

BEVEZETÉS A FOGYASZTÓVÉDELEMBE

EGY TÖBBDIMENZIÓS JOGTERÜLET HATÁRAI ÉS KIHÍVÁSAI

TUDOMÁNYOS DIÁKKÖRI ELŐADÁS

ELŐADÓ: DR. KUPECKI NÓRA, PHD

TUDOMÁNYOS MUNKATÁRS, NKE-ÁNTK CIVILISZTIKAI TANSZÉK

A fogyasztóvédelem dogmatikai funkciója

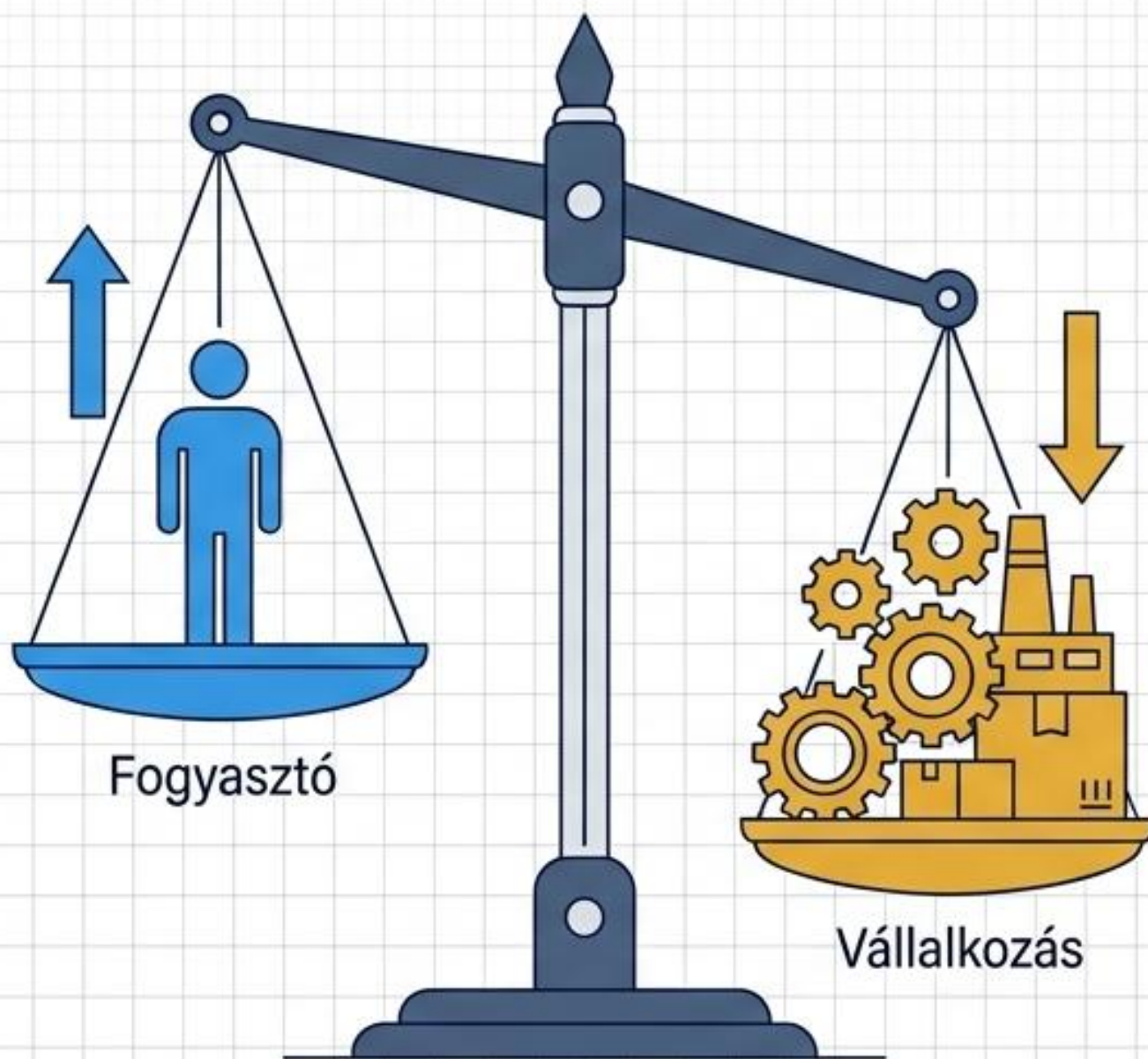
A formális mellérendeltség és a strukturális egyensúlyhiány feszültsége

A kiindulópont:

A fogyasztó és a vállalkozás polgári jogi alapjogviszonya formálisan mellérendelt.

A piaci valóság:

A vállalkozás információs, szakmai és gazdasági fölényben van.
A fogyasztó alkalmasszerűen, kevesebb információval dönt.



A jogi korrekció:

A cél nem a fogyasztó helyetti döntés, hanem a fogyasztói autonómia tényleges feltételeinek biztosítása.

A normatív alap (Alaptörvény M) cikk):

A fogyasztóvédelem az állam intézményvédelmi kötelezettsége — a piacgazdaság alkotmányos kereteinek része.

A fogyasztói szerződések védelmi rendszere

A Ptk. speciális szabályai és a kiegészítő fogyasztóvédelmi joganyag

PTK. – MAGÁNJOGI MINIMUMVÉDELEM

Nem önálló szerződéstípus

A Ptk. egyes jogintézményeknél kapcsol speciális védelmet a fogyasztói jogviszonyhoz.

Ptk. 6:157. § (2)

A kellékszavatosság és jótállás szabályaitól a fogyasztó hátrányára eltérő kikötés semmis.

Kellékszavatosság

Az általános 1 évhez képest fogyasztó–vállalkozás szerződésben főszabály szerint 2 év.

További védelmi eszközök

Tisztességtelen szerződési feltételek kontrollja; fogyasztóbarát értelmezés; speciális hibás teljesítési és jótállási szabályok.

A PTK.-T KIEGÉSZÍTŐ JOGSZABÁLYOK

Fgytv. – 1997. évi CLV. tv.: Panaszkezelés • békéltetés • hatósági ellenőrzés • jogkövetkezmények.

Fttv. – 2008. évi XLVII. tv.: Tisztességtelen, megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatok.

45/2014. Korm. Rendelet: Előzetes tájékoztatás • távollévők között kötött szerződések • 14 napos elállás/felmondás.

373/2021. Korm. Rendelet: Áru-adásvétel • digitális tartalom • digitális szolgáltatás speciális szabályai.

