

NEMZETI
KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM

VEZETŐ- ÉS TOVÁBBKÉPZÉSI KÖZPONT

HAJNAL ZSOLT

Fogyasztóvédelem



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

Eredeti megjelenés éve: 2014

A hatályosított tananyag a KÖFOP-2.1.1-VEKOP-15-2016-00001
„A közszolgáltatás komplex kompetencia, életpálya-program és oktatás technológiai fejlesztése”
című projekt keretében készült el és jelent meg.

A hatályosított kézirat lezárásának dátuma: 2018. május 17.

Szerző:
© Dr. Hajnal Zsolt

Szakmai lektor:
Prof. Dr. Lévyayné Dr. Fazekas Judit

Olvasószerkesztő:
Vöröss Ferenc

Kiadja:
© NKE, 2018.
Felelős kiadó:
Prof. Dr. Kis Norbert
Dékán

A mű szerzői jogilag védett. Minden jog, így különösen a sokszorosítás, terjesztés és fordítás joga fenntartva.
A mű a kiadó írásbeli hozzájárulása nélkül részeiben sem reprodukálható, elektronikus rendszerek felhasználásával
nem dolgozható fel, azokban nem tárolható, azokkal nem sokszorosítható és nem terjeszthető.

Tartalom

1. A fogyasztóvédelmi jog alapjai	4
1.1. A fogyasztóvédelmi jog célja, szabályozási módszere.....	4
1.2. A fogyasztó fogalmának hatályos magyar szabályozása	4
2. A fogyasztóvédelmi jog fejlődésének története	7
2.1. Az európai integráció szerepe a fogyasztóvédelem kialakításában	7
2.2. A fogyasztóvédelmi jog megjelenése Magyarországon	8
3. A fogyasztóvédelmi jog magánjogi szabályai	10
3.1. A fogyasztói szerződések általános szabályai.....	10
3.2. A fogyasztóvédelmi törvény általános szabályai.....	11
3.2.1. A forgalmazással, illetve a szolgáltatásnyújtással összefüggő különös követelmények	11
3.2.2. „Sárgacsek” díj	11
3.2.3. Az ár feltüntetése	11
3.2.4. Csomagolás	12
3.2.5. A gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló különös rendelkezések.....	12
3.2.6. Fogyasztói csoportokra vonatkozó tilalom.....	12
4. A fogyasztói jogérvényesítés	13
4.1. Alternatív vitarendezés fogyasztói jogvitákban: a békéltetés	13
4.1.1. A békéltető testület	13
4.1.2. Pénzügyi Békéltető Testület.....	14
4.2. Panaszkezelés, ügyfélszolgálat.....	15
4.3. Kollektív igényérvényesítés	15
4.3.1. A közérdekű igény az Fgytv. alapján	16
4.3.2. Közérdekű keresetindítás.....	16
5. A fogyasztóvédelem közjogi keretei	17
5.1. A fogyasztóvédelem intézményrendszere	17
5.2. Termékbiztonság, piacfelügyelet	18
5.3. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	19
5.3.1. Az irányelv hazai átültetése: a fogyasztóvédelmi jog reformja	19
5.3.2. A törvény hatálya, alapfogalmak	19
5.3.3. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma	19
5.3.4. Megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlat.....	20
5.3.5. A három kereskedelmi gyakorlat egymáshoz való viszonya	20
5.3.6. Eljáró hatóságok	20
6. Irodalomjegyzék	21

1. A fogyasztóvédelmi jog alapjai

1.1. 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 az 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 fogyasztóik 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 a fogyasztó ésszerű döntést hozhat. 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.

1.2. A fogyasztó fogalmának hatályos magyar szabályozása

Mi indokolja a jogalkotó által kiragadott csoport (vagy bizonyos jogviszonyban részt vevő 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 mindenkor **fogyasztói kör modelljének** mint viszonyítási pont meghatározásának jelentősége abból adódik, hogy a jogalkotás a fogyasztók védelmének szintjét e fogyasztóikör-modell **körültekintő képességéhez, 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 (2010)

² Thierry Bourgoignie a Quebec 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 – Augenhöfer (2008) 19-20.

⁴ Miskolczi – Sándor (2010), 22-23.

⁵ Fazekas (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 (még akkor sem, ha az egyik oldalon egy kisvállalkozás áll, míg a másikon egy multi-gazdálkodó), valamint magánszemélyek egymás közötti viszonyaiban sem.

Ezen szabály alól képez kivételt a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény azon rendelkezése, amely megengedi a természetes személyektől eltérő személyeknek (egyház, társasház, alapítvány, egyesület, mikro-, kis-, és középvállalkozás), hogy békéltető testületi eljárást indítsanak, amennyiben az adott szerződésben gazdasági tevékenységükön kívül vagy annak hiányában vettek részt.

