

A Pénzügyi Békéltető Testület Elnökének

1/2016. számú utasítása

a Pénzügyi Békéltető Testület Elnökének 2/2014. számú utasítása módosításának tárgyában

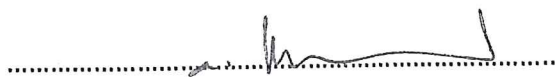
Alkalmazását

2016. július hó 01. napjától elrendelem



Dr. Kovács Erika
a Pénzügyi Békéltető Testület Elnöke

A dokumentumot jóváhagyom



Dr. Windisch László
a Magyar Nemzeti Bank Alelnöke

1. **A Pénzügyi Békéltető Testület elnökének 2/2014 számú utasítása szerinti Működési Rend „3. Hatáskör, illetékesség” elnevezésű fejezetének 3. pontja helyébe az alábbi rendelkezés kerül:**

„3. Online pénzügyi fogyasztói jogvitákkal kapcsolatos kérelmeket a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletben (továbbiakban: OVR rendelet) meghatározott online vitarendezési platformon keresztül is benyújthatja a fogyasztó, a PBT ebben az esetben az OVR rendelet szerint jár el. Az OVR rendelet szövegét a Működési Rend 5. számú melléklete tartalmazza.

A 3. pont módosítására tekintettel a fejezet jelenlegi 3., 4., 5. pontjai átszámozásra kerülnek, 4.,5.,6. pontként..

2. **A Működési Rend „4. Az eljáró tanácsok” elnevezésű fejezete 5. pontjának 4. alpontja az alábbiak szerint módosul:**

„5. Az eljáró tanács elnöke:

- továbbítja a kizárás iránti kérelmet a PBT elnökének, amennyiben a kérelem elkésett, jelzi ennek tényét, amennyiben a PBT elnöke helyt adott a kizárási kérelemnek, az eljáró tanács elnöke írásban értesíti a feleket az új tanácstag kijelöléséről.”

3. **A Működési Rend „6. Összeférhetetlenség, elfogultság és kizárás” elnevezésű fejezet 4. pontjának utolsó mondata az alábbiak szerint módosul:**

„4. Az új tanácstag kijelöléséről a feleket az eljáró tanács elnöke írásban értesíti.”

4. **A Működési Rend 7. fejezetének címe az alábbiak szerint módosul:**

„7. A kérelmek előterjesztése, vizsgálata és a válaszirat.”

5. **A Működési Rend „7. A kérelmek előterjesztése, vizsgálata és a válaszirat” elnevezésű fejezetének 1., 2., 3., 4., pontjai az alábbiak szerint módosulnak:**

1. A kérelmet – a méltányossági kérelem kivételével - az erre a célra rendszeresített nyomtatványon kell írásban és eredeti példányban vagy ügyfélkapun, illetve az OVR rendelet szerinti online vitarendezési platformon keresztül benyújtani a 14. fejezetben meghatározott elérhetőségek útján. A méltányossági kérelmekre nézve formakényszer nincs, de ezek a „150. Általános fogyasztói kérelem” c. nyomtatvány használatával is benyújthatók. E-mailben kérelmeket és az eljárás során nyilatkozatokat a Testület nem fogad.

A beérkezett kérelmet a tanács kijelölését követően az ügyben eljáró tanács megvizsgálja. Ha a kérelem nem felel meg a törvényben foglaltaknak, az eljáró tanács a kérelmet – annak beérkezésétől számított 15 munkanapon belül – a hiányok megjelölése mellett és 8 napos határidő biztosításával a kérelmezőnek hiánypótlásra visszaküldi. A kérelem hiányos, ha nem tartalmazza :

- a) a kérelmező nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- b) a kérelmező által kezdeményezett jogvitával érintett pénzügyi szolgáltató nevét, székhelyét,
- c) a kérelmező álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- d) a kérelmező nyilatkozatát a vitás ügy rendezésének megkísérléséről,
- e) az elutasított panaszt és az elutasítást tartalmazó iratot
- f) a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben közvetítői eljárást vagy polgári peres eljárást nem indított,
- g) a döntésre irányuló indítványt,
- h) azokat az okiratokat, illetve azok másolatát, kivonatát, melyek tartalmára a kérelmező bizonyítékként hivatkozik,
- i) a polgári jog szabályai szerinti teljes cselekvőképességgel rendelkező képviselő teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt meghatalmazását, ha a kérelmező meghatalmazott útján kíván eljárni,
- j) amennyiben a kérelemhez különleges adat is kapcsolódik, a kérelmező nyilatkozatát arra nézve, hogy kérelme benyújtásával egyidejűleg különleges adata tekintetében hozzájárul ezek kezeléséhez és átadásához az MNB törvény rendelkezései szerint,
- k) méltányosság iránti kérelem esetén a kérelmező nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy ugyanabból a ténybeli alapból, ugyanazon jog iránt korábban nem terjesztett elő méltányossági kérelmet.

Amennyiben az elektronikus adathordozón vagy elektronikus úton benyújtott kérelem vagy mellékletei nem felelnek meg a Magyar Nemzeti Banknál hatályban lévő bankbiztonsági, technológiai követelményeknek vagy az adatok kezelését, nyomtatását jelentősen megnehezítik vagy az lehetetlen, az eljáró tanács – elutasítás vagy az adott iratok mellőzésének terhével – felhívhatja a Kérelmezőt az elektronikus adathordozón benyújtott iratok papír alapon történő benyújtására.

2. Az ügyben eljáró tanács az eljárás megindulásától számított 8 napon belül megvizsgálja a kérelmet annak megítélése érdekében, hogy az a Testület hatáskörébe tartozik-e.

Nincs hatáskör a kérelem elbírálására, ha

- a) a kérelmet benyújtó nem minősül fogyasztónak,
- b) a kérelmet nem pénzügyi szolgáltatóval szemben nyújtották be,
- c) a kérelmet követeléskezelővel szemben nyújtották be, de a követelés alapjául szolgáló jogviszony nem pénzügyi szolgáltatásra irányult
- d) a kérelem tárgya nem pénzügyi fogyasztói jogvita.

Hiánypótlásra kell a kérelmezőnek a kérelmet visszaküldeni, ha a kérelem alapján kétséget kizáróan nem állapítható meg, hogy annak elbírálására a Testületnek van-e hatásköre. A hiánypótlás megtörténtét követően dönthető el, hogy a tanács az ügyet érdemben tárgyalja, vagy hatáskör hiánya miatt áttételnek vagy a kérelem elutasításának van-e helye.

3. Az eljáró tanács meghallgatás tűzése nélkül elutasítja a kérelmet, ha

- a) a kérelem benyújtását nem előzte meg a kérelmező kezdeményezésére panaszának kivizsgálása vagy a kérelmező korábban nem élt eredménytelen méltányossági kérelemmel az érintett szolgáltatónál,
- b) a panasz elutasítására nem került sor,
- c) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak, továbbá ha korábban a Testület előtt eljárást indítottak és az döntéssel befejeződött, kivéve, ha ezen korábbi eljárásban a kérelmet a hiánypótlás nem vagy nem megfelelő teljesítése miatt utasították el, vagy a kérelmező a kérelmét visszavonta, vagy a felek közösen kérték az eljárás megszüntetését,
- d) az ügyben olyan büntetőeljárás van folyamatban, amelyben a fogyasztó polgári jogi igényének érvényesítését is kéri, vagy a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt fizetési meghagyás kibocsátására került sor, vagy a felek közvetítői eljárást indítottak,
- e) a hiánypótlásra adott határidő eredménytelenül telt el,
- f) a kérelem a hiánypótlást követően sem bírálható el,
- g) a jogvita komolytalan jellegű, azaz a kérelmező olyan tartalmú nyilatkozatot tesz vagy magatartást tanúsít, amely nyilvánvalóan nem a jogvita érdemi rendezésére irányul, és egyértelműen alkalmatlan az eljárás megindítására,
- h) a jogvita zaklató jellegű, azaz a beadvány hangvétele, a fél nyilatkozata, magatartása jó erkölcsbe ütköző, durva, személyeskedő,
- i) a Testület nem rendelkezik hatáskörrel a vita (kérelem) elbírálására.

Az eljáró tanács a kérelmet meghallgatás tűzése nélkül elutasíthatja, ha azt a kérelmező nem a kérelem nyomtatványon nyújtotta be, továbbá a kérelem mellékleteit papír alapon felhívásra sem csatolta.