151/2003. Korm. Rendelet: Egyes tartós fogyasztási cikkek kötelező jótállása.

19/2014. NGM r. + 4/2009. NFGM–SZMM r.: Szavatossági/jótállási igényintézés • ár- és egységár-feltüntetés.

A fogyasztó védelme már a szerződéskötést megelőző ügyleti döntésnél megkezdődik.

Ki a fogyasztó?

A fogyasztófogalom relációs és normaszpecifikus

Nem a személy állandó státusza, hanem az adott jogügylet célja és az a minőség döntő, amelyben a fél eljár.

PTK. – MAGÁNJOGI FOGALOM

Ptk. 8:1. § (1) 3. pont

„Fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.”

Relációs minősítés: Ugyanaz a természetes személy egyik ügyletben fogyasztó lehet, a másokban nem. Az adott jogügylet célját kell vizsgálni.

Funkció Azt dönti el, alkalmazhatók-e az adott polgári jogi jogviszonyban a Ptk. fogyasztót védő különös rendelkezései.

FGYTV. – FOGYASZTÓVÉDELMI FOGALOM

Fgytv. Fogyasztófogalma: Főszabály szerint az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

A törvény részletesebben körülírja: Árut vesz, rendel, kap, használ vagy igénybe vesz; illetve az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció vagy ajánlat címzettje.

Eltérő szabályozási környezet: Az Fgytv. a fogyasztóvédelem szélesebb intézményi, jogérvényesítési és közjogi rendszerében használja a fogalmat.

A KÉT DEFINÍCIÓ NEM AZONOS SZÖVEGŰ – DE NEM ELLENTÉTES

Mindig az alkalmazandó norma alapján kell meghatározni, ki tartozik annak személyi védelmi körébe.

A 2025-2026-os reform: A KKV-k kvázi-fogyasztói védelme

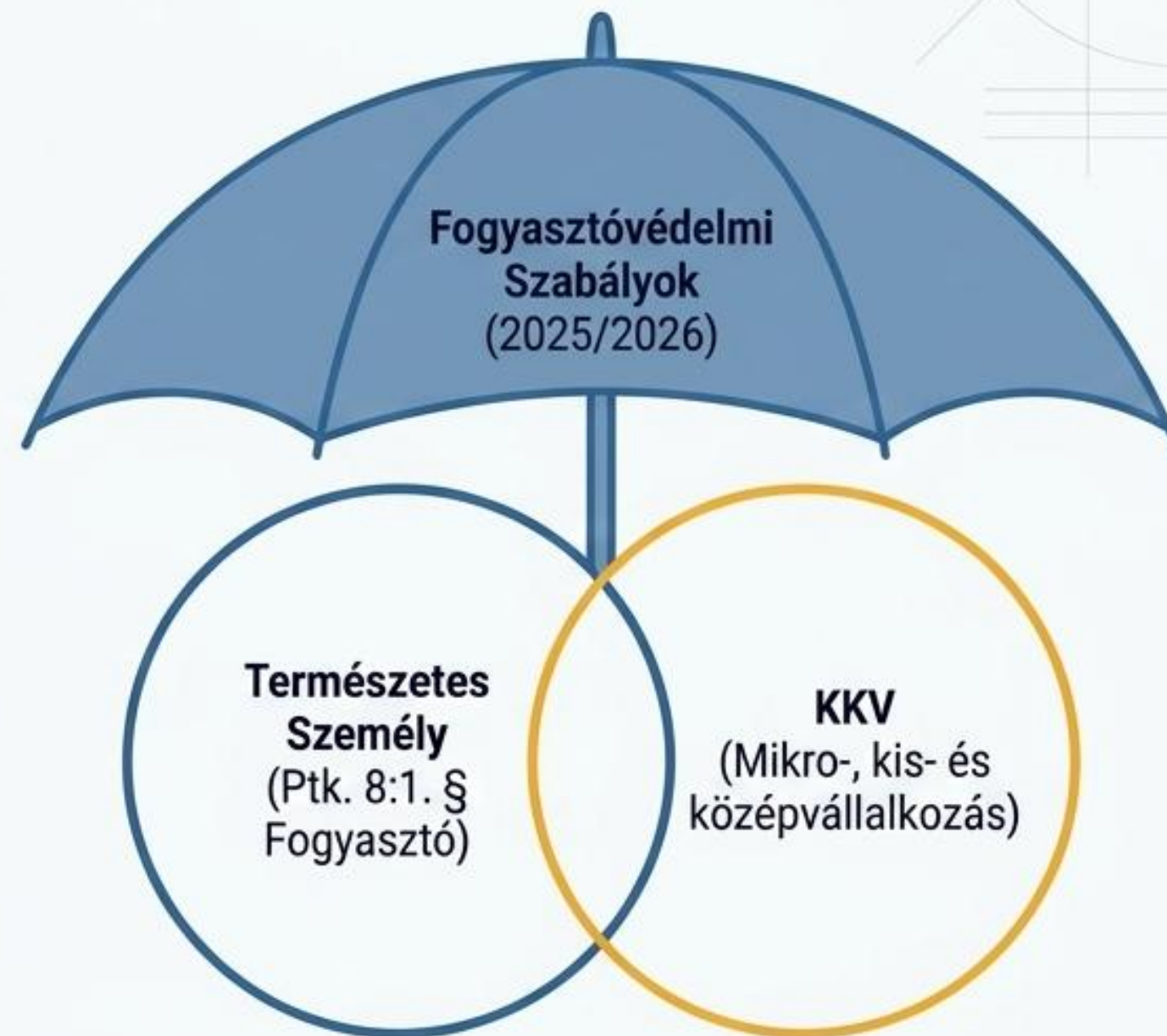
Dogmatikai finomhangolás: A KKV nem válik fogyasztóvá!

A fogyasztó általános fogalma továbbra is kizárólag a **természetes személyek**hez kötődik.

A jogalkotó funkcionálisan terjeszti ki egyes jogintézmények védelmét a végső felhasználóként eljáró KKV-kra.

A kiterjesztés mérföldkövei:

1. **Hibás teljesítés** (Ptk. 6:157. § (3) bek.) – 2025. augusztus: Fogyasztói szabályok alkalmazása a KKV-kra (üzleti célon kívül).
2. **Békéltető testület** – 2026. január: KKV-k is fordulhatnak a testülethez (pl. kiskereskedelmi vásárlás).
3. **Kötelező jótállás** (151/2003. Korm. r.) – 2026. március: KKV-k kiskereskedelmi vásárlásaira is kiterjed a védelem.