A magánjogi jogviszonyokra irányadó jogszabályok közül általános jelleggel a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.), illetve a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.) határozza meg a fogyasztó fogalmát, emellett más jogszabályok is rendelkeznek a fogyasztó fogalmáról, rendszerint természetes személyekre szűkítve azt. A hatályos **Fgytv. fogyasztóról alkotott fogalommeghatározása** 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 utazási szerződések esetében a külön jogszabály, valamint az utazási csomagról szóló **irányelv**⁸ is lehetővé teszi a természetes személyeken kívüli személyek fogyasztói minősítését, így a Ptk. a 6:254 §-ban az utazási szerződések szabályozása körében a „megrendelő” elnevezést használja.

Az új Ptk. nem határozza meg a fogyasztói szerződés kifejezést, helyette a fogyasztó és vállalkozás közti szerződés megnevezés található meg a törvényben. **Vállalkozásnak**⁹ 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 leginkább az Fgytv. korábbi szabályait értelmezve, 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. A Legfelsőbb Bíróság az EBH 2005. 1321. szám alatt közzétett eseti döntésében a korábbi Ptk. 685. § d) pontjának alapul vételével olyan iránymutatást adott, hogy a szerződő fél csak akkor minősül fogyasztónak, ha a szerződést olyan célból köti meg, amely független az általa folytatott gazdasági, vagy szakmai tevékenységtől. Bár a Ptk. a fogyasztói jogvédelemre érdemes személyek körét szűken értelmezi, a fogyasztói minőség megítélése az önálló foglalkozása körében eljáró természetes személyek esetében (kettős célú szerződések) jelenthet nehézséget, ebben az esetben az üzleti és az üzleti tevékenységen kívüli célok arányának összevetése jelentheti a megfelelő elhatárolási módszert.

A fogyasztó fogalmától meg kell különböztetnünk a mintafogyasztó meghatározást. Ennek ugyanis nem célja azt meghatározni, hogy ki mikor minősül fogyasztónak, hanem egyfajta elvárható fogyasztói magatartásmintákat rögzít. A fogyasztóvédelmi szabályozás ugyanis akkor avatkozik be, amikor a gyengébb fél egy szerződéskötési szituációban meghatározott magatartást tanúsít. A fogyasztóvédelmi szabályok szükségszerűsége és szintje mindig attól függ, milyen intellektuális képességeket tulajdonít a védendő gyengébb félnek.

⁶ A fogyasztó fogalmáról lásd: Hámori (2009) 89., Meskic (2008) 51., Fazekas (2007) 80., Miskolczi B. – Sándor (2010) 32-37., Lurger – Augenhofner (2009) 34-44., Vékás (2002)

⁷ A régi Polgári Törvénykönyvünk értelmező rendelkezései között rendezte 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 Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásnyújtásokról, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló irányelv 3. § 6. pont alapján utazónak minősül minden olyan személy, akinek szándékában áll egy, ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződés megkötése, vagy egy ilyen szerződés alapján utazásra jogosult.

⁹ 8:1. § (1) bekezdés 4. pont

Az átlagfogyasztó modellje jelentős szerepet játszott a fogyasztói devizahitel-szerződések tisztességtelenségének megítélése körében, amikor is az eljáró bíróságok (Kúria, és az EuB.) a szerződési feltétel világos és érthető voltát vizsgálták. A Kúria 2/2014. számú PJE határozata, valamint az EuB. által a Kásler kontra OTP. C-26/13. számú ügyben hozott ítélete is említi, hogy a fogyasztó alatt nem a konkrét fogyasztó értendő, hanem az „általánosan tájékozott, ésszerűen figyelmes és körültekintő átlagos fogyasztó”.

2. A fogyasztóvédelmi jog fejlődésének története

2.1. Az európai integráció szerepe a fogyasztóvédelem kialakításában

Az Európai Unió már korán felismerte a fogyasztóvédelem jelentőségét, egyrészt az egyik, uniós polgárok megfelelő életszínvonalát biztosító szabályozási területnek, mindemellett a gazdasági fejlődés egyik eszközének is tekintik, azonban óriási különbségek mutatkoztak az egyes országok fogyasztóvédelmi rendszereiben és az ezt megvalósító jogi eszközökben.¹⁰

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**,¹¹ 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**¹² 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.¹³

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**.¹⁴ 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.¹⁵ A fogyasztóvédelmet a 169. cikk szabályozza.¹⁶ Az EUMSz. 169. cikk (2) bek. alapján az Uniónak a fogyasztóvédelem terén kettős felhatalmazása van 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 – a Gazdasági és Szociális Bizottsággal folytatott konzultációt követően – a rendes jogalkotás keretében speciális irányelvek megalkotására ad felhatalmazást¹⁷, 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.

