumok jelentéstételi kötelezettségeit, hogy olyan erőforrásokat szabadítsanak fel, amelyek felhasználhatók a tájékoztatási munkájuk bővítésére.

Szakértői vélemények beszerzése és felhasználása

A Bizottság három, az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos tanulmányt készítettett külső vállalkozókkal:

- (1) Adatgyűjtő tanulmány: azaz a visszatekintő nyilvános konzultáció során kapott visszajelzések, az uniós tagállamok, Norvégia és Izland által a Bizottsághoz benyújtott alternatív vitarendezési jelentések, valamint öt másodelemzésen és interjúkon alapuló, ágazati (e-kereskedelem, utazás, pénzügyek, mesterséges intelligencia az alternatív vitarendezésben, és alternatív vitarendezési fórumok akkreditációja) esettanulmány elemzése.
- (2) Az alternatív vitarendezéssel kapcsolatos viselkedéstanulmány arról, hogy hogyan lehet a fogyasztókat az alternatív vitarendezés használatára sarkallni, és hogyan segítené a fogyasztókat a mesterséges intelligencia által támogatott robotüggyvéd a jogorvoslat jobb megértésében és a megfelelő alternatív vitarendezési fórum megtalálásában.
- (3) Egy jogi tanulmány, amely négy uniós tagállamban vizsgálta az alternatív vitarendezéssel/online vitarendezéssel kapcsolatos tudományos szakirodalmat.

A Bizottság valamennyi tanulmányt közzé fogja tenni az alternatív vitarendezésről szóló oldalán: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_en

A jelentéstételi terhet csökkentő javaslatot a meglévő jelentéstételi kötelezettségek belső ellenőrzésének folyamatát követően és a kapcsolódó jogszabályok végrehajtása során szerzett tapasztalatok alapján határozták meg. Mivel ez egy lépés az uniós jogszabályokból eredő jelentéstételi követelmények folyamatos értékelésének folyamatában, az ilyen terhet és az érdekelt felekre gyakorolt hatását továbbra is ellenőrizni kell.

Hatásvizsgálat

A hatásvizsgálat négy szakpolitikai alternatívát elemzett: Az előnyben részesített alternatíva kiterjeszti az irányelv tárgyi hatályát, egyszerűsíti a határokon átnyúló alternatív vitarendezést és bevezeti a kereskedőkre vonatkozó válaszadási kötelezettséget.

Ez az alternatíva az irányelv tárgyi hatályának a szigorúan vett szerződéses kérdéseken túlmutató fogyasztói jogvitákra való kiterjesztésének közvetlen következményeként mintegy 4,5 %-kal növelné a potenciálisan alternatív vitarendezésre utalt viták számát, mivel a szerződésben kifejezetten nem említett, jogszabályban foglalt jogokkal vagy a fogyasztói jogokból eredő kérdésekkel, például a szolgáltatóváltással, a megkülönböztetéssel, az árak átláthatóságával és a szerződéskötés előtti tájékoztatással vagy a tartalom hordozhatóságával kapcsolatos további jogvitákat is be lehetne vonni. Amint az a hatásvizsgálat problémameghatározásában látható, jelenleg mintegy 2 250 000 fogyasztó szembesül problémákkal, és szeretné azokat potenciálisan alternatív vitarendezés útján megoldani. Az alternatív vitarendezés iránt érdeklődő fogyasztók nagy száma azonban jelentősen csökken, amikor az alternatív vitarendezési eljárás tényleges kérelmezésére kerül a sor. Ez a különböző jelenségeknek, mint a meglévő alternatív vitarendezési fórumokról való ismeretek hiányának, a hosszadalmas eljárásoknak stb. köszönhető. A fogyasztók összevetik a veszteségeik mennyiségét az előre látható terhekkal, és csak abban az esetben döntenek az alternatív vitarendezési eljárás kérelmezése mellett, ha a kérdéses összeg viszonylag magas. Az alternatív vitarendezési testületek elfogadhatósági teszteket végeznek, például az érintett jogok és a kereskedővel való korábbi kapcsolattal összefüggésben benyújtandó bizonyítékok típusát illetően. Ezek a tesztek tovább csökkentik azon ügyek számát, amelyek végül alternatív vitarendezési eljárás tárgyát képezik. A 23 illetékes nemzeti hatóság által továbbított adatok szerint az EU teljes területén évente átlagosan mindössze 300 000 ügyet fogadnak be alternatív vitarendezési eljárás keretében történő megoldásra. Ezek mintegy fele nem kerül lefolytatásra, mivel a kereskedők a legtöbb esetben nem kötelesek hozzájárulni a részvételhez, vagy a kereskedő és a fogyasztó megállapodik abban, hogy az alternatív vitarendezési eljárás befejezése előtt rendezik a jogvitát, vagy nem találnak elfogadható megoldást, és úgy döntenek, hogy felhagynak az alternatív vitarendezési eljárással.

Az alternatív vitarendezés iránt érdeklődő 2 250 000 fogyasztó mintegy 4,5 %-ának van olyan jogvitája, amely jelenleg nem tartozna az alternatív vitarendezési irányelv hatálya alá, és így nem lenne alkalmas alternatív vitarendezésre (100 000 vita). Ezért ezzel az intézkedéssel a potenciális jogviták száma a meglévő 300 000-ről 400 000-re nő. Az alternatív vitarendezési fórum minden egyes alkalmas jogvitára vonatkozóan értesítést küld az érintett vállalkozásnak a jogvita peren kívüli rendezésének kezdeményezése céljából. Az alternatív vitarendezési fórumok által a vállalkozásoknak küldött 400 000 értesítés nyomán 240 000 vita indulna,¹⁰ míg mintegy 128 000-et nem válaszolnának meg¹¹.

Ha az irányelvben bevezetik a válaszadási kötelezettséget, a becslések szerint egyetlen válasz elküldésének költsége a vállalkozások számára körülbelül 20 euró (az előkészítést, a feldolgozást és a küldést is beleértve), ami a vállalkozások számára évi 2,6 millió euró

¹⁰ A 180 000/300 000 arányt most a 400 000-re alkalmazva.

¹¹ A problémameghatározásban szereplő 96 000, azaz az összes 32 %-a, ami 400 000-ből 128 000-et jelent. Nem ismert, hogy hány értesítés maradt megválaszolatlan kkv-k és hány nagyvállalkozások részéről.

