

CPC HATÓSÁGOK KÖZÖS ÁLLÁSPONTJA

Az online platformokon az Európai Unió szerte kialakult koronavírus-járvánnyal kapcsolatban tapasztalható csalások megakadályozásáról és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kezeléséről

Az utóbbi időben az új típusú koronavírus-járvány EU-n belüli kitörése következtében az online platformokon olyan **megettévesztő marketing technikák** elterjedése tapasztalható, melyeknek célja, hogy a fogyasztók félelmeinek kihasználása révén olyan termékeket adjanak el, mint például a védőmaszkok, a fertőtlenítők vagy egyéb más szerek, annak a hamis látszatát keltve, hogy azok megelőzhetik vagy gyógyíthatják a **COVID-19** fertőzéseket.

A fogyasztóvédelmi hatóságok (CPC hatóságok) magas készségi állapotban vannak és EU szerte szorosan együtt fognak működni egymással és a Bizottsággal, valamint más érintett nemzeti hatósággal (pl. egészségügyi hatóságokkal) annak érdekében, hogy azonnali választ tudjanak adni ezekre a megettévesztő gyakorlatokra és csalásokra.

Az olasz ([Italian competition and consumer protection authority, AGCM](#)), a német ([Verbraucherzentrale Bundesverband](#)), a brit ([Advertising Standards Authority](#)) és az amerikai ([Federal Trade Commission](#)) hatóságok már konkrét lépéseket tettek, a magyar ([Gazdasági Versenyhivatal, GVH](#)) hatóság vállalatoknak és fogyasztóknak szóló iránymutatást adott ki, valamint a Bizottság és a tagállamok illetékes hatóságai továbbra is felügyelik a piacokat.

A **fogyasztóvédelmi együttműködésről (CPC) szóló 2017/2394 (EU) rendelet**¹ szerint a tagállamok illetékes hatóságainak és az EGT tagállamoknak az Európai Bizottság támogatása mellett kötelessége, hogy a határon átnyúló ügyekben együttműködjenek az EU fogyasztóvédelmi jogszabályoknak az egységes piacon történő végrehajtása érdekében. Ez a rendelet 2020. januárjától **új minimális hatáskörrel ruházta fel a tagállamok fogyasztóvédelmi hatóságait** a jogsértések hatékony kezelése érdekében, különös tekintettel az online tartalmakra, valamint **erős összehangolt mechanizmusokat biztosít a kiterjedt jogsértések kezelésére**. Abban az esetben, ha egy kiterjedt jogsértés uniós dimenzióval rendelkezik, tekintve, hogy több tagállamot is érint, a Bizottság a CPC Hálózat koordinátoraként működik.

Az Európai Bizottság és a Fogyasztóvédelmi Együttműködési (CPC) Hálózat most az EU területén tevékenységet folytató online platformok működtetőivel, ideértve az online piactereket is, határozott együttműködést szorgalmaz annak érdekében, hogy **tényleges és hatékony lépéseket tegyenek azért, hogy a weboldalaikról a jogszabályellenes hirdetési kampányokat eltávolítsák**. A platformok működtetőinek is az érdekükben áll, hogy az online terek biztonságát és a felhasználókra veszélyeket jelentő jogszabályellenes kereskedelmi gyakorlatoktól való mentességét biztosítsák, mivel ezek az EU fogyasztóit egy olyan időszakban károsíthatják, amikor a leginkább kiszolgáltatott helyzetben vannak a jelenlegi események következtében.

¹ Az Európai Parlament és Tanács (EU) 2017/2394 rendelete (2017. december 12.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről, Hivatalos Lap L 345, 27/12/2017, 1-26. o. (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32017R2394&from=HU#d1e40-1-1>)

Ebben az összefüggésben, a 2000/31/EK („Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv”)² és a 2005/29/EK irányelv („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”, „UCPD”) 5. cikke szerinti szakmai gondosság követelményeivel összhangban, az EU területén tevékenykedő platform működtetőknél minden olyan esetben megfelelő korrekciós intézkedéseket kell tenni, amikor weboldalaikon jogszabályba ütköző tevékenységet észlelnek³.