¹⁰ Fazekas (2007) 19-36 ; Benacchio Giannantonio (2003) 199-203.; Szikora (2010) 19-30.; Osztovits (2006) 15-48.

¹¹ Az Európai Gazdasági Közösség fogyasztóvédelmi és tájékoztatói politikájának előzetes programjáról szóló 1975. április 14-i tanácsi határozat, HL 1975 C92

¹² HL 1986 C167/1.

¹³ Kecskés (2003) 420.

¹⁴ Fazekas (2002) 185.

¹⁵ EUMSz. 4. cikk (2) bek. f) pont

¹⁶ Hajnal (2011) 2419-2433.

¹⁷ EUMSz. 169. cikk (2) bek, b) pont

Az európai fogyasztóvédelmi jogalkotás napjainkban az európai határon átnyúló kereskedelem útjában álló akadályok lebontása és a fogyasztói bizalom növelése érdekében tesz erőfeszítéseket. A fogyasztók magas szintű jogvédelmének garantálásán túl az elmúlt években jelentős lépéseket tettek a fogyasztói jogérvényesítés területén. 2013. évben fogadták el a fogyasztói alternatív vitarendezési irányelvet és a fogyasztói online vitarendezési rendeletet. A Bizottság 2015. május 6-án elfogadta a digitális egységes piacra vonatkozó stratégiát¹⁸, amely három pillérből áll: 1) a fogyasztók és vállalatok könnyebb hozzáférése a digitális termékekhez és szolgáltatásokhoz Európában; 2) megfelelő és egyenlő feltételek kialakítása a digitális hálózatok és innovatív szolgáltatások fellendüléséhez; 3) a digitális gazdaság növekedési lehetőségeinek maximalizálása. A stratégia közzététele óta a Bizottság számos jogalkotási javaslatot terjesztett elő, amelyek célja a digitális egységes piac megteremtése, ezeken belül kifejezetten fogyasztóvédelmi szempontból érdekesek az alábbi területeken előterjesztett jogszabályjavaslatok: a határokon átnyúló csomagkézbesítés¹⁹, az online tartalomszolgáltatások határokon átnyúló hordozhatósága²⁰, a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet felülvizsgálata²¹, az áruk internetes és egyéb távértékesítésére irányuló szerződések²² és a digitálistartalom-szolgáltatásra irányuló szerződések²³.

2.2.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 biztosítottak. 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 a 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 állt.**

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 hatályba.²⁴ 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.

¹⁸ A Bizottság „Európai digitális egységes piaci stratégia” című közleménye (COM(2015) 0192)

¹⁹ Rendeletre irányuló javaslat a határokon átnyúló csomagkézbesítési szolgáltatásokról

²⁰ Rendeletre irányuló javaslat az online tartalomszolgáltatások határokon átnyúló hordozhatóságának a belső piacon történő biztosításáról

²¹ Rendeletre irányuló javaslat a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről (2016/0148(COD))

²² Javaslat – Az Európai Parlament és a Tanács irányelve az áruk internetes és egyéb távértékesítésére irányuló szerződések egyes vonatkozásairól (COM(2015) 0635 – 2015/0288(COD))

²³ Javaslat – Az Európai Parlament és a Tanács irányelve a digitálistartalom-szolgáltatásra irányuló szerződések egyes vonatkozásairól (COM(2015) 0634 – 2015/0287(COD))

²⁴ 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

Az Fgytv. azóta többször módosult, az általános termékbiztonságra vonatkozó szabályok átkerültek az új piacfelügyeleti törvénybe.²⁵ Legutóbb a fogyasztói jogokról szóló európai uniós irányelv²⁶ hazai jogba ültetése történt meg a 45/2014. Kormányrendelettel, valamint az új Polgári Törvénykönyv 2014. március 15-i hatályba lépése eredményezett újabb változásokat a fogyasztói szerződések jogában.

A fogyasztói devizakölcson-válság kezelése érdekében hozott kormányzati intézkedések és jogszabályok a pénzügyi szolgáltatások területét érintették, a pénzügyi fogyasztóvédelmet erősítették, melyek célja egyrészt a fogyasztói társadalom válságának kialakulását lehetővé tevő szabályozásban rejlő okok korrekciója, valamint a devizában eladósodott fogyasztók helyzetének kezelése volt.²⁷

A közigazgatás szervezeti reformja keretében **a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31-i hatállyal jogutódlással megszűnt**, az általános jogutód a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium lett.²⁸ 2017. január 1-i hatállyal a fogyasztóvédelmi hatóság megyei szervezetei a járási hivatalok részeként végzik tovább a munkájukat, első fokú hatáskörben az illetékes járási hivatal és bizonyos ügyekben a megyei jogú város járási hivatala megyei illetékességgel, másodfokon pedig – országos illetékességgel – a Pest Megyei kormányhivatal jár el.²⁹

²⁵ 2012. évi LXXXVIII. törvény a termékek piacfelügyeletéről

²⁶ 2011/83/EU irányelve 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.