összköltséget, azaz 10 év alatt 23 millió eurót tesz ki¹². A 128 000 olyan potenciális jogvita egy része, amelyek esetében a vállalkozásoknak így választ kellene adniuk¹³, tényleges jogvitává alakulhatna, a vállalkozások nemleges válasza pedig nagyobb bizonyosságot eredményezne a fogyasztók számára, akik eldönthetnék, hogy követelésüket máshol benyújtják-e (vagy sem). A 128 000 lehetséges jogvitából a becslések szerint mintegy 77 000 alakulna át ténylegesen jogvitává¹⁴ (többnyire olyan vállalkozásokhoz kapcsolódó ügyek, amelyek korábban nem tudtak az alternatív vitarendezésről, és ez a szakpolitikai alternatíva közel 200 000 új jogvitát jelent¹⁵). Ha a fogyasztók 90 %-ban nyernének (és a vállalkozások elfogadnák az alternatív vitarendezés eredményét), az évente 33 millió euróval¹⁶, azaz 10 év alatt 290 millió euróval csökkentené a károkat. Ennek a 200 000 új jogvitának a kezelése azonban évente akár 60 millió euróba is kerülhet¹⁷ (10 év alatt 527 millió euró) az alternatív vitarendezési fórumok számára, amelyeket különböző módokon lehetne finanszírozni¹⁸. Egy adott kereskedővel szembeni hasonló ügyek alternatív vitarendezési fórumok általi összevonásának lehetővé tétele (a hatékonyabb kezelésnek köszönhetően) megtakarításokat eredményezne számukra, és évente 11 millió euróval (azaz 10 év alatt 97 millió euróval) csökkentené költségeiket¹⁹. Az alternatív vitarendezési fórumok nettó többletköltségei – a méretgazdaságosságot figyelembe véve – évente 0–49 millió euró (átlagosan 25 millió euró) vagy 10 év alatt 0–430 millió euró között mozoghatnak (átlagosan 215 millió euró). A költségeket az alternatív vitarendezési fórumok át is háríthatják a kereskedőkre, tudván, hogy a bírósághoz forduláshoz képest még így is költséget takarítanak meg. A választadási kötelezettség felváltan az alternatív vitarendezésre vonatkozó információk közzétételére vonatkozó jelenlegi követelményt azon vállalkozások esetében, amelyek nem kívánják és nem is kötelesek alternatív vitarendezési eljárás útján rendezni a vitákat (a kereskedők 64 %-a²⁰)²¹. A hatályos alternatív vitarendezési irányelvhez kapcsolódó hatásvizsgálatból²² ismert, hogy a fogyasztók tájékoztatásának inflációhoz igazított költsége vállalkozásonként körülbelül

¹² 3 %-os diszkonttényező alkalmazandó a kiigazító értékekre.

¹³ Megjegyzendő, hogy az értékelés szerint (6. melléklet) hat tagállam (DK, HU, IS, LT, LV, SK) már minden esetben kötelezően előírja a kereskedők részvételét. Hét másik tagállamban (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL) egyes ágazatokban kötelező a kereskedők részvétele, további négy tagállamban (BE, HR, PT, SE) pedig bizonyos körülmények között kötelező. A számítás egyszerűsége érdekében ezek a becslések nem veszik figyelembe ezt, ami elismert korlát.

¹⁴ Ugyanazt a logikát követve, azaz hogy a vállalkozások mintegy 60 %-a, ha az Európai Fogyasztói Központok megkeresik, rendszerint megállapodásra jut a fogyasztókkal. Ezért a megkeresett vállalkozások 60 %-a pozitív választ adna.

¹⁵ 300 000–180 000 az alapforgatókönyvben + 77 000.

¹⁶ 200 000*90 %*185 euró.

¹⁷ Jogvitánként 300 EUR, lásd a problémameghatározást.

¹⁸ Figyelembe kell azonban venni, hogy az alternatív vitarendezési fórumok egy bizonyos pont után méretgazdaságosságot érnének el, és csak a további jogviták határköltségeivel kell számolni. Azok a költségek, amelyek e további jogvitákkal járnak, megakadályozzák, hogy több félnél is magasabb költségek merüljenek fel, amennyiben az ügyek a bíróság elé kerülnek.

¹⁹ Ez egy konzervatív becslés a potenciális megtakarításokkal kapcsolatban. Figyelembe veszi a potenciális jogviták számát (380 000), és feltételezi, hogy azoknak csupán 10 %-át vonják össze.

²⁰ Figyelembe véve, hogy egy jogvita átlagos értéke 300 euró, a megtakarítások 11 millió eurót tesznek ki. Fogyasztói körülmények eredménytáblája – Otthon a belső piacon, 2019. évi kiadás, [consumers-conditions-scoreboard-2019.pdf en.pdf \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/consumers-conditions-scoreboard-2019/pdf/en.pdf).

²¹ Az alternatív vitarendezésről/online vitarendezésről szóló viselkedéstanulmány megállapította, hogy „nem tűnik úgy, hogy az alternatív vitarendezési fórumok weboldalain megadott információk nagyban növelnék a használatot”. Ez különösen így van, ha az a kereskedő, akinek ezt az információt közölnie kell, nem szándékozik részt venni az eljárásban.

²² A fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi irányelv (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) irányuló javaslatához és a fogyasztói viták online rendezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre (fogyasztói online vitarendezési rendelet) irányuló javaslatához (COM(2011) 793 végleges) fűzött hatásvizsgálat (SEC(2011)1409 final).

310 euró²³. Ez többnyire egyszeri költség. Azon újonnan alapított vállalkozások esetében, amelyek nem csatlakoznak semmilyen alternatív vitarendezési fórumhoz,²⁴ a megtakarítások évente összesen 99 millió eurót,²⁵ azaz 10 év alatt 870 millió eurót tennének ki; a „szerződések, számlák, nyugták, weboldalak, brosrák/tájékoztatók alternatív vitarendezésre vonatkozó tájékoztatással való kiegészítéséből”²⁶ eredő költségek egy részét a jelenlegi vállalkozások is megtakarítanák, évente összesen 165 millió eurót, azaz 10 év alatt 1,4 milliárd eurót (10 év alatt összesen 2,3 milliárd euró megtakarítás a vállalkozások számára).

A támogató szerep biztosítása az Európai Fogyasztói Központoknak (vagy más szervezeteknek) azt jelenti, hogy az Európai Fogyasztói Központoknak segíteniük kell az alternatív vitarendezési fórumokat a más tagállamokban alkalmazandó joggal kapcsolatos kérdésekben, a levelezés és az ügy szempontjából releváns dokumentumok fordításában stb. Ez a becslések szerint mintegy 50 teljes munkaidős egyenértéket igényel az Unióban, amit fedezni lehet a tagállamokban online vitarendezési kapcsolattartó pontként működő, megegyező számú álláshellyel. Ez a költségmentes intézkedés²⁷ cserébe tovább csökkentené a fogyasztókat érő károkat, és költségmegtakarítást jelentene az alternatív vitarendezési fórumok számára.

Társadalmi hatások: A megfelelő alternatív vitarendezésre vitt panaszokra adandó gyors válasz biztosítása drasztikusan csökkentené a fogyasztókat érő stresszt, akik jobban fel tudnák mérni a különböző vitarendezési lehetőségek megvalósíthatóságát. Az irányelv kiterjesztett hatálya csökkentené a bírósági ügghátralékot is, mivel a fogyasztók jelenleg csak bírósági úton tudnak megoldást találni. Az online vitarendezési platform felváltása nem gyakorolna társadalmi hatást a foglalkoztatásra, mivel a tagállami kapcsolattartó pontokat (mintegy 50 teljes munkaidős egyenérték EU-szerte) az új, határokon átnyúló alternatív vitarendezési feladatokat ellátó Európai Fogyasztói Központok fogadnák be.

