

**AZ OECD TANÁCS AJÁNLÁSA
A FOGYASZTÓVÉDELMI IRÁNYELVEKRE
AZ ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM KAPCSÁN**

A fogyasztóvédelmi jogszabályok, politikák és gyakorlatok korlátozzák a csalást, a megtévesztést és a tisztességtelen kereskedelmi magatartást. Az ilyen védelem elengedhetetlen a fogyasztók bizalmának elnyeréséhez, valamint a vállalkozások és az üzleti tranzakciókban résztvevő fogyasztók közötti kiegyensúlyozottabb kapcsolat kiépítéséhez.

Az elektronikus piacot alkotó digitális hálózatok és számítógépes technológiák nemzetközi jellege a fogyasztóvédelem globális megközelítését igényli az elektronikus kereskedelem átlátható és előre jelezhető jogi és önszabályozási kereteinek részeként. A globális hálózati környezet kihívást jelent minden ország vagy joghatóság számára, hogy megfelelően kezelje a fogyasztóvédelmi kérdéseket az elektronikus kereskedelem kapcsán. Az elkülönült nemzeti politikák gátolhatják az elektronikus kereskedelem fejlődését, és ezért az ilyen fogyasztóvédelmi kérdések hatékonyabban kezelhetők nemzetközi konzultáció és együttműködés révén. Az OECD tagországok kormányai felismerték, hogy

nemzetközileg koordinált módszerekre lehet szükség az információ cseréhez és az ilyen kérdések kezelésének általános megértéséhez.

A kormányok előtt az a kihívás áll, hogy előmozdítsák a társadalom fejlődését és a gazdasági növekedést a létrejövő hálózati technológiák alapján, és a polgáraik számára hatékony és átlátható fogyasztóvédelmet biztosítsanak az elektronikus kereskedelemben. Különböző fogyasztóvédelmi jogok szabályozzák az üzleti vállalkozások gyakorlatát. Sok OECD tagország már megkezdte a jelenleg hatályos fogyasztóvédelmi jogszabályok és gyakorlatok felülvizsgálatát annak megállapítása céljából, hogy szükséges-e változtatni az elektronikus kereskedelem egyedül álló aspektusaihoz való igazodás érdekében. A tagországok azokat a módokat is vizsgálják, amelyekkel az önszabályozó erőfeszítések segíthetik ebben az összefüggésben a hatékony és korrekt fogyasztóvédelmet. Az ilyen célok eléréséhez a civil társadalom hozzájárulása is szükséges, és mindezeket a kezdeményezéseket a kormányok, az üzleti vállalkozások, a fogyasztók és képviselőik közötti globális együttműködési erőfeszítések keretében kell megtenni.

1998. áprilisában az OECD Fogyasztóvédelmi Bizottsága általános irányelveket dolgozott ki az elektronikus kereskedelemben résztvevő fogyasztók védelme céljából anélkül, hogy akadályokat emelne a kereskedelem útján. Ezek az irányelvek lényegében véve ajánlást jelentenek a kormányok, az üzleti vállalkozások, a fogyasztók és képviselőik számára

az elektronikus kereskedelemben a hatékony fogyasztóvédelem fő jellemzőiről. Az ebben foglaltak azonban nem korlátozzák a feleket az ilyen irányelveknél szigorúbb irányelvek alkalmazásában, és nem tiltják a tagországoknak, hogy a fogyasztók on-line védelmére szigorúbb intézkedéseket tartsanak hatályban vagy fogadjanak el. Konkrétan az irányelvek célja egyrészt az, hogy kereteket adjon, másrészt, hogy elveket fogalmazzon meg, hogy ezekkel segítse:

- i) A kormányokat a fogyasztóvédelmi és jogalkalmazási politikák, gyakorlatok és szabályozások vizsgálatában, formázásában és valóra váltásában, szükség esetén a hatékony fogyasztóvédelem céljából az elektronikus kereskedelem kapcsán;
- ii) az üzleti vállalkozásokat, a fogyasztói csoportokat és az önszabályozó szerveket azzal, hogy útmutatót ad az elektronikus kereskedelem kapcsán az önszabályozó sémák vizsgálatában, formálásában és megvalósításában figyelembe veendő hatékony fogyasztóvédelem fő jellemzői kérdésében;
és
- iii) az elektronikus kereskedelemben bekapcsolódott egyes üzleti vállalkozásokat és fogyasztókat azzal, hogy egyértelmű útmutatást ad a fő tájékoztatási kérdésekhez és az üzleti vállalkozások részéről

tanúsítandó és a fogyasztók részéről elvárható korrekt üzleti gyakorlathoz az elektronikus kereskedelemben.