4. Az eljárási határidők a hiánytalan kérelem beérkezésének napjától számítanak. Ha elutasításra nem kerül sor, az eljáró tanács elnöke a meghallgatás kitűzött időpontjáról, helyéről, a meghallgatás mellőzésének kezdeményezéséről a feleket a kérelem másolatának egyidejű megküldésével időben és írásban értesíti. Az értesítésben az eljárás megindulásától számított 75 napon belüli meghallgatási időpontot tűz. A meghallgatás időpontját úgy határozza meg, hogy a pénzügyi szolgáltatót érintő több meghallgatásra lehetőség szerint azonos napon és egymást követően kerüljön sor. Az értesítésben közölni kell a kijelölt eljáró tanács tagjainak nevét. Az eljáró tanács elnöke a körülmények mérlegelése alapján – ha a kérelemben foglaltakról való döntés megítélése szerint nem igényel személyes jelenléte – javaslatot tehet a meghallgatás mellőzésére és az eljárás írásbeli lefolytatására. A meghallgatás mellőzéséhez mindkét fél írásbeli hozzájárulása szükséges.

Ha a felek meghallgatás előtt nem járulnak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához, azonban bármelyik fél a meghallgatáson nem jelenik meg, akkor az eljáró tanács - a meghallgatás megtartását követően - a felek előzetes hozzájárulása nélkül is lefolytathatja az eljárást írásban.”

6. A Működési Rend „8. A meghallgatás” elnevezésű fejezet 1. pontjának 1. mondata az alábbiak szerint módosul:

1. Az eljáró tanácsok meghallgatásait a Magyar Nemzeti Bank 1133., Budapest, Váci utca 76. (Capital Square) épület földszintjén található tárgyaló helyiségeiben tartják.

7. A Működési Rend „8. A meghallgatás” elnevezésű fejezet 14. pontja az alábbiak szerint módosul:

14. Az eljáró tanács az eljárást határozatával megszünteti, ha
 - a) a kérelmező a kérelmét visszavonja,
 - b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
 - c) az eljárás folytatása lehetetlen,
 - d) az eljárás folytatására az eljáró tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve a kérelem megalapozatlanságát is – nincs szükség,
 - e) a jelen Működési Rend 7. fejezet 3. pontjában foglalt valamely körülmény tudomására jut.

8. A Működési Rend 14. Elérhetőségek elnevezésű fejezete 1. pontja az alábbiak szerint egészül ki:

1. „Az OVR rendelet szerinti online módon kötött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban az online vitarendezési platformon keresztül a <https://webgate.ec.europa.eu/odr> oldalon.”

9. A Működési Rend mellékletei az alábbiak szerint módosulnak

1. a jelenlegi 4.-5. sz. melléklet helyett 4. számú mellékletként „Együttműködő partnerek” kerülnek csatolásra,
2. új 5. sz. mellékletként a következő jogszabály kerül csatolásra: Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről (ovr rendelet)

Kormányablakok elérhetősége		
Megye	Cím	
Borsod-Abaúj-Zemplén	3530 Miskolc	Csizmadia köz 1.
Szabolcs-Szatmár-Bereg	4400 Nyíregyháza	Hősök tere 3.
Hajdú-Bihar	4024 Debrecen	Piac u. 42-48.
Bács-Kiskun	6000 Kecskemét	Izsáki út 8.
Győr-Moson Sopron	9027 Győr	Nagysándor J. u. 31.
Fejér	8000 Székesfehérvár	Piac tér 10.
Csongrád	6724 Szeged	Rókusi krt. 42-64.
Baranya	7633 Pécs	Szántó Kovács J. u. 1.
Jász-Nagykun-Szolnok	5000 Szolnok	Kossuth tér 5/A.
Békés	5600 Békéscsaba	Szabadság tér 11-17.
Veszprém	8200 Veszprém	Óvári Ferenc út 7.
Somogy	7400 Kaposvár	Csokonai u. 3.
Komárom- Esztergom	2800 Tatabánya	Bárdos László u. 2.
Heves	3300 Eger	Klapka Gy. u. 11.
Zala	8900 Zalaegerszeg	Kossuth utca 9-11.
Vas	9700 Szombathely	Hollán Ernő u. 1.
Tolna	7100 Szekszárd	Augusz Imre u. 7.
Nógrád	3100 Salgótarján	Zemlinszky R. út 9.
Pest Megye	2600 Vác	Csányi László körút 16.
Budapest	1062 Budapest	Andrássy út 55.

Pénzügyi Tanácsadó Irodahálózat

Iroda	Cím	Telefon	E-mail	Nyitva tartás
Debreceni Iroda	4025 Debrecen, Piac u. 77. 2. em. 15.	0652/504-329	debrecen@penzugyifogyaszto.hu	H: 9-17 K: 13-17 Sz: 9-13 Cs: 9-17 P: 9-13

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 524/2013/EU RENDELETE

(2013. május 21.)

a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv)

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 114. cikkére, tekintettel az Európai Bizottság javaslatára, a jogalkotási aktus tervezete nemzeti parlamenteknek való megküldését követően, tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére (1), rendes jogalkotási eljárás keretében (2), mivel:

(1) Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 169. cikkének (1) bekezdése, valamint 169. cikke (2) bekezdésének a) pontja előírja, hogy az Uniónak az EUMSZ 114. cikke alapján elfogadott intézkedésekkel hozzá kell járulnia a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosításához. Az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke előírja, hogy az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét.

(2) Az EUMSZ 26. cikkének (2) bekezdése alapján a belső piac egy olyan, belső határok nélküli térség, amelyben biztosított az áruk és szolgáltatások szabad mozgása. Annak érdekében, hogy a fogyasztók bizalommal legyenek a belső piac digitális dimenziója iránt, és ki tudják használni annak előnyeit, gondoskodni kell arról, hogy az áruk és szolgáltatások online értékesítése kapcsán felmerülő viták rendezésére egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő eszközök álljanak a fogyasztók rendelkezésére. Ez a határokon átnyúló vásárlások esetében különösen fontos.

(3) Az „Egységes piaci intézkedéscsomag – Tizenkét mozgatórugó a növekedés serkentéséhez és a bizalom növeléséhez – »Együtt egy újfajta növekedésért« ” című, 2011. április 13-i közleményében a Bizottság az alternatív vitarendezés jogi szabályozását – amely az elektronikus kereskedelmi dimenziót is magában foglalja – azon tizenkét mozgatórugó egyikeként határozta meg, amelyek előmozdítják a növekedést és az egységes piac iránti bizalom megerősödését.

(4) A belső piac szétaprózódása akadályozza a versenyképesség és a növekedés fokozására irányuló törekvéseket. Ezenkívül az Unió-szerte végrehajtott termékértékesítések és szolgáltatásnyújtások során keletkező jogviták rendezésére szolgáló egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő vitarendezési eszközök egyetlen elérhetősége, minősége és ismertsége akadályt jelent a belső piacon belül, és aláássa a fogyasztók és kereskedők határokon átnyúló vásárlásba és értékesítésbe vetett bizalmát.

(5) Az Európai Tanács a 2011. március 24–25-i és október 23-i következtetéseiben felkérte az Európai Parlamentet és a Tanácsot, hogy 2012 végéig fogadják el az egységes piacnak új lendületet adó kiemelt intézkedések első csoportját.

(6) A belső piac mindennapos valóságként van jelen a fogyasztók életében, például utazásaik során, vagy amikor vásárolnak és az árut kifizetik. A fogyasztók a belső piac kulcsfontosságú szereplői, és ennek megfelelően kell gondoskodni az igényeikről. A belső piac digitális dimenziója egyre inkább

nélkülözhetetlenné válik a fogyasztók és a kereskedők számára egyaránt. Egyre gyakrabban fordul elő, hogy a fogyasztók online vásárlásokat bonyolítanak le, és egyre több kereskedő kínálja termékeit online. A fogyasztók és a kereskedők biztonságot igényelnek a tranzakciók online bonyolítása során, ezért alapvetően fontos a meglévő korlátok lebontása és a fogyasztói bizalom megerősítése. A megbízható és hatékony online vitarendezés elérhetővé válása nagyban elősegítené e cél elérését.

(7) Az egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő vitarendezési megoldások lehetősége nagymértékben növelheti a fogyasztók és kereskedők egységes digitális piacba vetett bizalmát. Ennek ellenére mind a fogyasztók, mind a kereskedők a mai napig akadályokkal szembesülnek, ha bírósági eljáráson kívüli megoldásokat keresnek különösen a határokon átnyúló online ügyletekből eredő vitás ügyeik rendezésére. Az ilyen jellegű vitás ügyek rendezése így egyelőre gyakran elmarad.

(8) Az online vitarendezés egyszerű, hatékony, gyors és költségkímélő megoldást kínál az internetes ügyletekből fakadó vitás ügyek bírósági eljáráson kívüli rendezésére. Egyelőre azonban nem állnak rendelkezésre olyan mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a fogyasztók és kereskedők számára, hogy a vitás ügyeket elektronikus úton rendezzék; ennek következtében kár éri a fogyasztót, akadály keletkezik különösen a határokon átnyúló internetes kereskedelemben, és a kereskedők egyenlőtlen feltételekkel szembesülnek, és így hátrányt szenved az online kereskedelem általános fejlődése.

