

Nemzeti
Köszolgálati Egyetem
Vezető-és Továbbképzési Intézet

DR. HAJNAL ZSOLT

Köszolgálati továbbképzési program - Fogyasztóvédelem



Budapest, 2014

A tananyag az ÁROP-2.2.19-2013-2013-0001 Elektronikus képzési és távoktatási anyagok készítése című projekt keretében készült el.

Szerző:

© Dr. Hajnal Zsolt 2014

Kiadja:

© NKE, 2014

Felelős kiadó:

Patyi András
rektor



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujszechenyiterv.gov.hu
06 40 628 628



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

Tartalom

I. A fogyasztóvédelmi jog alapjai.....	4
1. A fogyasztóvédelmi jog célja, szabályozási módszere	4
2. A fogyasztó fogalom hatályos magyar szabályozása	4
II. A fogyasztóvédelmi jog fejlődésének története.....	7
1. Az európai integráció szerepe a fogyasztóvédelem kialakításában.....	7
2. A fogyasztóvédelmi jog megjelenése Magyarországon	8
IV. A fogyasztóvédelmi jog magánjogi szabályai	10
1. A fogyasztói szerződések általános szabályai	10
2. A fogyasztóvédelmi törvény általános szabályai	11
V. A fogyasztói jogérvényesítés.....	13
1. Alternatív vitarendezés fogyasztói jogvitákban: a békéltetés	13
2. Panaszkezelés, ügyfélszolgálat	14
3. Kollektív igényérvényesítés.....	15
V. A fogyasztóvédelem közjogi keretei.....	17
1. A fogyasztóvédelem intézményrendszere.....	17
2. Termékbiztonság, piacfelügyelet	18
3. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma.....	19

I. A FOGYASZTÓVÉDELMI JOG ALAPJAI

1. A fogyasztóvédelmi jog célja, szabályozási módszere

A hatékonyan működő piacgazdasági struktúra alapját olyan jogok érvényre juttatása képezi, amelyek autonómiát biztosítanak az egyének számára a gazdasági életben való mozgás tekintetében. Azaz lehetővé teszi számukra, hogy akár valamely áru vagy szolgáltatás értékesítőjeként, akár a másik oldalon fogyasztóként az üzleti, gazdasági élet és ennek keretében szükségszerűen létrejövő jogviszonyok minden tekintetben önálló alanyaivá válhassanak.

A fogyasztóvédelmi jog a fogyasztók és gazdálkodók között kialakult egyensúlyhiányos helyzet kiegyenlítésére hivatott annak eszközrendszerével, a fogyasztóvédelem intézményrendszerének életre hívásával és a rá vonatkozó anyagi és eljárásjogi szabályok megalkotásával.¹ Az egyensúlyi eltolódás létrejöttének okait a fogyasztók informáltságának hiányában, kiszolgáltatottságában, a szerződést kötő másik fél gazdasági erejében, tehát a magánjogi viszonyokkal ellentétes, alá-fölé rendelt viszonyban látják. Mára alapvetően kétféle megközelítés alakult ki a fogyasztóvédelmi jogi szabályozásnak. Célját tekintve, az egyik a protekcionista, amely a fogyasztók védelmét **protekcionista jellegű jogi szabályozás** által kívánja megvalósítani, azt a felfogást tükrözve, hogy a fogyasztók a szabad piaci verseny áldozatai. A másik „Bourgoignie-féle”² megközelítés a védelem helyett a megfelelő **jogi támogatásra** helyezi a hangsúlyt, elsősorban a fogyasztók megfelelő oktatása, a tájékoztatáshoz való jog, a jogi védelemhez és jogorvoslathoz való jog deklarálásával és megfelelő jogi garanciáinak kiépítése által.

A fogyasztókat védő jogintézményeket, a **szabályozás módszere** alapján alapvetően két csoportba sorolhatjuk: a tájékoztatási modellbe és a szociális modellbe. Az információs, tájékoztatási modellbe soroljuk a fogyasztókat védő tájékoztatási kötelezettségeket. Ennek elvi alapjául szolgál, hogy a gazdálkodó és fogyasztó közötti egyensúly eltolódásos helyzet egy „információs csapdán” is alapul, tehát a fogyasztó legtöbbször nem rendelkezik azokkal az ismeretekkel, melynek birtokában megalapozott és tudatos vásárlási (szerződéskötési) döntést hozhatna. Emiatt a gazdálkodó meghatározott többletinformációkat köteles a fogyasztónak átadni, melyeket értékelve, összehasonlítva, feldolgozva ésszerű döntést hozhat a fogyasztó. Ezzel szemben a szociális modell lényege a szerződéses jogviszonyba történő beavatkozás például a tisztességtelen szerződési feltételhez fűzött semmisség révén. A fogyasztó elállási joga a két modell között valahol félúton, talán egy kicsit a szociális modellhez közelebb helyezkedik el.³

A fogyasztóvédelmi jog egyébként egy viszonylag új, ugyanakkor mégis sokszínű, plurális jogterület, a fogyasztóvédelmi jogi szabályozás homogenitását a jogszabályok deklarált fogyasztóvédelmi célja jelenti.⁴ Egyfajta **vegyes interdiszciplináris szakjog**,⁵ amely a közjog és magánjog határán helyezkedik el. Számos szabályt tartalmaz a közigazgatási jog, a polgári jog, illetve a büntetőjog területén, anyagi jogi és eljárásjogi szabályokat egyaránt. Ha a fogyasztók jogvédelmét megvalósító szabályozást kell csoportosítani, kézenfekvőnek tűnik a fogyasztók magánjogi és közjogi védelmi kereteinek meghatározása.

2. A fogyasztó fogalom hatályos magyar szabályozása

Mi indokolja a jogalkotó által kiragadott csoport (vagy bizonyos jogviszonyban résztvevő személyi kör) eltérő és különös méltánylást érdemlő elbánását? Általános jelleggel azt mondhatjuk, hogy a **fogyasztók védelmének a célja az, hogy a szerződéskötés során kialakult egyensúlyhiányos helyzetet kiegyenlítse**. Ki dönti el, hogy milyen szintű védelemben részesül a fogyasztó? A mindenkori **fogyasztómodell**, mint viszonyítási pont meghatározásának jelentősége abból adódik, hogy a jogalkotás a fogyasztók védelmének a szintjét e fogyasztói modell **körültekintéséhez, tájékozottságához, és kulturáltságához** mérten állítja be, így az ezen szint alá eső fogyasztókat a fogyasztóvédelmi jog eszközeivel nem kívánja védelemben részesíteni, míg a szint fölött tartózkodókat minden eszközzel védeni kívánja.

1 Hajnal Zsolt: A fogyasztóvédelem alapjai, In: Magyar fogyasztóvédelmi magánjog - európai kitekintéssel (szerk.: Szikora Veronika), (A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének kiadványa), Center Print Nyomda, Debrecen (2010) 15-19.

2 Thierry Bourgoignie a Ouebec Egyetem professzora, a fogyasztói összehasonlító és nemzetközi jogi kutatócsoport igazgatója. Director of the Groupe de recherche en droit international et comparé de la consommation (Gredicc), UQAM

3 Lurger, Brigitta – Augenhof, Susanne: Österreichisches und Europäisches Konsumentenschutzrecht, Springer Wien, New York (2008) 19-20.

4 Miskolczi Bodnár Péter – Sándor István: A fogyasztóvédelmi jog magyar szabályai, Patrocinium Kiadó (2010) 22-23.

5 Fazekas Judit: Fogyasztóvédelmi jog, Complex Wolters Kluwer csoport Kiadó, Budapest (2007) 74.

A fogyasztóvédelem alanyainak⁶ vizsgálatakor fontos szempont a jogi szabályozás relatív jellege: a fogyasztó mindig a vele szemben álló erősebb vállalkozóval szemben jogosult a jog által biztosított fokozott védelemre. A fogyasztókat védő szabályok tehát nem alkalmazhatóak vállalkozók egymás közötti jogviszonyaiban (akár az egyik oldalon egy kisvállalkozás áll, míg a másikon egy multi-gazdálkodó), valamint magánszemélyek egymás közötti viszonyaiban sem.