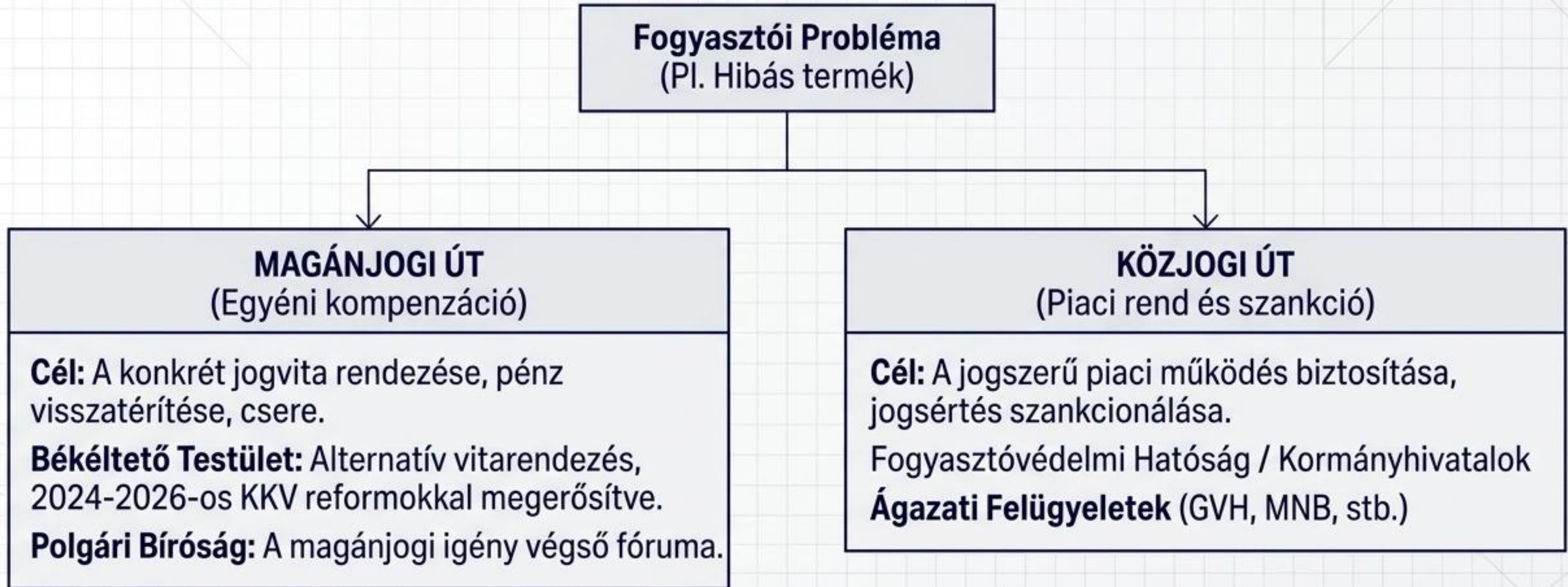
Mini Jogeset 1: Ki a fogyasztó?

A relációs és normaszpecifikus minősítés a gyakorlatban

Szereplő	Tényállás (Kávéfőző vásárlás)	Jogi Minősítés
Anna	Magánszemélyként, az otthonába veszi.	Klasszikus fogyasztó (Ptk. + Fgytv.)
Péter	Egyéni vállalkozó, de magánlakásába, kizárólag magáncélra veszi.	Fogyasztó (Az ügylet célja a döntő, nem a státusz.)
10 fős KKV	Az irodai konyhába veszi a dolgozóknak, kiskereskedésben.	Nem fogyasztó, DE! 2026-tól a KKV végfelhasználói státusza alapján megilleti a kötelező jótállás és a békéltető eljárás .

Igényérvényesítési utak elhatárolása

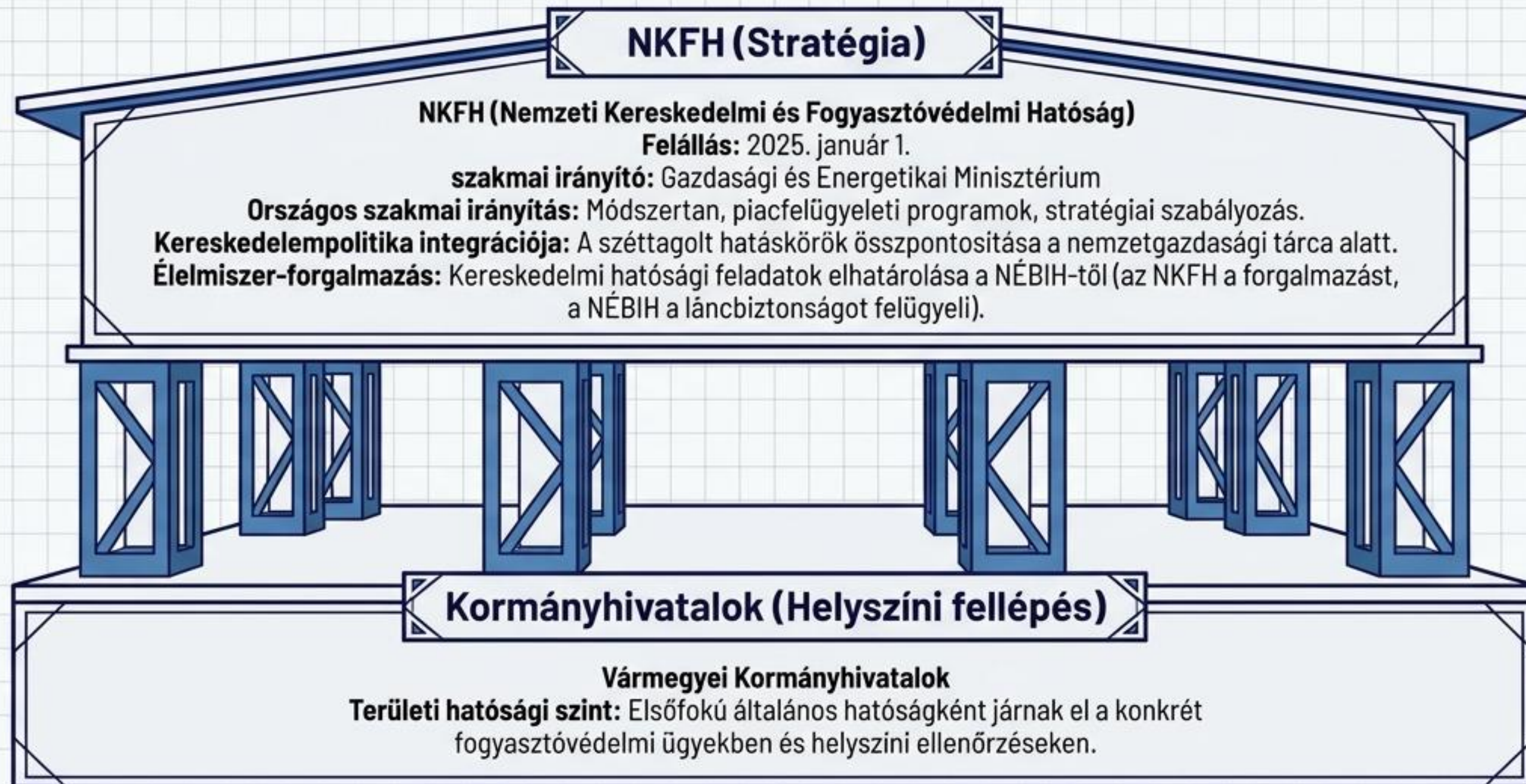
Egy probléma, két teljesen eltérő jogi út