²⁷ Lásd pl.: a deviza-alapú kölcsönök törlesztési árfolyamának rögzítéséről és a lakóingatlanok kényszerértékesítésének rendjéről szóló 2011. évi LXXV. törvényt; az otthonvédelemmel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXI. törvényt; a 2014. évi XXXVIII. törvényt a Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről

²⁸ Az egyes központi hivatalok és költségvetési szervek formájában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet

²⁹ A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet

3. A fogyasztóvédelmi jog magánjogi szabályai

3.1. 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 védelmet 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 többlettájékoztatási 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 meghatározottokról 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.: kötőerő hiánya, 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**,³⁰ a fogyasztóvédelmi célú érvénytelenségi okok (fogyasztói jogot csorbító feltétel, fogyasztó joglemondó nyilatkozata), valamint **a fogyasztóval kötött szerződések hibás teljesítéséből fakadó jogkövetkezmények (szavatosság, jóállás, termékszavatosság)** szabályozása. A Ptk.-n kívüli, ebből adódóan ún. atipikus szerződésként, kifejezetten fogyasztóvédelmi céllal alkották meg **a távollevők között kötött és az üzleten kívül kötött szerződéseket** szabályozó, a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendeletet, **az elektronikus kereskedelemről**,³¹ a szál-

³⁰ Osztovits (2009a) 59-64., Osztovits (2009b) 65-70., Osztovits–Joó (2012) 53-142., Fazekas (1995) 661.

³¹ 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről

láshelyek időben megosztott használati jogának átruházásáról,³² a fogyasztói hitelről³³, az utazásszervező és közvetítő szerződésről szóló szabályozást.³⁴

A szerződésen kívüli kötelek (kártérítési jog) körében kifejezetten fogyasztóvédelmi célú szabályozást teremt az immáron új Ptk.-ban szabályozott termékfelelősség jogintézménye,³⁵ valamint az **utasok jogairól** szóló EU-rendeletek,³⁶ amelyek a fogyasztó életében, testi épségében és környezetében, hibás termék által okozott károk, valamint a közlekedési eszközök késedelme és törlése és egyéb keletkezett károk megtérítésének szabályait tartalmazzák.

3.2.A fogyasztóvédelmi törvény általános szabályai

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

3.2.1. A forgalmazással, illetve a szolgáltatásnyújtással összefüggő különös követelmények

Megtartotta a jogszabály a forgalmazással, illetve a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos követelményekre vonatkozó részeit, megújult tartalommal. A legújabb módosítás eredményeként a használati és kezelési útmutató, a megfelelőségértékelés szabályai kikerültek a törvényből, a fogyasztói csoportok szervezésének tilalma új elemként jelenik meg (2014. január 1-től nem lehet új fogyasztói csoportot alapítani). A tilalom ellenére kötött szerződések értelemszerűen semmiek.

3.2.2. „Sárgacsekk” díj

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

3.2.3. Az ár feltüntetése

Az ár feltüntetése kapcsán a törvény – utalva az Ártörvény³⁷ 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 (kimentést 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 feltüntetni.³⁸
- Az árat mint a 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.

³² 141/2011. (VII. 21.) Korm. rendelet a szállás időben megosztott használati jogára, a hosszú távra szóló üdülési termékekre vonatkozó szerződésekről, valamint a tartós szálláshasználati szolgáltatási tevékenységről

³³ A fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény

³⁴ 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet az utazási szerződésről

³⁵ Korábban az 1993. évi X. törvény a termékfelelősségről szabályozta

³⁶ Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről; A tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól szóló 1177/2010/EU rendelet; Az Európai Parlament és a Tanács 2011. február 16-i 181/2011/EU rendelete az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról; a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelet

³⁷ 1990. évi LXXXVII. törvény az árak megállapításáról

³⁸ Fgytv. 14. § (4) bek

- Több eladási ár vagy szolgáltatási díj egyidejű feltüntetése esetén a legalacsonyabb eladási árat vagy szolgáltatási díjat kell felszámítani.

3.2.4. 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).

3.2.5. A gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló különös rendelkezések

Új védendő kiemelt jogterületként helyet kaptak a törvényben a gyermek- és fiatalkorúakra vonatkozó előírások. Eszerint **tilos** tizennyolcadik 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. Az Fgytv. a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek fizikai, szellemi, lelki vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására alkalmas játékszoftverekkel kapcsolatban is speciális tájékoztatási szabályokat rendel. A gyártó köteles a „Tizennyolc éven aluliak számára nem ajánlott!” szöveget a játékszoftver csomagolásán jól észlelhető módon feltüntetni. Ha a gyártó ezt nem teljesíti, a forgalmazó csak a fenti figyelmeztetéssel hozhatja forgalomba a játékszoftvert.