Környezeti hatások: Az irányelv hatályának a szerződésen kívüli jogvitákra való kiterjesztése lehetővé tenné a fogyasztók számára, hogy jogorvoslatot kérjenek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokból eredő károkért, beleértve a környezetbarát jellegre vonatkozó megtévesztő állításokkal kapcsolatosakat is. A zöldrefestéssel szemben az alternatív vitarendezés révén elérhető jogorvoslat lehetősége megerősítené az állami fogyasztóvédelmi hatóságok erőfeszítéseit, és hozzájárulna az európai zöld megállapodás stratégiai céljainak eléréséhez. Ugyanebben az összefüggésben a fogyasztók alternatív vitarendezés iránti kérelmet nyújthatnak be más, környezeti hatással kapcsolatos ügyekben is, például az energiaszerződések vagy a környezetbarát jellegre vonatkozó állítások tekintetében a szerződéskötés előtti megtévesztő tájékoztatással kapcsolatos ügyekben.

A javaslat egy jogszabály korlátozott és célzott, a jelentéstételi követelmények észszerűsítése tekintetében történő módosítására vonatkozik. Ezek a változtatások a végrehajtási jogszabályokkal kapcsolatos tapasztalatokon alapulnak. A változtatások nem gyakorolnak jelentős hatást a szakpolitikára, hanem csak a hatékonyabb és eredményesebb végrehajtást

²³ 254 euró x 1,2217 kumulált infláció 2012 és 2023 között (2013dollars.com/Europe).

²⁴ Eurostat: évente 500 000 új nagy- és kiskereskedő az EU-ban x 64 % = 320 000.

²⁵ 320 000 euró (lásd a fenti lábjegyzetet) x 310 euró (a kereskedők tájékoztatási kötelezettségnek való megfelelésének költségei).

²⁶ Az összköltség 35 %-a (2011. évi hatásvizsgálat), azaz 109 euró. Feltételezzük, hogy ezek 10 %-át évente újra kellene nyomtatni, 11 euró költséggel azon meglévő vállalkozások esetében, amelyek nem fordulnak alternatív vitarendezési fórumhoz (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

²⁷ Az online vitarendezési kapcsolattartó pontokat a tagállami költségvetésből finanszírozzák, míg az Európai Fogyasztói Központokat az EU társfinanszírozza. E munkahelyek áthelyezésével a tagállamoknak kevesebb költsége, és az EU-nak valamivel több költsége lenne.

biztosítják. Célzott jellegük és a releváns szakpolitikai alternatívák hiánya miatt nincs szükség hatásvizsgálatra.

Célravezető szabályozás és egyszerűsítés

A javasolt felülvizsgálatban szereplő intézkedések a következő, éves alapon kiszámított hatékonyságnövelési lehetőségeket biztosítják:

- 370 millió euró folyamatos kiigazítással kapcsolatos költségmegtakarítás a vállalkozások számára (az uniós online vitarendezési platform felváltása);
- 264 millió euró folyamatos kiigazítással kapcsolatos költségmegtakarítás a vállalkozások számára (az alternatív vitarendezésre vonatkozó tájékoztatási kötelezettség megszüntetése).

Az előnyben részesített alternatíva a következő kisebb, éves kiigazítással kapcsolatos költségekkel jár:

- 2,6 millió euró folyamatos kiigazítással kapcsolatos költség a vállalkozások számára (a válaszadási kötelezettségből);
- 25 millió euró folyamatos kiigazítással kapcsolatos költség az alternatív vitarendezési fórumok számára (további jogviták kezelése);
- 11 millió euró a magán online vitarendezési platformszolgáltatók megfeleléséhez kapcsolódóan.

Ezt az évi 39 millió eurót nagymértékben ellensúlyozza az egyszerűsítésből származó 634 millió euró éves költségmegtakarítás.

Nem ismert, hogy hány jogvita folyik a kkv-kkal és hány nagyvállalkozásokkal, ezért a válaszadási kötelezettséggel kapcsolatos költségeket elvben meg lehetne osztani a kkv-kkal. Mivel azonban a kkv-k alkotják a vállalkozások túlnyomó többségét, ezek lesznek az információszolgáltatással kapcsolatos költségmegtakarítás fő haszonélvezői az online vitarendezési platform felváltásával és általában az alternatív vitarendezéssel kapcsolatban. Ez az alternatíva kedvező hatással lesz az uniós kkv-k versenyképességére, mivel a megtakarítások felhasználhatók az áraiik vonzóbbá tételére és az innováció előmozdítására.

Az alternatív vitarendezés tájékoztatási követelményeiről készült viselkedéstanulmány kimutatta, hogy az a jelenlegi követelmény, amely szerint a kereskedőknek honlapjukon egyértelműen közzé kell tenniük az online vitarendezési linket, nem serkenti a fogyasztók alternatív vitarendezés igénybevételére irányuló szándékát. Így annak megszüntetése nem járna negatív következményekkel a fogyasztók alternatív vitarendezésben való részvételére nézve. Az online működő vállalkozásoknak nem kellene e-mail-címet fenntartaniuk az online vitarendezési levelezéshez, amivel évente 100 eurót takarítanak meg. A vállalkozások **teljes haszna** így évente 370 millió euró, azaz **10 év alatt 3,3 milliárd euró** megtakarítás lenne. Emellett az EU-ban a következő 10 évben újonnan alapított vállalkozásoknál nem merülnek fel költségek az online vitarendezési információknak a honlapjukon való rendelkezésre bocsátásával kapcsolatban, de ez a becslés már szerepel az alternatív vitarendezésre vonatkozó tájékoztatás megszüntetésével kapcsolatos számításokban.

Alapjogok

A Bizottság javaslata összességében pozitív hatást gyakorol az alapvető jogokra. Az irányelv kiterjesztett tárgyi és földrajzi hatálya biztosítaná, hogy a fogyasztók a jogviták szélesebb köre vehesse igénybe a magánjogorvoslatot, ezáltal erősítve az Európai Unió Alapjogi Chartájának 47. cikkében meghatározott hatékony jogorvoslathoz való jogukat. Bár a válaszadási kötelezettség bevezetése arra kötelezné a kereskedőket, hogy vizsgáljanak meg minden, az alternatív vitarendezési fórumok által részükre továbbított esetleges jogvitát, az a tény, hogy a vállalkozásokat az irányelv nem kötelezi az alternatív vitarendezésben való részvételre, biztosítja a vállalkozás szabadságának tiszteletben tartását.

4. KÖLTSÉGVETÉSI VONZATOK

Az alternatív vitarendezési irányelv felülvizsgálata nem ró új pénzügyi kötelezettségeket a Bizottságra, ezért nincs szükség további emberi és adminisztratív erőforrásokra. Az alternatív vitarendezési irányelvbe beillesztett új rendelkezések támogatása érdekében a 2021 és 2027 közötti időszakra vonatkozó Egységes piac program²⁸ keretében a fogyasztói jogorvoslat támogatására elkülönített meglévő hitelek a Bizottság által az online vitarendezési platform keretében már közzétett alternatív vitarendezési fórumok jegyzékéhez való hozzáférés javítására vagy az Európai Fogyasztói Központok támogatására fogják felhasználni, hogy jobb segítséget nyújtsanak a határokon átnyúló jogorvoslati megoldásokkal kapcsolatban tanácsot kérő fogyasztók számára. Az Egységes piac program azt is lehetővé teszi, hogy az alternatív vitarendezési fórumok számára támogatást nyújtsanak költséghatékonyságuk javítása érdekében, például a digitalizáció vagy a személyzet képzése révén.