Az Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv 40. preambulumbekzdése tovább pontosítja, hogy „a szolgáltatóknak kötelességük fellépni a jogellenes tevékenységeket megelőzzék, vagy megállítása érdekében”. Az irányelv 14. cikke alapján az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás esetében, amelyek tárhelyszolgáltatásként működnek, nem terheli felelősség a szolgáltatás igénybe vevői által tárolt információért, ha a szolgáltatónak nincsen tényleges tudomása a jogellenes tevékenységről vagy információról. Azonban a 14(I)(b) cikk követelményei szerint „a szolgáltató, amint ilyenről tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az információ eltávolításáról vagy az ahhoz való hozzáférés megszüntetéséről”. Továbbá a 14(3) cikk szerint ez a cikk nem érinti a közigazgatási hatóságok „arra vonatkozó lehetőségét, hogy a tagállamok jogrendszereivel összhangban a szolgáltatót a jogsértés megszüntetésére vagy megelőzésére kötelezzék”.

A fent meghatározott jogszabályi követelményeknek megfelelően az Európai Bizottság és a Fogyasztóvédelmi Együttműködés (CPC) az alábbiakban hívja fel az **internetes platformok figyelmét** a koronavírus-járvány közelmúltbeli kitörésével összefüggésben **az Európai Unióban tapasztalható leggyakrabban előforduló európai uniós fogyasztóvédelmi jogsértésekre:**

1) COVID-19 fertőzéseket megelőző vagy gyógyító termékekre vonatkozó megalapozatlan állítások

A kereskedők kifejezett vagy burkolt állításokat tesznek arra vonatkozóan, hogy termékeik megelőzhetik vagy gyógyíthatják a COVID-19 megbetegedéseket, valamint hogy javítják az ellenállóképességet, amely elősegítheti a fogyasztók egy esetleges fertőzésből való gyógyulását, miközben ezeket a kijelentéseket nem támasztják alá megalapozott, tudományos bizonyítékok, illetve olyan állításokat tesznek, amelyek nincsenek összhangban a COVID-19 fertőzés megelőzési módjaira vonatkozó hivatalos szakértői ajánlásokkal.

1. példa: Az [olasz verseny- és fogyasztóvédelmi hatóság \(AGCM\)](#) letiltotta egy kereskedő weboldalát, aki a HIV-fertőzés kezelésére használt vírusellenes hatóanyagot tartalmazó gyógyszert úgy népszerűsítette, mint „az egyetlen koronavírus (COVID-19) elleni gyógyszer” és „az egyetlen gyógymód a koronavírus (COVID-19) elleni harcban”, annak ellenére, hogy az egészségügyi hatóságok hivatalosan kijelentették, hogy nincs hatásos gyógymód a vírus elleni küzdelemben.⁴

² Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve (2000. június 8.) a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól („Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv”) Hivatalos Lap L 178 , 17/07/2000 1 – 16. o. (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32000L0031&from=HU>)

³ Lásd a Bizottság (2018. március 1.) a törvénybe ütköző online tartalmak elleni intézkedésekre vonatkozó ajánlását (C(2018) 1177 final) az illegális tartalom bejelentésének egyértelmű „értesítési és cselekvési” eljárásokról, ideértve a „megbízható bejelentők” számára gyorsított eljárások biztosítását.

⁴ A 2017/2394 (EU) rendelet előírja a tagországok számára, hogy a határokon átnyúló esetekben hatalmazzák fel az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságokat az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértésének megszüntetése vagy megtiltása érdekében a tartalom eltávolítására vagy az online felülethez való hozzáférés korlátozására, a fogyasztók kollektív érdekeit érintő súlyos sérelem kockázatának elkerülése érdekében.

2. példa: A kereskedők hagyományos védőmaszkokat „koronavírus maszk” megjelöléssel reklámozzák, habár a COVID-19 elleni védelmet jelentő tulajdonságaikat számos tudományos szakértő megkérdőjelezte.

Az ilyen jellegű állítások a UCPD irányelv 5. és 6. cikkét sértik, amelyek tiltják az egyes termékek lényeges tulajdonságaival kapcsolatos megtévesztő tevékenységeket, összhangban a UCPD irányelv I. Mellékletének 17. pontjával (ún. feketelista), amely szerint minden körülmények között tiltottak az olyan állítások, amelyek szerint egy termék gyógyíthat olyan megbetegedéseket, mint a COVID-19.