(A hatóság főszabály szerint nem kötelezhet a vételár egyéni magánjogi visszatérítésére!)

A hálózatos intézményrendszer felépítése

Nem egyetlen hatóság, hanem egy funkcionális mátrix



Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (NKFH)

Központi hivatal – országos szintű szakmai irányítás és speciális hatósági feladatok



Az NKFH szerepe

Az NKFH a kereskedelem- és fogyasztóvédelempolitika központi szereplője, amely országos koordinációt, szakmai irányítást és egyes területeken saját hatósági feladat- és hatáskör gyakorlását látja el.



Cél: biztonságos termékek, tisztességes kereskedelem, tudatos fogyasztók és hatékony jogérvényesítés.



Főbb saját hatósági feladatok (példák)

- Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos eljárások
- Árfeltüntetéssel, tájékoztatással, e-kereskedelemmel összefüggő ügyek
- Veszélyes termékekkel kapcsolatos intézkedések
- Élelmiszer-visszahívások kivizsgálása
- Jogsértő weboldal-adatbázis működtetése
- Piacfelügyeleti intézkedések (tiltás, forgalomból kivonás, bírság)



Egyéb kiemelt feladatok

- Fogyasztói panaszok és közérdekű bejelentések központi kezelése
- Tájékoztatási és szemléletformáló tevékenység (fogyasztók, vállalkozások)
- Szakmai útmutatók, képzések, módszertani anyagok készítése
- Együttműködés más hatóságokkal (pl. Piacfelügyeleti Munkacsoport)



Európai Fogyasztói Központ Magyarország

- Az ECC-Net tagjaként segítséget nyújt a határon átnyúló fogyasztói jogvitákban
- Tájékoztatás és tanácsadás magyar fogyasztók számára
- Együttműködés más uniós fogyasztói központokkal



Együtt a biztonságos, tisztességes és fenntartható kereskedelemért.

Fővárosi és vármegyei kormányhivatalok – fogyasztóvédelmi hatáskörök

Területi fogyasztóvédelmi hatóságok – konkrét ellenőrzés, eljárás és jogkövetkezmény



KORMÁNYHIVATAL = TERÜLETI VÉGREHAJTÁS • HELYSZÍNI ELLENŐRZÉS • HATÓSÁGI ELJÁRÁS • SZANKCIÓ

A fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró kormányhivatalok az NKFH szakmai irányítása mellett végzik ellenőrzéseiket.

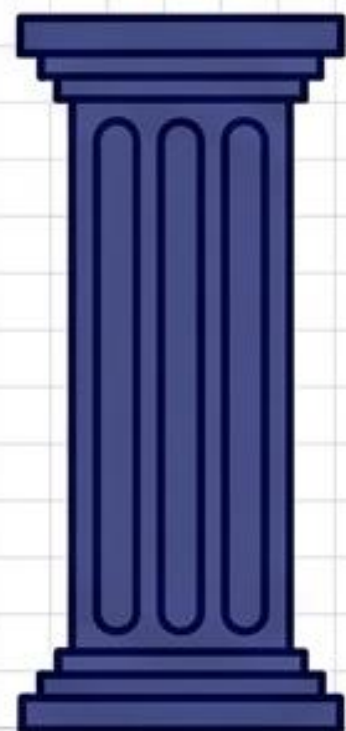


A TUDATOS
FOGYASZTÓKÉRT
BIZTONSÁGOS PIACÉRT

Párhuzamos ágazati hatóságok

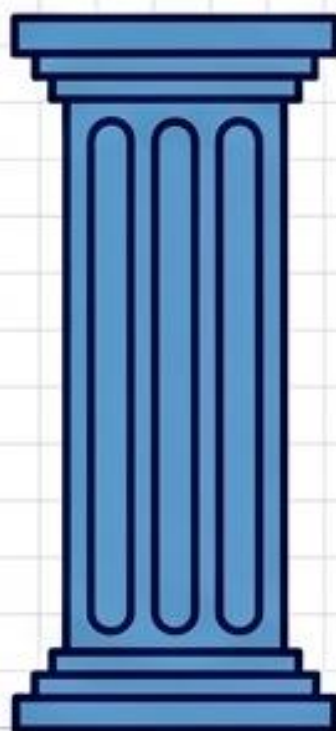
A speciális piacfelügyeleti rendszer

A modern fogyasztóvédelem ágazati logikát (is) követ.
A speciális szakértelmet igénylő piacokon külön felügyeletet járnak el:



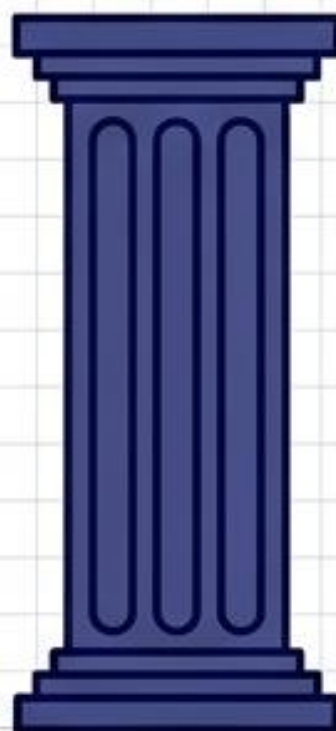
GVH

Versenyszerővelet
(Országos, tömeges
megtővesztések)



