

ONLINE FOGYASZTÓI VITARENDEZÉS

- 2014-ben Magyarország 24 százalékos eredménnyel második helyen állt Európában az elektronikus kereskedelem forgalmának növekedése terén.
- Magyarországon az online vásárlások 88 százaléka belföldre irányul, a fogyasztók nagy többsége nem bízik a külföldi webáruházakban.
- Az Európai Unió a határon átnyúló kereskedelem bővítése érdekében a fogyasztói bizalom növelésére törekszik.
- Ennek érdekében kezdi meg működését 2016 januárjában az európai online vitarendezési platform.
- A platformra bárki regisztrálhat, s a másik uniós országból rendelt termékkel kapcsolatos panaszát ingyen, a saját anyanyelvén, kizárólag online, 90 nap alatt elintézheti.
- A magyarországi online fogyasztó jogvitáját egy másik uniós ország kereskedőjével az online platformon keresztül a Budapesti Békéltető Testület bonyolítja.

Jelen háttéranyag a [T/7401.](#) számú, az Egyes közúti és vasúti közlekedéssel, valamint fogyasztóvédelemmel összefüggő törvények módosításáról szóló törvényjavaslatához készült. A törvényjavaslat többek között az Európai Parlament és a Tanács [524/2013/EU](#) számú, a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló rendeletének alkalmazását segíti elő.

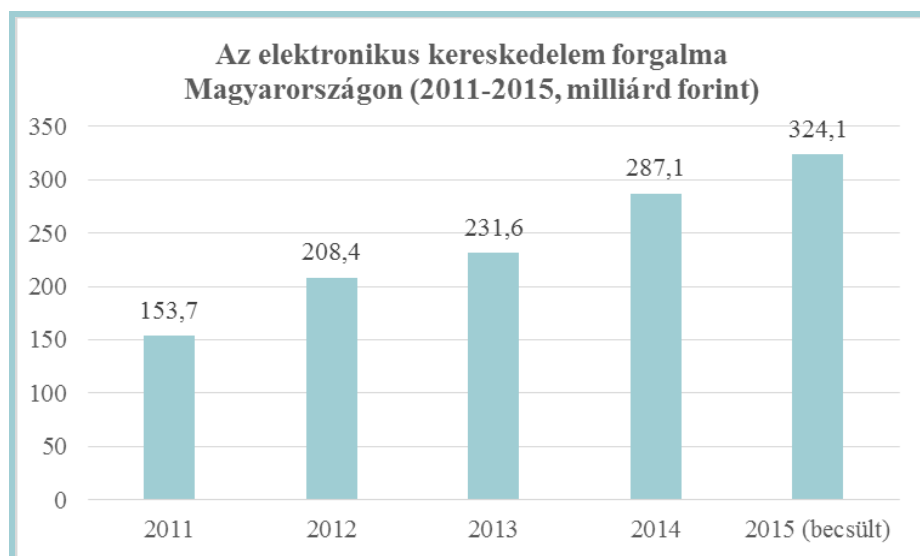
A határokon átnyúló elektronikus kereskedelem sajátosságai

A fogyasztók egyre nagyobb hányada hasonlítja össze az Interneten az áruk és szolgáltatások árát, minőségét, majd a számára legkedvezőbbet a világhálón meg is vásárolja. A hagyományos vásárláshoz képest a fogyasztó így időt, fáradságot és gyakran pénzt takaríthat meg, emellett sokkal nagyobb választékból választhatja ki a számára legmegfelelőbbet.

2014-ben a megkérdezett európai uniós polgárok fele, a magyar fogyasztóknak pedig harmada vásárolt már online. A választék is hatalmas: Európa szerte 715 ezer weboldalon adhatjuk le elektronikus rendelésünket és 4 milliárd csomagot küldtek ki a vevőknek.

Az e-kereskedelem magyarországi forgalma 2014-ben az európai átlagnál sokkal jelentősebb, 24 százalékos növekedést mutatott fel, s 287 milliárd forintot tett ki.