2) Vásárlást sürgető értékesítési technikák és túlzó árazás

Nagyon gyakran a kereskedők vásárlást sürgető technikákat alkalmaznak, illetve pontatlan információkat nyújtanak a piaci feltételekről, valamint a termék fellelhetőségéről annak érdekében, hogy sürgessék a fogyasztót, valamint a normál árakhoz képest magasabb árakat számíthassanak fel.

1. példa: A kereskedők azt állítják, hogy a termékek „csak korlátozott ideig elérhetőek” vagy „gyorsan fogynak”, mindez a médiában való megjelenés szempontjából különösen káros lehet, mivel a kormányok nagy mennyiségű ilyen áru, például védőmaszkok, „lefoglalását” tervezik.⁵

2. példa: A kereskedők azt állítják, hogy a védőmaszkok iránti megnövekedett kereslet következtében, amelyeket akár 600%-kal magasabb áron kínálnak, a termék nehezen elérhető.

Ezek a gyakorlatok sértik a UCPD irányelv 5. és 6. cikkét, amelyek tiltják, hogy a kereskedők félrevezessék a fogyasztókat különféle tényezőkről, mint például a termék elérhetősége és ára, összhangban a UCPD irányelv I. Mellékletének 7. pontjával, amely minden körülmények között tiltja azokat az állításokat, melyek szerint a termék csak nagyon korlátozott ideig kapható, miközben ez nem igaz. Mindezt annak érdekében, hogy a fogyasztókat azonnali döntéshozatalra kényszerítsék, és ezáltal megfosztják őket a tájékozott döntéshez szükséges időtől vagy alkalomtól.

Ezen túlmenően, ha a kereskedők olyan lényeges körülményeket használnak fel egy termék eladásának érdekében a fogyasztók ítélőképességének hátrányos befolyásolása révén, megsértik a UCPD irányelv 8. és 9. cikkét is, amelyek tiltják az agresszív kereskedelmi gyakorlatokat.

Továbbá a UCPD irányelv I. Mellékletének 18. pontja szerint minden körülmények között tilos a piaci feltételekről vagy a termék fellelhetőségének lehetőségeire vonatkozó minden olyan téves információ szolgáltatása, amelynek célja, hogy a fogyasztót a normál árhoz képest magasabb áron történő vásárlásra bírják rá.

CPC hatóságokkal való együttműködés: „értesítési és cselekvési” eljárás

Az európai uniós jogszabályok, különösen az Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv 5(1)(c) cikke előírja az információs társadalommal összefüggő szolgáltatók, az online platformok, beleértve az online piacok és online hirdetési tárhelyszolgáltatók számára, hogy a szolgáltatás igénybe vevői, az illetékes nemzeti hatóságok, és/vagy a CPC rendelet értelmében kijelölt szervek számára könnyen és folyamatosan tegyék hozzáférhetővé a szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatokat, mint például az e-mail címeket, annak érdekében, hogy a szolgáltatóval való gyors kapcsolatfelvétel, valamint a közvetlen és hatékony kommunikáció biztosított legyen.

Az internetes platformok a CPC hálózat részére sürgősen adják meg elérhetőségi adataikat abban az esetben, ha a hatóságoknak a jelenlegi koronavírus-járvánnyal kapcsolatban erre szükségük van az

⁵ <https://www.lefigaro.fr/conjoncture/coronavirus-emmanuel-macron-annonce-la-requisition-des-stocks-et-de-la-production-des-masques-de-protection-20200303>

online platformokon tapasztalható csalásokkal és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos gyors jelzés érdekében.

Továbbá fontos megjegyezni, hogy a „kereskedőként” tevékenykedő platform működtetőnek a saját kereskedelmi gyakorlatát illetően mindig meg kell felelni a vonatkozó európai uniós fogyasztóvédelmi és marketing jogszabályoknak. Különösen, a kereskedőkre elsősorban a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv 6. és 7. cikkében foglalt követelmények vonatkoznak, melyek előírják számukra, hogy tartózkodjanak a megtévesztő tevékenységektől és mulasztásoktól azokban az esetekben, amikor valamely termék fogyasztók részére történő eladásösztönzésével, értékesítésével vagy szolgáltatásával összefüggő tevékenységben vesznek részt.

A Bizottság és a CPC Hálózat továbbra is áll rendelkezésre, amennyiben kérdések merülnek fel, illetve, ha a platform operátoroknak segítségre van szükségük az „értesítési és cselekvési” eljárás gyakorlati megvalósításával kapcsolatban.