A magánjogi jogviszonyokra irányadó jogszabályok közül általános jelleggel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.), illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (továbbiakban: Ptk.) határozza meg a fogyasztó fogalmát, emellett más jogszabályok is rendelkeznek a fogyasztó fogalmáról, rendszerint természetes személyekre szűkítve azt. A hatályos **Fgytv. fogyasztó fogalma**, a funkcionális negatív megközelítést alkalmazza – azt **az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt** minősítve fogyasztónak, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A fogalom meghatározásából egyértelműen kitűnik, hogy nem pusztán az adásvételi szerződést nevesítik a fogyasztói ügylettel, hanem a „használat” és a dolog megszerzése révén akár az ajándékozás is fogyasztói minőséget kölcsönözhet, valamint a kereskedelmi kommunikáció és ajánlat címzettjét az ügylet megkötésének elmaradása esetére is védelemben részesíti.

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: új Ptk.), a régi szabályaihoz képest egyértelműen szűkíti a fogyasztók körét.⁷ A 8:1. § (1) bekezdés 3. pontja értelmében **fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy**. Az új Ptk. nem határozza meg a fogyasztói szerződés kifejezést, helyette a fogyasztó és vállalkozás közti szerződés megnevezés található meg a törvényben. **Vállalkozásnak**⁸ a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy minősül.

A gazdasági és szakmai tevékenységi körén kívüli jelleggel kapcsolatban a jogalkalmazó azt az álláspontot képviselte, hogy [...] adott áru vásárlása, illetőleg az adott szolgáltatás igénybevétele kapcsán tevékenysége jellegéből adódóan szakmai tapasztalattal, műszaki ismerettel ne rendelkezzen a fogyasztó, illetve a Legfelsőbb Bíróság. BH2006. 343. és EBH2004. 1093 számú döntéseiben a fogyasztói minőség vizsgálatakor azt a véleményt képviselte, hogy a fogyasztói státusz egyik legfontosabb kritériuma, hogy a dolog megszerzése, birtoklása, használata annak végső felhasználása érdekében történjen.

6 A fogyasztó fogalmáról lásd: Hámori Antal: A „fogyasztó”-fogalom „dilemmái” különös tekintettel az Fgytv. módosításában és az új Ptk.-javaslatban foglaltakra, Magyar Jog, 2009/2. 89., Meskic (2008) 51., Fazekas (2007) 80., Miskolczi B. – Sándor (2010) 32-37., Lurger – Augenhof: (2009) 34-44., Vékás Lajos: Az Európai közösségi magánjog sajátos alanyáról: a „fogyasztó” fogalmáról, Európai Jog, 2002/5. 3-13.

7 A Polgári Törvénykönyvünk értelmező rendelkezései között rendezi a fogyasztó és a fogyasztói szerződés fogalmát, fogyasztónak tekintve mindazt a személyt, aki a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból köt szerződést, illetve fogyasztói szerződésnek tekintve azt a szerződést, mely a fogyasztó és olyan személy között jön létre, aki (amely) a szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenysége körében köti. 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről, 685 § d), e)

8 8:1. § (1) bekezdés 4. pont

Ellenőrző kérdések:

1. Mi a fogyasztóvédelmi jog célja?

.....
.....
.....
.....

2. Melyek a fogyasztóvédelmi jog célja szerinti irányzatok?

.....
.....
.....
.....

3. Melyek a fogyasztóvédelmi jog szabályozási módszerei?

.....
.....
.....
.....

4. Miben áll a fogyasztók és gazdálkodók közti egyensúlyeltolódás?

.....
.....
.....
.....

5. Hogyan határozza meg a hatályos jog a fogyasztó fogalmát?

.....
.....
.....
.....

II. A FOGYASZTÓVÉDELMI JOG FEJLŐDÉSÉNEK TÖRTÉNETE

1. Az európai integráció szerepe a fogyasztóvédelem kialakításában

Az Európai Unió már korán felismerte a fogyasztóvédelem területének jelentőségét egyrészt az uniós polgárok élet-színvonalának biztosításának, valamint a gazdasági fejlődés egyik eszközének is tekintik, azonban óriási különbségek mutatkoztak az egyes országok fogyasztóvédelmi rendszereiben és az ezt megvalósító jogi eszközökben.⁹

A **Római Szerződés** még nem említette a fogyasztóvédelmet, mint a szabályozás egyik területét. Az állam- és kormányfők **1972-es csúcstalálkozóján** merült fel először egy közös politika kialakításának szükségessége, de ekkor még csak a másodlagos jog területén, mely folyamat előbb ajánlások, majd irányelvek formájában megjelenő szabályokat eredményezett.

1975-ben jelent meg az Európai Bizottság első - az 1975-1980 közötti időszakra szóló – **akcióprogramja**,¹⁰ mely az alapvető jogok öt kategóriáját fogalmazta meg, meghatározva ezzel a fogyasztókat védő szabályozás alapvető elveit.

- * az egészségvédelemhez és biztonsághoz való jog;
- * a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelméhez való jog;
- * jog a kárigény érvényesítéséhez;
- * az információhoz és oktatáshoz való jogosultság;
- * a képviselőhöz vagy meghallgatáshoz való jog.

Az 1985-ben elfogadott **Egységes Európai Okmány**¹¹ legfontosabb vívmánya, hogy az újonnan bevezetett 100/A. cikkben lehetővé tette a belső piac kiépítését szolgáló tagállami szabályok harmonizációját célzó közösségi intézkedések többségi szavazással történő elfogadását. Egyebek mellett a fogyasztóvédelem területén a fogyasztói érdekek magas szintű védelmének követelményéről beszélt.¹²

A **Maastrichti Szerződés** (1992) további módosításai révén került be és fejlődött a **fogyasztóvédelem**, mint **önálló közösségi politika**, meghatározva annak alapvető jogi kereteit.

Az **Amszterdami Szerződés** által hozott szemléletbeli változás folytán követelményként fogalmazódott meg a fogyasztóvédelmi politika célkitűzéseinek és prioritásainak **minden más közösségi politika és tevékenység során való figyelembevétele**.¹³ Fontos újítás, hogy a közösségi fogyasztóvédelmi jog addigi vívmányait az elsődleges jog szintjére emelte. Így kerültek nevesítésre a már 1975-ben kidolgozott fogyasztói alapjogok, valamint az a garanciális jellegű előírás, hogy a fogyasztóvédelmi követelményeket ténylegesen is figyelembe kell venni más közösségi politikák és tevékenységek meghatározásakor és végrehajtásakor (horizontális politika).

A **Lisszaboni Szerződés** a fogyasztóvédelmi politikát a megosztott hatáskörbe tartozó politikák közé sorolja.¹⁴ A fogyasztóvédelmet a 169. cikk szabályozza.¹⁵ Az EUMSZ. 169. cikk (2) bek. alapján kettős felhatalmazása van az Uniónak a fogyasztóvédelem terén intézkedések megtételére. A 114. cikk alapján a tagállamok törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseinek közelítésére vonatkozó intézkedések elfogadásához elegendő, hogy ezek tárgya belső piac megteremtése és működése legyen, és nem szükséges, hogy azok eltérései a belső piac megteremtését vagy működését közvetlenül akadályozzák. A fogyasztóvédelmi jogalkotás önálló jogalapja speciális irányelvek megalkotására ad

9 Fazekas (2007) 19-36 ; Benacchio Giannantonio: Az Európai Közösség Magánjoga, Osiris Kiadó, Budapest (2003) 199-203.; Szikora Veronika: A fogyasztóvédelmi jog történeti kialakulása Európában, különös tekintettel a magánjog-egységesítési folyamatokra, in: Magyar fogyasztóvédelmi magánjog - európai kitekintéssel (szerk.: Szikora Veronika), (A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének kiadványa), Center Print Nyomda, Debrecen (2010) 19-30.; Osztoivits András: Európai fogyasztóvédelmi magánjog, in: Európai fogyasztóvédelmi magánjog. (szerk.: Osztoivits András) HVG-Orac, Budapest (2006) 15-48.