A fentiek fényében a Tanács:

Figyelembe véve a Gazdasági Együtműködési és Fejlesztési Szervezet 1960. december 14-i konvenciója 5.b) Cikkét;

Figyelembe véve az elektronikus kereskedelem kapcsán a fogyasztóvédelemről elfogadott 1998. október 8-9-i miniszteri nyilatkozatot [C(98)177 (2. Melléklet)];

Figyelembe véve a Tanács ajánlását a magántitok védelméről és a személyi adatok határon túlra való átadását szabályozó 1980. szeptember 23-i irányelvekről [C(80)58(Végleges)] és a globális hálózatokban a magántitok védelméről szóló, 1998. október 8-9-i miniszteri nyilatkozatot [C(98)177 1. Melléklet)];

Figyelembe véve az elektronikus kereskedelemben a hitelességről szóló, 1998. október 8-9-i miniszteri nyilatkozatot [C(98)177 3. Melléklet)];

Figyelembe véve a Tanács 1992. november 26-27-i ajánlását a tájékoztatási rendszerek biztonsági irányelveiről [C(92)188(VÉGLEGES)], és az OECD 1997. március 27-i ajánlását a rejtjelzési politika irányelveiről [C(97)62(VÉGLEGES)];

Elismerve, hogy az elektronikus kereskedelem a fogyasztók számára új és jelentős előnyöket kínálhat, beleértve a kényelmet, az áruk és szolgáltatások széles köréhez való hozzáférést, az ilyen árukra és szolgáltatásokra vonatkozó információk összegyűjtésének és összehasonlításának lehetőségét;

Elismerve, hogy az elektronikus kereskedelem bizonyos speciális sajátosságai, pl. az a könnyedség és gyorsaság, amellyel az üzleti vállalkozások és a fogyasztók kommunikálhatnak az árukról és szolgáltatásokról, valamint a határon túli tranzakciókba való bekapcsolódás, olyan kereskedelmi szituációkat teremthet, ami szokatlan a fogyasztók számára, és ami kockáztathatja érdekeiket, ezért egyre fontosabb a fogyasztók és az üzleti vállalkozások számára, hogy tájékoztatva legyenek az elektronikus piacon fennálló jogaikról és kötelezettségeikről, és tudatában legyenek e jogaiknak és kötelezettségeiknek;

Elismerve, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatban az alkalmazható jogra és a joghatóságra vonatkozó jogszabályok az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos kérdések széles tartományára lehetnek kihatással, az egyéb összefüggésben az alkalmazható jogra és joghatóságra vonatkozó jogszabályok a fogyasztóvédelemre is kihathatnak;

Elismerve, hogy az elektronikus kereskedelem terén a fogyasztók bizalmát növeli az olyan átlátható és hatékony fogyasztóvédelmi mechanizmusok folyamatos fejlesztése, amelyek korlátozzák a csalást, a megtévesztő vagy tisztességtelen kereskedelmi magatartást on-line feltételek között is;

Figyelembe véve, hogy az elektronikus kereskedelemnek nyitottnak és valamennyi fogyasztó számára hozzáférhetőnek kell lennie; és

Figyelembe véve, hogy a kormányoknak, az üzleti vállalkozásoknak, a fogyasztóknak és képviselőiknek különösen nagy figyelmet kell fordítaniuk a hatékony határon túli jogorvoslati rendszerek kidolgozására.