5. EGYÉB ELEMEK

Végrehajtási tervek, valamint a nyomon követés, az értékelés és a jelentéstétel szabályai

A módosító irányelv nem változtat a Bizottságnak az alternatív vitarendezési irányelv 26. cikkében előírt ellenőrzési kötelezettségein, azaz a Bizottság négyévente jelentést készít a (módosított) alternatív vitarendezési irányelv hatékonyságáról a meglévő adatforrások alapján, beleértve azokat a nemzeti jelentéseket is, amelyeket az illetékes hatóságoknak szintén négyévente kell benyújtaniuk a Bizottsághoz.

²⁸ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/690 rendelete (2021. április 28.) a belső piacra, a vállalkozások – köztük a kis- és középvállalkozások – versenyképességére, a növények, állatok, élelmiszerek és takarmányok területére, valamint az európai statisztikákra vonatkozó program (Egységes piac program) létrehozásáról, továbbá a 99/2013/EU, az 1287/2013/EU, a 254/2014/EU, és a 652/2014/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről (EGT-vonatkozású szöveg) (HL L 153., 2021.5.3., 1. o.).

A javaslat egyes rendelkezéseinek részletes magyarázata

Mivel ez az irányelv módosító irányelv, a következő leírások az alternatív vitarendezési irányelv módosított cikkeivel kapcsolatosak.

2. cikk – Hatály

Az alternatív vitarendezési irányelv jelenlegi hatálya az áruk vagy szolgáltatások értékesítésére vonatkozó szerződéses kötelezettségekből eredő jogvitákra korlátozódik. E felülvizsgálat révén a Bizottság azt javasolja, hogy a hatályt terjesszék ki az árukat vagy szolgáltatásokat – többek között digitális tartalmakat és digitális szolgáltatásokat – az EU-ban lakóhellyel rendelkező fogyasztók számára értékesítő bármely kereskedővel szembeni önkéntes alternatív vitarendezési eljárásokra, valamint a szerződéskötést megelőző szakaszokkal kapcsolatos jogvitákra, amelyek során a fogyasztói jogok fennállnak, függetlenül attól, hogy a fogyasztó végül köt-e szerződést. Ez például a megtévesztő reklámra, a hiányzó, nem egyértelmű vagy megtévesztő információkra, a tisztességtelen szerződési feltételekre vagy a jótálláshoz fűződő jogokra vonatkozik. A kiterjesztett hatály kiterjed továbbá a fogyasztók egyéb alapvető, jogszabályban foglalt jogaival – például az arra vonatkozó jog, hogy ne legyenek kitéve területi alapú tartalomkorlátozásnak, a távközlési szolgáltatóváltáshoz vagy az alapvető pénzügyi szolgáltatások igénybevételéhez való jog – kapcsolatos vitákra.

4. cikk – Fogalommeghatározások

A „belföldi jogviták” és a „határokon átnyúló jogviták” alternatív vitarendezési irányelvben szereplő fogalommeghatározásai összhangban vannak a jelenlegi hatállyal, és ezért csak az Unióban letelepedett kereskedőkkel fennálló szerződéses vitákra hivatkoznak. A Bizottság e fogalommeghatározások módosítását javasolja annak érdekében, hogy azok kiterjedjenek a fogyasztók alapvető törvényes jogaival kapcsolatos valamennyi vitára. Ezenkívül a „határokon átnyúló jogvita” új fogalommeghatározásának célja, hogy azokra az esetekre is kiterjedjen, amikor a kereskedő az Unión kívül telepedett le.

5. cikk – Az alternatív vitarendezési fórumok és az alternatív vitarendezési eljárások igénybevétele

A jelenlegi formájában az 5. cikk (1) bekezdése előírja a tagállamok számára, hogy biztosítsák az alternatív vitarendezési irányelv követelményeinek megfelelő olyan alternatív vitarendezési fórumok meglétét, amelyek a fogyasztók és a területükön letelepedett kereskedők közötti jogvitákkal foglalkoznak. A hatály javasolt kiterjesztésével az EU-n kívül letelepedett kereskedők is részt vehetnek (önkéntes alapon) az alternatív vitarendezési eljárásokban. A Bizottság ezért azt javasolja, hogy a tagállamokat kötelezzék olyan alternatív vitarendezési fórumok létrehozására, amelyek hatáskörrel rendelkeznek a fogyasztók és a nem uniós kereskedők közötti viták rendezésére.

A korlátozott digitális jártassággal rendelkező fogyasztók védelme érdekében az 5. cikk (2) bekezdésének a) pontja arra a lehetőségre utal, hogy a kiszolgáltatót fogyasztók kérésre nem digitális formátumban küldhetnek dokumentumokat és férhetnek hozzá azokhoz. Az 5. cikk (2) bekezdésének b) pontja hangsúlyozza a kiszolgáltatót fogyasztók azon igényét, hogy inkluzív eszközök révén könnyen igénybe vehessék az alternatív vitarendezési eljárásokat, míg az 5. cikk (2) bekezdésének c) pontja biztosítja a természetes személyek számára az automatizált eljárás felülvizsgálatához való jogot. Az 5. cikk (2) bekezdésének d) pontja megerősíti az egyes tagállamokban már meglévő azon lehetőséget, hogy az alternatív

vitarendezési fórumok egy adott kereskedővel szembeni hasonló ügyeket összevonjanak annak érdekében, hogy az érintett kereskedő és fogyasztók alternatív vitarendezési forrásokat és időt takarítsanak meg, és lehetővé teszi az érintett fogyasztók számára, hogy kifogást emeljenek az ilyen összevonással szemben.

Az 5. cikk (4) bekezdésének a) pontja egyértelművé teszi, hogy bár a fogyasztók kötelesek megkísérelni kétoldalúan rendezni a jogvitát a kereskedővel, az alternatív vitarendezési fórumok nem vezethetnek be aránytalan szabályokat arra vonatkozóan, hogy miként vegyék fel a kapcsolatot a kereskedővel, mielőtt megkezdhetnék az alternatív vitarendezést.

Az 5. cikk (8) bekezdése bevezeti a kereskedőkre vonatkozó válaszadási kötelezettséget azzal a céllal, hogy ösztönözze őket az alternatív vitarendezésben való nagyobb mértékű részvételre. A javaslat, noha nem teszi kötelezővé számukra az alternatív vitarendezésben való részvételt, amennyiben arról nemzeti jogszabály vagy uniós ágazati jogszabály kifejezetten nem rendelkezik, előírja, hogy az alternatív vitarendezési fórum megkeresésére legfeljebb 20 munkanapon belül kötelesek válaszolni arra, hogy részt kívánnak-e venni az ellenük indított alternatív vitarendezési eljárásban.

7. cikk – Átláthatóság

Az alternatív vitarendezési fórumok által közzétett „éves” tevékenységi jelentésekről a „kétévenkénti” tevékenységi jelentésekre történő módosítás célja, hogy enyhítse az ilyen szervezetek adminisztratív terheit és költségeit. Noha az együttműködés ajánlott, a 7. cikk (2) bekezdésének h) pontja törlésre kerül, ezért az alternatív vitarendezési fórumoknak a továbbiakban nem kell jelentést tenniük az alternatív vitarendezési fórumok határokon átnyúló vitarendezést elősegítő hálózatán belüli együttműködésről.