Általános jelenség azonban, hogy az online vásárlások többsége belföldön bonyolódik le: 2014 novembere és 2015 áprilisa között a magyar megrendelések 88 százalékat hazai webáruházak adták le, azaz csupán a rendelések 12 százaléka irányult külföldre.



Forrás: Infoszolg/[Ecommerce Europe](#) 2015

Hasonló a helyzet az Európai Unió többi tagországában: a megkérdezettek átlagosan 61 százaléka csak a saját országában bízik, terméket, szolgáltatást nem rendelne külföldről, mert a nyelvi problémák, a nagy távolság, az eltérő jogszabályi környezet miatt nehezebbnek vélik egy esetleges reklamáció érvényre juttatását.

Becslések szerint 11,7 milliárd eurót takaríthatnának meg a vásárlók azzal, ha a szélesebb európai választékból választanák ki a számukra legmegfelelőbb terméket.

További gátja a határokon átnyúló online kereskedelem bővülésének, hogy a kis- és középvállalkozások mindössze 7 százaléka szállít külföldi online megrendelésre, mert jelentős többletköltséggel járna számukra a célország különféle szabályainak való megfelelés.

Problémát jelent az is, hogy a fogyasztók döntő többsége nem ismeri pontosan a jogait: az Európai Bizottság 2015-ben közzétett [jelentése](#) szerint a megkérdezettek

- 67 százaléka nem volt tisztában azzal, hogy egy meg sem rendelt, ám kiszállított terméket nem kell kifizetnie;
- 59 százaléka nem tudta, hogy az átvett hibás termék kicseréléséről vagy kijavításáról a kereskedő ingyen kell, hogy gondoskodjon;
- 44 százaléka pedig arról nem tudott, hogy elektronikus vásárlása során az átvett terméket 14 napon belül indoklás nélkül visszaküldheti a kereskedőnek.

A válaszadók mindössze 9 százaléka válaszolt mindhárom kérdésre helyesen.

UNIÓS LÉPÉSEK AZ ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM ÖSZTÖNZÉSÉRE

Az Európai Unió törekvései így azt a célt szolgálják, hogy

- elháruljanak az akadályok a határon átnyúló online kereskedelem előtt;
- növekedjen a fogyasztók bizalma a más uniós tagországból történő internetes rendelés iránt; valamint
- a fogyasztók legyenek tudatában saját jogaiknak és ügyintézési lehetőségeiknek.

Az Európai Parlament és a Tanács [524/2013/EU](#) rendelete létrehozta az online vitarendezési platformot, s ezzel

- *ösztönzi az elektronikus kereskedelem során keletkező viták online rendezését;*
- *lehetővé teszi, hogy az EU összes hivatalos nyelvén, bárki ingyenesen hozzáférhessen a platformhoz;*
- *online vitarendezési kapcsolattartó pontot létesít minden tagországban;*
- *információ-nyújtási kötelezettséget ír elő a vállalkozásoknak az online vitarendezési lehetőségeikre vonatkozóan.*

A fogyasztói bizalom növelésének egyik fontos eszköze, hogy a vásárlás során felmerült viták, panaszok a lehető leggyorsabban elintézendők legyenek.

Ezért alkotta meg 2013-ban az Európai Parlament és a Tanács a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló rendeletet ([524/2013/EU](#)), melynek értelmében 2016. január 9-étől egy uniós szintű, ingyenes panaszbejelentő- és kezelő honlap (ún. ODR platform) áll majd a fogyasztók rendelkezésére.

A platform lehetővé teszi majd a vitában érintett, akár egymástól több ezer kilométerre tartózkodó feleknek, hogy vitájukat megkíséreljék akár a saját anyanyelvükön, kizárólag elektronikusan elintézni.

AZ ONLINE VITARENDEZÉSI ELJÁRÁSOK ALKALMAZÁSAI

Az elektronikus kereskedelem rohamos terjedésével együtt jelent meg az igény arra, hogy a világhálón kötött ügyletekből származó vitákat is a világhálón oldják meg.