(9) Ennek a rendeletnek az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók által az Unióban letelepedett kereskedőkkel szemben kezdeményezett, a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) (3) hatálya alá tartozó jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére kell vonatkoznia.

(10) Annak biztosítása érdekében, hogy az online vitarendezési platformot az olyan alternatív vitarendezési eljárások céljára is igénybe lehessen venni, amelyek a kereskedők fogyasztókkal szemben kezdeményezett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezését teszik lehetővé, e rendeletnek a kereskedők fogyasztókkal szemben kezdeményezett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére is vonatkoznia kell, amennyiben a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumok ilyen alternatív vitarendezési eljárást is kínálnak. E rendeletnek az említett jogviták rendezésére való alkalmazása a tagállamok számára nem írhat elő semmilyen kötelezettséget az ilyen eljárások alternatív vitarendezési fórumok általi rendelkezésre bocsátásának biztosítása tekintetében.

(11) Jóllehet az online vitarendezési platformok különösen a határokon átnyúló internetes ügyleteket bonyolító fogyasztók és kereskedők számára hasznosak, a rendeletnek a belföldi internetes ügyletekre ugyancsak alkalmazandónak kell lennie annak érdekében, hogy az elektronikus kereskedelem terén valóban egyenlő versenyfeltételek jöhessenek létre.

(12) E rendelet nem érintheti a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól szóló, 2008. május 21-i 2008/52/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet (4).

(13) A „fogyasztó” meghatározásának azokra a természetes személyekre kell kiterjednie, akik nem kereskedelmi, üzleti, hivatásbeli vagy szakmai célból járnak el. Amennyiben azonban a szerződést egy adott személy részben kereskedelmi, részben azon kívüli célból kötötte meg (kettős célú szerződések), és a kereskedelmi szempont olyan kis súllyal esik a latba, hogy az ügylet általános kontextusában nem játszik meghatározó szerepet, az adott személy szintén fogyasztónak tekintendő.

(14)Az „online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés” meghatározásának azon adásvételi és szolgáltatási szerződésekre kell kiterjednie, amelyek értelmében a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árukat vagy szolgáltatásokat. Ez a meghatározás azokra az esetekre is érvényes kell, hogy legyen, amikor a fogyasztó valamilyen mobil elektronikus eszközön, például mobiltelefonon keresztül lép be a weboldalra vagy vesz igénybe egyéb információs társadalmi szolgáltatást.

(15)Ez a rendelet nem alkalmazandó a fogyasztók és kereskedők közötti azon vitákra, amelyek a nem internetes úton (offline) létrejött adásvételi vagy szolgáltatási szerződések kapcsán, illetve kereskedők között merülnek fel.

(16)Ezt a rendeletet a 2013/11/EU irányelvvvel együtt kell értelmezni, amely előírja a tagállamok számára annak biztosítását, hogy az Unióban tartózkodási hellyel vagy székhellyel rendelkező fogyasztók és kereskedők között áruk és szolgáltatások értékesítésével kapcsolatban felmerülő minden vitás ügyben alternatív vitarendezési eljárást lehessen igénybe venni.

(17) A tagállamoknak arra kell ösztönözniük a fogyasztókat, hogy mielőtt a panaszt az online vitarendezési platformon keresztül alternatív vitarendezési fórum elé terjesztik, valamely erre alkalmas úton vegyék fel a kapcsolatot a kereskedővel a jogvita békés rendezése céljából.

(18)E rendelet célja egy uniós szintű online vitarendezési platform létrehozása. Az online vitarendezési platformot interaktív weboldal formájában kell megvalósítani, amely egyetlen belépési ponton keresztül megközelíthető azon fogyasztók és kereskedők számára, akik online ügyletekkel kapcsolatos vitáikat bírósági eljárásn kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platformnak általános tájékoztatást kell nyújtania a fogyasztók és kereskedők között online adásvételi és szolgáltatási szerződések kapcsán felmerült jogviták bírósági eljárásn kívüli rendezéséről. Lehetővé kell tennie a kereskedők és fogyasztók számára, hogy panaszukat az Unió intézményeinek hivatalos nyelvein rendelkezésre álló elektronikus űrlapon nyújtsák be, csatolva a kapcsolódó dokumentumokat. A platformnak a panaszokat az adott vitában hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumhoz kell továbbítani. Az online vitarendezési platformnak díjmentesen működtetnie kell egy elektronikus ügykezelő eszközt, amely lehetővé teszi az alternatív vitarendezési fórumok számára, hogy a vitarendezési eljárást a felekkel az online vitarendezési platformon keresztül bonyolítsák le. Az alternatív vitarendezési fórumokat nem szabad azonban kötelezni az ügykezelő eszköz használatára.

(19)A Bizottság feladata az online vitarendezési platform fejlesztése, működtetése és karbantartása, és a Bizottság biztosítja mindazokat a technikai eszközöket és létesítményeket, amelyekre a platform működéséhez szükség van. Az online vitarendezési platformon egy elektronikus fordítóeszköznek is rendelkezésre kell állnia, amely adott esetben lehetővé teszi a felek és az alternatív vitarendezési fórum számára az online vitarendezési platformon keresztül továbbított mindazon információk lefordítását, amelyekre a jogvita rendezéséhez szükség van. E funkciónak alkalmasnak kell lennie minden szükséges fordítás kezelésére, és működésének támogatására az esetleg szükséges emberi beavatkozást is biztosítani kell. A Bizottságnak az online vitarendezési platformon továbbá tájékoztatnia kell a panaszos feleket a kapcsolattartó pontok segítségének igénybevételevel kapcsolatos lehetőségről is.

(20) Az online vitarendezési platformnak lehetővé kell tennie a vitarendezési fórumokkal történő biztonságos adatcserét, és tiszteletben kell tartania a páneurópai e-kormányzati szolgáltatásoknak közigazgatási szervek, üzleti vállalkozások és polgárok részére történő interoperábilis nyújtásáról (IDABC)

szóló, 2004. április 21-i 2004/387/EK európai parlamenti és tanácsi határozat (5) alapján elfogadott Európai Interoperabilitási Keretrendszer alapelveit.

(21) Az online vitarendezési platformot mindenekelőtt a 2004/387/EK határozat II. mellékletével összhangban létrehozott „Európa Önökért” portálon keresztül kell hozzáférhetővé tenni, amely egész Európára kiterjedő, többnyelvű online információs és interaktív szolgáltatásokat kínál az Unióban a vállalkozások és polgárok számára. Az online vitarendezési platformot jól észrevehető formában kell elhelyezni az „Európa Önökért” portálon.

(22) Az uniós szintű online vitarendezési platformnak a meglévő tagállami alternatív vitarendezési fórumokra kell épülnie, és tiszteletben kell tartania a tagállamok jogi hagyományait. Az online vitarendezési platformon keresztül beérkező panaszokban eljáró alternatív vitarendezési fórumok ezért saját eljárási szabályaikat alkalmazzák, beleértve a költségekre vonatkozó szabályokat is. Ezzel együtt e rendelet ezen eljárások eredményessége érdekében meg kíván állapítani bizonyos közös szabályokat. E szabályok többek között annak biztosítására szolgálnak, hogy a viták rendezése ne tegye szükségessé a felek vagy képviselőik személyes megjelenését az alternatív vitarendezési fórumok előtt, kivéve, ha az eljárási szabályaik előírják ezt a lehetőséget, és a felek beleegyeznek.

(23) Annak biztosításával, hogy a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett valamennyi alternatív vitarendezési fórum csatlakozzon az online vitarendezési platformhoz, lehetővé kell válnia az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből fakadó összes határokon átnyúló vita bírósági eljáráson kívüli online rendezésének.

(24) Ez a rendelet nem akadályozza az Unióban jelenleg működő online vitarendezési fórumok vagy mechanizmusok egyikének működését sem. Nem akadályozza továbbá, hogy a vitarendezési fórumok vagy mechanizmusok olyan online vitákkal foglalkozzanak, amelyeket közvetlenül nyújtottak be hozzájuk.

(25) Minden tagállam online vitarendezési kapcsolattartó pontokat jelöl ki, amelyek mindegyikének legalább két online vitarendezési tanácsadóval rendelkeznie. Az online vitarendezési kapcsolattartó pontoknak támogatniuk kell az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott viták részes feleit, de nem kötelezhetők a vitával kapcsolatos dokumentumok lefordítására. A tagállamok számára lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontokkal kapcsolatos felelősségüket átruházhassák az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira. Célszerű, hogy a tagállamok éljenek ezzel a lehetőséggel annak érdekében, hogy az online vitarendezési kapcsolattartó pontok teljes mértékben kiaknázhassák azokat a tapasztalatokat, amelyek az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaiban a fogyasztók és a kereskedők közötti viták rendezésének megkönnyítése tekintetében felhalmozódtak. Indokolt, hogy a Bizottság létrehozza az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatát, hogy megkönnyítse e kapcsolattartó pontok munkáját és a közöttük folytatandó együttműködést, valamint, hogy a tagállamokkal együttműködésben megfelelő képzést biztosítson az online vitarendezési kapcsolattartó pontok számára.