13. cikk – A fogyasztók tájékoztatása a kereskedők által

A Bizottság javasolja a 13. cikk (3) bekezdésének törlését, amely arra kötelezi a kereskedőket, hogy tájékoztassák a fogyasztókat az alternatív vitarendezésről, függetlenül attól, hogy kívánnak-e alternatív vitarendezési eljárást igénybe venni vagy sem. Ez a cikk felesleges, tekintve a 13. cikk (1) bekezdését azon kereskedők esetében, akik vállalják, hogy részt vesznek alternatív vitarendezésben, miközben arra kötelezi az alternatív vitarendezésben részt venni nem kívánó kereskedőket, hogy tájékoztassák a fogyasztókat erről a tényről. Ennek eredményeként az ilyen tájékoztatás eltántorítja a fogyasztókat attól, hogy az alternatív vitarendezési eljárást válasszák. Ez kontraproduktív, és indokolatlan terhet ró a kereskedőkre.

14. cikk – Segítségnyújtás a fogyasztók részére

Tekintettel arra, hogy a határokon átnyúló ügyekben alacsony az alternatív vitarendezés igénybevétele, a Bizottság a fogyasztók részére történő segítségnyújtás fokozását javasolja azáltal, hogy alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontokat hoznak létre elsősorban az Európai Fogyasztói Központok keretében, amelyek már most is jelentős szerepet játszanak a fogyasztók határokon átnyúló vásárlásainak támogatásában. Ezek az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok előmozdítják az alternatív vitarendezés alkalmazását, segítik a fogyasztókat és a kereskedőket az alternatív vitarendezési eljárásokban, pl. azáltal, hogy gépi fordítást biztosítanak, útbaigazítják a fogyasztókat az illetékes alternatív vitarendezési fórumhoz, elmagyarázzák a különböző eljárásokat, segítséget nyújtanak a panasz benyújtásához stb. Ezek a pontok belföldi ügyekben is segítséget nyújthatnak, amennyiben a tagállamok ebbe beleegyeznek.

19. cikk – A vitarendezési fórumok által a hatáskörrel rendelkező hatóságoknak benyújtandó információk

A Bizottság a 19. cikk (3) bekezdése f)–h) pontjának törlését javasolja, amely szerint az alternatív vitarendezési fórumoknak tájékoztatniuk kell az alternatív vitarendezésre hatáskörrel rendelkező hatóságokat a következőkről: a) az alternatív vitarendezési hálózatok eredményességének értékelése, b) a személyzetnek nyújtott képzésekre vonatkozó információk és c) annak értékelése, hogy hogyan kívánják javítani teljesítményüket. Ennek az a célja, hogy csökkentse az alternatív vitarendezési fórumok adminisztratív terheit, és a megtakarított erőforrásokat inkább több jogvita kezelésére vagy a hatékonyság növelését elősegítő beruházásba csoportosítsa át.

20. cikk – A Bizottság és a hatáskörrel rendelkező hatóságok szerepe

A 20. cikk (4) bekezdése mellett, amely előírja a Bizottság számára, hogy tegye közzé az akkreditált alternatív vitarendezési fórumok jegyzékét, amelyet jelenleg az online vitarendezési platform honlapján tesznek közzé, a 20. cikk új (8) bekezdése úgy rendelkezik, hogy a Bizottságnak felhasználobarát eszközöket kell kifejlesztenie és fenntartania a fogyasztóknak nyújtott útmutatás javítása, más szóval annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztói jogviták rendezésének módjáról információt kereső személyek gyorsan választ kaphassanak arra, hogy mely alternatív vitarendezési fórumhoz a legmegfelelőbb fordulniuk az ügyükben. Az új eszközök integrálni fogják az alternatív vitarendezési fórumok meglévő többnyelvű jegyzékét, és interaktív megoldásokat fognak kínálni a fogyasztók számára, hogy konkrét jogvitáik esetén megtalálják a legmegfelelőbb alternatív vitarendezési fórumot. Ezeknek az eszközöknek az egyéb jogorvoslati mechanizmusokról szóló tájékoztatást és az újonnan létrehozott alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontokra mutató linkeket is tartalmazniuk kell.

24. cikk – Tájékoztatás

A 24. cikk (4) bekezdése arra kötelezi a tagállamokat, hogy meghatározott időpontig közöljék a Bizottsággal a kijelölt alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok nevét és elérhetőségét.

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS IRÁNYELVE

a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU irányelv, valamint az (EU) 2015/2302, az (EU) 2019/2161 és az (EU) 2020/1828 irányelv 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,

rendes jogalkotási eljárás keretében,

mivel:

- (1) A 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvet¹ annak biztosítása érdekében fogadták el, hogy az Unión belül a fogyasztók magas színvonalú alternatív vitarendezési eljárásokhoz férjenek hozzá az Unióban letelepedett kereskedők által az Unióban lakóhellyel rendelkező fogyasztók részére áruk vagy szolgáltatások értékesítésével kapcsolatban felmerülő szerződéses viták rendezése céljából. Az irányelv rendelkezik arról, hogy az Unión belül minden típusú belföldi és határokon átnyúló fogyasztói jogvita esetében alternatív vitarendezési eljárások álljanak rendelkezésre, és biztosítja, hogy az alternatív vitarendezési eljárások megfeleljenek a minőségi minimumkövetelményeknek. Előírja a tagállamok számára, hogy kísérik figyelemmel az alternatív vitarendezési fórumok teljesítményét. A fogyasztók tudatosságának növelése és az alternatív vitarendezés alkalmazásának előmozdítása érdekében azt is előírja, hogy a kereskedőknek tájékoztatniuk kell fogyasztóikat arról a lehetőségről, hogy vitájukat alternatív vitarendezési eljárások keretében peren kívül rendezhetik.

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 (HL L 165., 2013.6.18., 63. o.).