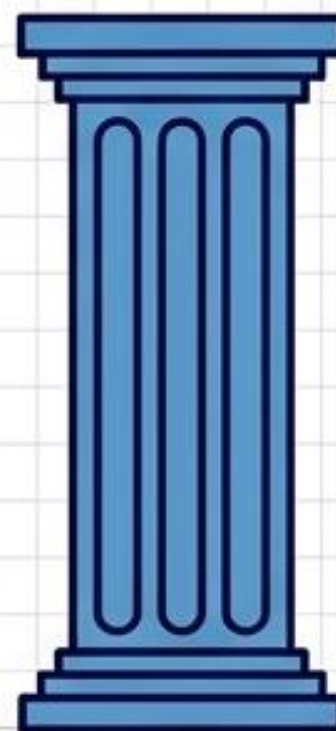
MNB

Pénzügyi piac
(Hitelintőzetek,
biztosítás)



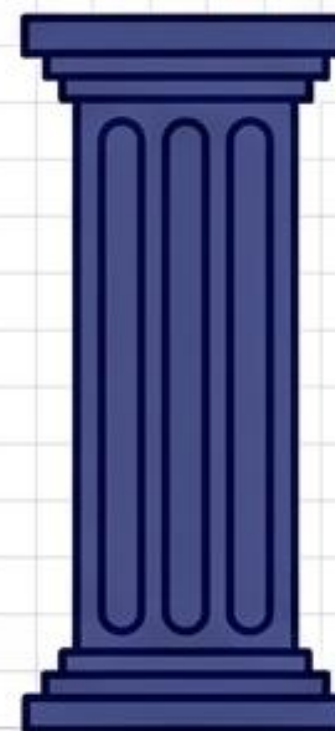
NMHH

Hírközlés és posta
(Előfizetések,
csomagkézbesítés)



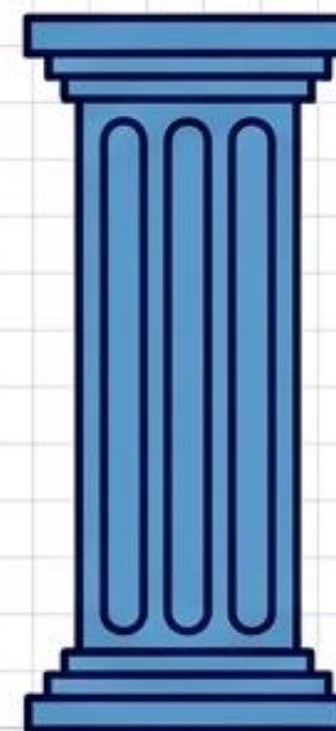
MEKH

Energetika
(Villamos energia,
gáz, távhő)



SZTFH

Speciális ágazatok
(Dohány,
szerencsejáték)



ECC

**Európai Fogysztói
Kőzpont**

Gyakorlati hatásköri útvesztők

Mikor ki jár el a hétköznapokban?



Eset 1: Nem jött meg a csomag

Ha a kereskedő hazudott a szállítási határidőről

**Fogyasztóvédelmi Hatóság
(Kormányhivatal/NKFH)**

Ha a futárcég (postai szolgáltató) rendszerszinten késik

NMHH (Postafelügyelet)

Ha a webshop országos kampányban garantált teljesíthetetlen

GVH (Piaci szintű megtévesztés)



Eset 2: A "kézműves lekvár" problémája

Ha a lekvár romlott vagy élelmiszerbiztonsági kockázatú

NÉBIH

Ha a lekvárt árusító boltban nincs kiírva az ár

**Fogyasztóvédelmi Hatóság
(NKFH/Kormányhivatal)**

Helyszíni hatósági ellenőrzés

Felkészítés a hatósági vizitre: Mit és hogyan vizsgálnak?

A hatóság nem kizárólag panaszra indul, hivatalból, próbavásárlással is ellenőrizheti a jogszabálykövetést. A fókusz a tényállás rögzítésén van.

Kritikus vizsgálati pontok

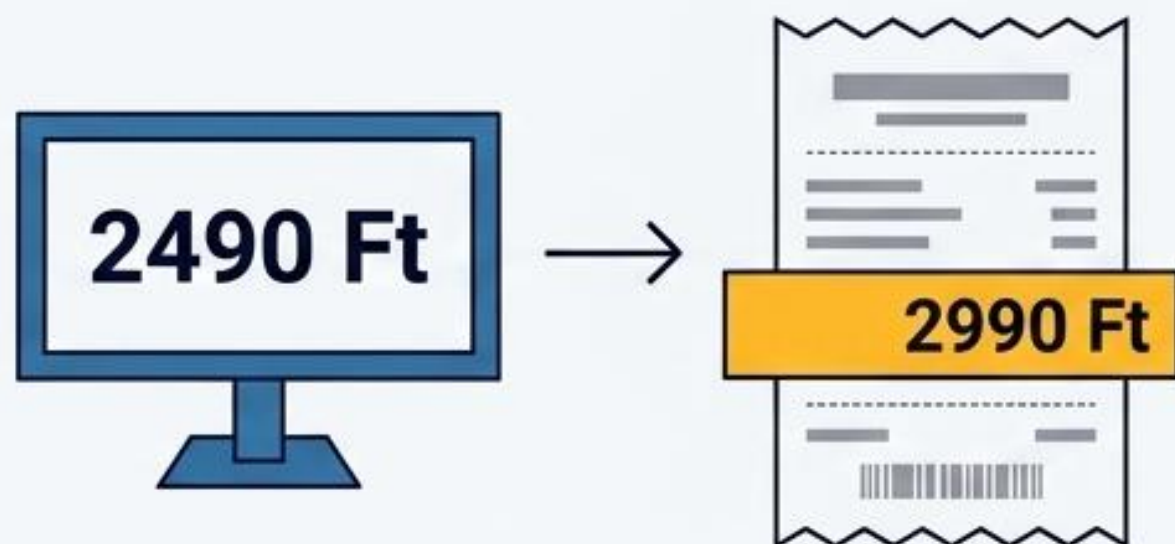
- **Bolti árfeltüntetés:** Egyértelmű, könnyen azonosítható és ténylegesen fizetendő ár.
- **Mérésügyi ellenőrzés:** Hitelesített mérlegek, pontos mennyiségek.
- **Vásárlók könyve:** Jól látható helyen, tollal biztosítva, a panasztétel nem akadályozható.
- **A bizonyítás eszközei:** Jegyzőkönyvezés (a helyszíni megállapítások rögzítése), próbavásárlás nyugtája, fényképkészítés bizonyítási ereje az árcímkéről.