(26) A hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jog az Európai Unió Alapjogi Chartájának 47. cikkében megállapított alapvető jogok. Az online vitarendezési eljárások célja nem a bírósági eljárások helyettesítése – és azokat nem is helyettesíthetik –, valamint nem foszthatják meg a fogyasztókat és a kereskedőket azon joguktól, hogy bíróság előtt keressenek jogorvoslatot. Ezért e rendelet semmiképpen sem akadályozhatja a feleket az igazságszolgáltatási rendszer igénybevételéhez való joguk gyakorlásában.

(27) Az e rendelet hatálya alá tartozó információk kezelésére szigorú titoktartási garanciák alkalmazandók. Az információk kezelését a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 1995. október 24-i 95/46/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben (6), illetve a személyes adatok közösségi intézmények és szervek által történő feldolgozása

tekintetében az egyének védelméről, valamint az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló, 2000. december 18-i 45/2001/EK európai parlamenti és tanácsi rendeletben (7) meghatározott szabályoknak megfelelően kell végezni. E szabályokat alkalmazni kell a személyes adatoknak a platformban érintett különböző felek által e rendelet alapján végzett feldolgozására, függetlenül attól, hogy egyedül, vagy más ilyen felekkel közösen járnak-e el.

(28) Az érintetteket a Bizottság által közzétett általános adatvédelmi nyilatkozat útján tájékoztatni kell személyes adataiknak az online vitarendezési platformban való feldolgozásáról – amihez a beleegyezésüket kell kérni – és az e feldolgozással kapcsolatos jogaikról, amely nyilatkozat egyszerű és közérthető nyelven leírja a platform különböző szereplőinek felelőssége alatt végrehajtott feldolgozási eljárásokat, a 45/2001/EK rendelet 11. és 12. cikkének, valamint a 95/46/EK irányelv 10. és 11. cikke szerint elfogadott nemzeti jogszabályoknak megfelelően.

(29) Ez a rendelet nem sérti a nemzeti jogszabályokban foglalt, az alternatív vitarendezésre vonatkozó bizalmas információkezelési rendelkezéseket.

(30) Annak érdekében, hogy a fogyasztók széles köre előtt ismert legyen az online vitarendezési platform létezése, az Unióban letelepedett és online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek a weboldalukon a platformra vezető elektronikus linket kell elhelyezniük. A kereskedőknek fel kell tüntetniük az e-mail címüket is, amely a fogyasztók számára az első kapcsolatfelvételi lehetőséget jelenti. Az online adásvételi és szolgáltatási szerződések jelentős hányadának megkötése online piacon keresztül történik, akiknek a közreműködése lehetővé teszi vagy megkönnyíti az online ügyletek létrejöttét a fogyasztók és a kereskedők között. Az online piacok olyan online platformok, amelyeken a kereskedők felkínálhatják termékeiket és szolgáltatásaikat a fogyasztóknak. Ezért ezekre az online piacokra szintén vonatkozni kellene azon kötelezettségnek, hogy biztosítsanak az online vitarendezési platformra vezető elektronikus linket. E kötelezettség nem érinti a 2013/11/EU irányelv 13. cikkét azon követelményt illetően, amelynek értelmében a kereskedőknek tájékoztatniuk kell a fogyasztókat egyrészt az adott kereskedőre vonatkozó alternatív vitarendezési eljárásokról, másrészt arról, hogy vállalják-e alternatív vitarendezési eljárások alkalmazását a fogyasztókkal felmerült viták rendezésére. Ez a kötelezettség nem érinti továbbá a fogyasztók jogairól szóló, 2011. október 25-i 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv (8) 6. cikke (1) bekezdésének t) pontját és 8. cikkét. A 2011/83/EU irányelv 6. cikke (1) bekezdésének t) pontja a távollévők közötti vagy az üzlethelyiségen kívül történő szerződéskötés esetén előírja, hogy a kereskedőnek - még mielőtt a szerződés a fogyasztóra nézve kötelezővé válna - tájékoztatnia kell a fogyasztót azon, bírósági eljáráson kívüli panasztételi és jogorvoslati mechanizmusok igénybevételeének lehetőségéről, amelyek kötelezőek a kereskedőre nézve, valamint az ezek igénybevételeének módjáról. A tagállamoknak – szintén a fogyasztói tudatosság növelése érdekében – ösztönözniük kell a fogyasztói szervezeteket és gazdasági társaságokat arra, hogy adják meg az online vitarendezési platform honlapjára mutató elektronikus linket.

(31) Az alternatív vitarendezési fórumok vonatkozó alkalmazási körének meghatározására szolgáló kritériumok figyelembevétele érdekében a Bizottságnak felhatalmazást kell kapnia arra, hogy az EUMSZ 290. cikkének megfelelően jogi aktusokat fogadjon el azon információ típusokra vonatkozóan, amelyeket a panaszosnak az online vitarendezési platformon elérhető elektronikus úrlapon meg kell adnia. Különösen fontos, hogy a Bizottság az előkészítő munka során megfelelő konzultációkat folytasson, többek között szakértői szinten is. A felhatalmazáson alapuló jogi aktusok előkészítésekor és megszövegezésekor a Bizottságnak gondoskodnia kell a vonatkozó dokumentumoknak az Európai Parlament és a Tanács részére történő egyidejű, időben történő és megfelelő továbbításáról.

(32) E rendelet végrehajtása egységes feltételeinek biztosítása érdekében a Bizottságra végrehajtási hatásköröket kell ruházni az online vitarendezési platform működésére, a panaszok benyújtásának módjára és az online vitarendezési platformok kapcsolattartóinak hálózatán belüli együttműködésre vonatkozóan.

Ezeket a hatásköröket a Bizottság végrehajtási hatásköreinek gyakorlására vonatkozó tagállami ellenőrzési mechanizmusok szabályainak és általános elveinek megállapításáról szóló, 2011. február 16-i 182/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek (9) megfelelően kell gyakorolni. A panaszbejelentésre szolgáló elektronikus űrlappal kapcsolatos végrehajtási jogi aktusok elfogadása során a tanácsadó bizottsági eljárást kell alkalmazni, tekintettel annak tisztán technikai jellegére. Az online vitarendezési platformok kapcsolattartóinak hálózatán belüli együttműködés módjára vonatkozó szabályok elfogadására a vizsgálóbizottsági eljárást kell alkalmazni.

(33)E rendelet tekintetében a Bizottságnak adott esetben konzultálnia kell az európai adatvédelmi biztossal.

(34)Mivel a rendelet célját, nevezetesen azt, hogy az online vitás ügyek rendezésére közös szabályok által szabályozott európai online vitarendezési platformot hozzanak létre, a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért az intézkedés léptéke és hatása miatt az uniós szinten jobban megvalósítható, az Unió intézkedéseket hozhat az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt szubszidiaritás elvének megfelelően. Az említett cikkben foglalt arányosság elvének megfelelően ez a rendelet nem lépi túl a cél eléréséhez szükséges mértéket.

(35)Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapvető jogokat és betartja az Európai Unió Alapjogi Chartájában, különösen annak 7., 8., 38. és 47. cikkében elismert elveket.

(36) Az európai adatvédelmi biztossal egyeztetésre került sor a 45/2001/EK rendelet 28. cikkének (2) bekezdésével összhangban, és az európai adatvédelmi biztos 2012. január 12-én kinyilvánította véleményét

(10),ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

I. FEJEZET

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. cikk

Tárgy

E rendelet célja, hogy hozzájáruljon a belső piac és különösen annak digitális dimenziója megfelelő működéséhez a magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása révén azáltal, hogy létrehoz egy európai online platformot, amely elősegíti a fogyasztók és kereskedők közötti jogviták független, pártatlan, átlátható, eredményes, gyors és méltányos, bírósági eljárásen kívüli online rendezését.

2. cikk

Hatály

(1) Ez a rendelet az Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Unióban letelepedett kereskedők közötti, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták bírósági eljárásen kívüli rendezésére alkalmazandó, amelynek során a jogvita rendezésére a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdése szerint jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórum közreműködésével és egy európai online vitarendezési platformon keresztül kerül sor.

(2) Ez a rendelet alkalmazandó az (1) bekezdésben említett olyan jogviták bírósági eljárásen kívüli rendezésére, amelyet valamely kereskedő indított egy fogyasztóval szemben, amennyiben a fogyasztó

szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam jogszabályai lehetővé teszik azt, hogy ezeket a jogvitákat valamely alternatív vitarendezési fórum közreműködésével rendezzék.