10 Az Európai Gazdasági Közösség fogyasztóvédelmi és tájékoztatási politikájának előzetes programjáról szóló 1975. április 14-i tanácsi határozat, HL 1975 C92

11 HL 1986 C167/1.

12 Kecskés László: EU jog és jogharmonizáció, HVG-Orac, Budapest (2003) 420.

13 Fazekas Judit: Az európai integráció hatása a magyar magánjog fejlődésére, különös tekintettel a fogyasztóvédelemre, in: A magyar magánjog az európai jogfejlődés áramában, Novotni, Miskolc (2002) 185.

14 EUMSZ. 4. cikk (2) bek. f) pont

15 Hajnal Zsolt: 169. cikk, in: Az Európai Unióról és az Európai Unió működéséről szóló szerződések magyarázata 1-3. – Kommentár (szerk.: Osztoivits András) Complex, Budapest (2011) 2419-2433.

felhatalmazást¹⁶ a Gazdasági és Szociális Bizottsággal folytatott konzultációt követően rendes jogalkotás keretében, ugyanis ezen intézkedések nem akadályozzák a tagállamokat szigorúbb védelmi intézkedések fenntartásában vagy bevezetésében (minimum jogharmonizációs szabály). Ugyanakkor egy harmadik felhatalmazás is jogalapot szolgálhat intézkedések megtételére, ahogyan korábban több tisztán fogyasztóvédelmi célú irányelv megalkotására felhatalmazásul szolgált az EUMSZ. 115. cikke.

2. A fogyasztóvédelmi jog megjelenése Magyarországon

Hazánkban a 90-es évekig a mai értelemben vett fogyasztóvédelmi jogról nem beszélhettünk. Az **1977-es Ptk. módosítás** volt az első olyan szabályozás, ami már foglalkozott a fogyasztókkal, mégpedig oly módon, hogy tartalmazta azon **általános szerződési feltételek megtámadásával** kapcsolatos rendelkezéseket, amelyek a jogi személyeknek egyoldalú előnyt tartalmaztak. Magyarországon a rendszerváltást megelőzően a fogyasztóvédelem alatt elsősorban a minőségvédelmet, az ellátási biztonság garantálását, valamint az eladó és a vásárló közötti szerződéses kapcsolat kirívó egyenlőtlenségei elleni védelmet értették.

A következő nagyobb lépés a **Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség** (a továbbiakban: FVF) és a **területi felügyelőségek létrehozása** volt **1991**-ben, majd ezek után folyamatosan születtek a fogyasztóvédelmi tárgyú törvények, rendeletek. Az Európai Bizottság által 1997-ben elkészített, a csatlakozni kívánó országok integrációs felkészültségét értékelő országjelentés fogyasztóvédelemre vonatkozó része alapvető hiányosságként tüntette fel, hogy Magyarországon nem volt átfogó fogyasztóvédelmi törvény. Erre is tekintettel még ugyanebben az évben megalkotásra került az Fgytv. A fogyasztóvédelmi alapjogok biztosításával a törvény nagyjából eleget tett az uniós elvárásoknak azzal, hogy a Preambulumban felsorolta törvény által deklarált célként az öt uniós alapjogot. Ezeket a jogokat töltötte meg tartalommal a törvény különböző fejezeteiben, egészen a legutóbbi fogyasztóvédelmi jog reformjáig. Ezen túl hazánk a csatlakozásig átültette az európai fogyasztóvédelmi jogszabályokat is, kialakítva a fogyasztóvédelmi jog magán- és közjogi kereteit, illetve intézményrendszerét, ezáltal eleget téve a csatlakozási megállapodásban foglalt kötelezettségeknek.

2007-ben az FVF jogutódjaként megalakult a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (a továbbiakban: NFH) **valamint a regionális kirendeltségei.**

2011. január 1-jétől a fogyasztóvédelmi hatóság a megyei (fővárosi) kormányhivatalok szervezetén belül működő **területi felügyelőségekből, valamint** a szakmai irányítást gyakorló, másodfokú hatóságként eljáró **NFH-ből áll.**

Az Fgytv.-t és a fogyasztóvédelmi szabályozást alapjaiban a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv miatt kellett teljes mértékben átdolgozni, a változások többsége pedig 2008. szeptember 1. napjával lépett hatályba¹⁷. A változtatások legfőbb célja a korábbi fogalmi tarkaság megszüntetése és a jogterületre vonatkozó specifikus szabályok kialakítása, korábbi jogszabályok ennek megfelelő átalakítása, a vállalkozó-fogyasztó, angol kifejezéssel „business to consumer” viszonyrendszerhez kapcsolódó rendelkezések egy helyen való szabályozása.

Az Fgytv. azóta többször módosult, az általános termékbiztonságra vonatkozó szabályok átkerültek az új piacfelügyeleti törvénybe¹⁸. Jelenleg a fogyasztói jogokról szóló európai uniós irányelv¹⁹ hazai jogba ültetése zajlik, valamint az új Ptk. 2014. március 15-i hatályba lépése eredményez újabb változásokat a fogyasztói szerződések jogában.

¹⁶ EUMSZ. 169. cikk (2) bek, b) pont

¹⁷ 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

¹⁸ 2012. évi LXXXVIII. törvény a termékek piacfelügyeletéről

¹⁹ 2011/83/EU irányelv a fogyasztók jogairól, valamint a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről.

Ellenőrző kérdések:

1. Melyek a fogyasztók európai alapjogai?

.....
.....
.....
.....

2. Mit jelent a fogyasztóvédelmi politika horizontális jellege?

.....
.....
.....
.....

3. Mit jelent a minimális jogharmonizációs klauzula?

.....
.....
.....
.....

4. Ismertesse a jogalkotási felhatalmazások rendszerét a Lisszaboni Szerződésben!

.....
.....
.....
.....

5. Mikor került sor a fogyasztóvédelmi joganyag legutóbbi revíziójára?

.....
.....
.....
.....

IV. A FOGYASZTÓVÉDELMI JOG MAGÁNJOGI SZABÁLYAI

1. A fogyasztói szerződések általános szabályai

A fogyasztóvédelmi magánjogi szabályozás középpontjában a fogyasztó, mint magánjogi jogviszonyok alanya áll. Jogrendszerünk a fogyasztó és vállalkozó között kötött szerződések általános és ügyletspecifikus szabályait is tartalmazza, illetve a szerződésen kívüli kötelek körében is találunk kifejezetten fogyasztóvédelmi célú szabályokat. Szerződéses jogviszonyokban a fogyasztót a Ptk. általános (és fogyasztót védő különös) szabályai szerinti jogok illetik és kötelezettségek terhelik. Magától értetődően a fogyasztó is igényt tarthat a szerződésszerű teljesítésre, a szerződés megszegése esetén a Ptk.-ban szabályozott jogkövetkezményekre (szavatosság, jóállás, termékszavatosság, kártérítés). A fogyasztó magánjogi jogviszonyból származó igényeit elsősorban egyénileg polgári peres eljárásban vagy más alternatív vitarendezés útján (békéltető testületi eljárás, pénzügyi békéltető testületi eljárás), vagy kollektív módon (közérdekű igény, pertársaság) érvényesítheti.

A fogyasztói szerződések jogáról általánosságban elmondható, hogy egy **különös védelmét igénylő szerződési szituációt** nevesítve (pl: üzleten kívül kötött szerződés, távollevők közötti szerződés, timeshare, utazási szerződés, hitelszerződés), a magánjogban megszokott diszpozitivitástól eltérő, **kógens minimális tájékoztatási szabályok** betartását követelik meg a vállalkozótól, avagy többletjogosultságokhoz juttatják a fogyasztókat. A többlet-tájékoztatási kötelezettség tartalmát a jogszabályok taxatív módon rögzítik (pl: a vállalkozó neve, székhelye, ügyfélszolgálat, az áru lényeges tulajdonságai elállás joga). A kereskedő köteles a jogszabály által meghatározottakról az ott előírt formában és időben a fogyasztót tájékoztatni. A tájékoztatással szemben fennálló általános követelmény, hogy elő kell segítenie a fogyasztó döntését, **érthető módon, világos formában** kell az információkat rendelkezésre bocsátani, anélkül, hogy az a fogyasztót megtévesztené. A **tájékoztatás tartalma** tekintetében kijelenthetjük, hogy minden olyan lényeges körülményről tájékoztatni kell a fogyasztót, amelynek tudatában kell lennie az ésszerű üzleti döntés meghozatalához. A fogyasztót védő jogszabályok rendelkeznek a **tájékoztatás formájáról** (rendszerint írásban vagy tartós adathordozón), annak **idejéről** (legtöbbször a szerződéskötést megelőzően, legkésőbb a szerződés megkötésekor), valamint a **tájékoztatás nem jogszabályszerűségének következményeiről** (pl.: semmisség az üzleten kívül kötött szerződések esetén, elállási jog meghosszabbodása).

A fogyasztónak bizonyos, súlyosan egyensúlyhiányos szerződési szituációkban a jogalkotó az **elállás** jogát biztosítja. Túlzottan egyensúlyhiányos helyzet létrejöhet a szerződéskötés jellegéből adódóan (távollevők között- és üzleten kívül kötött szerződések, elektronikus kereskedelem), valamint a kínált termék specialitásai miatt is (fogyasztói hitel, timeshare). A fogyasztói szerződésekben szabályozott elállási jog közös jellemzője, hogy az **nem kötődik a kereskedő szerződésszegéséhez** (nem szankciós jellegű), **a fogyasztó indokolás nélkül, az elállásra nyitva álló határidő végéig bármikor gyakorolhatja ezt a jogát**.

A fogyasztói szerződések jogát jellemzi továbbá a **kötelező, kógens szabályok érvényesülése** (a felek ezektől nem térhetnek el), valamint a **joglemondás tilalma** (a fogyasztó a jogszabályban meghatározott jogosultságairól érvényesen nem mondhat le).

Az **új Ptk.** tartalmazza a szerződések általános és a fogyasztó és vállalkozó közötti szerződések speciális szabályait. Az új Ptk. ezt követően is szabályozni fogja a fogyasztói szempontból is jelentős szerződéstípusokat (vállalkozási szerződés, hitel- és számlaszerződések, adásvételi szerződés, bérleti szerződés, pénzügyi lízing szerződés, biztosítási szerződés), szemléletében megjelenik a gyengébb fél érdekeit érvényre juttató jogalkotói szándék. Leglényegesebb, kifejezetten fogyasztóvédelmi céllal megalkotott rendelkezései a **fogyasztóval kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen szerződési feltételek**,²⁰ valamint a **fogyasztóval kötött szerződések hibás teljesítése jogkövetkezményeinek (szavatosság, jóállás, termékszavatosság)** szabályozása. A Ptk.-n kívüli, ebből adódóan ún. atipikus szerződésként, kifejezetten fogyasztóvédelmi céllal alkották meg a **távollevők között kötött szerződésekről**²¹, az

20 Osztovits András: Lehet-e érvényes az a szerződési feltétel, ami tisztességtelen?, Fogyasztóvédelmi Szemle, 2009/4. (3. évf.) 59-64., Osztovits András: Magyar fogyasztóvédelmi ügyek az Európai Közösségek Bírósága előtt, Fogyasztóvédelmi Szemle, 2009/2. (3. évf.) 65-70., Osztovits András – Joó Imre: A fogyasztói szerződésekben alkalmazott általános szerződési feltételek, Tisztességtelen-ség megítélése a fogyasztói szerződésekben, A tisztességtelen szerződési feltételek megtámadása (II.-III.- IV. fejezet), in: Kollektív fogyasztói jogérvényesítés (szerk.: Hajnal Zsolt) Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete, Budapest (2012) 53-142., Fazekas Judit: A fogyasztói szerződések tisztességtelen szerződési feltételeit szabályozó új Európai Uniói irányelv és a magyar jog, Magyar Jog, 1995/11. 661.

21 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről

üzleten kívül kötött szerződésekről,²² az elektronikus kereskedelemről²³, a szálláshelyek időben megosztott használati jogának átruházásáról²⁴, a fogyasztói hitelről²⁵, az utazásszervező és közvetítő szerződésről szóló szabályozást²⁶.

A szerződésen kívüli kötelek (kártérítési jog) körében kifejezetten fogyasztóvédelmi célú szabályozást teremt a termékfelelősségről szóló törvény²⁷, valamint a légi utasok jogairól szóló EU rendelet²⁸, amelyek a fogyasztó életében, testi épségében és környezetében, hibás termék által okozott károk, valamint a légi járatok késedelme és törlése miatt keletkezett károk megtérítésének szabályait tartalmazzák.

2. A fogyasztóvédelmi törvény általános szabályai

A korábbi kódex jellegű szabályozás helyett az Fgytv. sokkal inkább részletszabályoknak ad helyet, hatálya tekintetében a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.

2.1. A termékekkel, szolgáltatásnyújtással kapcsolatos követelmények

Megtartotta a jogszabály a termékekkel, szolgáltatásnyújtással kapcsolatos követelményekre vonatkozó részeit, megújult tartalommal. A legújabb módosítás eredményeként a használati és kezelési útmutató, a megfelelőség értékelés szabályai kikerültek a törvényből, a fogyasztói csoportok szervezésének tilalma új elemként jelenik meg (2014. január 1-ig nem lehet új fogyasztói csoportot alapítani).

2.2. „Sárgacsekk” díj

A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás a számla Posta Elszámoló Központon keresztüli készpénzbefizetéssel történő kiegyenlítését, valamint - ha jogszabály eltérően nem rendelkezik - a számla nyomtatott példányának egyszeri kiadását külön díj fizetéséhez nem kötheti.

2.3. Az ár feltüntetése

Az ár feltüntetése kapcsán a törvény - utalva az Ártörvény²⁹ rendelkezéseire - kimondja, hogy **írásban** tájékoztatni kell a fogyasztókat a megvételre kínált termék **eladási áráról és egységáráról**, illetve a **szolgáltatás díjáról** (E szabály alól kivételt képeznek az árverés útján értékesítendő termékek) Az ár feltüntetéséért a forgalmazó felel objektív (kiementést nem tűrő) módon.

Az ár feltüntetésével kapcsolatos **alapvető szabályok** az alábbiak:

- * Az eladási árat egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan Magyarország törvényes fizetőeszközében kifejezve a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni³⁰.
- * Az ár fogyasztó által ténylegesen fizetendő, az általános forgalmi adót és egyéb kötelező terheket is tartalmazó árat kell feltüntetni.
- * Ha a termékre vonatkozó kereskedelmi kommunikáció megjelöli a termék eladási árát, az egységárat is meg kell adni.
- * Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a legalacsonyabb eladási árat vagy szolgáltatási díjat kell felszámítani.

22 213/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet az üzleten kívül fogyasztóval kötött szerződésekről

23 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről

24 141/2011. (VII. 21.) Korm. rendelet a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről

25 A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény

26 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet az utazási szerződésről

27 1993. évi X. törvény a termékfelelősségről

28 Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszu késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről

29 1990. évi LXXXVII. törvény az árak megállapításáról

30 Fgytv. 14. § (4) bek.

2.4. Csomagolás

A terméket úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás **óvja meg a termék minőségét, könnyítse meg szállítását**, ne befolyásolja hátrányosan a termék minőségét vagy mennyiségét. A csomagolással kapcsolatos szabályok betartására a gyártó köteles, ha nem tartotta be a rendelkezéseket a forgalmazó köteles pótolni (objektív felelősség).

2.5. A gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló különös rendelkezések

Új védendő kiemelt jogterületként helyet kaptak a törvényben a gyermek- és fiatalkorúakra vonatkozó előírások. Eszerint **tilos** tizenhét éves életévét be nem töltött személy részére **alkoholtartalmú italt, szexuális terméket, valamint dohányterméket** értékesíteni, illetve kiszolgálni. Az ily módon meghatározott korlátozás érvényesítése érdekében a vállalkozás vagy annak képviselője kétség esetén felhívja a fogyasztót életkorának hitelt érdemlő igazolására. Az életkor megfelelő igazolásának hiányában a termék értékesítését, illetve kiszolgáltatását meg kell tagadni.

Ellenőrző kérdések:

1. Melyek a fogyasztói szerződések szabályozásának általános jellemzői?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Mit jelent az elállás joga?

.....
.....
.....
.....

3. Milyen tájékoztatásra jogosult a fogyasztó?

.....
.....
.....
.....
.....

4. Hogyan kell a termék vételárát feltüntetni az Fgytv. alapján?

.....
.....
.....

V. A FOGYASZTÓI JOGÉRVÉNYESÍTÉS

1. Alternatív vitarendezés fogyasztói jogvitákban: a békéltető

Az Európai Bizottság által kiadott Fehér Könyv tartalmazta a csatlakozó államok részére a jogharmonizáció teljesítésére vonatkozó kötelezettséget. Mellékletének 23. fejezete írta elő, hogy a tagállamok dolgozzanak ki a **peres eljárásokon kívüli, hatékony igényérvényesítő eljárásokat**. Rögzítette ugyanakkor, hogy a csatlakozni kívánó országokban is szükséges felállítani olyan típusú testületeket, amelyek a nemzetközi tendenciáknak megfelelnek, döntési hatáskörrel rendelkeznek, valamint lényegesen olcsóbbak és gyorsabbak, mint a hagyományos bíróság előtt zajló eljárások. A legfontosabb követelményt az jelentette, hogyan lehet a rugalmasság mellett biztosítani azokat az eljárási garanciákat, melyek megléte elengedhetetlen a modern jogrendszerben.

1.1. A békéltető testület

a.) A békéltető eljárás célja, jellege

Az Fgytv. VI. fejezete a fogyasztói jogok érvényesítésének keretein belül teremti meg a békéltető eljárás alapvető szabályozását. Az **eljárás célja a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása, bírósági eljáráson kívüli rendezése**. Ennek érdekében a békéltető eljárás során az eljáró tanács vagy tag **elsődlegesen egyezség létrehozatalát kísérli meg**, majd ennek **eredménytelensége esetén pedig döntést hoz** a fogyasztói jogvita tárgyában.

A békéltető testület intézményi jellegét tekintve független testület, mely a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működik.

A békéltető testület **hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy** (a továbbiakban: fogyasztói jogvita) bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A békéltető testületi eljárásra, valamint a a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is jogosult az eljárásra.

A békéltető testület **illetékességi** területe a testületet működtető kamara illetékességi területéhez igazodik. A fő illetékességi ok a fogyasztó lakóhelyéhez vagy tartózkodási helyéhez köti a testület illetékességét. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére **tanácsad ad** a fogyasztót megillető jogokról és kötelezettségekről.

b.) A békéltető testület eljárása

A békéltető testület eljárása **fogyasztó kérelmére indul, amelynek legfőbb kelleke**, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését, illetve, hogy más békéltető, peres eljárás vagy fizetési meghagyásos eljárás ne legyen folyamatban. Az eljárás gyorsaságát garantálják a viszonylag rövid válaszadási határidők valamint az, hogy a meghallgatást a hiánytalan kérelem benyújtásától számított 60 napon belül kitűzik, tanács az eljárást az annak megindulását követő 90 napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja.

A békéltető testület főszabály szerint **háromtagú tanácsban jár el, azonban ha** a testület elnöke szerint a **fogyasztói jogvita egyszerű megítélésű**, az eljárás lefolytatására **egyedül eljáró testületi tagot** jelöl ki.

Az eljárás során a tanács elnöke **egyezséget** kísérel meg létrehozni a felek között. Ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezség hiányában az eljárást folytatja.

Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében az alábbi **határozatokat** hozza:

- * a tanács **kötelezést** tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás az eljárásnak alávetette magát.
- * **ajánlást** tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.
- * a tanács a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt, ha a meghallgatást követően a kérelmet megalapozatlannak találja.

A határozatokkal szemben fellebbezésnek nincs helye, ugyanakkor keresetet lehet indítani a megyei bíróság előtt a határozat hatályon kívül helyezése érdekében, ha az nem felel meg az eljárási szabályoknak vagy tartalma a jogszabályoknak.

c.) Jogkövetkezmények, a jogkövetés kikényszerítése

A békéltető testület alternatív, bíróságon kívüli jogérvényesítési fórumként a határozatok kikényszerítése terén nem rendelkezik széles és hatékony eszközzel, a jogalkotó is az **ösztönzött, de jobbára önkéntes jogkövetés** tálján helyezkedik el. Mindezek alapján az alábbi jogkövetkezményekkel kívánja a jogalkotó a jogintézmény elfogadottságát, hatékonyságát elősegíteni, természetesen az eljárásjogi és alkotmányos alapelvek tiszteletben tartása mellett:

- * A békéltető testület **közzéteszi**³¹ annak a vállalkozásnak a nevét, székhelyét és az eljárással érintett tevékenysége megjelölését, amely a felszólítás ellenére nem tett az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozatot.
- * Ha a vállalkozás a tanács kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a tanács határozatának **végrehajtási záradékkal** történő ellátását.
- * Ha a vállalkozás a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - **nyilvánosságra hozza azt**.

1.2. Pénzügyi Békéltető Testület

A Pénzügyi Békéltető Testület a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2010. évi CLVIII. törvény alapján 2011. július 1-jétől kezdte meg működését.

2013. október 1-től a Pénzügyi Békéltető Testület az Magyar Nemzeti Bank által működtetett szakmailag független testület, amely a Pénzügyi Békéltető Testület elnökéből és a békéltető testületi tagokból áll.

A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Jegybanktv. ³² meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet között - szolgáltatás igénybevételére vonatkozó - jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljárásán kívüli rendezése. E célból a Pénzügyi Békéltető Testület egyezség létrehozását kísérli meg, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A Pénzügyi Békéltető testület előtti eljárásban fogyasztónak az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt kell érteni.

2. Panaszkezelés, ügyfélszolgálat

A fogyasztói jogérvényesítésre vonatkozó szabályok jól tükrözik a honi fogyasztóvédelmi jogpolitika szándékát: a fogyasztót olyan helyzetbe kell hozni, hogy képessé váljon jogai érvényesítésére, ugyanakkor ha ezek első, lehetőleg alternatív, peren kívüli lépcsőit kimerítette, továbbra is rendelkezésre állnak az igényérvényesítés hagyományos útjai.

Az Fgytv. ³³ rendelkezik az ügyfélszolgálat működésének általános, és a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások ügyfélszolgálat működtetésének különös kereteiről, ezeken belül is a **szóbeli és írásbeli panasz** szabályairól, annak elintézési módjáról, az ügyfélszolgálatok nyitva tartásáról, kialakításáról, a telefonos ügyfélszolgálat működéséről.

Legfontosabb rendelkezések az írásbeli panasz elintézésének határidejeként 15-30 napot szabnak, a telefonon közölt panaszról és ügyintézésről hangfelvételt kell készíteni, amelyet 5 évig kell tárolni és a fogyasztó kérésére ki kell adni.

Az ügyfélszolgálat köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos **álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva** írásba foglalni, kivéve ha a fogyasztó panaszát személyesen jelenti be és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően 30 napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

31 Fgytv. 36/B. § (1) bek.

32 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról

33 Fgytv 17/A-17/C. §

3. Kollektív igényérvényesítés

A fogyasztói érdekérvényesítésnek két eljárásjogi formáját ismerjük: a közérdekű keresetet (popularis actio) és a csoport-keresetet (class action). A popularis actio római jogi intézmény, amely a populus, azaz a nép számára volt lehetséges igényérvényesítési eszköz. Bárki benyújthatta, akinek volt keresetindítási lehetősége, a keresetnek helyt adó ítélet mindenkire kiterjedő (erga omnes) hatállyal bír.³⁴

A magyar jogrendszerben a fogyasztók érdekében indított **közérdekű perek négy esete** ismert:

- * a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén az Fgytv. szerint;
- * a tisztességtelen szerződési feltételek megtámadása a Ptk. alapján;
- * a törvény fogyasztókra kiható megsértése a Versenytörvény³⁵ alapján;
- * a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatosan a fogyasztók magánjogi igényeinek érvényesítése érdekében az új MNB törvény alapján.

3.1. A közérdekű igény az Fgytv. alapján

Az Fgytv. szerint a fogyasztóvédelmi hatóság vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület pert indíthat a fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítése iránt az ellen, akinek a **fogyasztóvédelmi rendelkezésekbe ütköző tevékenységét a fogyasztóvédelmi hatóság jogerősen megállapította, ha a jogsértő tevékenység a fogyasztók széles, személyében nem ismert, de a jogsértés körülményei alapján meghatározható körét érinti.**

Érvényesíthető igények:

- * Ha a jogsértéssel érintett fogyasztók tekintetében az érvényesített igény jogalapja és az igényben megjelölt kár összege, illetve egyéb követelés esetén a követelés tartalma egyértelműen megállapítható a felperes kérheti, hogy a bíróság ítéletében kötelezze a vállalkozást a követelés teljesítésére.
- * Ha mindez nem állapítható meg, akkor kérheti, hogy a bíróság állapítsa meg a jogsértés tényét a keresetben meghatározott valamennyi fogyasztóra kiterjedő hatállyal.
- * A bíróság az igény érvényesítőjének kérelmére ítéletében elrendelheti, hogy a vállalkozás saját költségére közlemény közzétételéről gondoskodjon.

3.2. Közérdekű keresetindítás

Ha a vállalkozás jogszabálysértő tevékenysége a fogyasztók széles, személyében nem ismert, de a jogsértés körülményei alapján meghatározható körét érinti vagy jelentős nagyságú hátrányt okoz, és az eljárás a bíróság hatáskörébe tartozik, az ügyészt vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületet keresetindítási jog illeti meg.

Érvényesíthető igények:

- * a jogsértés abbahagyására kötelezés és a jogsértő eltiltása a további jogsértéstől,
- * a sérelmes helyzet megszüntetése és a jogsértést megelőző állapot helyreállítása.

34 Hajnal Zsolt: A fogyasztók kollektív érdekeinek védelme, In: Kollektív fogyasztói jogérvényesítés (szerk. Hajnal Zsolt) Fogyasztóvédelem Magyarországi Egyesülete, Budapest (2012) 365-376. ; Fazekas (2007) 244-249.

35 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás kizárásáról

Ellenőrző kérdések:

1. Mi a békéltető eljárás célja?

.....
.....

2. Milyen határozatokat hozhat a testület, és melyek a jogkövetkezményei?

.....
.....
.....
.....
.....

3. Hogyan biztosíthatja a békéltető testület a határozatok betartását, a jogkövetést?

.....
.....
.....
.....
.....

4. Milyen ügyekben járhat el a Pénzügyi Békéltető Testület?

.....
.....
.....
.....

5. Melyek az Fgytv-ben szabályozott közérdekű perek?

.....
.....

V. A FOGYASZTÓVÉDELEM KÖZJOGI KERETEI

1. A fogyasztóvédelem intézményrendszere

Az állam jogosult a gazdaság minden szektora felett ellenőrzést gyakorolni, a jogszabályok betartásának ellenőrzéséről gondoskodni. Ezt a feladatot a különböző szakminisztériumokon, valamint az azok alá rendelt szakigazgatási szervek rendszerén keresztül valósítja meg.

A **fogyasztóvédelemért felelős minisztérium (Nemzetgazdasági Minisztérium)** kidolgozza és jóváhagyásra a Kormány elé terjeszti a fogyasztóvédelmi politika koncepcióját, javaslatot tesz a megvalósítás szervezeti és intézményi feltételeire, valamint intézkedéseket tesz, illetve kezdeményez a fogyasztói jogok védelme és érvényesítése érdekében. A **Pénzügyi Jogok Biztosára** 2012-ben került be az Fgytv.-be. Az Fgytv.-ben meghatározottak alapján a pénzügyi szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos fogyasztói jogok érvényesülésének elősegítése és a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében pénzügyi jogok biztosára tevékenykedik.³⁶ /

A fogyasztók védelmének másik pillérét jelentik a **fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek**. Az Fgytv. alapján jogosultak arra, hogy érdekvédelmi munkájukkal segítsék a fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak érvényesítését; figyelemmel kísérik a fogyasztókkal szemben alkalmazott általános szerződési feltételeket, képviselik a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben, közérdekű keresetet indítanak, eljárást, vizsgálatot, intézkedést kezdeményeznek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében, véleményezik a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, közreműködnek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában és figyelemmel kísérik annak érvényesülését, a fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítésüket elősegítő tanácsadó irodákat és információs rendszert működtessenek, oktatást és tájékoztatást szerveznek, illetve végezzenek, tájékoztassák a közvéleményt.

Az **NFH** központi hivatal³⁷. Az NFH-t a fogyasztóvédelemért felelős nemzetgazdasági miniszter irányítja.

Fogyasztóvédelmi hatóságként a Kormány - a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörbe tartozó ügyek kivételével - közigazgatási hatósági ügyekben az NFH-t és a területileg illetékes felügyelőséget jelöli ki. A fogyasztóvédelmi felügyelőségek a fővárosi és megyei kormányhivatal szervezetében szakigazgatási szervként működnek (kettős irányítás).

Közigazgatási hatósági ügyekben első fokon megyei illetékességgel a felügyelőségek, másodfokon országos illetékességgel az NFH jár el.

A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi az Fgytv.-ben és - a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével - a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén. A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi továbbá a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, különösen:

- * az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
- * a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
- * a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,
- * a fogyasztói panaszok intézésére,
- * a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,
- * a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá
- * a fogyasztók tájékoztatására

vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.

A fogyasztóvédelmi szempontból azok a szakigazgatási szervek bírnak relevanciával, akik fogyasztóvédelmi célú jogszabály betartását ellenőrzik, piacfelügyeleti hatáskörrel rendelkeznek. A fogyasztóvédelmi jog közjogi halmazát tehát olyan jogszabályok alkotják, amelyek fogyasztóvédelmi céllal előírják egyes termékek előállításának, forgalmazásának feltételeit (termékbiztonsági szabályok, megfelelőség-értékelési rendszerek, játékok biztonsági követelményei, élelmiszerbiztonság), szolgáltatások nyújtásának személyi, infrastrukturális, tárgyi és jogi garanciát (pénzügyi szolgáltatások engedélyezése, webshop vagy utazás szervező iroda működtetése). Ezen túl e követelmények betartásának ellenőrzésének intézményi és eljárási háttér szabályozását valósítják meg (piacfelügyeleti rendszer). A piacfelügyelet

³⁶ Fgytv. 41. § (1) bek. Az Fgytv. módosításáról szóló T/12684. számú törvényjavaslat hatályon kívül helyezi az Fgytv.-ből a Pénzügyi Jogok Biztosára vonatkozó rendelkezéseket.

³⁷ 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról

magába foglalja egyrészt a termékek ellenőrzését, másrészt a szükséges korrekciós beavatkozások alkalmazását. A piacfelügyeleti hatáskörrel rendelkező intézmények rendszerint különböző szektorokat felügyelnek. A fogyasztóvédelemért felelős minisztérium a Nemzetgazdasági Minisztérium, általános fogyasztóvédelmi hatóság pedig a minisztérium alá rendelt NFH. Piacfelügyeleti és fogyasztóvédelmi jogszabályok betartatását is ellenőrző hatóságok közül van autonóm államigazgatási szerv³⁸ (Gazdasági Versenyhivatal, a továbbiakban: GVH) és önállóan szabályozó szerv is (a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, a továbbiakban: PSZÁF a pénzpiacok felügyeletét látta el 2013. október 1-ig, az Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság a hírközlési szolgáltatások piacát felügyeli).

A piacfelügyeletről szóló törvény alapján a következő szervek tekinthetők piacfelügyeleti hatóságnak:

- * az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat Országos Tisztifőorvosi Hivatala (a továbbiakban: OTH) és a fővárosi és megyei kormányhivatalok népegészségügyi szakigazgatási szervei, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatal járási (fővárosi kerületi) hivatalának járási (fővárosi kerületi) népegészségügyi intézete,
- * az Egészségügyi Engedélyezési és Közigazgatási Hivatal (a továbbiakban: EEKH),
- * az ÉMI Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság keretein belül működő Felvonó és Mozgólépcső Felügyelet (a továbbiakban: FMF),
- * a Gyógyszerészeti és Egészségügyi Minőség- és Szervezetfejlesztési Intézet (a továbbiakban: GYEMSZI),
- * a Magyar Bányászati és Földtani Hivatal (a továbbiakban: MBFH),
- * a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (a továbbiakban: MKEH),
- * a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (a továbbiakban: NFH) és a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségei,
- * a Nemzeti Közlekedési Hatóság (a továbbiakban: NKH) és a fővárosi és megyei kormányhivatalok közlekedési felügyelőségei,
- * a Nemzeti Munkaügyi Hivatal Munkavédelmi és Munkaügyi Igazgatósága (a továbbiakban: NMH) és a fővárosi és megyei kormányhivatalok munkavédelmi és munkaügyi szakigazgatási szervei,
- * a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a továbbiakban: NMHH),
- * a BM Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatóság (a továbbiakban: BM OKF),
- * a Rendőrség szervei (a továbbiakban: Rendőrség).

A **helyi önkormányzatok** képviselő-testületei segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi egyesületek helyi érdekvégyesítő tevékenységét és a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek.

2. Termékbiztonság, piacfelügyelet

Az Fgytv. legutóbbi módosításakor kikerült a törvényből a termékek biztonságára vonatkozó szabályozás, amelyet egységesen a termékek **piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvényben** helyeztek el.

A jogszabályban foglalt szabályokat a Magyarországon gyártott vagy forgalmazott termékek magyarországi székhelyű gyártójára, importőrre, forgalmazójára, valamint a szolgáltatás nyújtása során, azzal összefüggésben forgalmazott termékre is kell alkalmazni.

Alapelvként rögzíthető, hogy **csak biztonságos és az általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktusokban és a jogszabályokban foglalt követelményeknek megfelelő termék hozható forgalomba**, forgalmazható, üzemeltethető, vagy bocsátható a fogyasztók és felhasználók rendelkezésére.

A felelősség tekintetében a jogszabály **objektív felelősséget teremt**, elosztva azt az értékesítési láncolat minden elemén. A gyártó köteles gondoskodni a termék biztonságosságáról, az importőr és a forgalmazó nem hozhat forgalomba és nem forgalmazhat olyan terméket, amelyről tudja vagy a rendelkezésére álló tájékoztatás vagy szakmai ismeret alapján tudnia kellene, hogy nem biztonságos.

38 2010. évi XLIII. törvény a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról

A termék biztonságosságának megítélésakor az alábbiakat kell figyelembe venni:

- * a termék alapvető ismérvei, különösen összetétele, csomagolása, valamint összeszerelésére, beszerelésére és karbantartására, felhasználására vonatkozó előírások,
- * a terméknek más termékre, valamint az egészségre és környezetre gyakorolt – az együttes használat során ésszerűen várható – hatásai,
- * a termék külső megjelenítése, címkézése, használati és kezelési útmutatója, hulladékkezelési vagy más tájékoztatója,
- * a termék használatának hatása a fokozott veszélynek kitett – különösen a gyermek- és az időskorú, valamint a fogyatékkal élő – fogyasztókra.

A jogszabály természetesen rögzíti a veszély észlelésekor a gyártó és forgalmazó kötelezettségeit is (fogyasztók figyelmeztetése, együttműködés a hatóságokkal).

Amennyiben jogszabály egy termékre **megfelelőség-értékelési eljárás** lefolytatását írja elő, úgy e termék csak a megfelelőség-értékelési eljárás lefolytatását követően hozható forgalomba és forgalmazható., amelyet a gyártó köteles elvégezni. Külön jogszabály meghatározhatja azon termékek körét, amelyet csak megfelelőség-értékelés birtokában lehet forgalomba hozni.

3. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma

3.1. Az irányelv hazai átültetése: a fogyasztóvédelmi jog reformja

A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban: Fttv.) 2008. szeptember 1-jén lépett hatályba hazánkban, melyet egy átfogó fogyasztóvédelmi joganyag teljes átvilágítását és koncepcionális újraszabályozását megkövetelő jogalkotói munka előzött meg³⁹. A fogyasztók megtévesztő magatartással szembeni közjogi védelme korábban sem volt ismeretlen a magyar jogrendszerben. Az Fttv. hatályba lépése előtt a GVH járt el a fogyasztók ügyleti döntésének tisztességtelen befolyásolása miatt a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (Tpv.), illetve a gazdasági reklámtevékenységről szóló 1997. évi LVIII. törvény (Grtv.) megtévesztő reklámra vonatkozó rendelkezései alapján. A versenytörvény korábbi – időközben módosított – III. Fejezetének rendelkezései a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolását, mint a tisztességtelen verseny egyik megnyilvánulási módját tiltották.

3.2. A törvény hatálya, alapfogalmak

A törvény alkalmazási területét tekintve, csak az ún. Business-to-consumer (B2C, azaz kereskedő-fogyasztó reláció) területet foglalja magában. A törvény az áruhoz kapcsolódó, a kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően, annak során és azt követően a fogyasztóval szemben alkalmazott kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó szabályozást tartalmaz.

A törvény értelmében a **kereskedelmi gyakorlat** a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja, amely az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban áll.

A törvény a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok szabályozását az alábbi rendszerben valósította meg:

- * a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma – generálklauzula;
- * megtévesztő kereskedelmi gyakorlat (tevéssel és mulasztással megvalósítható);
- * agresszív kereskedelmi gyakorlat;
- * fekete listás tényállások.

³⁹ Miskolczi Bodnár Péter: A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalma, in: Magyar fogyasztóvédelmi magánjog – európai kitekintéssel (szerk.: Szikora Veronika), (A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének kiadványa), Center Print Nyomda, Debrecen, (2010) 289-328.

3.3. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma

A **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilos**. A tisztességtelenség fogalmát a törvény csak példálózó felsorolással határozza meg, ami azt jelzi, hogy a fel nem sorolt, de törvénybe ütköző esetekben a generálklauzulaként megállapított általános tilalmat kell alkalmazni.

Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amely nem felel meg a szakmai gondosság követelményének, és torzítja a fogyasztói magatartást, vagy arra alkalmas (érzékeltetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre).