Helyszíni esettanulmány: Az áreltérés

Polccímke (2490 Ft) vs. Pénztár (2990 Ft)

1. A Tényállás dokumentálása (Hatósági fázis)



Hogyan észleljük? Próbavásárlás során a hatóság rögzíti a polcon lévő árat (fotó) és a pénztárgép által kiadott nyugtát.

A tény: a felszámított ár magasabb a kiírtnál.

2. A Jogi Értékelés elhatárolása

Magánjog

Magánjogi olvasat (Fogyasztó ↔ Cég):
A fogyasztó a kiírt áron akarja megvenni, vagy vissza akarja kapni az 500 Ft különbséget.
(Ezt a hatóság nem peresítheti ki).

Közjog

Közjogi olvasat (Hatóság ↔ Cég):
A megtévesztő kereskedelmi gyakorlat megvalósult. A hatóság bírságot szabhat ki a tisztességtelen árkommunikáció miatt.

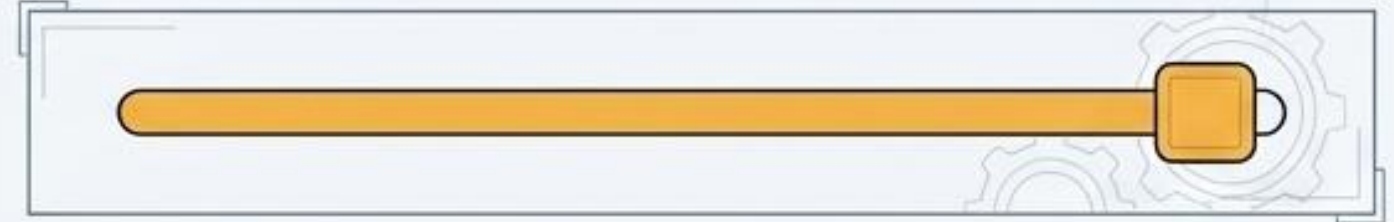
Szankciók és hatósági mérlegelés

Az állami kényszer alkalmazása (Fgytv. 47. § (5) bek.)

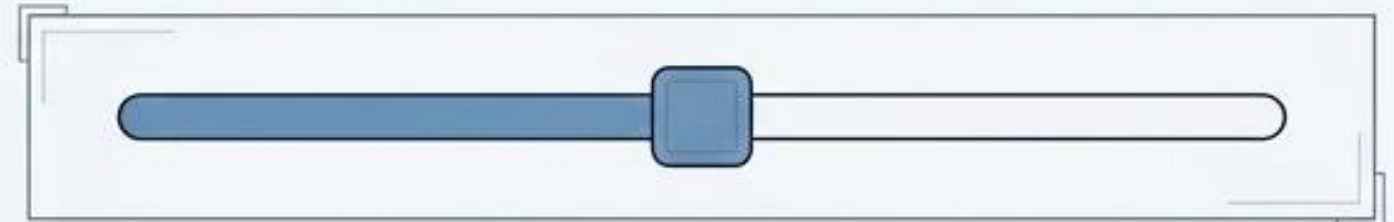
A közigazgatási szankció nem automatikus. A hatóságnak a fokozatosság és az arányosság elve alapján kell eljárnia, és döntését indokolási kötelezettség terheli.

A bírság kiszabásának mérlegelési szempontjai:

1. Jogsértés súlya: Milyen mértékben sérült a fogyasztói érdek?



2. Kiterjedtsége: Országos lánc vagy egyetlen helyi üzlet?



3. Érintett fogyasztók száma: Tömeges megtévesztés vagy egyedi hiba?



4. A vállalkozás magatartása: Jóhiszeműség, az együttműködés mértéke, **ismételt jogsértés.** (A KKV-k esetén gyakori a bírság helyett a figyelmeztetés alkalmazása).

Bíróági kontroll: A Közigazgatási Per (Kp.)

A hatóság döntése a bírósági mérlegen

Ha a vállalkozás **vitatja** a bírságot, **közigazgatási per** indul. A bíróság nem “új hatóság”, és nem a fogyasztó panaszát bírálja el újra. A központi kérdés a **hatósági aktus jogszerűsége**.

A vita két lehetséges síkja a perben:

- **Tényállási vita:** A hatóság tévesen rögzítette a tényeket, vagy nem megfelelő a bizonyítás (pl. a fotó homályos, a jegyzőkönyv hiányos).
- **Jogi minősítési vita:** A tények valóságok, de a hatóság tévesen értelmezte a jogszabályt (túlterjeszkedett a mérlegelési jogkörén, vagy aránytalan a bírság).