3.2.6. Fogyasztói csoportokra vonatkozó tilalom

A jogalkotó általános tilalmat vezetett be a fogyasztói csoportokkal kapcsolatban, mely szerint tilos fogyasztói csoportot létrehozni, így az erre irányuló szerződések semmisek. A 2012. január 1. előtt alakult csoportokkal kapcsolatban pedig a törvény kimondja, hogy csak a kieső tag helyére lehet új tagot beszerezni, de nem nyilvános felhívás útján.

4. A fogyasztói jogérvényesítés

4.1. Alternatív vitarendezés fogyasztói jogvitákban: a békéltetés

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 jogrendszerekben.

4.1.1. 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 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.

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 kitzük, a 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 törvényszék előtt a határozat hatályon kívül helyezése érdekében, ha az nem felel meg az eljárási szabályoknak vagy tartalma a jogszabályoknak.

c) Együttműködési kötelezettség

Az Fgytv. módosítása révén a bepanaszolt vállalkozás együttműködni köteles a testülettel az eljárás során. Ennek keretében köteles meghatározott tartalommal, határidőn belül válasziratot küldeni a békéltető testület számára, valamint a vállalkozás a meghallgatáson az egyezség létrehozatalára feljogosított személy részvételét biztosítani köteles. Amennyiben a vállalkozás székhelye, telephelye vagy fióktelepe nem a területileg illetékes békéltető testületet működtető kamara szerinti megyébe van bejegyezve, a vállalkozás együttműködési kötelezettsége a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlására terjed ki.

d.) Jogkövetkezmények, a jogkövetés kikényszerítése

A békéltető testület alternatív, bíróságon kívüli jogérvényesítési fórumként a határozatok kikényszerítése terén nem rendelkezik széles és hatékony eszközrendszerrel, a jogalkotó is az **ösztönzött, de jobbára önkéntes jogkövetés** talaján 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 fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a vállalkozás békéltető testületi eljárás keretében való együttműködési kötelezettségének betartását és az együttműködési kötelezettséget megsértő vállalkozással szemben fogyasztóvédelmi eljárást indít.
- A békéltető testület **közzéteszi**³⁹ 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 – **ennek tényét nyilvánosságra hozza**.

e) Online békéltetés

A fogyasztói online vitarendezési rendelet alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely 2016. február 15-től vehető igénybe az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között kialakult fogyasztói jogvita esetén. A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező **online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéseket** kötő kereskedőre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel.

Határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén, uniós webáruházal fennálló jogvita elbírálására hatáskörrel kizárólag a **fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület rendelkezik hatáskörrel**.

4.1.2. 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 a Magyar Nemzeti Bank által működtetett szakmailag független testület, amely a Pénzügyi Békéltető Testület elnökéből és a békéltető testületi tagokból áll.

³⁹ Fgytv. 36/B. § (1) bek.

A Pénzügyi Békéltető Testület hatáskörébe és illetékességébe tartozik a fogyasztó és a Jegybanktv. 40 meghatározott törvények hatálya alá tartozó személy vagy szervezet között – szolgáltatás igénybevételére vonatkozó – jogviszony létrejöttével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (pénzügyi fogyasztói jogvita) bírósági eljárás 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.

A bepanaszolt vállalkozás a Pénzügyi Békéltető testülettel szintén együttműködni köteles, azonban egy lényeges különbség a hagyományos békéltető testületekkel szemben az, hogy a 2017. január 01. napjával hatályba lépő törvényi rendelkezés szerint⁴¹ a Pénzügyi Békéltető Testület eljáró tanácsa vagy testületi tagja egyezség hiányában akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a pénzügyi szolgáltató **alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az egymillió forintot.**

4.2. 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.⁴² rendelkezik az ügyfélszolgálat működésének általános, és a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások ügyfélszolgálat-működtetésének különös kereteiről, ezeken belül is a szóbeli (személyesen vagy telefonon közölt), valamint írásbeli panasz szabályairól, annak elintézési módjáról, az ügyfélszolgálatok nyitva tartásáról, kialakításáról, a telefonos ügyfélszolgálat működéséről és a fogyasztókat tájékoztató internetes honlapokról.

A fogyasztókat védő különös szabály az, hogy a vállalkozás általánosságban és fogyasztói jogvita esetén a panasz elutasításakor is konkrétan köteles kitanítani a fogyasztót a jogorvoslati lehetőségeiről, az illetékes békéltető testületek elérhetőségi adatairól.