A fogyasztói magatartás torzítását vagy az erre való alkalmasságot minden esetben a szubjektum, a fogyasztó, e törvény alkalmazásában az **átlagfogyasztó szemszögéből kell vizsgálni**, továbbá bizonyos esetekben a **különösen kiszolgáltatott fogyasztók** csoportjának tagja az, akit vizsgálni kell az ügyleti döntés meghozatala szempontjából (pl. nyugdíjasok, betegségben szenvedők).

A törvény fogyasztó alatt az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személyt érti.

3.4. Megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlat

A törvény különösen tisztességtelennek minősíti az olyan kereskedelmi gyakorlatot, amely megtévesztő vagy agresszív. A **megtévesztő kereskedelmi gyakorlat** fogalmának mibenlétével kapcsolatos értelmező rendelkezés szerint, az a kereskedelmi gyakorlat minősül ilyennek, amely **valótlan információt tartalmaz, vagy valós tényt olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót az ügylettel kapcsolatos lényeges tényezők tekintetében** (pl.: áru létezése, ára, árkedvezmény, fogyasztó jogai, kapcsolódó szerviz-ügyfélszolgálat, kereskedelmi gyakorlat célja, termék jóváhagyása stb.), **és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy erre alkalmas**. Megtévesztő kereskedelmi gyakorlat továbbá az a kereskedelmi gyakorlat, amely más áru árujelzőjével vagy egyéb megjelölésével való összetévesztésre vezethet, az olyan magatartási kódexben foglalt követelmény be nem tartása, amelynek a vállalkozás alávetette magát.

A **megtévesztés mulasztással valósul meg** abban az esetben, amikor a gazdálkodó a fogyasztó előtt a tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős olyan információt hallgat vagy rejt el (áru jellemzői, vállalkozás adatai, fizetés – szállítás feltételei elállás jog stb.), amely az ügylet megkötésére vonatkozó döntés meghozatalához szükséges.

Azonos megítélés alá esik az is, amikor a gazdálkodó a korábban említett részleteket tesz **hozzáférhetetlenné, vagy homályos, kétértelmű, érthetetlen módon vagy nem kellő időben hoz nyilvánosságra**, vagy a kereskedelmi ügylet pénzügyi céljait és értelmét nem teszi megismerhetővé és ezáltal torzítja a fogyasztói magatartást.

Agresszív az a kereskedelmi gyakorlat, amely - figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt - pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással - akár a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása, akár a fogyasztó zavarása révén korlátozza a fogyasztó ügyleti magatartását vagy erre alkalmas.

3.5. A három kereskedelmi gyakorlat egymáshoz való viszonya

Az Fttv alapján elsősorban az a vállalkozás felel a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatért, akinek az értékesítés közvetlenül az érdekében áll, a vállalkozás akkor is felel ha más személy valósítja meg a javára vagy érdekében, illetve az is felelősségre vonható aki a kereskedelmi gyakorlatot megismerhetővé teszi.

Az Fttv. háromféle szabályát, nem a törvény szövegében való megjelenésük sorrendjében, hanem a **speciálistól a generális felé haladva** kell alkalmazni:

- * ha egy magatartás szerepel a feketelistán, akkor a kereskedelmi gyakorlat minden további vizsgálat nélkül tisztességtelennek minősül;
- * a feketelistán nem szereplő kereskedelmi gyakorlat esetén vizsgálni kell azt, hogy az kimeríti-e a megtévesztő vagy az agresszív kereskedelmi gyakorlatnak a törvényben megadott kritériumait;
- * csak ha a tisztességtelenség e tipikus előfordulási eseteibe nem besorolható kereskedelmi gyakorlatról van szó, kerül alkalmazásra a generálklauzula, ha annak feltételei fennállnak.
- *
- * 3.6. Eljárási hatóságok
- * A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén főszabály szerint a **fogyasztóvédelmi hatóság** jár el .

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt 2013. október 1-től a **Magyar Nemzeti Bank** (a továbbiakban: Felügyelet) jár el (Eddig az időpontig **PSZÁF** járt el.) , ha az érintett kereskedelmi gyakorlat a vállalkozás olyan tevékenységével függ össze, amelyet a Felügyelet felügyel .

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt a **GVH** jár el, ha a kereskedelmi gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas (a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg; országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg; három megyét érintő direktmarketing, vagy más eladásösztönzés).

Ellenőrző kérdések:

1. Melyek a fogyasztóvédelmi intézményrendszer Fgytv-ben nevesített részei?

.....
.....
.....

2. Mikor minősül egy termék biztonságosnak?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. Mikor tisztességtelen egy kereskedelmi gyakorlat?

.....
.....
.....
.....

4. Mit tekintünk megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatnak?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Mely hatóságok járnak el az Fttv. megsértése esetén?

.....
.....
.....
.....
.....

IRODALOMJEGYZÉK

- Csécsey – Fézer – Hajnal – Károlyi – Petkó – Törő, A gazdasági szféra ügyletei, Kapitális, Debrecen, 2012.
- Csöndes Mónika: A közösségi irányelvek által a fogyasztók számára biztosított elállási jog helye a nemzeti szerződési jogok dogmatikai rendszerében, in: *Studia Iuvenum*, 3. köt., 2006, 233-259.
- Csécsey György: A fogyasztóvédelem védjegyjogi eszközei, Bérczi Imre jubileum, 2000, 121-128.
- Csécsey Andrea: Speciális igényérvényesítési lehetőségek a fogyasztóvédelmi jogban Kihívások és lehetőségek napjaink magánjogában, tanulmánykötet (szerk. Szikora Veronika) 83-102. (2009)
- Fazekas Judit: A fogyasztóvédelem jog, Complex Kiadó Jogi és Üzleti Tartalomszolgáltató Kft, Budapest, 2007.
- Fézer Tamás – Joó Imre: Termékbiztonság, termékfelelősség, szolgáltatások nyújtásának különös követelményei. In: *Magyar fogyasztóvédelmi magánjog - európai kitekintéssel*, Szikora Veronika (szerk.), (A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének kiadványa), Center Print Nyomda, Debrecen, 2010., XIV. fejezet, 217-250. (ISBN 978-615-5025-00-6)
- Hámori Antal: A „fogyasztó”-fogalom „dilemmái” különös tekintettel az Fgytv. módosításában és az új Ptk.-javaslatban foglaltakra, *Magyar Jog*, 2009/2. 88-97.
- Szikora Veronika (szerk.): *Magyar fogyasztóvédelmi magánjog – európai kitekintéssel*, A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének kiadványa), Center Print Nyomda, Debrecen, 2010.
- Miskolcz-Bodnár Péter – Sándor István: *A fogyasztóvédelmi jog magyar szabályai*, Petrocinium Kiadó, 2010.
- Osztovits András: A közösségi jog hatása a fogyasztói szerződések magyar szabályozására és joggyakorlatára, *Gazdaság és Jog*, (17. évf.) 2009/12, 11-15.
- Papp Tekla: *Atipikus szerződések*, Lectum Kiadó; Szeged; 2009.
- Pázmándi Kinga: „Továbbélő” gyakorlati tendenciák a tisztességtelen verseny tilalma és a versenyjogi fogyasztóvédelem körében, *Gazdaság és Jog*, 2000/3, 12-15.
- Varga Nelli: A fogyasztó helyzete a lízingszerződésnél, In: Szikora Veronika (szerk.): *A fogyasztóvédelem új irányjai az elméletben és a gyakorlatban*, Center Print Nyomda, Debrecen, 2007. május 17-18. Konferenciakötet, 205-215.
- Török Éva: *Elektronikus kereskedelem – elektronikus szerződéskötés* In: P Szabó Béla Szemesi Sándor *Profectus In Litteris* III. Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola; Lícium Art, 2011. pp. 337-345.
- Zoványi Nikolett: *Az üzleten kívüli kereskedelem szabályozása*, *Studia Iuvenum*, Debrecen, 2011. 101-112.