AJÁNLJA, HOGY A TAGORSZÁGOK:

Tegyék meg a szükséges lépéseket a jelen Ajánláshoz csatolt Mellékletben foglalt Irányelvek megfelelő pontjainak alkalmazására;

Széles körben terjesszék az Irányelveket minden illetékes kormányzati tárca és szerv, az elektronikus kereskedelembe bekapcsolódott üzleti ágazatok, a fogyasztóvédelmi képviseletek, a média, az oktatási intézmények és az egyéb mérvadó közérdekű csoportok körében;

Ösztönözzék az üzleti vállalkozásokat, a fogyasztókat és képviselőiket arra, hogy vállaljanak aktív szerepet az Irányelvek nemzetközi, nemzeti és helyi szintű megvalósításának előmozdításában;

Ösztönözzék a kormányokat, az üzleti vállalkozásokat, a fogyasztókat és képviselőiket, hogy vegyenek részt az alkalmazható jogra és joghatóságra vonatkozó jogszabályok folyamatos vizsgálatában és vegyék figyelembe az erre vonatkozó ajánlásokat;

Kérjék fel a tagországokon kívüli országokat, hogy vegyék figyelembe a jelen Ajánlás feltételeit a fogyasztóvédelmi politikáik, kezdeményezéseik és szabályzataik felülvizsgálatában;

Folytassanak konzultációt, együttműködést, és segítsék elő az információk megosztását a tagországokon kívüli országokkal, az üzleti vállalkozásokkal, a fogyasztókkal és képviselőikkel mind nemzeti, mind nemzetközi szinten, hatékony fogyasztóvédelmet biztosítva az elektronikus kereskedelemben az Irányelvekkel összhangban;

Úgy valósítsák meg az irányelveket, hogy az ösztönözze új üzleti modellek és olyan technológiai alkalmazások kifejlesztését, amelyek a fogyasztók javát szolgálják; és ösztönözzék a fogyasztókat, hogy

teljes körűen éljenek a vevői pozíciójuk erősítését szolgáló eszközökkel; és

UTASÍTJA a Fogyasztóvédelmi Bizottságot, hogy cseréljen információt az elért előrehaladásról és tapasztalatokról a jelen Ajánlás megvalósítása terén, vizsgálja felül ezt az információt és 2002-ben vagy még előbb is, és szükség esetén ezt követően is, tegyen jelentést a Tanácsnak.

MELLÉKLET

IRÁNYELVEK

ELSŐ RÉSZ HATÁSKÖR

Jelen Irányelvek csak az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti elektronikus kereskedelemre vonatkozik, az üzleti vállalkozások közötti tranzakciókra nem.

MÁSODIK RÉSZ ÁLTALÁNOS ELVEK

I. ÁTLÁTHATÓ ÉS HATÉKONY VÉDELEM

Az elektronikus kereskedelemben résztvevő fogyasztók számára a kereskedelem egyéb formáiban biztosított védelem szintjénél nem alacsonyabb átlátható és hatékony fogyasztóvédelmet kell biztosítani.

A kormányoknak, az üzleti vállalkozásoknak, a fogyasztóknak és képviselőiknek együtt kell működniük az ilyen védelem elérése és annak meghatározása céljából, hogy milyen változásokra lehet szükség az elektronikus kereskedelem speciális körülményeinek kezelése céljából.

II. TISZTESSÉGES ÜZLETI, REKLÁM ÉS MARKETING GYAKORLAT

Az elektronikus kereskedelembé bekapcsolódott üzleti vállalkozásoknak kellő figyelmet kell fordítaniuk a fogyasztók érdekeire, és

a tisztességes üzleti, reklám és marketing gyakorlatnak megfelelően kell eljárniuk.

Az üzleti vállalkozások nem tehetnek semmilyen olyan nyilatkozatot, vagy nem követhetnek el olyan mulasztást, illetve nem folytathatnak olyan gyakorlatot, amely félrevezető, megtévesztő, csalárd vagy tisztességtelen lehet.

A fogyasztók számára árukat vagy szolgáltatásokat értékesítő, reklámozó vagy hirdető üzleti vállalkozások nem folytathatnak olyan gyakorlatot, amely ésszerűtlen kockázatnak teheti ki a fogyasztókat.

Ha az üzleti vállalkozások tájékoztatást adnak magukról, vagy az általuk kínált árukról vagy szolgáltatásokról, akkor ezt az információt világos, egyértelmű, pontos és könnyen elérhető módon kell megadniuk.

Az üzleti vállalkozásoknak be kell tartaniuk a fogyasztókkal való tranzakcióikra vonatkozó politikáikkal vagy gyakorlatukkal kapcsolatos nyilatkozataikat.

Az üzleti vállalkozásoknak figyelembe kell venniük az elektronikus kereskedelem globális természetét, és – ahol lehet – figyelembe kell venniük a megcélzott piacok különböző szabályozási jellemzőit.

Az üzleti vállalkozások nem használhatják fel az elektronikus kereskedelem speciális jellemzőit arra, hogy elrejtsek valós

identitásukat vagy székhelyüket, vagy megkerülik a fogyasztóvédelmi szabványok és/vagy végrehajtási mechanizmusok betartását.

Az üzleti vállalkozások nem alkalmazhatnak tisztességtelen szerződéses feltételeket.

A reklám és marketing ilyen minőségében egyértelműen azonosítható legyen.

A reklámnak és a marketingnek azonosítania kell azt az üzleti vállalkozást, amelynek nevében a marketing vagy reklám történik, mivel ennek elmulasztása félrevezető lehet.

Az üzleti vállalkozásoknak képeseknek kell lenniük arra, hogy megindokoljanak bármilyen kifejezett vagy beleértett nyilatkozatot, amíg az ilyen nyilatkozatok fennállnak, és még utána is egy ésszerű ideig.

Az üzleti vállalkozásoknak olyan hatékony és könnyen alkalmazható eljárásokat kell kidolgozniuk és alkalmazniuk, amelyek lehetővé teszik a fogyasztók számára annak eldöntését, hogy fogadják-e a kéretlen e-mail reklám üzeneteket.

Ha fogyasztók jelezték, hogy nem akarnak kapni kéretlen e-mail reklám üzeneteket, ezt a döntést tiszteletben kell tartani.

Több országban a kéretlen e-mail reklámra külön jogi szabályozók vagy önszabályozó követelmények vonatkoznak.

Az üzleti vállalkozásoknak különösen nagy gondot kell fordítani a reklámban és a marketingben a gyermekekre, az idősekre, a súlyosan betegekre és mindazokra, akik esetleg nem fogják fel teljesen a bemutatott információt.

III. ON-LINE ADATKÖZLÉS

A. TÁJÉKOZTATÁS AZ ÜZLETI VÁLLALKOZÁSOKRÓL

A fogyasztókkal való elektronikus kereskedelemben bekapcsolódott üzleti vállalkozásoknak pontos, egyértelmű és könnyen elérhető információt kell adniuk magukról, ami legalább a következőket tartalmazza:

- i) Az üzleti vállalkozás azonosítása – beleértve az üzleti vállalkozás bejegyzett nevét és azt a nevet, amelyen üzleti tevékenységet folytat; a vállalkozás székhelyének címe; e-mail cím vagy más elektronikus kapcsolattartási eszköz, vagy telefonszám; és – ahol lehet – cím regisztrációs célokra és minden egyéb fontos kormányzati regisztrációs vagy engedély szám;
- ii) Azonnali, könnyű és hatékony fogyasztói kommunikáció az üzleti vállalkozással;
- iii) A viták megfelelő és hatékony rendezése;
- iv) Jogszolgáltatás; és

- v) Az üzleti vállalkozás és vezetőinek fellelhetőségi helye végrehajtási és szabályozási célból.

Ha az üzleti vállalkozás nyilvánosságra hozza a tagságát bármilyen mérvadó önszabályozó sémában, üzleti szövetségben, a viták rendezésével foglalkozó szervezetben vagy más tanúsító szervben, az üzleti vállalkozás köteles a fogyasztók tudomására hozni a megfelelő kapcsolattartási adatokat és az ilyen tagság egyszerű ellenőrzési módját, valamint hozzáférést biztosítani a tanúsító szerv releváns kódexeihez és gyakorlatához.

B. TÁJÉKOZTÁS AZ ÁRUKRÓL VAGY SZOLGÁLTATÁSOKRÓL

A fogyasztókkal való elektronikus kereskedelemben bekapcsolódott üzleti vállalkozásoknak pontos és könnyen hozzáférhető tájékoztatást kell adniuk a felajánlott árukról vagy szolgáltatásokról; a fogyasztók számára biztosítani kell, hogy kellően informált alapon dönthessenek arról, megkötik-e a tranzakciót, és mindezt oly módon, ami lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy az ilyen információkról megfelelő nyilvántartást vezessenek.

C. TÁJÉKOZTATÁS A TRANZAKCIÓRÓL

Az elektronikus kereskedelemben bekapcsolódott üzleti vállalkozásoknak megfelelő tájékoztatást kell adniuk a tranzakcióhoz kapcsolódó feltételekről, módosításokról és költségekről, hogy a fogyasztók informált alapon dönthessenek, megkötik-e a tranzakciót.

Az ilyen információk egyértelműnek, pontosnak, könnyen elérhetőnek kell lennie, és oly módon kell ezt megadni, ami megfelelő lehetőséget nyújt a fogyasztóknak a felülvizsgálatra, mielőtt megkötnék a tranzakciót.

Ha a tranzakció megkötésére több nyelv áll rendelkezésre, az üzleti vállalkozásoknak mindezen a nyelveken biztosítani kell a fogyasztók számára szükséges összes információt ahhoz, hogy informált döntést hozzanak a tranzakcióról.

Az üzleti vállalkozások egyértelmű és teljes körű szöveget adjanak a tranzakció releváns feltételeiről és módzatairól oly módon, ami lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy hozzájussanak az ilyen információkhoz és azokról nyilvántartást vezessenek.

Ahol lehet és célszerű a tranzakció szempontjából, az ilyen információk a következőket kell tartalmaznia:

- i) az üzleti vállalkozás által beszedett és/vagy kirótt összköltség tételes bontása;
- ii) egyéb, a fogyasztó számára rutinszerűen felszámítható költségekre való utalás, amit az üzleti vállalkozás nem szedett be és/vagy nem rótt ki;
- iii) a szállítási vagy teljesítési feltételek;
- iv) feltételek, módzatok és fizetési módok;

- v) vételi korlátozások, korlátok vagy feltételek, pl. szülő/gyám jóváhagyása, földrajzi vagy idő korlátok;
- vi) a megfelelő használatra vonatkozó utasítások, beleértve a biztonsági és egészségügyi figyelmeztetéseket;
- vii) a vevőszolgálattal kapcsolatos tájékoztatás;
- viii) a visszalépéssel, megszüntetéssel, visszaküldéssel, cserével, lemondással és/vagy a visszafizetési politikára vonatkozó tájékoztatással kapcsolatos adatok és feltételek; és
- ix) rendelkezésre álló garancia és szavatosság.

A költségekre vonatkozó minden információban fel kell tüntetni, hogy milyen valutára vonatkozik.

IV. MEGERŐSÍTÉSI FOLYAMAT

A fogyasztó vásárlási szándékával kapcsolatos bármilyen kétség elkerülése céljából a fogyasztónak a vásárlás konkretizálása előtt lehetőséget kell kapnia arra, hogy pontosan meghatározza az árukat vagy szolgáltatásokat, amelyeket vásárolni kíván; azonosítsa és korigálja a rendelés bármilyen hibáját vagy módosítsa a rendelést; kifejezze a tájékoztatáson és szándékon alapuló hozzájárulását a vásárláshoz; és a tranzakcióról teljes körű és pontos nyilvántartást vezethessen.

A fogyasztónak lehetőséget kell kapnia arra, hogy lemondja a tranzakciót, mielőtt vásárolna.

V. FIZETÉS

A fogyasztók számára könnyen használható, biztonságos fizetési mechanizmusokat kell biztosítani és tájékoztatást kell adni arról, hogy az ilyen mechanizmusok milyen szintű biztonságot garantálnak.

A fizetési rendszerek illetéktelen vagy csalárd használatával kapcsolatos felelősség korlátozása és a visszafizetési mechanizmusok hathatós eszközöket biztosítanak a fogyasztók bizalmának megmérésére, és ezek továbbfejlesztését és használatát ösztönözni kell az elektronikus kereskedelemben.

VI. A VITÁK MEGOLDÁSA ÉS JOGORVOSLAT

A. VONATKOZÓ JOG ÉS JOGHATÓSÁG

Az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti határon túli tranzakciók – akár elektronikus úton valósulnak meg, akár nem – a vonatkozó jog és joghatóság jelenlegi keretei között érvényesülnek.