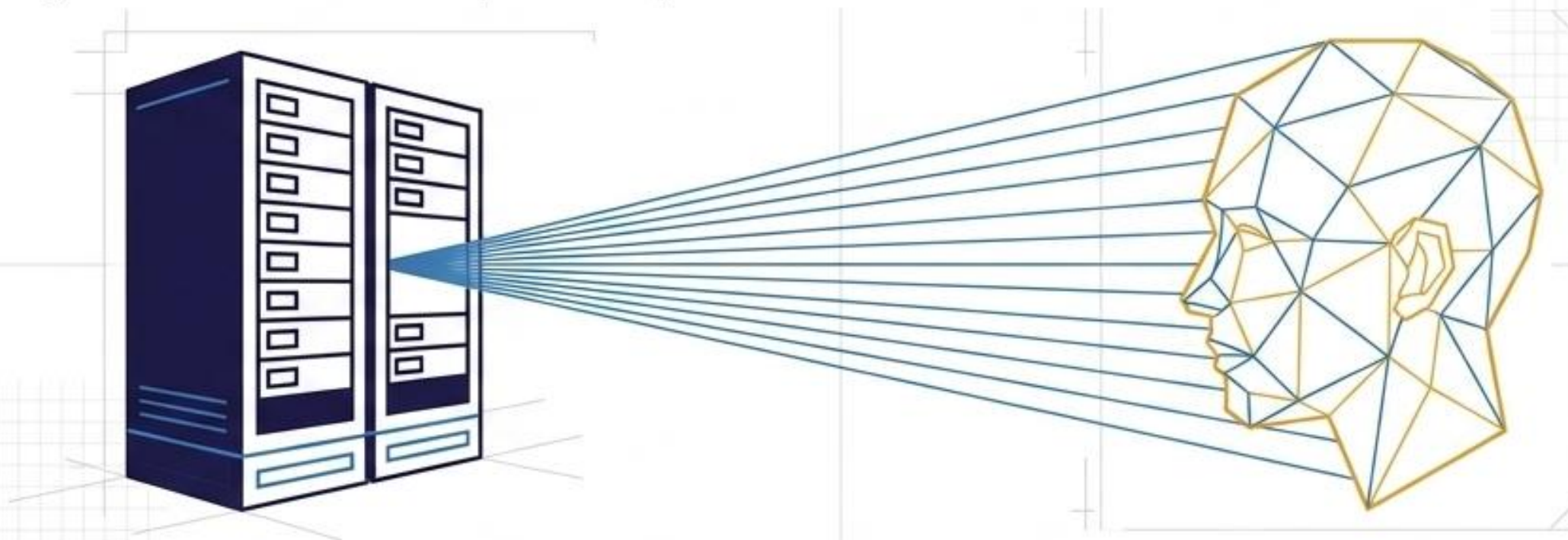
Fogyasztói jogvita

A bírói kontroll garantálja a jogállami fogyasztóvédelmet.

Digitális fogyasztóvédelem

Az aszimmetria új, technológiai dimenziója

A strukturális egyensúlyhiány az online térben hatványozódik. A vállalkozások már nemcsak szakmai fölényben vannak, hanem algoritmikus és adatalapú előnnyel rendelkeznek.



- **Információs aszimmetria 2.0:** A platformok adatokat gyűjtenek, profiloznak, és előrejelzik a fogyasztói viselkedést.
- **Automatizált szerződéskötés:** Egy kattintásos tranzakciók, láthatatlan ÁSZF-ek, előre beállított opciók.
- **A döntés mikro-manipulációja:** A figyelem és a kognitív torzítások tudatos kihasználása a felületek tervezése során.

UI/UX Boncasztal: Dark Patterns

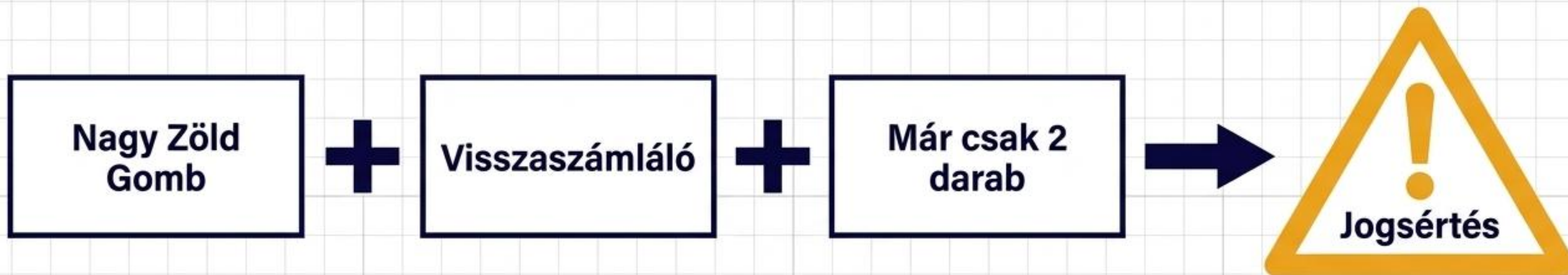
A manipulatív weboldal-dizájn anatómiája

A Dark Patterns olyan tervezési technikák, amelyek tudatosan a fogyasztó érdekeivel ellentétes döntésre terelik a felhasználót.



A kumulatív hatás értékelése

Önmagában egy nagy zöld gomb jogsértő? Főszabály szerint nem. Egy élénk gomb csupán marketing. A digitális jogalkalmazás kulcsa az együttes hatás (kumuláció) vizsgálata.



A hatóság (pl. GVH) azt vizsgálja, hogy a design elemek összessége hogyan hat a kognitív folyamatokra:

- 1. Személyre szabott-e az ajánlat?
- 2. Nehéz-e a döntést később visszavonni (6 lépcsős leiratkozás)?
- 3. Erősítik-e egymást a nyomásgyakorló eszközök (sürgetés + aszimmetria + hiány)?

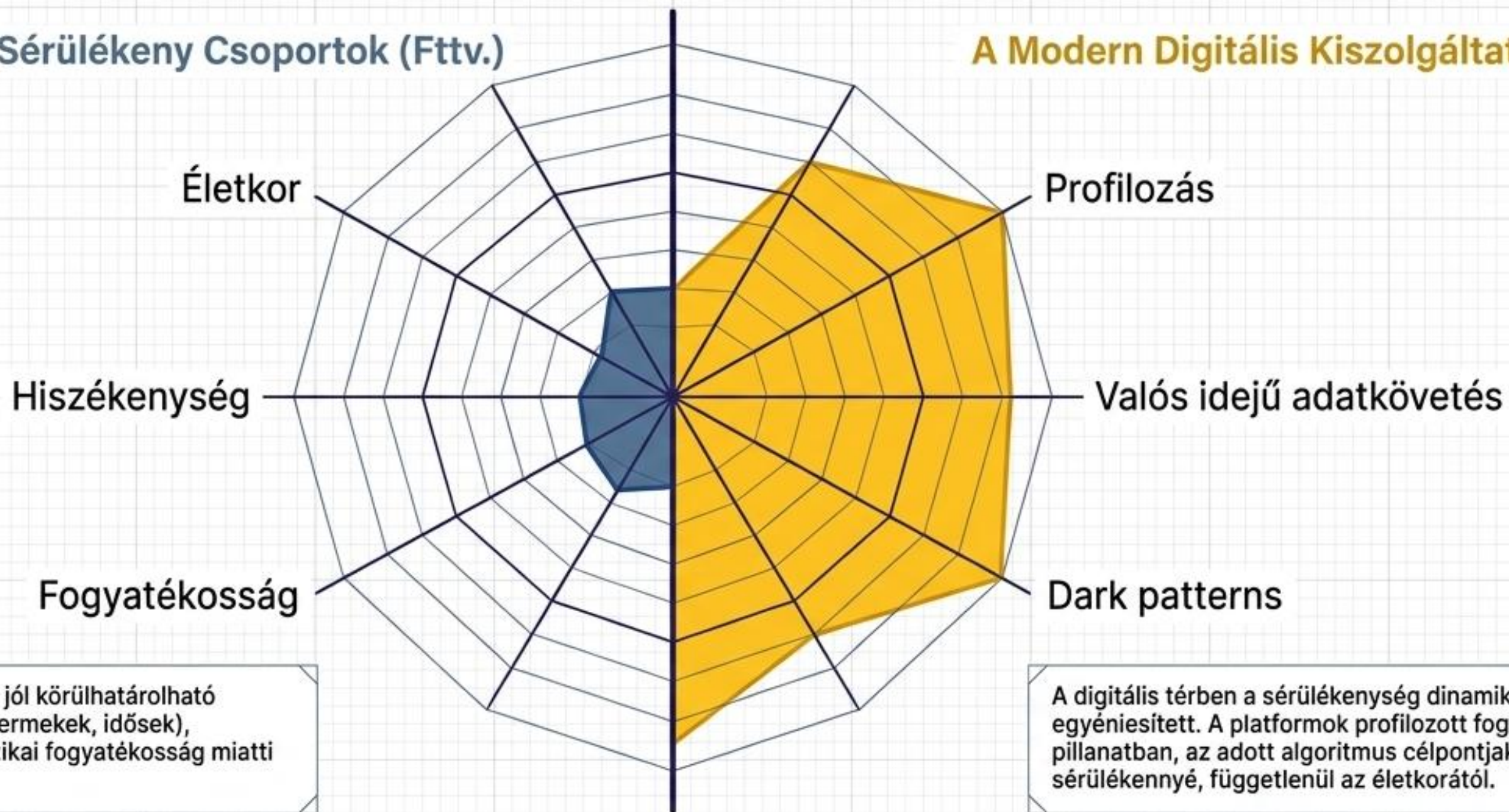
Konklúzió: Ha a digitális döntési környezet érdemben és torzító módon korlátozza a fogyasztói autonómiát, a gyakorlat tisztességtelen.