A legfontosabb rendelkezések az írásbeli panasz elintézésének határidejeként 30–15 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 a panaszát személyesen jelenti be, és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. Az írásbeli panaszt a vállalkozás a beérkezését követően 30 napon belül (közszolgálati tevékenység esetében 15 napon belül) köteles írásban érdemben megválaszolni, és intézkedni annak közlése iránt.

A közszolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatával kapcsolatban fontos tudni, hogy biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését, a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében a vállalkozás/közszolgáltató úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás köteles saját, önálló, kizárólag a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot működtetni vagy meglévő honlapjának nyitóoldalaról közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen hozzáférhetővé tenni az Fgytv.-ben meghatározott információkat.

4.3. Kollektív igényérvényesítés

A fogyasztói érdekérvényesítésnek két eljárásjogi formáját ismerjük: a közérdekű keresetet (popularis actio) és a csoportkeresetet (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 bírt.⁴³

A magyar jogrendszerben a fogyasztók érdekében indított kollektív jogérvényesítési formáknak a **jogérvényesítés több esetét** ismeri: A Polgári perrendtartásról (a továbbiakban: Pp.) szóló törvény a kollektív igényérvényesítési

⁴⁰ 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról

⁴¹ 2016. évi LIII. törvény 106. §- a módosította a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény (MNB tv.)113. § -át

⁴² Fgytv. 17/A-17/C. §

⁴³ Hajnal (2012) 365-376.; Fazekas (2007) 244-249.

formákat társult perekre és közérdekből indított perekre osztja.⁴⁴ A Pp. közérdekből indított perekre vonatkozó szabályait kell megfelelően alkalmazni az alábbiak szerinti fogyasztóvédelmi célú közérdekű perekre:

- a fogyasztóvédelmi szabályok Fgytv. szerinti megsértése esetén;
- a tisztességtelen szerződési feltételek megtámadása a Ptk. alapján;
- a törvény fogyasztókra kiható megsértése a Verseny törvény⁴⁵ alapján;
- a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatosan a fogyasztók magánjogi igényeinek érvényesítése érdekében az új MNB törvény alapján.

4.3.1. 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.

4.3.2. 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 ügyész vagy a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületet keresetindítási jog illeti meg.

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

⁴⁴ 2016. évi CXXX. törvény 8. rész

⁴⁵ 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás kizárásáról

5. A fogyasztóvédelem közjogi keretei

5.1. 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 (Nemzeti Fejlesztési 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 fogyasztók védelmének másik pillérét jelentik a **fogyasztói érdekek képviselőit 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; közreműködjenek 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 szervezzenek, illetve végezzenek; tájékoztassák a közvéleményt.

A fogyasztóvédelmi hatóság szerepét 2016. december 31-ig a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság látta el, amely beolvadásos különválás útján jogutódlással megszűnt. Az általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, a hatósági eljárásban a másodfokú hatásköröket a Pest Megyei Kormányhivatal látja el.

Fogyasztóvédelmi hatóságként a Kormány – a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörbe tartozó ügyek kivételével – közigazgatási hatósági ügyekben járási hivatalt, a megyeszékhely szerinti járási hivatalt, a Pest Megyei Kormányhivatalt, valamint a fogyasztóvédelemért felelős minisztert jelöli ki⁴⁶. Közigazgatási hatósági ügyekben első fokon a járási hivatal, illetve a megyeszékhely szerinti járási hivatal, másodfokon országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a járási hivatalt jelöli ki. A miniszter, a járási és a megyeszékhely szerinti járási hivatalok közötti feladat- és hatáskörmegosztást a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló jogszabály rendezi.

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 árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara;
- 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.

Fogyasztóvédelmi szempontból azok a szakigazgatási szervek, vagy az egységes kormányhivatali rendszerbe integrálódást követően azok a feladatok bírnak relevanciával, amelyek 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, megfelelőségértékelési rendszerek, játékok biztonsági követelményei, élelmiszerbiztonság), szolgáltatások nyújtásának személyi, infrastrukturális, tárgyi és jogi garanciáit (pénzügyi szolgáltatások engedélyezése, webshop vagy utazásszervező iroda működtetése). Ezen túl e követelmények

⁴⁶ 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről

betartatásának, ellenőrzésének intézményi és eljárási háttér szabályozását valósítják meg (piacfelügyeleti rendszer). A piacfelügyelet 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 Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, általános fogyasztóvédelmi hatóság pedig a járási hivatal.

A piacfelügyeleti és fogyasztóvédelmi jogszabályok betartatását is ellenőrző hatóságok közül van autonóm államigazgatási szerv⁴⁷ (Gazdasági Versenyhivatal, a továbbiakban: GVH) és önállóan intézmény is (a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete – a továbbiakban: PSZÁF – a pénzpiacok felügyeletét látta el 2013. október 1-ig, jelenleg az MNB látja el a feladatot; a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság a hírközlési szolgáltatások piacát felügyeli).