Hagyományos, bírósági úton ugyanis aligha keresheti a panaszos fogyasztó az igazát egy másik ország kereskedőjével, szolgáltatójával szemben, ráadásul az esetek többségében a vásárlások értéke is alacsony (Magyarországon 2014-ben egy átlagos internetes vásárlás összege 10 ezer forint körül volt).

Az online vitarendezési eljárások az alternatív, bíróságon kívüli eljárások közé tartoznak, amelyek technológiai háttérét az Egyesült Államokban és Kanadában dolgozták ki. 2004-ben az Egyesült Államokban már 115 különböző, online vitarendezési eljárást kínáló oldal működött az Interneten.

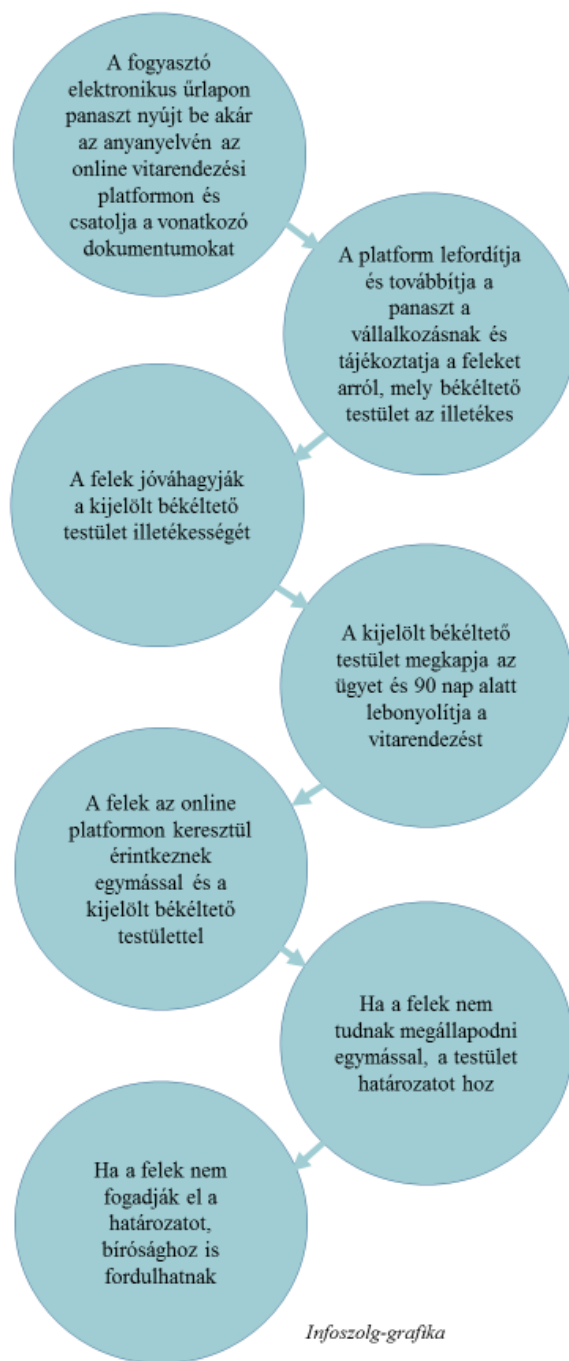
Ma a legközismertebb elektronikus vitarendezési szolgáltatást az **eBay** internetes aukciós weboldal működteti; az oldalon keresztül eladásra felkínált termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos vitákat lehetséges magán a weboldalon elintézni. Évente körülbelül **60 millió jogvita** végződik a felek megállapodásával, az egyes ügyletek értéke átlagosan 20-25 ezer forint körül mozog.

Idő kérdése, hogy az online vitarendezés lehetőségét a hagyományos igazságszolgáltatási rendszerek is felismerjék; Nagy-Britanniában már kutatócsoport [dolgozik](#) az alkalmazási lehetőségeken.

