

Új lehetőség az e-kereskedelem terén az egyéni fogyasztói jogérvényesítésre

Az alternatív vitarendezési (a továbbiakban: AVR) szervezetek olyan peren (azaz bíróságon) kívüli szervezetek, amelyekben egy semleges fél (pl.: egy békéltető testület, közvetítő, választottbíró, ombudsman stb.) javasol vagy ír elő megoldást, illetve hozza össze a feleket egymással, hogy közösen találjanak megoldást a kialakult vitára

Amint arra már utalás történt a kereskedelmi forgalomban az internetes vásárlás aránya folyamatosan növekszik, és ehhez értelemszerűen kapcsolódhatnak fogyasztói panaszok is. A felmerülő problémák megoldását szolgálja a 2016-tól rendelkezésre álló online vitarendezés lehetősége. Az alternatív vitarendezési eljárások közé tartozó online vitarendezési eljárások előnye olcsóságukban, egyszerűségükben és gyorsaságukban rejlik. Mind a fogyasztó, mind a vállalkozás számára előnyösek, mivel igénybe vételükkel a bírósági eljárások – és költségek – elkerülhetők.

Ennek megfelelően, ha karosszékéből rendelünk online egy terméket, akkor probléma esetén a karosszékéből az online vitarendezés is elérhető.

A hatékony online vitarendezési eljárások ezenkívül ösztönzőleg hatnak az online – főként másik uniós tagállambeli – vásárlásokra is. A fogyasztókat egyenlő szintű jogorvoslathoz való hozzáférés illeti meg. ezért színvonalas alternatív vitarendezési szervezeteknek kell rendelkezésre állniuk valamennyi uniós tagállamban, valamennyi fogyasztóivita-típusra. A fogyasztóknak és a vállalkozásoknak tisztában kell lenniük ezekkel a lehetőségekkel, mivel az Európai Unió belüli online és határokon átnyúló kereskedelem élénkülésével a fogyasztók szélesebb kínálatból választhatnak és a számukra legelőnyösebb üzletet köthetik.

Az online vitarendezési rendelet 2016. február 15-től lehetővé teszi az Európai Unióban letelepedett fogyasztók és a kereskedők számára, hogy a belföldi és határon átnyúló az online vásárlásokból adódó vitáikat – az egységes uniós online vitarendezési platformnak (a továbbiakban: OVR-platform) köszönhetően – online módon rendezzék. Az OVR-platform az összes nemzeti alternatív vitarendezési szervezetet (hazánkban az AVR a békéltető testület) összeköti. Ez egy interaktív, felhasználóbarát weboldal, amely az Európai Unió összes hivatalos nyelvén, térítésmentesen rendelkezésre áll és az alábbi linken érhető el: <http://ec.europa.eu/odr/>.

Az Fgytv. 18. § (5) bekezdés szerint online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő *határon átnyúló fogyasztói jogvita* esetén az eljárásra kizárólag a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület (a Budapesti Békéltető Testület, a továbbiakban: BBT) illetékes. Belföldi online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő ügyekben a megyei kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületek illetékesek.

Az Fgytv. 19. §-a alapján a BBT látja el a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint az online vitarendezési rendelet szerinti tagállami online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait.

Az online vitarendezési kapcsolattartó pontok támogatást nyújtanak az online vitarendezési platformon keresztül benyújtott panaszokkal kapcsolatos viták rendezéséhez, kérésre elősegítik a felek és a hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési fórum közötti kommunikációt. Ennek keretében pl.: a panasz és adott esetben a vonatkozó dokumentumok benyújtásához nyújt segítséget, tájékoztatást az online vitarendezési platform működéséről, magyarázatot nyújt a feleknek a kijelölt alternatív vitarendezési fórumok által alkalmazott eljárási szabályokkal kapcsolatban, tájékoztatást a panaszos fél számára a jogorvoslat egyéb eszközeiről, amennyiben az adott vitát az online vitarendezési platformon keresztül nem lehet rendezni.

Az online vitarendezési rendelet 14. cikke a *fogyasztók tájékoztatása érdekében az alábbiakat írja elő:*

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-mail-ben. Ezt az információt fel kell tüntetni adott esetben az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződés általános feltételei között is.

A fenti rendelkezések betartását az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az Ektv. 16/A. §-a alapján *a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott hatóság jogosult. Az eljáró hatóság a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényben meghatározott szabályok szerint jár el. (Eljáró hatóságok az Fttv. 10. § (1)-(3) bekezdései alapján: a fogyasztóvédelmi hatóság, a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: Felügyelet) jár el, ha az érintett kereskedelmi gyakorlat a vállalkozás olyan tevékenységével függ össze, amelyet a Felügyelet felügyel. Emellett a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a Gazdasági Versenyhivatal jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.)*

Az online vásárlásnál problémával szembesülő fogyasztók, az általuk választott nyelven tehetnek panaszt az OVR-platformon. A platform tájékoztatja a kereskedőt, hogy panaszt nyújtottak be ellene. Ezt követően a fogyasztó és a kereskedő megállapodnak arról, hogy a vita megoldásához melyik szervezetet veszik igénybe. A megállapodást követően a választott alternatív vitarendezési szervezet az OVR-platformon keresztül értesül a vita részleteiről.