Az elektronikus kereskedelem kihívást jelent e jelenlegi kereteknek. Ezért figyelembe kell venni, hogy a vonatkozó jog és joghatóság tekintetében a jelenlegi kereteket módosítani kell-e, vagy más módon kell alkalmazni az egyre jobban terjedő elektronikus kereskedelemben a hatékony és átlátható fogyasztóvédelem biztosítása érdekében.

A jelenlegi keretek esetleges módosításának vizsgálata során a kormányoknak arra kellene törekedniük, hogy ezek a keretek korrekt eljárást biztosítsanak a fogyasztók és az üzleti vállalkozások számára,

segítsék elő az elektronikus kereskedelmet, olyan szintű védelmet biztosítsanak a fogyasztók számára, mint ami nem alacsonyabb a kereskedelem egyéb formáiban biztosított védelemnél, és lehetővé tegyék a fogyasztók számára, hogy igénybe vehessék a korrekt és aktuális jogorvoslati és vitarendezési mechanizmusokat felesleges költségek vagy terhek vállalása nélkül.

B. ALTERNATÍV VITARENDEZÉS ÉS JOGORVOSLAT

A fogyasztók számára korrekt és aktuális alternatív vitarendezési és jogorvoslati mechanizmusokat kell biztosítani felesleges költségek vagy terhek nélkül.

Az üzleti vállalkozásoknak, a fogyasztói képviselőknek és a kormányoknak együtt kell működniük, hogy továbbra is korrekt, hatékony és átlátható önszabályozó és egyéb politikákat és eljárásokat használjanak és fejlesszenek tovább, beleértve az alternatív vitarendezési mechanizmusokat a fogyasztói panaszok kivizsgálására és az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti elektronikus kereskedelemben felmerülő fogyasztóvédelmi viták megoldására, különös tekintettel a határon túli tranzakciókra.

- i) Az üzleti vállalkozásoknak és a fogyasztói képviselőknek továbbra is korrekt, hatékony és átlátható belső mechanizmusokat kell kialakítaniuk a fogyasztói panaszok és a felmerülő problémák korrekt és időszerű kezelésére és megoldására, a fogyasztókat sújtó felesleges költségek vagy

terhek nélkül. A fogyasztókat ösztönözni kell az ilyen mechanizmusok igénybe vételére.

- ii) Az üzleti vállalkozásoknak és a fogyasztói képviseleteknek továbbra is együttműködő önszabályozó programokat kell kidolgozniuk a fogyasztói panaszok kezelésére és a fogyasztók segítségére az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti elektronikus kereskedelemben felmerülő viták megoldása terén.
- iii) Az üzleti vállalkozásoknak, a fogyasztói képviseleteknek és a kormányoknak együtt kell működniük, hogy továbbra is lehetőséget nyújtsanak a fogyasztók számára az alternatív vitarendezési mechanizmusok igénybe vételére, amelyek lehetővé teszik a viták korrekt és időszerű módon, hatékonyan történő megoldását a fogyasztókat sújtó felesleges költségek vagy terhek nélkül.
- iv) A fentiek megvalósítása terén az üzleti vállalkozásoknak, a fogyasztói képviseleteknek és a kormányoknak innovatív módon kell alkalmazniuk az információs technológiákat a fogyasztók tudatosságának és választási szabadságának fokozása céljából.

Továbbá egy újabb tanulmány szükséges a VI. pontban nemzetközi szinten kitűzött célok teljesítése érdekében.

VII. MAGÁNTITOK

Az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti elektronikus kereskedelemnek az OECD Irányelvek a magántitok védelmének és a személyi adatok határon túli átadásának védelme szabályozásáról (1980.) c. dokumentumban rögzített elvek szerint kell megvalósulnia, figyelembe véve az OECD Miniszteri Nyilatkozatot a globális hálózatokban a magántitok védelméről (1998.) a fogyasztók számára megfelelő és hatékony védelem biztosítása céljából.

VIII. OKTATÁS ÉS TUDATOSSÁG

A kormányoknak, az üzleti és a fogyasztói képviselőknek együtt kell működniük a fogyasztók körében az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos ismeretek terjesztése, az elektronikus kereskedelemben résztvevő fogyasztók által a kellő tájékoztatás alapján történő döntéshozatal előmozdítása és az on-line tevékenységek terén a fogyasztóvédelmi keretekkel kapcsolatos ismereteknek az üzleti vállalkozások és a fogyasztók körében való fokozott terjesztése érdekében.

A kormányoknak, az üzleti vállalkozásoknak, a médiának, az oktatási intézményeknek és a fogyasztói képviselőknek minden hatékony eszközt fel kell használniuk a fogyasztók és az üzleti vállalkozások oktatására, beleértve a globális hálózatok által lehetővé tett innovatív technikákat is.

A kormányoknak, a fogyasztói képviseleteknek és az üzleti vállalkozásoknak együtt kell működniük a fogyasztók és az üzleti vállalkozások globális tájékoztatása terén, hogy megismerjék az irányadó fogyasztóvédelmi jogszabályokat és jogorvoslati lehetőségeket könnyen hozzáférhető és érthető formában.

HARMADIK RÉSZ VÉGREHAJTÁS

A jelen Ajánlás céljának elérése érdekében a tagországoknak nemzeti és nemzetközi szinten, valamint az üzleti vállalkozásokkal, a fogyasztókkal és képviseleteikkel együttműködve az alábbiakat kell tenniük:

- a) az önszabályozó gyakorlatok felülvizsgálata és – szükség esetén – további kidolgozása és/vagy olyan jogszabályok és gyakorlatok elfogadása és adaptálása, amelyek az ilyen jogszabályokat és gyakorlatokat az elektronikus kereskedelemre alkalmazhatóvá teszik, szem előtt tartva a technológia elveit és a média semlegességét;
- b) a magánszektor további vezető szerepének ösztönzése, ami magában foglalja a fogyasztói képviseletek részvételét a hatékony önszabályozó mechanizmusok kidolgozásában, amelyek konkrét, lényegi szabályokat irányoznak elő a viták rendezésére és a végrehajtási mechanizmusokra;

- c) a magánszektor további vezető szerepének ösztönzése a technológia mint a fogyasztókat védő és feljogosító eszköz fejlesztésében;
- d) az Irányelvek létének, céljának és tartalmának minél szélesebb körű előmozdítása és alkalmazásának ösztönzése; és
- e) a fogyasztók azon képességének előmozdítása, hogy hozzáférjenek a fogyasztók oktatását célzó információkhoz és tanácsokhoz, és hogy benyújthassák az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos panaszukat.

NEGYEDIK RÉSZ GLOBÁLIS EGYÜTTMŰKÖDÉS

A globális elektronikus kereskedelem terén a hatékony fogyasztóvédelem biztosítása céljából a tagországoknak:

Elő kell mozdítaniuk a tájékoztatást, az együttműködést, és ahol lehet, a vállalkozások, a fogyasztói képviseletek és a kormányok közötti nemzetközi szintű közös kezdeményezések kidolgozását és érvényesítését.

Bírói, szabályozó és jogalkalmazó hatóságaik révén együtt kell működniük nemzetközi szinten, ahol lehet információcsere, koordináció, kommunikáció és közös akciók útján a határon túli

csalás, megtévesztés és tisztességtelen kereskedelmi magatartás leküzdése érdekében.

Használniuk kell a jelenlegi nemzetközi hálózatokat és kétoldalú és/vagy sokoldalú megállapodásokat vagy egyéb szerződéseket kell kötniük és ilyen együttműködést kell megvalósítaniuk.

Konszenzus építő tevékenységet kell folytatniuk mind nemzeti, mind nemzetközi szinten a fogyasztóvédelem terén a fogyasztók bizalmának fokozásával kapcsolatos célok elérése érdekében, biztosítva az üzleti vállalkozások kiszámíthatóságát és a fogyasztók védelmét.

Együtt kell működniük és megállapodásokat és egyéb szerződéseket kell kidolgozniuk a fogyasztók és az üzleti vállalkozások közötti vitákból eredő határozatok, valamint a csalás, megtévesztés vagy a tisztességtelen kereskedelmi magatartás leküzdése céljából tett jogalkalmazói intézkedésekből eredő határozatok kölcsönös elismerése és betartatása céljából.