ONLINE VITARENDEZÉS AZ EURÓPAI UNIÓBAN

Magyarországon az interneten vásárlók egyharmada cipőt, ruhát vásárol külföldi webáruházakból, de jelentős a digitális kame-

Az európai uniós online vitarendezés menete



rát, mobiltelefont, könyvet, DVD-t, videojátékot, szerszámokat rendelők aránya is.

38 százalékuknak volt már problémája az online vásárlásai során (az európai uniós átlag 31 százalék).

Amennyiben a kiszállított termékkel kapcsolatban a vevőnek bármilyen panasza van, először a kereskedővel kell felvennie a kapcsolatot – kézenfekvően e-mail útján –, s csak amennyiben a panaszát nem tudta ily módon elintézni, indíthatja el az online vitarendezési eljárást.

Az online fogyasztói vitarendezés magyarországi kapcsolattartó pontja a [Budapesti Békéltető Testület](#), amelyhez a magyar fogyasztók a külföldi rendelésükkel kapcsolatos panaszaikkal fordulhatnak, de 2016 januárjától módjuk lesz arra is, hogy a közös európai platformra regisztráljanak, s ügyüket ott indítsák el.

A Budapesti Békéltető Testület ugyanakkor nemcsak az eljárás lebonyolítását végzi, de tájékoztatást is nyújt a hozzá fordulóknak akár az eljárás megindításának feltételeiről, akár annak menetéről, netán a fogyasztók jogairól. A honlapjukon olyan információkat is fel kell tüntetniük, amelyek a vitarendezési eljárás átlagos időtartamára, a sikeres vitarendezések arányára vonatkoznak.

Az Európai Unióban online vásárlási lehetőséget kínáló kereskedőknek, szolgáltatóknak ugyanakkor egy linket kell majd elhelyezniük a honlapjukon, amellyel elérhető az online vitarendezési platform, illetve ennek a linknek az ajánlattételi e-mailben is szerepelnie kell.

Források:

- [A magyar online vásárlók körében kedveltek a külföldi webshopok](#). GfK Sajtóközlemény, 2015. június 4.
- Central Europe B2C E-commerce Report 2015. [Ecommerce Europe](#), 2015
- Consumer Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer Protection. Summary. [Flash Eurobarometer 397](#). September 2015
- Consumer Conditions Scoreboard. Consumer at home in the Single Market [2015 edition](#). European Commission
- Cortés, Pablo: [Online Dispute Resolution Services](#): A Selected Number of Case Studies. Computer and Telecommunications Law Review, 2014/6. p172-178.
- [Online Dispute Resolution: On-line Resources](#). United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL)
- [Online vitarendezés](#). Budapesti Békéltető Testület, 2015. október 8.
- Pongó Tamás: Bepillantás az online vitarendezés alapjaiba – [I](#) – [II](#) – [III](#). rész. Ügyvédvilág, 2015. április 3., 9., 13.
- Ruhl, Giesela: [Alternative and Online Dispute Resolution for Cross-Border Consumer Contracts](#): A Critical Evaluation of the European Legislature's Recent Efforts to Promote Competitiveness and Growth in the Internal Market, Journal of Consumer Policy June 2015.

Készítette: Dr. Samu Nagy Dániel
Képviselői Információs Szolgálat
E-mail: infoszolg@parlament.hu



ORSZÁGGYŰLÉS HIVATALA
KÖZGYŰJTEMÉNYI ÉS KÖZMŰVELŐDÉSI IGAZGATÓSÁG

Internet: www.parlament.hu/infoszolg
Intranet: intra.parlament.hu/infoszolg/
Tel.: (1) 441-4529; (1) 441-6486

Az információs jegyzet az országgyűlési képviselők tájékoztatása céljából készült.
A dokumentum az összeállítás elkészültének időpontjában fennálló aktuális helyzetet mutatja be.
Az információs jegyzet szerzői jogvédelem alatt áll.