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

5.2. 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, importőrére, forgalmazójára, valamint a szolgáltatás nyújtása során, azzal összefüggésben forgalmazott termékekre is alkalmazni kell.

Alapelveként 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.

A termék biztonságosságának megítélésekor az alábbiakat kell figyelembe venni:

- a termék alapvető ismérvei, különösen összetétele, csomagolása, valamint összeszerelésére, beszerelésére és karbantartására, felhasználására vonatkozó előírások,
- a terméknek más termékekre, 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 gyártó és forgalmazó veszély észlelésekor keletkező kötelezettségeit is (fogyasztók figyelmeztetése, együttműködés a hatóságokkal).

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

⁴⁷ 2010. évi XLIII. törvény a központi államigazgatási szervekről, valamint a Kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról

5.3.A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma

5.3.1. 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 meg.⁴⁸ 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 (Tprvt.), 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.

5.3.2. 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 (tevészel és mulasztással megvalósítható);
- agresszív kereskedelmi gyakorlat;
- feketelistás tényállások.

5.3.3. 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.

⁴⁸ Miskolczi (2010) 289-328.

5.3.4. 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, elállási jog stb.), amely az ügylet megkötésére vonatkozó döntés meghozatalához szükséges.

Azonos megítélés alá esik az is, amikor a gazdálkodó a már korábban említett részleteket tesz **hozzáférhetlenné, 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.

5.3.5. 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, és akkor is felel, ha más személy valósítja meg ugyanezt a vállalkozás javára vagy érdekében, illetve az is felelősségre vonható, aki a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak eleget tevő értékesítési formát kereskedelmi kommunikáció útján 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.

5.3.6. Eljáró 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, ha az érintett kereskedelmi gyakorlat a vállalkozás olyan tevékenységével függ össze, amelyet a Felügyelet felügyel. (2013. szeptember 30-ig ilyen esetekben a PSZÁF járt el.)

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; legalább három megyét érintő direktmarketing, vagy más eladásösztönzés útján valósul meg).

6. Irodalomjegyzék

- Benacchio, Giannantonio (2003): Az Európai Közösség Magánjoga. Osiris Kiadó, Budapest.
- Csécsy György – Fézer Tamás – Hajnal Zsolt – Károlyi Géza – Petkó Mihály – Törő Emese (2012): A gazdasági szféra ügyletei. Debreceni Egyetemi Kiadó, Debrecen
- Csöndes Mónika (2006): A közösségi irányelvek által a fogyasztók számára biztosított elállási jog helye a nemzeti szerződési jogok dogmatikai rendszerében, in: *Studia iuvenum iurisperitorum*, 3. köt., 233-259.
- Csécsy György (2000): A fogyasztóvédelem védjegyjogi eszközei, in *Acta Universitatis Szegediensis: acta juridica et politica*, (58. Tom) 1-41. Fasc. 121-128.
- Csécsy Andrea (2009): Speciális igényérvényesítési lehetőségek a fogyasztóvédelmi jogban, in Szikora Veronika (szerk.): *Kihívások és lehetőségek napjaink magánjogában*, tanulmánykötet. 83-102.
- Fazekas Judit, Dr. (2002): Az európai integráció hatása a magyar magánjog fejlődésére, különös tekintettel a fogyasztóvédelemre, in *Bíró György (szerk.): A magyar magánjog az európai jogfejlődés áramában*. Novotni, Miskolc.
- Fazekas Judit, Dr. (1995): A fogyasztói szerződések tisztességtelen szerződési feltételeit szabályozó új Európai Unió irányelv és a magyar jog. *Magyar Jog*, 42. évf. 11. sz., 660-668.
- Fazekas Judit, Dr. (2007): A fogyasztóvédelmi jog. Complex Kiadó Jogi és Üzleti Tartalomszolgáltató Kft., Budapest.
- Fézer Tamás – Joó Imre (2010): Termékbiztonság, termékfelelősség, szolgáltatások nyújtásának különös követelményei, in Szikora Veronika (szerk.): *Magyar fogyasztóvédelmi magánjog – európai kitekintéssel*. A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének kiadványa, Debrecen, 217-250.
- Hajnal Zsolt (2012): A fogyasztók kollektív érdekeinek védelme, in Hajnal Zsolt (szerk.): *Kollektív fogyasztói jogérvényesítés*. Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete, Budapest, 365-376.
- Hajnal Zsolt (2010): A fogyasztóvédelem alapjai, in Szikora Veronika (szerk.): *Magyar fogyasztóvédelmi magánjog – európai kitekintéssel*. A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének kiadványa, Debrecen, 15-19.
- Hajnal Zsolt (2011): Fogyasztóvédelmi politika 169. cikk, in *Osztovits András (szerk.): Az Európai Unióról és az Európai Unió működéséről szóló szerződések magyarázata 1-3. – Kommentár*. Complex Kiadó, Budapest 2419-2433.
- Hámori Antal (2009): A „fogyasztó”-fogalom „dilemmái” különös tekintettel az Fgytv. módosításában és az új Ptk.-javaslatban foglaltakra. *Magyar Jog*, 56. évf. 2. sz., 88-97.
- Kecskés László (2003): EU-jog és jogharmonizáció. HVG-Orac, Budapest.
- Lurger, Brigitta – Augenhof, Susanne (2008): *Österreichisches und Europäisches Konsumentenschutzrecht*, Springer Wien, New York.
- Miskolczi Bodnár Péter – Sándor István (2010): A fogyasztóvédelmi jog magyar szabályai. Patrocinium Kiadó, Budapest.
- Miskolczi Bodnár Péter (2010): A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalma, in Szikora Veronika (szerk.): *Magyar fogyasztóvédelmi magánjog – európai kitekintéssel*. A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének kiadványa, Debrecen, 289-328.
- Osztovits András (2006): Európai fogyasztóvédelmi magánjog, in *Osztovits András (szerk.): Európai fogyasztóvédelmi magánjog*. HVG-Orac, Budapest.