Digitális sérülékenység vs. Jogi sérülékenység

Felkészülés a Digital Fairness Act (2026) korszakára

Klasszikus Jogi Sérülékeny Csoportok (Fttv.)

A Modern Digitális Kiszolgáltatottság



A jog hagyományosan statikus, jól körülhatárolható csoportokat védett: életkor (gyermek, idős), hiszékenység, vagy szellemi/fizikai fogyatékoság miatti kiszolgáltatottság.

A digitális térben a sérülékenység dinamikus és egyéniesített. A platformok profilozott fogyasztó az adott pillanatban, az adott algoritmus célpontjaként válik sérülékennyé, függetlenül az életkorától.

A küszöbön álló európai Digital Fairness Act (2026) fókuszában ezen algoritmikus kiszolgáltatottság és az aszimmetrikus design szigorúbb szabályozása áll.

Záró Jogeset: Szimulációs Verseny Felkészítő

A balatoni wellness hirdetés anomáliája



A Tényállás

- Egy balatoni szálloda honlapján agresszív kampányban hirdeti: **"Prémium wellnessélmény, korlátlan wellnesshasználat az árban!"**
- A fogyasztó megérkezik a családjával, de kiderül, hogy a wellness részleg már 2 hónapja felújítás alatt áll, teljesen használhatatlan.



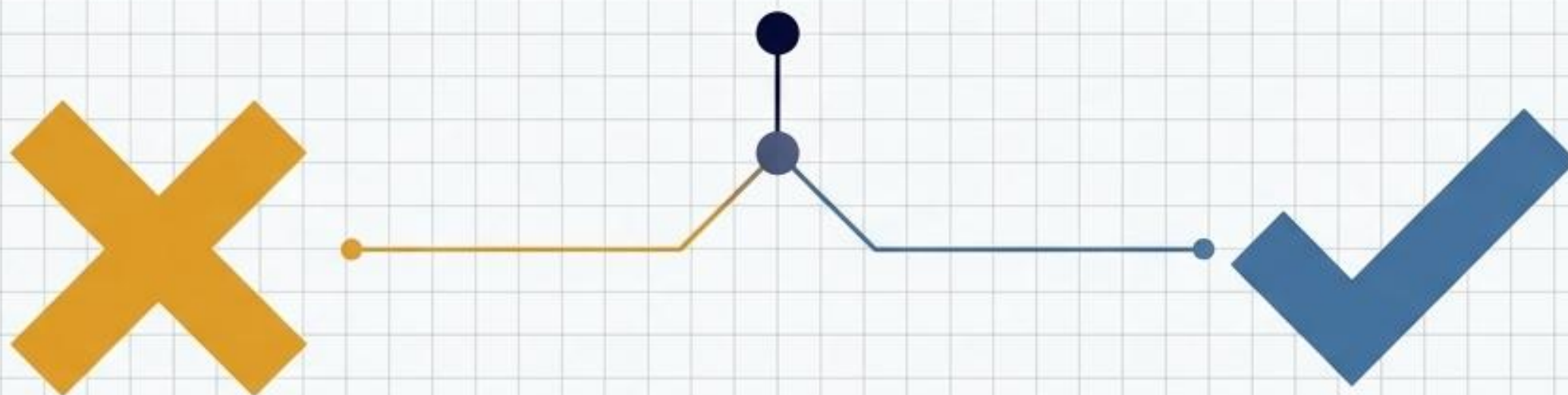
A Fogyasztó Reakciója

- A fogyasztó reklamál
- Dühös e-mailet ír a Fogyasztóvédelmi Hatóságnak: **"Átverték! Kérem a hatóságot, hogy kötelezze a szállodát a szállásdíj 30%-ának visszatérítésére a hibás teljesítés miatt!"**

Hogyan kell elemezni a helyzetet dogmatikailag precíz jogászi lencsével?

Közjogi és magánjogi elhatárolás a gyakorlatban

A jogeset dogmatikai feloldása



1. A Közjogi szál (Hatóság vs. Szálloda)

Megállapítható a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat?

Igen. A szálloda olyan szolgáltatást hirdetett, amelyről tudta, hogy nem elérhető.

A hatóság felléphet, **fogyasztóvédelmi bírságot** szabhat ki a piac védelmében.

2. A Magánjogi szál (Fogyasztó vs. Szálloda)

Visszaadhatja a hatóság a 30%-ot?

NEM. A 30%-os díjvisszatérítési (árleszállítási) igény egy **szerződéses, magánjogi igény** a hibás teljesítés miatt. Ennek kikényszerítése nem hatósági hatáskör.

A fogyasztónak a **Békéltető Testülethez vagy a Polgári Bírósághoz** kell fordulnia.

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!