(3) A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot, hogy jogszabályaik lehetővé teszik-e az (1) bekezdésben említett, valamely kereskedő által egy fogyasztóval szemben indított jogvitáknak valamely alternatív vitarendezési fórum közreműködésével való rendezését. A hatáskörrel rendelkező hatóságoknak a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (2) bekezdésében említett jegyzék közlésekor tájékoztatniuk kell a Bizottságot, hogy mely alternatív vitarendezési fórumok foglalkoznak az ilyen jogvitákkal.

(4) E rendeletnek az e cikk (1) bekezdésében említettek szerinti, olyan jogvitákra való alkalmazása, amelyet valamely kereskedő indít egy fogyasztóval szemben, nem kötelezi a tagállamokat annak biztosítására, hogy az alternatív vitarendezési fórumok az ilyen jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére irányuló eljárásokat biztosítsanak.

3. cikk

Kapcsolat más uniós jogi aktusokkal

Ez a rendelet nem sérti a 2008/52/EK irányelvet.

4. cikk

Fogalommeghatározások

(1) E rendelet alkalmazásában:

- a) „fogyasztó”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének a) pontjában meghatározott fogyasztó;
- b) „kereskedő”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének b) pontjában meghatározott kereskedő;
- c) „adásvételi szerződés”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének c) pontjában meghatározott adásvételi szerződés;
- d) „szolgáltatási szerződés”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének d) pontjában meghatározott szolgáltatási szerződés;
- e) „online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés”: olyan adásvételi vagy szolgáltatási szerződés, amelynek értelmében a kereskedő vagy a kereskedő közvetítője egy weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül kínál megvételre valamilyen árut vagy szolgáltatást, és a fogyasztó az adott weboldalon vagy egyéb elektronikus eszközön keresztül rendeli meg az árukat vagy szolgáltatásokat;
- f) „online piac”: a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól szóló, 2000. június 8-i 2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (11) (Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv) 2. cikkének b) pontjában meghatározott szolgáltató, aki olyan szolgáltatást nyújt, amely egy online piac weboldalán keresztül online adásvételi és szolgáltatási szerződések megkötését teszi lehetővé fogyasztók és kereskedők között;
- g) „elektronikus út”: elektronikus berendezés használata adatok olyan feldolgozására (beleértve a digitális tömörítést) és tárolására, amelynek során az adatok továbbítása, átadása és átvétele teljes egészében vezetéken, rádióhullámon, optikai vagy egyéb elektromágneses úton történik;
- h) „alternatív vitarendezési eljárás” (a továbbiakban: alternatív vitarendezési eljárás): az e rendelet 2. cikkében említett jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgáló eljárás;
- i) „alternatív vitarendezési fórum” (a továbbiakban: alternatív vitarendezési fórum): a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének h) pontjában meghatározott alternatív vitarendezési fórum;
- j) „panaszos fél”: az a fogyasztó vagy kereskedő, aki panaszt nyújtott be az online vitarendezési platformon keresztül;

k) „ellenérdekű fél”: az a fogyasztó vagy kereskedő, aki ellen panaszt nyújtottak be az online vitarendezési platformon keresztül;

l) „hatáskörrel rendelkező hatóság”: a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (1) bekezdésének i) pontjában meghatározott hatóság;

m) „személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („adatalany”) vonatkozó bármely információ; az azonosítható személy olyan személy, aki közvetlen vagy közvetett módon azonosítható, mindenképp egy azonosító számra vagy a személy fizikai, fiziológiai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy társadalmi identitására vonatkozó egy vagy több tényezőre történő utalás révén.

(2) A kereskedő letelepedési helyét a 2013/11/EU irányelv 4. cikke (2), illetve (3) bekezdésének megfelelően kell meghatározni.

II. FEJEZET

ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORM

5. cikk

Az online vitarendezési platform létrehozása

(1) A Bizottság létrehoz egy online vitarendezési platformot, és felel annak működtetéséért – az e rendelet alkalmazásához szükséges minden fordítási feladatot is beleértve –, fenntartásáért, finanszírozásáért és az adatbiztonságért. Az online vitarendezési platformnak felhasználóbarátnak kell lennie. Az online vitarendezési platform létrehozása, működtetése és fenntartása során biztosítani kell a felhasználók adatainak védelmét már a tervezés szakaszától kezdve („beépített adatvédelem”), valamint biztosítani kell azt, hogy az online vitarendezési platform lehetőség szerint mindenki számára hozzáférhető és felhasználható legyen, beleértve a kiszolgáltatott helyzetben lévő személyeket is („a mindenki számára történő tervezés”).

(2) Az online vitarendezési platform egyablakos ügyintézési pontként működik azon fogyasztók és kereskedők számára, akik az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitáikat bírósági eljáráson kívül kívánják rendezni. Az online vitarendezési platform egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen elérhető az Unió intézményeinek valamennyi hivatalos nyelvén.

(3) A Bizottság az online vitarendezési platformot adott esetben hozzáférhetővé teszi azokon a honlapjain, amelyeken tájékoztatást nyújtanak az uniós polgároknak és vállalkozásoknak, mindenképp a 2004/387/EK határozatnak megfelelően létrehozott „Európa Önökért” portálon.

(4) Az online vitarendezési platform a következő feladatokat látja el:

a) elérhetővé teszi a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapot, amelyet a panaszos fél tölt ki a 8. cikknek megfelelően;

b) tájékoztatja az ellenérdekű felet a panaszról;

c) meghatározza, hogy melyik a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum, illetve melyek a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumok, és eljuttatja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételeéről a felek a 9. cikkel összhangban megállapodtak;

d) díjmentesen biztosít egy elektronikus ügykezelő eszközt, amely lehetővé teszi az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára, hogy a vitarendezési eljárást az online vitarendezési platformon keresztül, online bonyolítsák le;

e) biztosítja az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórum számára a vitarendezéshez szükséges és az online vitarendezési platformon keresztül továbbított információk fordítását;

f) a 10. cikk c) pontjában említett információknak az alternatív vitarendezési fórumok által történő továbbítására szolgáló elektronikus űrlapot biztosít;

g) visszajelzési rendszert működtet, amely lehetővé teszi a felek számára, hogy az online vitarendezési platform működésével, illetve az adott vitát kezelő alternatív vitarendezési fórummal kapcsolatos véleményüket kifejtthessék;

h) nyilvánosan hozzáférhetővé teszi az alábbiakat:

i. általános tájékoztatás az alternatív vitarendezési eljárásokról, mint a bírósági eljáráson kívüli vitarendezés egyik módjáról;

ii. tájékoztatás a 2013/11/EU irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokról, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek;

iii. online útmutató a panaszoknak az online vitarendezési platformon keresztüli benyújtására vonatkozóan;

iv. tájékoztatás azokról az online vitarendezési kapcsolattartó pontokról – beleértve ezek elérhetőségét is –, amelyeket a tagállamok az e rendelet 7. cikkének (1) bekezdésével összhangban kijelöltek;

v. statisztikai adatok azoknak a vitáknak a kimeneteléről, amelyeket az online vitarendezési platformon keresztül továbbítottak az alternatív vitarendezési fórumokhoz.

(5) A Bizottság gondoskodik arról, hogy a (4) bekezdés h) pontjában szereplő információk pontosak és naprakészek legyenek, és azokat világos, érthető és könnyen elérhető módon tegyék közzé.

(6) Azokat a 2013/11/EU irányelv 20. cikke (2) bekezdésének megfelelően jegyzékbe vett alternatív vitarendezési fórumokat, amelyek az e rendelet hatálya alá tartozó jogviták kezelésére hatáskörrel rendelkeznek, az online vitarendezési platformon elektronikusan jegyzékbe kell venni.

(7) A Bizottság végrehajtási jogi aktusok útján intézkedéseket fogad el az e cikk (4) bekezdésében meghatározott feladatok ellátásának módjáról. Az említett végrehajtási jogi aktusokat az e rendelet 16. cikkének (3) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárásnak megfelelően kell elfogadni.

6. cikk

Az online vitarendezési platform tesztelése

(1) A Bizottság legkésőbb 2015. január 9-ig teszteli az online vitarendezési platform technikai funkcióit és felhasználóbarát jellegét, valamint a panaszok bejelentésére szolgáló űrlapot, többek között a fordítás szempontjából. A tesztelést az online vitarendezésben jártas tagállami szakértőkkel, valamint a fogyasztók és a kereskedők képviselőivel kell elvégezni és értékelni. A Bizottság jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a tesztelés eredményéről, és meghozza az esetleges problémák kezelésére szolgáló intézkedéseket az online vitarendezési platform hatékony működésének biztosítása érdekében.

(2) A Bizottság az e cikk (1) bekezdésében említett jelentésben ismerteti azokat a technikai és szervezési intézkedéseket is, amelyeket annak érdekében kíván meghozni, hogy az online vitarendezési platform megfeleljen a 45/2001/EK rendeletben meghatározott adatvédelmi követelményeknek.

7. cikk

Az online vitarendezést segítő kapcsolattartó pontok hálózata

(1) Minden egyes tagállam kijelöl egy online vitarendezési kapcsolattartó pontot, amelynek nevét és elérhetőségét közli a Bizottsággal. A tagállamok az online vitarendezési kapcsolattartó pontok felelősségét átruházhatják az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának saját országukban található központjaira, fogyasztói szervezetekre vagy bármely más szervezetre. Valamennyi online vitarendezési kapcsolattartó pontban legalább két, online vitarendezést segítő tanácsadó működik.

(2) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok támogatást nyújtanak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, a következő feladatok ellátása révén:

a) kérésre elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt, ami mindenekelőtt a következőket foglalhatja magában:

i. a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújtott segítség;

ii. az érintett felek és az alternatív vitarendezési fórumok általános jellegű tájékoztatása az adásvételi és szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos azon fogyasztói jogokról, amelyek a vitarendezést segítő tanácsadókkal rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban érvényesíthetők;

iii. tájékoztatás az online vitarendezési platform működéséről;

iv. magyarázat nyújtása a feleknek a kijelölt alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban;

v. tájékoztatás a panaszos fél számára a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehet rendezni;

b) a feladataik ellátása során szerzett gyakorlati tapasztalataik alapján tevékenységükről két évente jelentést készítenek a Bizottságnak és a tagállamoknak;

(3) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok nem kötelesek a (2) bekezdésben felsorolt feladatok ellátására azoknak a vitáknak az esetében, amelyekben a felek ugyanabban a tagállamban rendelkeznek szokásos tartózkodási hellyel.

(4) A (3) bekezdés ellenére a tagállamok dönthetnek úgy, hogy a nemzeti körülményekre tekintettel az online kapcsolattartó pontnak el kell végeznie a (2) bekezdésben felsorolt feladatok közül egyet vagy többet azon jogviták esetében is, amelyekben a felek ugyanabban a tagállamban rendelkeznek szokásos tartózkodási hellyel.

(5) A Bizottság létrehozza az online kapcsolattartó pontok hálózatát, amely lehetővé teszi a kapcsolattartó pontok együttműködését, és hozzájárul a (2) bekezdésben felsorolt feladatok eredményességéhez.

(6) A Bizottság évente legalább két alkalommal találkozóra hívja össze az online vitarendezési kapcsolattartó pontok hálózatának tagjait, hogy megoszthassák egymással a legjobb gyakorlatokat, és megvitathassák az online vitarendezési platform működése során tapasztalt visszatérő problémákat.

(7) A Bizottság az online vitarendezési kapcsolattartók közötti együttműködés módjára vonatkozó szabályokat végrehajtási jogi aktusok útján fogadja el. Az említett végrehajtási jogi aktusokat a 16. cikk (3) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárás keretében kell elfogadni.

8. cikk

A panaszok benyújtása

(1) A panaszos fél az online vitarendezési platformhoz a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésével nyújthat be panaszt. A panaszok bejelentésére szolgáló űrlapnak felhasználóbarátnak és az online vitarendezési platformon keresztül könnyen elérhetőnek kell lennie.

(2) A panaszos fél által benyújtott információknak elégségesnek kell lennie a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum megállapításához. Ezen információt e rendelet melléklete tartalmazza. A panaszos fél dokumentumokat csatolhat az űrlaphoz panaszának alátámasztásához.

(3) Azon kritériumok figyelembevétele érdekében, amelyek alapján a 2013/11/EU rendelet 20. cikkének (2) bekezdésével összhangban jegyzékbe vett és az e rendelet hatálya alá tartozó jogvitákkal foglalkozó alternatív vitarendezési fórumok meghatározzák saját illetékességi területüket, a Bizottság felhatalmazást kap arra, hogy az e rendelet 17. cikkével összhangban felhatalmazáson alapuló jogi aktusokat fogadjon el az e rendelet mellékletében felsorolt információk kiigazítására vonatkozóan.

(4) A Bizottság a panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap kitöltésének módjára vonatkozó szabályokat végrehajtási jogi aktusok útján határozza meg. Az említett végrehajtási jogi aktusokat az e rendelet 16. cikkének (2) bekezdésében említett tanácsadó bizottsági eljárás keretében kell elfogadni.

(5) A panaszok bejelentésére szolgáló elektronikus űrlapon és annak mellékletein megadott adatok közül kizárólag az adatgyűjtés célja szempontjából helyes, lényeges és nem túlzott mértékű adatok kerülnek feldolgozásra.

9. cikk

A panaszok feldolgozása és továbbítása

(1) Az online vitarendezési platformhoz benyújtott panaszok a panaszok benyújtására szolgáló elektronikus űrlap valamennyi szükséges rovatának hiánytalan kitöltése esetén kerülnek feldolgozásra.

(2) Ha a panaszok benyújtására szolgáló űrlapot nem töltötték teljesen ki, a panaszos felet értesíteni kell arról, hogy a panaszt nem lehet tovább feldolgozni mindaddig, amíg a hiányzó információkat meg nem adja.

(3) A panaszok benyújtására szolgáló, hiánytalanul kitöltött űrlap beérkezését követően az online vitarendezési platform könnyen érthető módon, késedelem nélkül továbbítja az ellenérdekű fél számára az e fél által választott, az Unió intézményeinek egyik hivatalos nyelvén a panaszt a következő adatokkal együtt:

a)tájékoztatás arról, hogy a feleknek meg kell egyezniük egy alternatív vitarendezési fórumról, amelyhez a panaszt továbbítani kell, és ha a feleknek nem sikerül megállapodásra jutni vagy ha egyetlen hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumot sem sikerül azonosítani, a panasz nem kerül további feldolgozásra;

b)tájékoztatás a panasz kezelésére hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórumról vagy fórumokról, ha a panasz benyújtására szolgáló elektronikus űrlap megemlíti valamelyiket, vagy ha az online vitarendezési platform az űrlapon szolgáltatott információk alapján azonosított illet;

c)abban az esetben, ha az ellenérdekű fél egy kereskedő, annak a felkérése arra, hogy 10 naptári napon belül nyilatkozzon az alábbiakról:

a kereskedő a fogyasztókkal felmerülő jogviták rendezése céljából egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételével kapcsolatos kötelezettséget vállal-e, vagy ilyen kötelezettség hatálya alá esik-e, valamint attól az esettől eltekintve, ha a kereskedő egy adott alternatív vitarendezési fórum igénybevételével kapcsolatos kötelezettség hatálya alá esik, hajlandó-e a b) pontban említett valamely alternatív vitarendezési fórumot vagy fórumokat igénybe venni;

d)abban az esetben, ha az ellenérdekű fél egy fogyasztó, és a kereskedő köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, a fogyasztó felkérése arra, hogy 10 naptári napon belül egyezzen bele ennek az alternatív vitarendezési fórumnak az igénybevételébe, vagy ha a kereskedő nem köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, a fogyasztó felkérése arra, hogy a b) pontban említettek közül válasszon egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot;

e)az ellenérdekű fél letelepedési vagy tartózkodási helye szerinti tagállamban működő online vitarendezési kapcsolattartó pont nevének, elérhetőségének és a 7. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett feladatainak rövid leírása.

(4) A (3) bekezdés c) vagy d) pontjában említett, az ellenérdekű féltől származó információk kézhezvételét követően az online vitarendezési platform könnyen érthető módon, a panaszos fél által választott, az Unió intézményeinek egyik hivatalos nyelvén haladéktalanul közli ezzel a féllel az alábbi információkat:

a)a (3) bekezdés a) pontjában említett információkat;

b)ha a panaszos fél egy fogyasztó, a kereskedő által a (3) bekezdés c) pontjának megfelelően megjelölt alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információt, valamint egy arra vonatkozó felkérést, hogy tíz naptári napon belül állapodjon meg az alternatív vitarendezési fórumról;

c) ha a panaszos fél egy kereskedő, aki nem köteles egy adott alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni, akkor a fogyasztó által a (3) bekezdés d) pontjának megfelelően megjelölt alternatív vitarendezési fórumra vagy fórumokra vonatkozó információt, valamint egy arra vonatkozó felkérést, hogy tíz naptári napon belül állapodjon meg az alternatív vitarendezési fórumról;

d)a panaszos fél letelepedési vagy tartózkodási helye szerinti tagállamban működő online vitarendezési kapcsolattartó pont nevének, elérhetőségének és a 7. cikk (2) bekezdésének a) pontjában említett feladatainak rövid leírását.

(5) A (3) bekezdés b) pontjában, valamint a (4) bekezdés b) és c) pontjában említett információ magában foglalja az egyes alternatív vitarendezési fórumokra vonatkozó következő adatokat:

- a) az alternatív vitarendezési fórum neve, elérhetősége és webhelyének címe;
 - b) adott esetben az alternatív vitarendezési eljárás díjtételei;
 - c) az alternatív vitarendezési eljárás lefolytatásához használható nyelv vagy nyelvek;
 - d) az alternatív vitarendezési eljárás átlagos időtartama;
 - e) az alternatív vitarendezési eljárás eredményének kötelező vagy nem kötelező jellege;
 - f) azok az indokok, amelyek alapján az alternatív vitarendezési fórum egy adott jogvita rendezését elutasíthatja a 2013/11/EU irányelv 5. cikkének (4) bekezdésével összhangban.
- (6) Az online vitarendezési platform automatikusan és haladéktalanul továbbítja a panaszt ahhoz az alternatív vitarendezési fórumhoz, amelynek igénybevételeiről a felek a (3) és (4) bekezdéssel összhangban megállapodtak.
- (7) Az az alternatív vitarendezési fórum, amelyhez a panaszt továbbították, haladéktalanul tájékoztatja a feleket arról, hogy a 2013/11/EU irányelv 5. cikke (4) bekezdésével összhangban hozzájárul vagy elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon. Az az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy a jogvitával foglalkozzon, tájékoztatja a feleket az eljárási szabályzatáról is, valamint adott esetben az adott vitarendezési eljárás költségeiről.
- (8) Ha a panasz benyújtására szolgáló űrlap benyújtását követő 30 napon belül a felek nem tudnak megegyezni egy alternatív vitarendezési fórumban, vagy ha az alternatív vitarendezési fórum elutasítja, hogy a jogvitával foglalkozzon, a panasz további feldolgozására nem kerül sor. A panaszos felet tájékoztatni kell arról, hogy egyéb jogorvoslati eszközökkel kapcsolatos általános felvilágosításért online vitarendezési tanácsadóhoz fordulhat.

10. cikk

Vitarendezés

Az alternatív vitarendezési fórum, amely beleegyezett, hogy foglalkozik egy vitával az e rendelet 9. cikkének megfelelően:

- a) a vitarendezési eljárást a 2013/11/EU irányelv 8. cikkének e) pontjában említett határidőn belül lezárja;
- b) nem követeli meg a felek vagy képviselőik fizikai jelenlétét, kivéve ha eljárási szabályai előírják ennek lehetőségét, és a felek beleegyeznek;
- c) haladéktalanul továbbítja az online vitarendezési platform felé a következő információkat:

i. a panasszal kapcsolatos ügyszerkezet beérkezésének időpontja;

ii. a jogvita tárgya;

iii. a vitarendezési eljárás lezárásának dátuma;

iv. az iii. alpontban említett eljárás eredménye;

d) nem kötelezhető arra, hogy az online vitarendezési platformon keresztül alternatív vitarendezési eljárást folytasson.

11. cikk

Adatbázis

A Bizottság meghozza a szükséges intézkedéseket egy olyan elektronikus adatbázis létrehozása és fenntartása érdekében, amelyben az 5. cikk (4) bekezdése és a 10. cikk c) pontja szerint feldolgozott adatokat tárolja, megfelelően figyelembe véve a 13. cikk (2) bekezdését.

12. cikk

A személyes adatok feldolgozása

(1) A vitás ügyekkel kapcsolatos, a 11. cikkben említett adatbázisban tárolt információkhoz, így a személyes adatokhoz kizárólag az az alternatív vitarendezési fórum férhet hozzá a 10. cikkben említett célokból, amelynek az adott vitás ügyet a 9. cikknek megfelelően továbbították. Ugyanezen információkhoz – kizárólag a 7. cikk (2) és (4) bekezdésében említett célokból – az online vitarendezési kapcsolattartó pontok is hozzáférhetnek, ha erre szükség van.

(2) A Bizottság az online vitarendezési platform használatának és működésének ellenőrzése, valamint a 21. cikkben említett jelentések elkészítése céljából hozzáféréssel rendelkezik a 10. cikk szerint feldolgozott információkhoz. A Bizottság az online vitarendezési platformot igénybe vevők személyes adatait kizárólag az online vitarendezési platform működéséhez és fenntartásához szükséges mértékben dolgozza fel, többek között abból a célból, hogy nyomon kövesse az online vitarendezési platformnak az alternatív vitarendezési fórumok és az online vitarendezési kapcsolattartó pontok általi használatát.

(3) A vitás ügyekkel kapcsolatos személyes adatokat az e cikk (1) bekezdésében említett adatbázisban kizárólag annyi ideig lehet tárolni, ameddig ez az adatgyűjtés céljának eléréséhez vagy ahhoz szükséges, hogy biztosítani lehessen, hogy az érintettek gyakorolhassák vonatkozó jogait, és hozzáférhessenek a személyes adataikhoz; az adatokat legkésőbb hat hónappal a 10. cikk c) pontjának iii. alpontjával összhangban az online vitarendezési platform felé továbbított vitás ügy lezárásának időpontját követően automatikusan törölni kell. Az adatmegőrzési időszak az adott jogvitával foglalkozó alternatív vitarendezési fórum vagy az online vitarendezési kapcsolattartó pont által a nemzeti adatfájlokban tárolt személyes adatokra is érvényes, kivéve, ha az alternatív vitarendezési fórum által alkalmazott eljárási szabályok vagy a nemzeti jogszabályok egyedi rendelkezései hosszabb megőrzési időszakot irányoznak elő.

(4) Az e rendelet hatálya alá tartozó adatkezelési tevékenységei tekintetében valamennyi online vitarendezési tanácsadó a 95/46/EK irányelv 2. cikkének d) pontja értelmében adatkezelőnek minősül, és biztosítani kell azt, hogy ezek a tevékenységek összhangban legyenek azokkal a nemzeti jogszabályokkal, amelyeket a 95/46/EK irányelvnek megfelelően az online vitarendezési tanácsadóval rendelkező online vitarendezési kapcsolattartó pontnak otthont adó tagállamban fogadtak el.

(5) Az e rendelet hatálya alá tartozó adatkezelési tevékenységei tekintetében valamennyi alternatív vitarendezési fórum a 95/46/EK irányelv 2. cikkének d) pontja értelmében adatkezelőnek minősül, és biztosítani kell azt, hogy ezek a tevékenységek összhangban legyenek azokkal a nemzeti jogszabályokkal, amelyeket a 95/46/EK irányelvnek megfelelően az alternatív vitarendezési fórum letelepedési helye szerinti tagállamban fogadtak el.

(6) Az e rendelet szerinti kötelezettségeit és a személyes adatoknak az e kötelezettségek keretében való feldolgozását illetően a Bizottság a 45/2001/EK rendelet 2. cikkének d) pontja szerinti adatkezelőnek minősül.

13. cikk

Az adatok titkossága és biztonsága

(1) Az online vitarendezési kapcsolattartó pontokra az érintett tagállam jogszabályaiban a szakmai titoktartás vagy az azzal egyenértékű más titoktartási kötelezettségek tekintetében előírt szabályok vonatkoznak.

(2) A Bizottság a 45/2001/EK rendelet 22. cikkével összhangban meghozza a megfelelő műszaki és szervezeti intézkedéseket az e rendelet keretében feldolgozott információk biztonságának biztosítására, beleértve az adatokhoz való hozzáférés megfelelő ellenőrzését, egy biztonsági tervet és a biztonságot érintő események kezelését.

14. cikk

A fogyasztók tájékoztatása

(1) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőknek, valamint az Unióban letelepedett olyan online piacoknak meg kell jeleníteniük a honlapjukon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. Ennek a linknek a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie. Az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett, az Unióban letelepedett kereskedőknek meg kell adniuk az e-mail címüket is.

(2) Az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett azon kereskedőknek, akik kötelesek egy vagy több alternatív vitarendezési fórumot igénybe venni a fogyasztókkal fennálló vitáik rendezéséhez, vagy erre kötelezettséget vállalnak, tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az online vitarendezési platform létezéséről, valamint arról a lehetőségről, hogy az online vitarendezési platform felhasználható a vitáik rendezéséhez. Emellett az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket kell megjeleníteniük honlapjukon, illetve, ha az ajánlatot e-mailben teszik, akkor az adott e-mailben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

(3) Az e cikk (1) és (2) bekezdése nem sérti a 2013/11/EU irányelv 13. cikkét, valamint a bírósági eljárásen kívüli vitarendezési eljárásokkal kapcsolatban a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó, egyéb uniós jogi aktusokban foglalt azon rendelkezéseket, amelyek e cikk rendelkezésein kívül alkalmazandók.

(4) Az alternatív vitarendezési fórumoknak a 2013/11/EU irányelv 20. cikkének (4) bekezdésében említett jegyzékét és annak frissítéseit az online vitarendezési platformon közzé kell tenni.

(5) A tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy az alternatív vitarendezési fórumok, az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának központjai, a 2013/11/EU irányelv 18. cikkének (1) bekezdésében meghatározott hatáskörrel rendelkező hatóságok, és adott esetben a 2013/11/EU irányelv 14. cikkének (2) bekezdésével összhangban kijelölt fórumok honlapjukon feltüntessék az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket.

(6) A tagállamoknak ösztönözniük kell a fogyasztói és vállalkozói szövetségeket arra, hogy adják meg az online vitarendezési platform honlapjára mutató elektronikus linket.

(7) Ha a kereskedők kötelesek az (1) és a (2) bekezdés, valamint a (3) bekezdésben említett rendelkezések szerinti tájékoztatást megadni, ezeket az információkat lehetőleg együtt kell megadniuk.

15. cikk

A hatáskörrel rendelkező hatóságok szerepe

Az egyes tagállamok hatáskörrel rendelkező hatóságainak meg kell vizsgálniuk, hogy az adott tagállamban letelepedett alternatív vitarendezési fórumok megfelelnek-e az e rendeletben foglalt kötelezettségeknek.

III. FEJEZET

ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

16. cikk

Bizottsági eljárás

- (1) A Bizottság munkáját egy bizottság segíti. Ez a bizottság a 182/2011/EU rendelet szerinti bizottság.
- (2) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 4. cikkét kell alkalmazni.
- (3) Az e bekezdésre történő hivatkozáskor a 182/2011/EU rendelet 5. cikkét kell alkalmazni.
- (4) Amennyiben az e cikk (2) és a (3) bekezdése szerinti bizottság a véleményét írásbeli eljárás útján alakítja ki, az írásbeli eljárást eredmény nélkül le kell zárni, amennyiben a vélemény kialakítására megállapított határidőn belül a bizottság elnöke így dönt, vagy a bizottsági tagok egyszerű többsége ezt kéri.

17. cikk

A felhatalmazás gyakorlása

- (1) A Bizottság az e cikkben rögzített feltételek mellett felhatalmazást kap felhatalmazáson alapuló jogi aktusok elfogadására.
- (2) A Bizottságnak a 8. cikk (3) bekezdésében említett, felhatalmazáson alapuló jogi aktus elfogadására vonatkozó felhatalmazása határozatlan időre szól 2013. július 8-tól kezdődő hatállyal.
- (3) Az Európai Parlament vagy a Tanács bármikor visszavonhatja az e rendelet 8. cikke (3) bekezdésében említett felhatalmazást. A visszavonásról szóló határozat megszünteti az abban meghatározott felhatalmazást. A határozat az Európai Unió Hivatalos Lapjában való kihirdetését követő napon vagy a határozatban meghatározott későbbi időpontban lép hatályba. A határozat nem érinti a már hatályban lévő, felhatalmazáson alapuló jogi aktusok érvényességét.
- (4) A Bizottság a felhatalmazáson alapuló jogi aktus elfogadását követően haladéktalanul és egyidejűleg értesíti arról az Európai Parlamentet és a Tanácsot.
- (5) Az e rendelet 8. cikke (3) bekezdése szerinti, felhatalmazáson alapuló jogi aktus csak akkor lép hatályba, ha az Európai Parlamentnek vagy a Tanácsnak a jogi aktusról való értesítését követő két hónapon belül sem az Európai Parlament, sem a Tanács nem emelt kifogást a felhatalmazáson alapuló jogi aktus ellen, vagy ha az Európai Parlament és a Tanács az időtartam leteltét megelőzően egyaránt arról tájékoztatta a Bizottságot, hogy nem emel kifogást. Az Európai Parlament vagy a Tanács kezdeményezésére ezen időtartam két hónappal meghosszabbodik.

18. cikk

Szankciók

A tagállamok megállapítják az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabályokat, és minden szükséges intézkedést megtesznek azok érvényesítése érdekében. Az előírt szankcióknak hatékonyak, arányosnak és visszatartó erejűnek kell lenniük.

19. cikk

A 2006/2004/EK rendelet módosítása

A 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (12) melléklete a következő ponttal egészül ki:

„21.A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 165., 2013.6.18., 1. o.): 14. cikk.”

20. cikk A 2009/22/EK irányelv módosítása

A 2009/22/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv (13) a következőképpen módosul:

1.Az 1. cikk (1) és (2) bekezdésében, valamint a 6. cikk (2) bekezdésének b) pontjában „az I. mellékletben felsorolt irányelvek” szövegrész helyébe „az I. mellékletben felsorolt uniós jogi aktusok” szövegrész lép.

2.Az I. melléklet címében az „IRÁNYELVEK JEGYZÉKE” szövegrész helyébe az „UNIÓS JOGI AKTUSOK JEGYZÉKE” lép.

3.Az I. melléklet a következő ponttal egészül ki:

„15.A fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 165., 2013.6.18., 1. o.): 14. cikk.”

21. cikk

Jelentések

(1) A Bizottság évente jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak az online vitarendezési platform működéséről, első alkalommal egy évvel azt követően, hogy az online vitarendezési platform megkezdte működését.

(2) A Bizottság 2018. július 9-ig, és azután háromévente jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak e rendelet alkalmazásáról, elsősorban arról, hogy a panaszok benyújtására szolgáló űrlap felhasználóbarát-e, és ki kell-e esetlegesen igazítani az e rendelet mellékletében felsorolt információkat. A jelentéshez szükség esetén csatolni kell az e rendelet kiigazítására irányuló javaslatokat.

(3) Ha az (1) és (2) bekezdésben említett jelentéseket ugyanabban az évben kellene benyújtani, akkor mindössze egyetlen közös jelentést kell benyújtani.

22. cikk

Hatálybalépés

(1) Ez a rendelet az Európai Unió Hivatalos Lapjában történő kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

(2) Ez a rendelet 2016. január 9-től alkalmazandó, kivéve a következő rendelkezéseket:

a 2. cikk (3) bekezdése, valamint a 7. cikk (1) és (5) bekezdése, amelyek 2015. július 9-től alkalmazandók, az 5. cikk (1) és (7) bekezdése, a 6. cikk, a 7. cikk (7) bekezdése, a 8. cikk (3) és (4) bekezdése, a 11. cikk, a 16. cikk és a 17. cikk, amelyek 2013. július 8-tól alkalmazandók.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Strasbourgban, 2013. május 21-én.

az Európai Parlament részéről

az elnök

M. SCHULZ

a Tanács részéről

az elnök

L. CREIGHTON

(1) HL C 181., 2012.6.21., 99. o.

(2) Az Európai Parlament 2013. március 12-i álláspontra (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé) és a Tanács 2013. április 22-i határozata.

(3) Lásd e Hivatalos Lap 63. oldalát.

(4) HL L 136., 2008.5.24., 3. o.

(5) HL L 144., 2004.4.30., 62. o.

(6) HL L 281., 1995.11.23., 31. o.

(7) HL L 8., 2001.1.12., 1. o.

(8) HL L 304., 2011.11.22., 64. o.

(9) HL L 55., 2011.2.28., 13. o.

(10) HL C 136., 2012.5.11., 1. o.

(11) HL L 178., 2000.7.17., 1. o.

(12) HL L 364., 2004.12.9., 1. o.

(13) HL L 110., 2009.5.1., 30. o.

MELLÉKLET

A panaszok benyújtásakor megadandó információk

- 1.a panaszos fél fogyasztó vagy kereskedő-e;
2. a fogyasztó neve, e-mail címe és postai címe;
- 3.a kereskedő neve és e-mail címe, weboldala és postai címe;
- 4.adott esetben a panaszos fél képviselőjének neve, e-mail címe és postai címe;
- 5.adott esetben a panaszos fél vagy képviselője által ismert nyelv(ek);
- 6.az ellenérdekű fél által ismert nyelv, amennyiben ez az adat rendelkezésre áll;
- 7.azon áru vagy szolgáltatás típusa, amelyhez a panasz kapcsolódik;
- 8.az árut vagy a szolgáltatást valamely honlapon vagy más elektronikus eszközön keresztül kínálta-e fel a kereskedő és rendelte-e meg a fogyasztó;
- 9.a megvásárolt áruk vagy szolgáltatások ára;
- 10.az áruk vagy szolgáltatások vásárlásának időpontja;
- 11.közvetlen kapcsolatba lépett-e a fogyasztó a kereskedővel;
- 12.korábban már foglalkozott-e valamely alternatív vitarendezési fórum vagy bíróság a jogvitával;
- 13.a panasz típusa;
- 14.a panasz ismertetése;
- 15.ha a panaszos fél egy fogyasztó, amennyiben ismert, azon alternatív vitarendezési fórumok, amelyeket a kereskedő köteles igénybe venni, vagy amelyek igénybevételére elkötelezte magát a 2013/11/EU irányelv 13. cikke (1) bekezdésének megfelelően;
- 16.amennyiben a panaszos fél egy kereskedő, mely alternatív vitarendezési fórumot köteles igénybe venni, illetve mely alternatív vitarendezési fórum igénybevételére vállalt kötelezettséget.