- (2) 2019-ben a Bizottság jelentést fogadott el a 2013/11/EU irányelv és az 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtásáról², amely feltárta, hogy a 2013/11/EU irányelv Uniós-szerte növelte a fogyasztói piacok minőségi alternatív vitarendezési fórumok általi lefedettségét. A jelentés azonban azt is megállapította, hogy egyes ágazatokban és tagállamokban lemaradás tapasztalható az alternatív vitarendezési eljárások fogyasztók és vállalkozások általi alkalmazása terén. Ennek egyik oka az volt, hogy a kereskedők és a fogyasztók kevésbé ismerik ezeket az eljárásokat azokban a tagállamokban, ahol azokat csak nemrégiben vezették be. További ok volt, hogy a fogyasztók és kereskedők nem bíznak a szabályozatlan alternatív vitarendezési fórumokban. Az illetékes nemzeti hatóságok által 2022 elején szolgáltatott adatok, valamint a 2013/11/EU irányelv végrehajtásának 2023-ban elvégzett értékelése arra utalnak, hogy az igénybevétel viszonylag stabil maradt (az ügyek számának kismértékű növekedésétől eltekintve, ami a Covid19-világjárványhoz kapcsolódik). Az értékelés keretében megkérdezett érdekelt felek többsége megerősítette, hogy az alternatív vitarendezési eljárások fogyasztók általi ismertségének és megértésének hiánya, a kereskedők alacsony szintű részvétele, egyes tagállamokban az alternatív vitarendezés általi lefedettség hiányosságai, a magas költségek és az összetett nemzeti alternatív vitarendezési eljárások, valamint az alternatív vitarendezési fórumok hatáskörei közötti eltérések gyakran akadályozzák az alternatív vitarendezési eljárások igénybevételét. A határokon átnyúló alternatív vitarendezést további akadályok hátráltatják, mint például a nyelv, az alkalmazandó jog ismeretének hiánya, valamint a kiszolgáltatott fogyasztók konkrét hozzáférési nehézségei.
- (3) Mivel az Unióban lakóhellyel rendelkező fogyasztók által lebonyolított online ügyletek legalább kétötöde harmadik országban székhellyel rendelkező kereskedőkkel zajlik, a 2013/11/EU irányelv hatályát ki kell terjeszteni annak érdekében, hogy azok a harmadik országbeli kereskedők is részt vehessenek az alternatív vitarendezési eljárásban, akik erre hajlandóak. Semmilyen eljárási akadály nem akadályozhatja az Unióban lakóhellyel rendelkező fogyasztókat abban, hogy rendezzék a kereskedőkkel szembeni vitákat, függetlenül azok letelepedésének helyétől, amennyiben a kereskedők vállalják, hogy alternatív vitarendezési eljárásban vesznek részt valamely tagállamban létrehozott alternatív vitarendezési fórumon.
- (4) A fogyasztói jogviták összetettsége jelentősen megváltozott a 2011/13/EU irányelv elfogadása óta. Az áruk és szolgáltatások digitalizálása, az e-kereskedelem és a digitális hirdetések növekvő jelentősége a fogyasztói szerződések kialakításában azt eredményezte, hogy nőtt a megtévesztő online információknak és manipulatív interfészeknek kitett fogyasztók száma, amelyek megakadályozzák őket abban, hogy megalapozott vásárlási döntéseket hozzanak. Ezért egyértelművé kell tenni, hogy az áruk vagy szolgáltatások értékesítéséből eredő szerződéses jogviták magukban foglalják a digitális tartalmat és a digitális szolgáltatásokat is, valamint ki kell terjeszteni a 2011/13/EU irányelv hatályát az ilyen jogvitákon túl annak érdekében, hogy a fogyasztók a szerződéskötést megelőző szakaszban is jogorvoslatért folyamodhassanak az őket károsan érintő gyakorlatok miatt, függetlenül attól, hogy később kötnek-e szerződést.

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 (HL L 165., 2013.6.18., 1. o.).

- (5) Ezen túlmenően a 2011/13/EU irányelvnek ki kell terjednie a fogyasztók és a kereskedők közötti kapcsolatokat szabályozó uniós jogszabályokból eredő fogyasztói jogokra is, amennyiben nincs szerződéses jellegű kapcsolat, az árukhoz és szolgáltatásokhoz az állampolgárság, a lakóhely vagy a letelepedés helye alapján történő megkülönböztetés nélküli hozzáféréshez és azok kifizetéséhez való jog tekintetében, az (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet³ 4. és 5. cikkében előírtak szerint; a 2014/92/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv⁴ 9., 10., 11. és 16. cikkében előírt bankszámlanyitáshoz és -váltáshoz való jog, valamint az említett irányelv 15. cikkében előírt megkülönböztetés tilalma tekintetében; az (EU) 2022/612 európai parlamenti és tanácsi rendelet⁵ 13., 14. és 15. cikkében előírt, a barangolós hívások és SMS-üzenetek kiskereskedelmi feltételeire vonatkozó átlátható tájékoztatáshoz való jog, valamint az 1008/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet⁶ 23. cikkében előírt, a légi vitel- és tarifadíjak árának átláthatóságához való jog tekintetében. Ezért rendelkezni kell arról, hogy a fogyasztói jogok ilyen kategóriáival kapcsolatban felmerülő jogvitákat alternatív vitarendezési eljárások keretében lehessen rendezni.
- (6) A tagállamok számára biztosítani kell a jogot arra, hogy alternatív vitarendezési eljárásokat alkalmazzanak az uniós jogból eredő egyéb szerződésen kívüli jogokkal kapcsolatos jogvitákra is, beleértve az EUMSZ 101. és 102. cikkéből eredő jogokat vagy a felhasználóknak az (EU) 2022/1925 európai parlamenti és tanácsi rendeletben⁷ meghatározott jogait. Ez nem érinti e szabályok végrehajtását.
- (7) Amennyiben vita merül fel az online platformot üzemeltető szolgáltató és az adott szolgáltatás igénybe vevője között az adott szolgáltatónak a platformján található jogellenes vagy káros tartalom moderálására irányuló tevékenységeivel kapcsolatban, a peren kívüli vitarendezésről szóló (EU) 2022/2065 európai parlamenti és tanácsi rendelet⁸ 21. cikke alkalmazandó az említett rendelet 2. cikkének (4) bekezdésével összhangban, mivel e rendelet részletesebb szabályokat állapít meg az ilyen vitákra vonatkozóan.

³ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 rendelete (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról (HL L 60I., 2018.3.2., 1. o.).

⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2014/92/EU irányelve (2014. július 23.) a fizetési számlákhoz kapcsolódó díjak összehasonlíthatóságáról, a fizetésiszámla-váltásról és az alapszintű fizetési számla nyitásáról, illetve használatáról (HL L 257., 2014.8.28., 214. o.).

⁵ 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.).

⁶ 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.).

⁷ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/1925 rendelete (2022. szeptember 14.) a digitális ágazat vonatkozásában a versengő és tisztességes piacokról, valamint az (EU) 2019/1937 és az (EU) 2020/1828 irányelv módosításáról (digitális piacokról szóló jogszabály) (HL L 265., 2022.10.12., 1. o.).

⁸ 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 (HL L 277., 2022.10.27., 1. o.).”

- (8) A „belföldi vita” és a „határokon átnyúló jogvita” fogalommeghatározását ennek megfelelően ki kell igazítani, hogy az tükrözze a 2013/11/EU irányelv hatályának kiterjesztését.
- (9) Annak biztosítása érdekében, hogy az alternatív vitarendezési eljárások megfeleljenek a digitális kornak, amikor online kommunikációra kerül sor, többek között határokon átnyúló összefüggésben is, gyors és tisztességes eljárásokat kell biztosítani valamennyi fogyasztó számára. A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy a területükön létrehozott alternatív vitarendezési fórumok hatáskörrel rendelkezzenek arra, hogy vitarendezési eljárásokat nyújtsanak az Unión kívül letelepedett kereskedők és a területükön lakóhellyel rendelkező fogyasztók közötti jogvitákban.
- (10) A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az alternatív vitarendezés során lehetőségük legyen a fogyasztóknak kérelem esetén offline is kezdeményezni és lefolytatni az alternatív vitarendezési eljárásokat. Azt is biztosítani kell, hogy a digitális eszközök rendelkezésre bocsátásakor azokat minden fogyasztó használhassa, beleértve a kiszolgáltatót fogyasztókat vagy a különböző szintű digitális jártassággal rendelkezőket is. A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy kérelemre a vitában részt vevő felek minden esetben hozzáférjenek az automatizált eljárások természetes személy általi felülvizsgálatához.
- (11) A tagállamoknak azt is lehetővé kell tenniük az alternatív vitarendezési fórumok számára, hogy egy adott kereskedővel szembeni hasonló ügyeket összevonják annak érdekében, hogy az alternatív vitarendezés eredményei egységesek legyenek az ugyanazon jogellenes gyakorlatnak kitett fogyasztók számára, valamint hogy azok költséghatékonyabbak legyenek az alternatív vitarendezési fórumok és a kereskedők számára. A fogyasztókat ennek megfelelően tájékoztatni kell, és lehetőséget kell biztosítani számukra, hogy elutasítsák vitájuk összevonását.
- (12) A tagállamok továbbá nem tehetik lehetővé aránytalan szabályok bevezetését azon okok tekintetében, amelyekre egy alternatív vitarendezési fórum hivatkozhat a jogvita kezelésének megtagadása érdekében, ilyen például az a kötelezettség, hogy a panaszkezelő szolgálattal való első negatív kapcsolatfelvételt követően a vállalat többlépcsős rendszerét kell használni, vagy annak bizonyítására vonatkozó kötelezettség, hogy a vállalat értékesítés utáni szolgálatának egy meghatározott részével felvették a kapcsolatot.
- (13) 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 előírják a kereskedők alternatív vitarendezésben való kötelező részvételét. A kereskedők alternatív vitarendezésben való részvételének ösztönzése, valamint a megfelelő és gyors alternatív vitarendezési eljárások biztosítása érdekében a kereskedők számára elő kell írni, hogy – különösen azokban az esetekben, amikor részvételük nem kötelező – meghatározott időn belül válaszoljanak az alternatív vitarendezési fórumok arra vonatkozó megkereséseire, hogy részt kívánnak-e venni a javasolt eljárásban.
- (14) A tájékoztatási és jelentéstételi követelmények csökkentése, valamint az alternatív vitarendezési fórumok, a hatáskörrel rendelkező nemzeti hatóságok és a kereskedők költségeinek csökkentése érdekében egyszerűsíteni kell a jelentéstételi és tájékoztatási

követelményeket, és csökkenteni kell az alternatív vitarendezési fórumok által az illetékes hatóságoknak szolgáltatott információk mennyiségét.

- (15) Annak érdekében, hogy a fogyasztók és a kereskedők hatékony segítséget kapjanak a határokon átnyúló jogvitákban, biztosítani kell, hogy a tagállamok alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontokat hozzanak létre, amelyek egyértelműen meghatározott feladatokat látnak el. Az Európai Fogyasztói Központok alkalmasak arra, hogy ellássák ezeket a feladatokat, mivel arra szakosodtak, hogy segítsék a fogyasztókat a határokon átnyúló vásárlásaikkal kapcsolatos kérdésekben, de a tagállamok számára lehetővé kell tenni, hogy más, megfelelő szakértelemmel rendelkező szervezet is választhassanak. A kijelölt alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontokról tájékoztatni kell a Bizottságot.
- (16) Noha az alternatív vitarendezési eljárásoknak egyszerűnek kell lenniük, a fogyasztókat az általuk választott harmadik fél segítheti ezen eljárások során. A tagállamoknak biztosítaniuk kell, hogy az ilyen segítségnyújtásra jóhiszeműen kerüljön sor a tisztességes eljárás lehetővé tétele és a teljes átláthatóság érdekében, különös tekintettel a segítségért fizetendő esetleges díjakra.
- (17) Annak biztosítása érdekében, hogy a fogyasztók könnyen találhassanak megfelelő alternatív vitarendezési fórumot, különösen határokon átnyúló összefüggésben, a Bizottságnak ki kell dolgoznia és fenn kell tartania egy olyan digitális interaktív eszközt, amely a kapott információk alapján tájékoztatást nyújt az alternatív vitarendezési fórumok fő jellemzőiről és az alternatív vitarendezési fórumok weboldalaira mutató linkekről.
- (18) Ezért a 2013/11/EU irányelvet ennek megfelelően módosítani kell.
- (19) Mivel az 524/2013/EU rendeletet külön jogi aktussal hatályon kívül kell helyezni, e hatályon kívül helyezés következtében módosítani kell az (EU) 2015/2302⁹, az (EU) 2019/2161¹⁰ és az (EU) 2020/1828¹¹ európai parlamenti és tanácsi irányelvet is,

ELFOGADTA EZT AZ IRÁNYELVET:

1. cikk

A 2013/11/EU irányelv módosításai

A 2013/11/EU irányelv a következőképpen módosul:

⁹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatás együttésekről, 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.).

¹⁰ 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.).

¹¹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2023/988 rendelete (2023. május 10.) az általános termékbiztonságról, az 1025/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet és az (EU) 2020/1828 európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 2001/95/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv és a 87/357/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 135., 2023.5.23., 1. o.).

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

„(1) Ezen irányelv az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók, és az e fogyasztóknak árukat vagy szolgáltatásokat – többek között digitális tartalmat és digitális szolgáltatásokat – kínáló kereskedők közötti jogviták bírósági eljáráson kívüli, alternatív vitarendezési fórum közbenjárásával történő rendezésére alkalmazandó, amelynek keretében az alternatív vitarendezési fórum megoldást javasol vagy ír elő, vagy a következők egyikére vonatkozó peren kívüli egyezségezésre jutás megkönnyítése érdekében egy asztalhoz ülteti a feleket:

- a) többek között digitálistartalom-szolgáltatásra vonatkozó adásvételi szerződésekből vagy szolgáltatási szerződésekből eredő szerződéses kötelezettségek;
- b) a szerződésen kívüli és a szerződéskötést megelőző helyzetekre alkalmazandó és az uniós jogban a következőkre vonatkozóan biztosított fogyasztói jogok:
 - i. tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok és feltételek,
 - ii. a szerződéskötés előtti kötelező tájékoztatás,
 - iii. az állampolgárságon vagy lakóhelyen alapuló megkülönböztetés tilalma,
 - iv. a szolgáltatásokhoz és a szállítmányokhoz való hozzáférés,
 - v. jogorvoslatok a termékek és a digitális tartalom meg nem felelése esetén,
 - vi. a szolgáltatóváltás joga, és
 - vii. az utasok és az utazók jogai.

A tagállamok az ezen irányelvben meghatározott alternatív vitarendezési eljárásokat az első albekezdés b) pontjában felsoroltaktól eltérő típusú jogvitákra is alkalmazhatják.”

2. A 4. cikk (1) bekezdése e) és f) pontjának helyébe a következő szöveg lép:

„e) „belföldi jogvita”: a 2. cikk (1) bekezdésében említett, szerződéses kötelezettségekhez és/vagy az uniós jogszabályokban foglalt fogyasztói jogokhoz kapcsolódó, a fogyasztó és a kereskedő közötti jogvita, amennyiben a fogyasztó ugyanabban a tagállamban rendelkezik lakóhellyel, mint amelyben a kereskedő letelepedett;

f) „határokon átnyúló jogvita”: szerződéses kötelezettségekhez és/vagy a 2. cikk (1) bekezdésében említett uniós jogi aktusokban foglalt fogyasztói jogokhoz kapcsolódó, fogyasztó és kereskedő közötti jogvita, amennyiben a fogyasztó lakóhelye a kereskedő letelepedési helyétől eltérő tagállamban található, vagy a fogyasztó valamely tagállamban lakóhellyel rendelkezik, és a kereskedő székhelye az Unión kívül található;”.

3. Az 5. cikk a következőképpen módosul:

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

„(1) A tagállamok elősegítik, hogy a fogyasztók alternatív vitarendezési eljárásokat vehessenek igénybe, és biztosítják, hogy az ezen irányelv hatálya alá tartozó, a területükön letelepedett kereskedőket, vagy a valamely tagállam területén nem letelepedett, de azok területén lakóhellyel rendelkező fogyasztók részére árukat vagy szolgáltatásokat – többek között digitális tartalmat és digitális szolgáltatásokat – kínáló kereskedőket érintő jogviták esetén az ezen irányelvben meghatározott követelményeket teljesítő alternatív vitarendezési fórumokhoz lehessen fordulni.”

(b) A (2) bekezdés a)–d) pontja helyébe a következő szöveg lép:

„a) biztosítsák, hogy a fogyasztók nyomon követhető módon, online nyújthassák be panaszait és a szükséges igazoló dokumentumokat, valamint hogy a fogyasztók kérésre nem digitális formátumban is benyújthassák ezeket a dokumentumokat és hozzáférhessenek azokhoz;

b) könnyen hozzáférhető és inkluzív eszközök révén digitális alternatív vitarendezési eljárásokat kínáljanak;

c) biztosítsák a jogvitában részt vevő felek számára azt a jogot, hogy kérhessék az alternatív vitarendezési eljárás eredményének természetes személy általi felülvizsgálatát, amennyiben az eljárást automatizált módon folytatták le;

d) egy adott kereskedővel szembeni hasonló ügyeket egyetlen eljárás alá vonhassanak össze, feltéve, hogy az érintett fogyasztó erről tájékoztatást kap, és azt nem kifogásolja;”

(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 megbeszélése céljából, és első lépésként nem törekedett az ügynek közvetlenül a kereskedővel való rendezésére, az ilyen kapcsolatfelvétel formájára vonatkozó aránytalan szabályozás bevezetése nélkül”;

(d) a cikk a következő (8) bekezdéssel egészül ki:

„(8) A tagállamok biztosítják, hogy a területükön letelepedett kereskedők, akikkel tagállamuk vagy egy másik tagállam alternatív vitarendezési fóruma kapcsolatba lép, tájékoztassák az említett alternatív vitarendezési fórumot arról, hogy elfogadják-e a javasolt eljárásban való részvételt, és 20 munkanapot meg nem haladó, észszerű határidőn belül válaszoljanak.”

4. A 7. cikk (2) bekezdése a következőképpen módosul:

(a) a bevezető fordulatban az első mondat helyébe a következő szöveg lép:

„A tagállamok biztosítják, hogy az alternatív vitarendezési fórumok a honlapjukon, kérésre tartós adathordozón, valamint az általuk megfelelőnek tartott egyéb módon nyilvánosságra hozzák kétéves tevékenységi jelentésüket.”

(b) a h) pontot el kell hagyni.

5. A 13. cikkben a (3) bekezdést el kell hagyni.

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

„14. cikk

Segítségnyújtás a fogyasztók részére

(1) A tagállamok biztosítják, hogy a határokon átnyúló jogviták tekintetében a fogyasztók és a kereskedők segítséget kaphassanak a határokon átnyúló jogvitában hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum vagy fórumok igénybevételéhez.

(2) Minden tagállam kijelöl egy alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontot, amely az (1) bekezdésben említett feladat ellátásáért felel. Minden tagállam közli a Bizottsággal az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontjának nevét és elérhetőségét. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok működtetéséért való felelősségét átruházzák az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira, vagy, amennyiben ez nem lehetséges, fogyasztói szervezetekre vagy bármely más, fogyasztóvédelemmel foglalkozó szervezetre.

(3) Az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt, ami mindenekelőtt a következőket foglalhatja magában:

- a) a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújtott segítség;
- b) az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok általános jellegű tájékoztatása az uniós fogyasztói jogokról;
- c) magyarázat nyújtása a feleknek az egyes alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban;
- d) tájékoztatás a panaszos fél számára a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát alternatív vitarendezési eljárásban nem lehet rendezni.

(4) A tagállamok biztosíthatják az alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok számára azt a jogot, hogy a belföldi jogviták tekintetében is az e cikkben említett segítséget nyújtsák a fogyasztóknak és a kereskedőknek az alternatív vitarendezési fórumokhoz való hozzáférés során.

(5) A tagállamok biztosítják, hogy a fogyasztókat a határokon átnyúló vagy belföldi jogvitákban segítő valamennyi szereplő jóhiszeműen járjon el annak érdekében, hogy a vitában részt vevő felek egyezség útján rendezhessék a jogvitát, és teljes átláthatóság mellett releváns tájékoztatást nyújtsanak a fogyasztóknak, beleértve az eljárási szabályokra és az alkalmazandó díjakra vonatkozó információkat is.”

7. A 19. cikk (3) bekezdésének f), g) és h) pontját el kell hagyni.

8. A 20. cikk a következő bekezdéssel egészül ki:

„(8) A Bizottság olyan digitális interaktív eszközt fejleszt ki és tart fenn, amely általános tájékoztatást nyújt a fogyasztói jogorvoslatról és az e cikk (2) bekezdésével összhangban bejelentett alternatív vitarendezési fórumok weboldalaira mutató linkekről.”

9. A 24. cikk a következő (4) bekezdéssel egészül ki:

„(4) A tagállamok [dátum beillesztendő]-ig közlik a Bizottsággal a 14. cikk (2) bekezdésével összhangban kijelölt alternatív vitarendezési kapcsolattartó pontok nevét és elérhetőségét.”

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 irányelv¹² szerinti alternatív vitarendezési mechanizmusokról, valamint adott esetben arról az alternatív vitarendezési fórumról, amely alá a kereskedő tartozik;”.

3. cikk

Az (EU) 2019/2161 irányelv módosítása

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

„b) az érintett felektől függően panaszt nyújthatnak be az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának 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 [év/hónap/nap – 1 évvel a hatálybalépést követően]-ig elfogadják és kihirdetik azokat a rendelkezéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy ezen irányelv 1. cikkének megfeleljenek. Erről haladéktalanul tájékoztatják a Bizottságot.

A rendelkezéseket [dátum]-tól alkalmazni kezdik.

(2) A tagállamok [év/hónap/nap – 1 évvel a(z) xx/... rendelet [a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslat] hatálybalépését követően]-ig elfogadják és kihirdetik azokat az intézkedéseket, amelyek szükségesek ahhoz,

¹²Az 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.)”

hogy ezen irányelv 2., 3. és 4. cikkének megfeleljenek. Erről haladéktalanul tájékoztatják a Bizottságot.

A rendelkezéseket [*dátum beillesztendő*]-tól/-től alkalmazni kezdik.

- (3) Amikor a tagállamok elfogadják az (1) és (2) 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.
- (4) 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 Brüsszelben, -án/-én.

az Európai Parlament részéről
elnök

a Tanács részéről
elnök