

OLCSÓ ÉS KÉNYELMES, MÉGIS KEVESEN HASZNÁLJÁK AZ ONLINE VITARENDEZÉSI PLATFORMOT.

Bár jogszabály kötelezi az elektronikus kereskedelemben résztvevő vállalkozásokat, hogy feltüntessék honlapjukon az Online Vitarendezési Platform igénybevételének lehetőségét, jelentős százalékuk nem tesz eleget a törvényi előírásoknak. Részben ez az oka annak, hogy a 2016 óta működő online felületet egyelőre kevesen használják. Holott a koronavírus világjárvány terjedése miatt elrendelt veszélyhelyzet idején hatékony, olcsó és gyors módja lenne a vitarendezésnek. A másik ok, amiért elmaradt a platform népszerűsége itthon, hogy a magyar vásárlók félnek használni a felületet.

A Pest Megyei Békéltető Testület előtt egyezséget kezdeményező panaszosok rendszeresen beszámolnak arról, hogy egyáltalán nem hallottak az Online Vitarendezési Platformról, vagy ha tudnak is róla elriasztja őket az tény, hogy a panasz érdemi rendezéséhez és a kereskedővel való egyeztetéshez nélkülözhetetlen a regisztráció. Pedig a platform egyszerű és átlátható, a regisztrációs folyamat pedig csak pár percet vesz igénybe.

Mi is az az Online Vitarendezési Platform?

Az Európai Bizottság által működtetett európai online vitarendezési platform tulajdonképpen egy interaktív weboldal, amely elektronikus úton és díjmentesen érhető el az Unió valamennyi hivatalos nyelvén, köztük magyarul is. A weboldal célja, hogy a platformon keresztül a fogyasztó közvetlenül a kereskedővel tudja rendezni a problémáját akkor is, ha több ország választja el őket egymástól. Előnyös lehet ez a megoldás a COVID-19 világjárvány miatt elrendelt korlátozások időszakában, mivel személyes kapcsolat nélkül, elektronikus úton rendezhető a jogvita.

Különösen alkalmas eszköz a platform az igény érvényesítésére, ha a fogyasztó még nem lépett kapcsolatba a kereskedővel. A webáruházaknak törvény teszi kötelezővé az online vitarendezési platform linkjének feltüntetését, ennek ellenére elenyésző számban figyelmeztetik vásárlóikat erre a lehetőségre.

Panaszbejelentés menete

Az internetes keresőbe beírva a platform nevét egy magyar nyelvű oldal nyílik meg, amely pontos utasításokkal látja el a fogyasztót arról, hogy mit is kell csinálnia. Amennyiben a fogyasztónak valamelyik termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos kifogása merül fel, a platformon egy panaszbejelentő űrlapot kell kitölteni. Ehhez meg kell adni a kereskedő nevét, és elérhetőségeit. Ezután röviden ismertetni kell a panaszt, és hogy pontosan milyen termékkel vagy szolgáltatással akadt problémája. Az űrlap beküldése után a platform értesíti a kereskedőt a kérelemről. Ha a kereskedő hajlandó megbeszélni az ügyet, akkor az irányítópulton keresztül közvetlenül is üzenetet válthatnak egymással, vagy küldhetnek egymásnak csatolmányokat (pl. a termékről készült fotókat) és a platformon kívüli online megbeszélésük időpontját is kitűzhetik, amennyiben ez szükséges. A panaszt regisztráció nélkül is be lehet nyújtani. Ugyanakkor, ha a kereskedő beleegyezésével a portálon keresztül történik a vitarendezés, akkor már szükséges a regisztráció, így mielőbb érdemes azt kezdeményezni.

Nyelvi nehézségek kiküszöbölése

Előfordulhat, hogy a bepanaszolt vállalkozás nem magyarországi székhelyű, vagy a kereskedő nem beszéli a magyar nyelvet. Ezekre a nyelvi nehézségekre is megoldást kínál a platform. Az alkalmazás 23 uniós nyelven áll rendelkezésre. A kereskedő, és a fogyasztó is tud fordítóprogramot használni, a panaszt és az üzeneteket pedig a saját nyelvén megteheti, hiszen a fordítóprogramot a kereskedő és az eljárásba esetlegesen később bekapcsolódó vitarendezési testület is igénybe veszi.

Megegyezés

A megegyezésre összesen legfeljebb 90 nap áll rendelkezésre a platformon keresztül. Amennyiben nem jutnak eredményre, vagy az egyezkedési folyamat valamiért megszakad - a jogvita az úgynevezett vitarendezési testületek bevonásával folytatódhat, amennyiben ezt a fogyasztó kezdeményezi a platformon. A kereskedő együttműködése és az online vitarendezésre való nyitottsága esetén a kereskedő és fogyasztó a honlapon elérhető listából választhatja ki azt a testületet, amelyet bevonnak az egyezkedési folyamatba. A platform értesítést küld a választott testületnek a felek jogvitájáról és alakulásáról.

Vitarendezési testületek

A vitarendezési testületet nem csak a tárgyalás eredménytelensége, vagy megszakadása esetén vonhatnak be a felek az egyezkedésbe, hanem már a panasz benyújtása után, az eljárás legelején. Itthon a Pest Megyei Békéltető Testület is egy ilyen, regisztrált vitarendezési testület, azaz egy olyan semleges harmadik fél, amely abban segít, hogy a fogyasztó és a kereskedő konfrontálódás nélkül oldhassa meg a vitás kérdést. A vitarendezési testület vagy az ODR platform által működtetett weboldalon, vagy saját felületén folytatja a jogvitát. Az már a testület döntési joga, hogy a felek közötti jogvitát online, vagy személyes meghallgatás keretében folytatja le.

Eredmény és lezárás

A vitarendezési testületnek 90 naptári nap áll a rendelkezésére ahhoz, hogy döntsön az ügyben. Az, hogy az ügyben milyen döntések születhetnek, az a vitarendezési testület saját eljárásrendjétől függ. Tanácsos ezért utánanézni, hogy a felek a jogvita során a platform által felkínált listából melyik testületet választják ki, hiszen ez nagyban kihat az eljárás folytatására.

Mi történik akkor, ha nem sikerül rendezni a vitát?

Az Online Vitarendezési Platform igénybevétele nem akadályozza annak, hogy a fogyasztó más jogorvoslati eszközöket is igénybe vehessen. Így az alternatív vitarendezés sikertelensége esetén jogvitáját bíróság, vagy egyéb hatóság elé viheti.

Hol kaphatok tájékoztatást és technikai segítséget az online vitarendezéshez?

Az online vitarendezési kapcsolattartó pont nyújt tájékoztatást és technikai segítséget az ODR-platform

használatához. Hazánkban 2019. szeptember 1-től az Innovációs és Technológiai Minisztériumban működő Európai Fogyasztói Központ látja el a kapcsolattartó ponti feladatokat Fontos, hogy a kapcsolattartó pont nem vesz részt érdemben az online vitarendezés folyamatában. A kapcsolattartó pont elérhetősége a következő:

Innovációs és Technológiai Minisztérium - Európai Fogyasztói Központ

Székhely: 1027 Budapest, Csalogány u. 9-11.

Levelezési cím: 1440 Budapest Pf. 1.

Telefon: [06-1-795-52-33](tel:06-1-795-52-33)

E-mail: odr@itm.gov.hu