- Osztovits András (2009): A közösségi jog hatása a fogyasztói szerződések magyar szabályozására és joggyakorlatára. *Gazdaság és Jog*, 17. évf. 12. sz., 11-15.
- Osztovits András (2009a): Lehet-e érvényes az a szerződési feltétel, ami tisztességtelen? *Fogyasztóvédelmi Szemle*, 3. évf. 4. sz., 59-64.
- Osztovits András (2009b): Magyar fogyasztóvédelmi ügyek az Európai Közösségek Bírósága előtt. *Fogyasztóvédelmi Szemle*, 3. évf. 2. sz., 65-70.
- Osztovits András – Joó Imre (2012): A fogyasztói szerződésekben alkalmazott általános szerződési feltételek: II. fejezet, Tisztességtelenség megítélése a fogyasztói szerződésekben: III. fejezet, A tisztességtelen szerződési feltételek megtámadása: IV. fejezet, in Hajnal Zsolt (szerk.): *Kollektív fogyasztói jogérvényesítés. Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete*, Budapest.
- Papp Tekla (2009): *Atipikus szerződések*. Lectum Kiadó, Szeged.
- Pázmándi Kinga (2000): „Továbbélő” gyakorlati tendenciák a tisztességtelen verseny tilalma és a versenyjogi fogyasztóvédelem körében. *Gazdaság és Jog*, 8. évf. 3. sz., 12-15.
- Szikora Veronika (2010): A fogyasztóvédelmi jog történeti kialakulása Európában, különös tekintettel a magánjog-egyesítési folyamatokra, in: Szikora Veronika (szerk.): *Magyar fogyasztóvédelmi magánjog – európai kitekintéssel. A Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesületének kiadványa*, Debrecen.
- Török Éva (2011): Elektronikus kereskedelem – elektronikus szerződéskötés, in P Szabó Béla – Szemesi Sándor *Profectus In Litteris III*. Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola; *Lícium Art*, 337-345.
- Varga Nelli (2007): A fogyasztó helyzete a lízingszerződésnél, in Szikora Veronika (szerk.): *A fogyasztóvédelem új irányai az elméletben és a gyakorlatban: Konferenciakötet, 2007. május 17-18., Debrecen*, , 205-215.
- Vékás Lajos (2002): Az Európai közösségi magánjog sajátos alanyáról: a „fogyasztó” fogalmáról. *Európai Jog*, 2. évf. 5. sz., 3-13.
- Zoványi Nikolett (2011): *Az üzleten kívüli kereskedelem szabályozása. Studia Iuvenum*, Debrecen, 101-112.

A Nemzeti Köszolgálati Egyetem kiadványa.



Nemzeti Köszolgálati Egyetem;
Államtudományi és Közigazgatási Kar
www.uni-nke.hu

Felelős Kiadó:

Prof. Dr. Kis Norbert Dékán

Címe:

1083 Budapest, Üllői út 82.

Kiadói szerkesztő:

Vöröss Ferenc

Tördelőszerkesztő:

Bödecs László

978-615-5870-29-3 (PDF)

A hatályosított tananyag
a KÖFOP-2.1.1-VEKOP-15-2016-00001
„A közszolgáltatás komplex kompetencia,
életpálya-program és oktatás technológiai
fejlesztése” című projekt keretében készült
el és jelent meg.

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE