



NEMZETI
KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM
ÁLLAMTUDOMÁNYI ÉS NEMZETKÖZI TANULMÁNYOK KAR
CIVILISZTIKAI TANSZÉK

OPUSCULA IUVENUM EXCELLENTISSIMA

Sivák Veronika

*Fogyasztóvédelmen innen és túl
Gondolatok a tisztességtelen
kereskedelmi gyakorlatok világából*

2021/1.

Fogyasztóvédelmen innen és túl Gondolatok a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok világából

BEVEZETÉS

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok szabályozása a fogyasztóvédelem egyik nem figyelmen kívül hagyható területe, hiszen a vállalkozásnak a fogyasztó felé tanúsított magatartása és ennek a magatartásnak a jogalkotó által meghatározott keretek között tartása alapvetően befolyásolja a fogyasztónak a piacba vetett bizalmát, fogyasztási szokásait.

Az Európai Unió 2005-ben alkotta meg a tisztességtelen gyakorlatokról szóló irányelvet², melyet minden tagállamra nézve kötelező joganyagként ismert el. Hazánkban a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló törvényt³ 2008-ban fogadta el az Országgyűlés, mely jogszabályt az uniós irányelv alapján szövegezett meg. A több, mint egy évtizede működő joggyakorlat, a hazai bíróságok és az Európai Unió Bírósága elé került esetek vizsgálata során olyan problémákkal, hiányosságokkal találkoztam, melyek miatt az irányelv nem töltheti be teljes mértékben jogi, társadalmi és gazdasági szerepét.

A dolgozat az irányelv bizonyos pontjaira fókuszál, egy-egy gondolatot kiragadva a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok világából.

Kutatásom elsődleges eszköze egy olyan kérdőív⁴ megalkotása volt, mely a magyar lakosság tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról alkotott fogalmát méri fel, illetve azt vizsgálja, hogy az egyes tisztességtelen kereskedelmi magatartásokkal találkoztak-e mindennapjaik során, és ha igen, milyen formában.⁵ A kérdőív létrehozásakor azt a hipotézist állítottam fel, hogy az uniós irányelv és a hazai jogszabály a gyakorlatban érvényesül, vagyis a kitöltőknek csupán kis vagy éppen elhanyagolható hányada találkozott mindennapjai során tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal. A kérdőívet összesen 102 fő töltötte ki, közel fele a 18 és 25 év közötti egyetemista korosztályt képviseli, de a válaszadók több mint fele 25 év feletti, jelentős hányaduk főiskolai vagy egyetemi végzettségű.

¹ IV. évfolyamos államtudományi osztatlan mesterszakos hallgató, konzulens: Prof. Dr. Papp Tekla

² Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005.05.11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EKG tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”) (a továbbiakban: Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról)

³ 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

⁴ A kérdőív a Google Űrlapok programmal készült. Lásd: Melléklet

⁵ Lásd: Melléklet Szemléltető ábrák

A kutatás egy lényegi részét képezte az Európai Unió Bíróságának és a hazai bíróságok vonatkozó joggyakorlatának elemzése. Az egyes jogeseteket szisztematikusan, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tényállásainak megfelelően vizsgáltam, példákat keresve ezáltal mind a megtévesztő, mind az agresszív, mind a feketelistás kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozóan. Továbbá, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet a teleologikus jogértelmezés módszertana alá vetve tártam fel megalkotásának szükségességét, illetve felépítésének, logikájának miértjét.

Az interdiszciplináris fogalomelemzést alkalmaztam, amikor a tisztesség, illetve tisztességtelenség kifejezések közjogi, magánjogi, valamint fogyasztóvédelmi megközelítését vettem górcső alá azzal a céllal, hogy a három különböző jogterület szemléletét összehasonlítsam, és rámutassak az esetleges hasonlóságokra, illetve különbségekre.

A *de lege lata* és a *de lege ferenda* gondolatok mentén haladva kutatásom során a jelenlegi szabályozást vizsgálva fogalmazódtak meg bennem azok a javaslatok, melyek az irányelvből, illetve annak tagállami implementálásából fakadó hiányosságokat orvosolhatják.

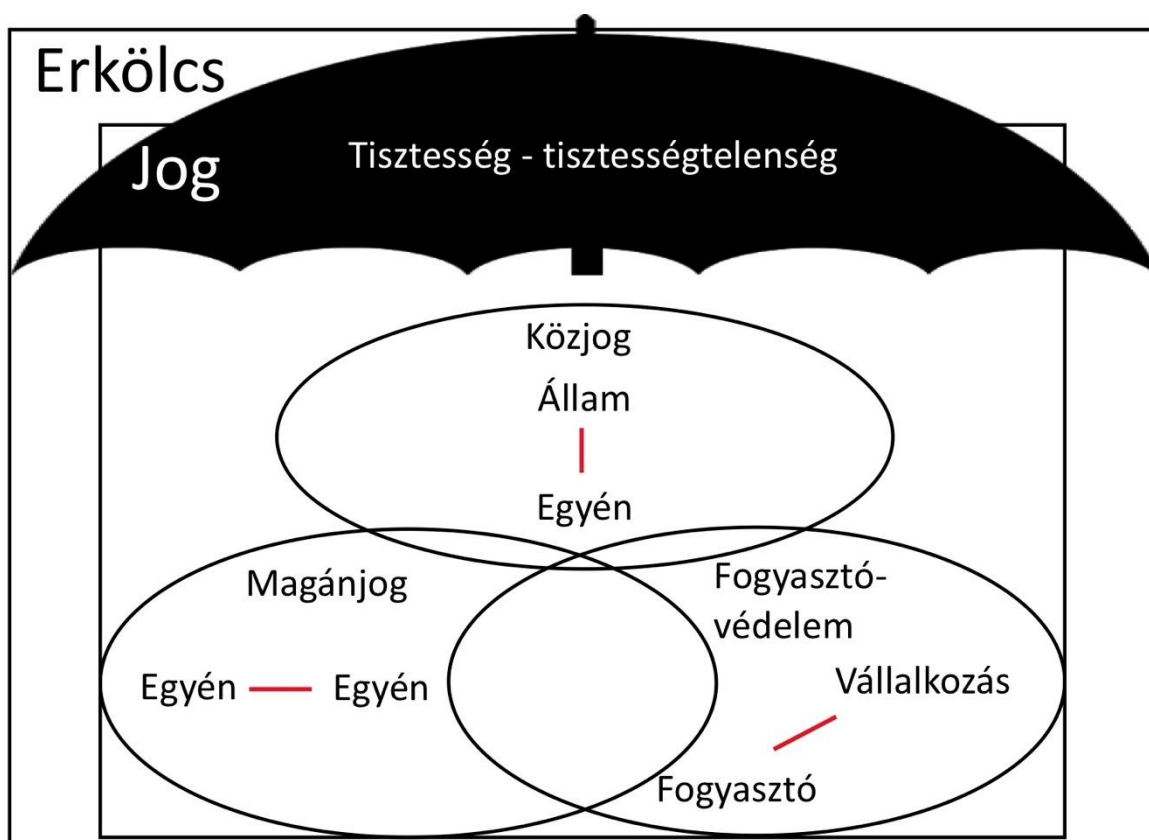
Dolgozatom kizárólag a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó jogszabályokat tekinti át, legfőképp a már említett uniós irányelvet. Úgy gondolom, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok szabályozása önmagában is megállja a helyét, az ehhez a területhez kapcsolódó jogszabályok rendelkezései teljeskörűen lefedtetik a vállalkozásnak a fogyasztó irányába tanúsítható magatartásának kereteit, nem rendelkezik azonban a termék tulajdonságai, a terméket hirdető reklám tartalma és a fogyasztói jogok felől. A dolgozatnak ezért nem célja a fogyasztóvédelem egyéb területeit vizsgálni, így nem tér ki sem a fogyasztóvédelmi törvényre, sem a reklámtörvényre, sem a versenyjogi törvényre. Az utóbbi ráadásul még inkább kívül esik a dolgozat vizsgálódási területén, hiszen nem csak a fogyasztó és vállalkozások közti B2C viszonyokra vonatkozó rendelkezéseket tartalmazza, hanem a vállalkozás és vállalkozás közti B2B viszonyokra is külön kitér. A Polgári Törvénykönyv⁶ (továbbiakban: Ptk.) fogyasztói szerződésekre vonatkozó részeit is kizárólag a tisztességtelenség kifejezésének magánjogi felfogásának vizsgálatánál említem, nem a fogyasztói szerződésre, sokkal inkább a tisztességtelen szóra helyezve a hangsúlyt.

Dolgozatom felépítése az alábbi logikát követi: A tisztesség és tisztességtelenség fogalmának közjogi, magánjogi és fogyasztóvédelmi megközelítésének tanulmányozása visz közelebb a kereskedelmi gyakorlatok szabályozásának fontosságához. A tisztesség követelményének kimondása egyfajta védőernyőt képezve jelenik meg a három jogterület

⁶ 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=159096.370226

vonatkozásában. Erre a közjogban azért van szükség, hogy az állampolgár ne legyen kiszolgáltatva az állam kénye-kedvének amiatt, hogy alá-fölérendeltségi viszonyban állnak egymással. A magánjogban a tisztesség követelményének kimondása, sőt, a Polgári Törvénykönyvben alapvető szintre emelése kifejezi a polgári jogi jogviszonyokban azt az általános magatartási mércét, melynek el nem érése önmagában is jogkövetkezményeket von maga után. A fogyasztóvédelemben ez a védőernyő azért kap fontos szerepet, mert a fogyasztó a vállalkozással szemben kiszolgáltatott helyzetben van, ami a vállalkozás által eladni kívánt terméket, illetve szolgáltatást illeti.

A tisztesség és tisztességtelenség fogalmának interdiszciplináris megközelítését követően dolgozatomban a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok szabályozását mutatja be a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelvet alapul véve. A dolgozat részletesen kitér az irányelv szabályozási logikájára, ezzel elővezetve a következő fejezetek tartalmát, amelyek az egyes szabályozási szintekhez kapcsolódva vesznek górcső alá egy-egy jogesetet. A jogesetek vizsgálata, illetve a kérdőív eredményei alapján fogalmaztam meg javaslataimat a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok jövőbeli szabályozási irányaira, lehetőségeire vonatkozóan.



1.sz. ábra: A tisztesség követelményének és a tisztességtelenség tilalmának védőernyő jellege a vizsgált jogterületeken (saját szerkesztés)

1. A TISZTESSÉGTELENSÉG ÉS TISZTESSÉG MEGKÖZELÍTÉSE

Dolgozatom kiindulási pontjaként a „kályhát” választottam, ugyanis a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok szabályozásának szükségessége és maga a szabályozás könnyebben megérthető a tisztességtelen kifejezés értelmezése nyomán. Mitől válik valaki, illetve valami tisztességes? Ha *A magyar nyelv értelmező szótárában*⁷ kutakodunk, akkor a *tisztességes* szónál az alábbi magyarázatokra bukkanhatunk:

- a tisztesség követelményeinek eleget tevő, feddhetetlen, derék, becsületes, tiszta erkölcsű személy;
- a tisztesség követelményeinek megfelelő tett, megnyilvánulás, megnyilatkozás;
- olyan dolog, amellyel valaki meg lehet elégedve; rendes, jó;
- megszokott formában történő, lezajló; rendes, szabályszerű;
- tisztességesen: alaposan, nagyon, jócskán.

A fogalomból az első meghatározást tartom szükségesnek kiemelni, hiszen ez fejezi ki leginkább azt, hogy a tisztesség erkölcsi-etikai töről fakad. Az erkölcsi normák szintjén helyezkednek el azok a kifejezések, mint feddhetetlen, derék vagy éppen becsületes, amelyek jelentősége még inkább megmutatkozik akkor, amikor egy személyről értékítéletet alkotunk. Erkölcsi mérlegre helyezük, melynek két nyelve a tisztesség és a tisztességtelenség, a súlyok pedig maguk a meghatározásban említett kifejezések. Az etika szintjén a tisztességes ember képe egy szolidáris személyt jelenít meg, aki törődik embertársaival, sőt szándékosan nem bántja őket, valamint cselekvése, döntése előtt megfontolja azokat az elveket, normákat, melyeket követnie kellene.⁸

Társadalmunkat áthatják az erkölcsi normák, ezért nem kikerülhető, hogy a jogrendszert is átszöjék, és annak alapjául szolgáljanak. Mind a jog, mind az erkölcs rendelkezik egy olyan, széles skálán mozgó eszközrendszerrel, mely a normakövetést biztosítja.⁹ Míg azonban a jogi normák államilag kikényszeríthetők, addig az erkölcsi normák megszegése a társadalom egészének megvetését és a kiközösítést vonhatja maga után. A jogi normák betartása mögött sokszor önkéntes erkölcsi normakövetés áll: a társadalom azokat az állam által megalkotott jogszabályokat fogja követni és hosszú távon elfogadni, amelyek megegyeznek a mindenki által

⁷ Bárczi Géza – Országh László (szerk.): *A magyar nyelv értelmező szótára*. Akadémiai Kiadó. Első kiadás 1959-1962.

⁸ Heller Ágnes: *Morálfilozófia*. Budapest, Cserépfalvi Könyvkiadó, 1996. 147-195.

⁹ Miskolczi Bodnár Péter: *A jóhiszeműség és tisztesség elve*. A tisztesség követelménye és a tisztességtelenség polgári jogi tilalma. In Szuchy Róbert (szerk.): *Az üzleti jog egyes modern kihívásai*. Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kara, 2017. 21.

elfogadott erkölcsi normákkal. Egy-egy erkölcsi vagy etikai norma tehát a jogi norma előzménye, azonban nem minden jogi norma épül erkölcsi normára.¹⁰

A jogi norma sokszor közvetlenül magába olvaszt egyes erkölcsi fogalmakat. Az átvétel a jogalkalmazót segíti a jogértelmezés során: figyelembe veheti a jogon kívül álló, a jogalkotó által esetlegesen mellőzött erkölcsi elemeket, melyek így nagyobb mozgásteret, rugalmasságot biztosítanak a számára, hogy igazodni tudjon az adott korszak erkölcsi-jogi környezetéhez. Így vette át a jog a tisztesség és a tisztességtelenség alapvetően erkölcsi fogalmát is, melynek alkalmazását és értelmezését először a közjog, majd a magánjog és végül a fogyasztóvédelem területén vizsgálom, ezúttal egyre közelebb és közelebb kerülve dolgozatom fő vizsgálódási pontjához, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokhoz.¹¹

A tisztesség és tisztességtelenség megközelítése a közjogban

Magyarország Alaptörvénye¹² három helyen tartalmazza a tisztességes kifejezést, melyek közül kettőt emelek ki: a tisztességes ügyintézéshez, valamint a tisztességes bírói eljáráshoz való jogot. Azért ezeket tartom fontosnak kihangsúlyozni, mert kiválóan példázzák a tisztesség követelményének védőernyő voltát, vagyis az állam és az állampolgár közti alá-fölérendeltségi viszony „kiegyenlítését”.

A tisztességes ügyintézéshez való jogot, mint alapjogot tartalmazza az Alaptörvény a XXIV. cikkben.¹³ Az (1) bekezdés határozza meg az ésszerű határidő kritériumát, illetve a hatóságok által hozott döntések indokolásának kötelezettségét. A döntés folyamatos halogatása, valamint az indokolás követelményének mellőzése az ügyfélnek mint a tisztességes eljáráshoz való jog alanyának jogos érdekeit sérti, mely magával vonja azt, hogy az eljárás már nem lehet tisztességes. Az Alkotmánybíróság 3223/2018. (VII. 2.) AB határozatában kimondta, hogy a közigazgatási szerv a jogalkalmazás során a konkrét eljárásaiban sem hagyhatja figyelmen kívül az ügyfél jogait. Indoklásában meghatározta azokat a mozzanatokat, jogokat, melyek különösen a tisztességes eljáráshoz kapcsolódnak: mindenkinek joga van arra, hogy az őt hátrányosan érintő egyedi intézkedések meghozatala előtt meghallgassák, az iratokat megismerje, és az igazgatási szervek a döntéseiket indokolják.¹⁴ A tisztességes ügyintézés

¹⁰ Miskolczi Bodnár i. m. (9. lj.) 24-25.

¹¹ Az angol nyelvben használt „fair” kifejezést a magyar nyelv is átvette. Ha valami nem „fair”, akkor az sérti a becsületet, az emberi jóérzést, a tisztességet.

¹² Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) http://njt.hu/cgi_bin/njt_doc.cgi?docid=140968.376083

¹³ (1) Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék. A hatóságok a törvényben meghatározottak szerint kötelesek a döntéseiket indokolni.

¹⁴ Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei*. In Patyi András (szerk.): *A magyar közigazgatás és közigazgatási jog általános tanai*. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2019. 27.

követelménye magában foglalja a hatósági eljárás időbeli dimenzióját, a határozat közlését, valamint a fegyveregyenlőség jogát azokban az eljárásokban, amikor van ellenérdekű ügyfél. Itt meg kell említenünk a jogbiztonság követelményét is. Ez magában foglalja a hatóságok törvényes, szabályos, az érintettek jogait tiszteletben tartó eljárását és az ésszerű határidőn belüli döntéshozatalt.¹⁵

A felsorolt garanciák kapcsolódnak a tisztességesség fogalmának közjogi aspektusához. Bármelyik elem sérülése az eljárás tisztességes jellegét csorbítja, így ezen követelmények be nem tartása kihat az ügy érdemére, az ügy kimenetelétől függetlenül. Vagyis a közjogi felfogásban a tisztesség kritériuma olyan szintet képez, melyhez a jogalkotó többféle garanciát kapcsolt, és bármelyiknek a megsértésével az eljárás nem mondható tisztességesnek, ebből kifolyólag jogállaminak sem.

A tisztességesség követelménye szorosan kapcsolódik a jóhiszeműség elvéhez. A jóhiszeműség elvéből és a rendeltetésszerű joggyakorlás elvéből juthatunk el a tisztességes eljáráshoz való joghoz.

A tisztességes bírósági eljáráshoz való jogot az Alaptörvény a XXVIII. cikkben statuálja.¹⁶

Az Alkotmánybíróság a 7/2013. (III. 1.) AB határozatában¹⁷ kimondja, hogy a tisztességes eljárás (angolul: *fair trial*) követelménye magában foglalja az eljárásjogi garanciák érvényesülését is, illetve hogy az eljárás tisztességes mivolta az eljárás egészének és körülményeinek figyelembevételével ítélt meg. A már említett 3223/2018. (VII. 2.) AB határozat a tisztességes bírói eljárást a kiegyensúlyozott bírói eljárással azonosítja.¹⁸ A tisztességes ügyintézéshez való joghoz hasonlóan a tisztességes bírósági eljáráshoz való jog is olyan garanciákat tartalmaz, melyeknek megsértése az eljárás tisztességes mivoltát veszi el. Ilyen garancia a hatékony bírói jogvédelem követelménye, mely a bírói út igénybevételének csupán formális biztosítását hivatott kiküszöbölni. A bíróság által a véglegesség igényével meghozott döntések, vagyis a hatékony bírói jogvédelem attól függ, hogy az eljárási szabályok értelmében a bíróság mit vizsgálhat felül. Az alaptörvényi szöveg kiemeli a bíróság függetlenségét és pártatlanságát, a tárgyalás nyilvánosságát, valamint az ésszerű határidőn belüli elbírálás követelményét. Úgy vélem, hogy ezek a kritériumok is a garanciáit képezik a

¹⁵ Patyi – Varga i. m. (14. lj.) 37.

¹⁶ (1) Mindenkinek joga van ahhoz, hogy az ellene emelt bármely vádat vagy valamely perben a jogait és kötelezettségeit törvény által felállított független és pártatlan bíróság tisztességes és nyilvános tárgyaláson, ésszerű határidőn belül bírálja el.

¹⁷ Az Alkotmánybíróság határozatai – Az Alkotmánybíróság hivatalos lapja, (2013), 7. 382-390.

¹⁸ Véleményem szerint a kiegyensúlyozott szó használatával a tisztesség követelményének védőernyő jellege még inkább kihangsúlyozódik.

tisztességes bírósági eljárásnak, vagyis ezek bármelyikének a megsértésével az eljárás elveszti tisztességes jellegét.

A tisztesség és tisztességtelenség megközelítése a magánjogban

A közjog területét – bár a jogág funkcióiból adódóan a tisztesség és tisztességtelenség fogalmát eltérő tartalommal tölti meg – azért tartottam szükségesnek megvizsgálni, mert a magánjog alanyai az Alaptörvény – mint a teljes magyar jogrendszert átszövő joganyag – keretei között is mozognak. Ahogy azt már a közjogi vizsgálódásnál is említettem, a tisztesség követelménye szorosan kapcsolódik a jóhiszeműség követelményéhez. A tisztesség követelményével a magánjogban a Polgári Törvénykönyvalapelvei között találkozhatunk úgy, mint a jóhiszeműség és tisztesség elve.¹⁹

A Ptk. kommentár²⁰ a jóhiszeműség és tisztesség elvét a polgári jogi jogviszonyokban általánosan követendő objektív tartalmú morális magatartási mérceként határozza meg, mely egyben a felek kölcsönös bizalmának garanciáját jelenti, és szorosan kapcsolódik a magánautonómia széleskörű elismeréséhez.²¹ Egyúttal az alapelv a jóhiszemű és tisztességes embert teszi a magyar polgári jog absztrakt általános jogalanyaivá.²² A tisztesség követelménye nem választható el a jóhiszeműségtől. Ez a szoros kapcsolat az európai jogrendszerekben is megtalálható alapelvek tartalmát követi: az angol jogban ezt a „*good faith and fair dealing*”²³ fogalompár, míg a német jogban a „*Treu und Glauben*”²⁴ kifejezés takarja.

A jóhiszeműség és tisztesség követelményét lehetetlen pontosan definiálni, maga a jogalkotó sem próbálkozott egy meghatározás megalkotásával.²⁵ A tisztesség követelménye a római jogi *fides* – hűség szóból fejlődött ki.²⁶ A tisztesség követelménye hidat képez az erkölcs és a jog között: kijelöli az etikai tisztességtelenség jogi alkalmazásának körét,

¹⁹ Ptk. 1:3. § (1) A jogok gyakorlása és a kötelezettségek teljesítése során a felek a jóhiszeműség és tisztesség követelménynek megfelelően kötelesek eljárni.

(2) A jóhiszeműség és tisztesség követelményét sérti az is, akinek joggyakorlása szemben áll olyan korábbi magatartásával, amelyben a másik fél okkal bízhatott.

²⁰ Fazekas Judit: *Első könyv. Bevezető rendelkezések*. In Osztovits András (szerk.): *A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a kapcsolódó jogszabályok nagykommentárja*. I. kötet. Budapest, Opten Informatikai Kft., 2014. 86-89.

²¹ Vékás Lajos (szerk.): *A Polgári Törvénykönyv magyarázatokkal*. Budapest, CompLex Kiadó, 2013. 31.

²² Kecskés László: *Első könyv. Bevezető rendelkezések*. In Petrik Ferenc (szerk.): *Polgári jog. Kommentár a gyakorlat számára (a 2013. évi V. törvény, az új Ptk. kommentárja)*. I. kötet. Budapest, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., 2018. 40.

²³ Klaus Peter Berger – Thomas Arntz: *Good faith as a 'general organising principle' of the common law*. *Arbitration International*, 32. (2016), 1. 167–178.

²⁴ Lutz Aderhold et alii (szerk.): *Bgb*. Köln, Verlag Otto Schmidt KG, 2014. 406-455.

²⁵ Shannon Kathleen O'Byrne: *The Implied Term of Good Faith and Fair Dealing: Recent Developments*. *The Canadian Bar Review – La Revue Du Barreau Canadien*, 86. (2007), 2. 199-200.

²⁶ Miskolczi Bodnár i.m. (9. l.) 32.

tisztességtelennek nyilvánít bizonyos magatartásokat, illetve jogkövetkezményt kapcsol a tisztességtelen magatartásokhoz. A tisztesség eredendően erkölcsi elvárás, melyre a jog ráépítette a maga követelményrendszerét. A tisztességtelen magatartás jogi tilalma szorosan kapcsolódik a tisztesség erkölcsi követelményéhez, azonban a két fogalmat külön kell választanunk egymástól. A tisztesség erkölcsi fogalma teljes, ebből vezeti le a jog az egyes jogterületeken alkalmazandó tisztességtelenségi klauzulát – ahogy ezt majd a fogyasztóvédelem területén is látni fogjuk. A meghatározásra azokon a jogterületeken van szükség, ahol a pontos definíció hiánya fogalmi bizonytalanságot okozna. Dolgozatomban azt az álláspontot képviselem, hogy nincs szükség egy egzakt definícióra, hiszen a definíció hiánya magát a jogalkalmazót segíti, hogy az egyes jogesetekre vonatkozóan ő maga tölthesse meg tartalommal az alapelvet. A jóhízeműség és tisztesség követelménye tehát egy olyan nyílt fogalom, melynek tartalma a tényektől, a körülményektől és a konkrét jogesettől függ.²⁷ A jogalkalmazó szerepét hangsúlyozza a német jogot átszövő *Treu und Glauben* követelmény generális klauzula is: alapvető jelentőségéből kifolyólag tartalommal a bírói gyakorlat és a tudomány tölti ki.²⁸

A jóhízeműség és tisztesség követelményének alapvető szintre emelése a polgári jogi jogviszonyokban a védőernyő jellegét fejezi ki, és garantálja a jogalanyok közötti kölcsönös bizalom meglétét. A tisztesség fogalma összefüggésbe hozható a jóerkölcs kifejezéssel: „a tisztességesen gondolkodó emberek értékrendje az a mérce, amely a jóerkölcs absztrakt fogalmának meghatározásánál irányadó”.²⁹ A felek az adott jogviszonyra nézve az általános társadalmi erkölcsi normákat is figyelembe véve kell, hogy eljárjanak, továbbá a tisztesség követelménye olyan zsinórmértékül szolgál, amely kijelöli az adott élethelyzetben tanúsítandó magatartást.³⁰ Ezáltal még inkább megjeleníti a tisztesség alapvetően erkölcsi meghatározottságát.

Az alapelv konkrét leképeződésével találkozhatunk a polgári jog területén a tisztességtelen általános szerződési feltételek³¹, valamint a jóerkölcsbe ütköző szerződés³² vonatkozásában. A tisztességtelen általános szerződési feltétel szabályozásánál a Ptk. egyrészt meghatározza a minden körülmény között vagy az ellenkező bizonyításáig tisztességtelennek minősülő feltételeket, másrészt a bíróság mérlegelésére bízta a tisztességtelenség

²⁷ H.N. Schelhaas: *Redelijkheid en billijkheid*. Deventer, Wolters Kluwer, 2017. 1-2.

²⁸ Földi András: *A jóhízeműség és tisztesség elve – Intézménytörténeti vázlat a római jogtól napjainkig*. Publicationes instituti iuris romani budapestinensis. Budapest, 2001. 43.

²⁹ EBH2003. 956.

³⁰ Boóc Ádám: *A polgári jog alapjai I*. Budapest, Patrocinium, 2014. 50-51.

³¹ Ptk. 6:102-104.§

³² Ptk. 6:96. §

megállapítását. Az alapelv itt a gazdasági viszonyokban kap jelentőséget, tartalmát a bírói gyakorlat alakítja.³³ A jóerkölcsbe ütköző szerződés esetén a Ptk. annak megítélését kizárólag a bírói gyakorlatra bízta, mely az erkölcsöt a társadalom általános értékítéleteként fogja fel.³⁴

A tisztesség követelményének a Ptk. alapelvei közé való beemelése lehetővé teszi azt, hogy konkrét tilalom hiányában is alkalmazható legyen az egyes jogesetek értelmezése során, valamint támpontot nyújt a nevesített tilalmak kapcsán előforduló határesetekben. A tisztesség alapvetően olyan, az erkölcs és a jog által meghatározott zsinórmérték, mely a társadalom előtt minimum elvárás szintként áll, és amelyre a jogalkalmazó akkor is hivatkozhat, amikor nem történt konkrét jogsértés.

A tisztesség és tisztességtelenség megközelítése a fogyasztóvédelemben

A fogyasztóvédelem területén a magánjoghoz nagyon hasonló megközelítéssel találkozhatunk. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló törvény (a továbbiakban: Fttv.)³⁵ a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok fogalmának meghatározásánál közvetlenül utal a Ptk. alapelvei között található jóhiszeműség és tisztesség követelményére. Ezzel kifejezi a fogyasztóvédelem alapvetően magánjogias jellegét, azt, hogy a fogyasztó és a vállalkozó mellérendelt viszonyban vannak, azonban – és ami miatt szükséges a tisztesség követelményének megfogalmazása – a fogyasztó a vállalkozással szemben védtelen helyzetben van, ami a termékkel, szolgáltatással kapcsolatos információt illeti. A fogyasztóvédelemnek a polgári joggal való összefüggéseit hangsúlyozza Fazekas Judit, amikor azt írja, hogy a fogyasztás mint gazdasági cél, elsődlegesen magánjogi szerződéseken keresztül realizálódik.³⁶

A fogyasztóvédelem területén a tisztességtelenség tilalmával egyrészt a fogyasztói szerződéseknél találkozhatunk, másrészt a jelen dolgozat témájául szolgáló vállalkozás és fogyasztó viszonyában releváns kereskedelmi gyakorlatok terén.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló uniós irányelv³⁷ a tisztességtelen magatartás tilalmának, mint generálklauzulának az alkalmazásával elősegíti azt, hogy konkrét tilalom hiányában is fel lehessen lépni, valamint hogy a jogalkotás is lépést tudjon tartani az

³³ Hajnal Zsolt: *Hatodik könyv. Kötelmi jog. Második rész.* In Osztovits András (szerk.): *A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a kapcsolódó jogszabályok nagykommentárja.* I. kötet. Budapest, Opten Informatikai Kft., 2014. 244-260.

³⁴ Osztovits András: *Hatodik könyv. Kötelmi jog. Második rész.* In Osztovits András (szerk.): *A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a kapcsolódó jogszabályok nagykommentárja.* I. kötet. Budapest Opten Informatikai Kft., 2014. 234-236.

³⁵ 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen gyakorlat tilalmáról

³⁶ Fazekas Judit: *Fogyasztóvédelmi jog.* Budapest, CompLex Kiadó, 2007. 80.

³⁷ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról

újonnan megjelenő tisztességtelen magatartásokkal szemben. A jogalkotónak nem szükséges, és nem is tudna, taxatív felsorolás alkalmazásával élni, hanem elégséges egy általános tilalom formájában megfogalmazni a tisztességtelen magatartás tilalmát. Ezt az elvet alkalmazza az Fttv. is, amely az irányelv szabályozását alapul véve ültette át a rendelkezéseket a hazai jogrendszerbe. A törvény azt a kereskedelmi gyakorlatot nyilvánítja tisztességtelennek, amelynek megvalósítója nem az észszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el.³⁸ A rendelkezés közvetlenül utal a Ptk. alapelveire, a korrektség, tisztesség objektív követelményét támasztva a vállalkozással szemben. Vagyis a vállalkozásnak a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatok során úgy kell eljárnia, ahogy egy jóhiszemű és tisztességes vállalkozás az adott helyzetben eljárna. Az alapelv a törvénybe foglalással kifejezi a megbízhatóság érvényesülését: a fogyasztó bízhat abban, hogy a vállalkozás jóhiszemű és tisztességes magatartást tanúsít vele szemben.³⁹ A jóhiszeműség és tisztesség elvéből következik a vállalkozást terhelő együttműködési és tájékoztatási kötelezettség, melynek a fogyasztóval történő szerződéskötés előtt is érvényesülnie kell.⁴⁰

A tisztességtelenséget a jogalkotó a magatartás természetéből kiindulva határozta meg, és szűkítette le, így megkülönböztetve egymástól a megtévesztő és az agresszív kereskedelmi gyakorlatokat. A törvény szabad utat enged a jogalkalmazónak azáltal, hogy a tisztességtelen gyakorlatot általánosan tiltja, ezért az esetlegesen újonnan megjelenő kereskedelmi gyakorlatok nem maradnak jogkövetkezmény nélkül, illetve az egyes elhatárolási kérdésekben segítséget nyújt. Ahogy az a törvény címéből is adódik, a tisztesség követelménye olyan alapvető jelentőséggel bír, amelynek át kell hatnia a jogalkalmazás egészét.⁴¹ Az Fttv. preambuluma elsődlegesen a fogyasztók érdekeinek védelmét említi, majd a tisztességes piaci magatartás előmozdítását és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szembeni hatékonyabb fellépést, és ezen gyakorlatok felszámolását tűzi ki a törvény megalkotásának indokaként. Azáltal pedig, hogy a törvény a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat definiálása során megemlíti a jóhiszeműség és a tisztesség alapelvét, utal a Ptk. rendelkezésére, és így megjeleníti a tisztességtelenség, mint az erkölcsi-jogi megközelítés által meghatározott zsinórmértéket el nem érő magatartást.

³⁸ Fttv. 3. § (2) bekezdés a) pont

³⁹ Zavodnyik József: *Nagykommentár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló törvényhez*. Budapest, Wolters Kluwer Kft., 2013. 98.

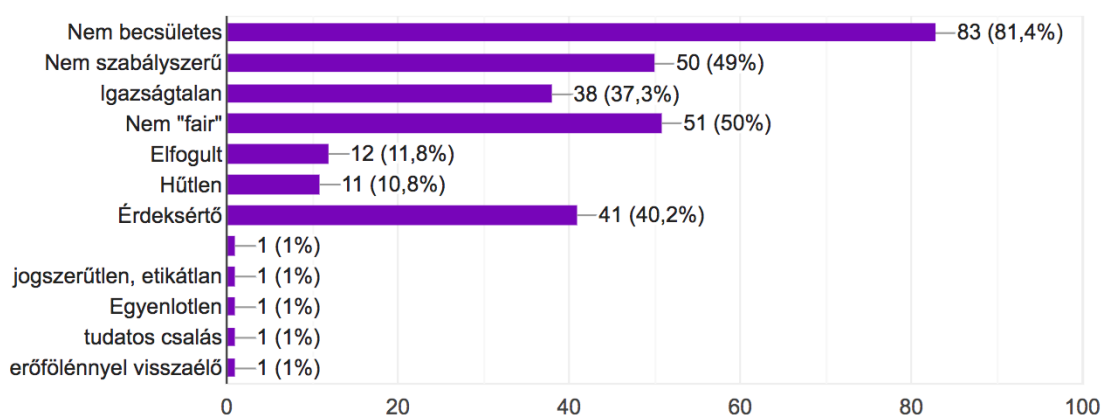
⁴⁰ Zavodnyik i.m. (39. l.j.) 92.

⁴¹ Pázmándi Kinga et alii.: *Magyar fogyasztóvédelmi és reklámjog*. Budapest, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., 2010. 192.

A kutatás részét képező kérdőívben arra a kérdésre kerestem a választ, hogy a kitöltő mint hétköznapi ember számára mit jelent a tisztességtelen kifejezés. A három vizsgált jogterület meghatározásaiból kiindulva hét válaszlehetőséget adtam meg, illetve egy „Egyéb” kategóriát, ahova a válaszadó saját definíciót írhatott le (2. sz. ábra). A kitöltők többsége a tisztességtelen szót a becsületes megnyilvánulással köti össze, vagyis a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat olyan magatartásként is értelmezhető, amikor a kereskedő nem becsületes módon jár el.

Mit jelent számodra a tisztességtelen kifejezés?

102 válasz



2.sz. ábra (saját szerkesztés)

2. A TISZTESSÉGTELEN KERESKEDELMI GYAKORLATOKRÓL SZÓLÓ 2005/29/EK IRÁNYELV

2005-ben született meg az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve⁴² a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról. Az irányelv egy közös, „európaizált” szabályozási környezetet hozott létre a tagállamok közötti jogharmonizáció útján. A harmonizáció kettős szerepet töltött be: egyrészt integrálta és deregulálta a piacot azáltal, hogy a tagállamonként eltérő szabályozás helyett egy közös irányelvet alkotott meg, másrészt szabályozta, pontosabban újraszabályozta a piacot a közösségi szinten meghatározott szabályozási technika révén.⁴³

A tisztességtelenség fogalmát az előző fejezetben már körüljártuk, azonban a fogyasztóvédelemben releváns magatartások megítéléséhez a kereskedelmi gyakorlat fogalmát is ismertetni szükséges. Az irányelv fogalommeghatározása szerint „az üzleti vállalkozásoknak a fogyasztókkal szemben folytatott kereskedelmi gyakorlatai” (a továbbiakban: „kereskedelmi gyakorlatok”): a kereskedő által kifejtett tevékenység, mulasztás, magatartási forma vagy megjelenítési mód, illetve kereskedelmi kommunikáció – beleértve a reklámot és a marketinget is –, amely közvetlen kapcsolatban áll valamely terméknek a fogyasztó részére történő eladásösztönzésével, értékesítésével vagy szolgáltatásával.⁴⁴ Az irányelv alapján az ebbe a kategóriába tartozó magatartások vizsgálhatók. Az, hogy egy magatartásról eldönthető legyen, hogy tisztességtelen módon valósult meg, először azt kell mérlegelni, hogy az irányelv hatálya kiterjed-e rá. Amennyiben a válaszuk nem, a tisztességtelenséget sem szükséges vizsgálnunk.

A szabályozás előzményei

Az Európai Bizottság 2001-ben adta ki az úgynevezett Zöld Papírt az Európai Unió fogyasztóvédelméről⁴⁵, melynek célja egyrészt egy olyan kiterjedt társadalmi konzultáció lefolytatása volt, amely az Európai Unió fogyasztóvédelmi szabályozásának lehetséges irányait határozza meg, másrészt a kereskedelmi gyakorlatok tekintetében releváns, de egymástól eltérő tagállami jogszabályok vizsgálata volt.⁴⁶ A Zöld Papír kétféle megoldási lehetőséget vázol fel a szabályozást illetően: az úgynevezett specifikus megközelítést és a vegyes megközelítést.⁴⁷ A

⁴² Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:32005L0029&from=HU>

⁴³ Stepen Weatherhill – Ulf Bernitz: *The Regulation of Unfair Commercial Practices under EC Directive 2005/29 – New Rules and New Techniques*. Oregon, Oxford and Portland, 2007. 1-2.

⁴⁴ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról 2. cikk d) pont

⁴⁵ Green Paper on European Union Consumer Protection (2.10.2001) letöltés ideje: 2020. 10. 21.

⁴⁶ Weatherhill – Bernitz i.m. (43. l.) 4.

⁴⁷ Hugh Collins: *The Forthcoming EC Directive on Unfair Commercial Practices*. Kluwer Law International B.V., 2004. 48.

két megközelítés fontossága abban ragadható meg, hogy azok a földrajzi régiók, ahol a vállalkozás és fogyasztó közti határokon átnyúló kereskedelemben megszorításokat alkalmaznak, ott a vállalkozás és fogyasztó közötti kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó szabályozások harmonizációjának még magasabb foka szükséges ahhoz, hogy a belső piac teljes mértékben működjön. A specifikus megközelítés lényege, hogy a jogszabályi szinten való összehangoltságot irányelvek elfogadásának sorozatán keresztül valósítja meg. Ezzel szemben a vegyes megközelítés egy átfogó keret irányelv megalkotását támogatja, célzott irányelvekkel egészülve ki azokon a területeken, ahol szükséges, így biztosítva a fogyasztóvédelmi rendszer koherenciáját.

A jelenlegi fogyasztóvédelmi szabályozás a vegyes megközelítésen alapszik. A koncepció mögött az az elképzelés áll, hogy így az irányelv lefedi azokat a kereskedelmi gyakorlatokat is, melyek egyébként kívül esnének az ágazati irányelvek hatályán. Ahhoz pedig, hogy az irányelv a megfelelő jogbiztonságot nyújtsa, és elejét vegye annak, hogy a tagállami bíróságok eltérő jogértelmezést alkalmazzanak, többnek kell lennie, mint egy általános alapelv, amely a vállalkozás és a fogyasztó közti kereskedelmi gyakorlatokat szabályozza. Azokat a tagállami szabályozásokból fakadó legfőbb eltéréseket kell megcéloznia, amelyek a belső piac működését befolyásolják azáltal, hogy a jogharmonizáción keresztül az egész Európai Unióra kiterjedő kristálytisza szabályokat állapít meg. A vegyes megközelítés legfőbb előnye, hogy a keret irányelv átfogó jellege csökkenti a további, részletesebb irányelvek meghozatala iránti igényt. A vállalkozások nagyobb jogbiztonság keretei között fejlődhetnének, valamint a kereskedelmi gyakorlatok további szabályozás szükségessége nélkül is beazonosíthatók lennének. A keret irányelv továbbá biztos alapul szolgálna az önszabályozásnak a fogyasztóvédelem vonatkozásában, illetve a nem kötelező érvényű gyakorlati útmutatók fejlesztésének. Mind az önszabályozás, mind a gyakorlati útmutatók hozzájárulnának a részletesebb, leíró szabályozás iránti igény csökkentéséhez. A Zöld Papír szerint egy ilyen átfogó irányelv megalkotásának az egyetlen hátránya, hogy olyan sok lényeges elemet tartalmaz, ami miatt nehezebb a tagállamok közti konszenzus kialakítása.

A Zöld Papír az irányelvet a tisztességes kereskedelmi gyakorlatok vagy a megfelelő piaci magatartás jogi alapjára helyezné, és nem a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmából indulna ki. Elképzelése szerint az irányelvben az általános klauzulát egy, a tisztességet vizsgáló általános tesztnek, és a tagállami szabályozásból fakadó eltérések csökkentését célzó specifikus szabályoknak szükséges kiegészítenie. Ezek a tisztességes kereskedelem valamennyi elemét lefednék, mint például a megtévesztő és agresszív gyakorlatok, a nem megengedett befolyásolás, illetve a reklámozásra és a kereskedelmi

gyakorlatokra vonatkozó szabályok. Az általános elvek és szabályok megoldanak a bizonytalanságból és az eltérésekből fakadó problémákat, és az Európai Unió Bíróságának joggyakorlatából és a már meglévő uniós jogi fogalmakból, valamint a tagállami gyakorlatokból merítenének.

A Zöld Papír ennek az elképzelésnek az alternatívájaként vázol fel egy olyan általános keret irányelvet, mely a megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatok koncepciójára épül. Egyetért azzal, hogy egy erre az elvre épülő irányelv esetében könnyebb lenne konszenzust elérni, hiszen ezen elv sok esetben a közös nevező a tisztességtelen kereskedelmet illetően az Európai Unió tagállamaiban. Egy közös uniós megközelítés kialakítása a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat illetően jelentős lépés lenne mind a fogyasztóvédelem, mind a szabályozási környezet egyszerűsítése felé. Sőt, akár a tisztességes kereskedelmi gyakorlatokon alapuló keret irányelv felé tett első lépésként is felfogható lenne. A megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatok koncepcióján alapuló irányelv megvalósítását a Zöld Papír azonban azért nem találja célszerűnek, mert úgy véli, nem fedné le teljes mértékben a tisztességes kereskedelem kötelezettségét, továbbá az eltérő tagállami megközelítések azokban az esetekben, melyek kívül esnek ezen kötelezettségek hatókörén, további szabályozási igényt generálnának uniós szinten.

Az irányelv fő célkitűzései négy pillérre fűzhetők fel: (1) a kereskedelem előmozdítása azáltal, hogy a szabályozás meghatározza az EU-szerte elismert tisztességes kereskedelmi gyakorlatokat, (2) az uniós tagállamok jogszabályainak összehangolása, különösen amelyek a reklámozás és marketing területét érintik, (3) a magasabb fokú fogyasztóvédelem biztosítása a vállalkozás és fogyasztó közti (B2C) viszonyokat illetően, (4) alkalmazási útmutatók kiadása a tisztességes kereskedelmi gyakorlatokkal összefüggésben.⁴⁸ Az irányelv által meghatározott célkitűzések és a Zöld Papírban megfogalmazott kérdések, és az ezekre, a konzultációban részt vevő felek által adott válaszok összevetése nyomán rendelttem hozzá az egyes pillérekhez a kérdéseket.

Az (1) pillér a kereskedelem előmozdítására fókuszál, mely a Zöld Papírban az alábbi kérdésekben jelenik meg:

- A reformnak a specifikus vagy a vegyes szemlélet alapján kéne megvalósulnia?
- Mik lehetnek a két megközelítési mód hatásai a költségek és előnyök tekintetében a fogyasztókra és a vállalkozásokra nézve?

⁴⁸ Gill Grassie: *EU Directive on unfair commercial practices – a UK perspective*. *Journal of Intellectual Property Law & Practice*, 1. (2005), 2. 107-112.

Amennyiben a specifikus megközelítés alapján születik szabályozás:

- Miért élvez elsőbbséget a harmonizáció?

Amennyiben a vegyes megközelítés jelenti a szabályozás alapját:

- Mik lennének az általános klauzula, az általános teszt és a központi szabályok kulcstényezői a kereskedelmi gyakorlatok szabályozása tekintetében?
- Melyik lenne jobb: egy olyan generális klauzulával rendelkező keret irányelv, mely a tisztességes kereskedelmi gyakorlatokon, vagy amely csak a megtévesztő gyakorlatokon alapszik? Melyik szemlélet a megvalósíthatóbb? Melyik orvosolja inkább a fogyasztók érdekei terén jelentkező fragmentációs problémákat a belső piacon?

A (2) pillér az eltérő tagállami szabályozásból fakadó nehézségekre hívja fel a figyelmet, mely az alábbi kérdésben érhető tetten:

- Melyek azok a szerződés előtti, alatti és utáni, a vállalkozás és a fogyasztó között értelmezhető kereskedelmi gyakorlatokról és reklámozásról szóló eltérő nemzeti szabályozásokból fakadó legfőbb akadályok, melyekkel mind a fogyasztónak, mind a vállalkozásnak szembesülnie kell?

A (3) pillér a fogyasztóvédelem egy magasabb szintjének kiteljesítésére irányul:

- Egyetért azzal, hogy a belső piac elé gördülő akadályokat – az eltérő tagállami szabályozásokat – tekintve a fogyasztóvédelem reformra szorul?
- Szükséges egy jogi keret megalkotása a fogyasztóvédelmi végrehajtó hatóságok közti együttműködés előmozdítására?
- Mik lennének egy ilyen jogi keret kulcselemei?

Míg a (4) pillér az irányelv alkalmazását segítő iránymutatók kiadására épül:

- Hasznos lenne egy nem kötelező érvényű gyakorlati útmutató kifejlesztése? Ez az útmutató bizottsági ajánlások formájában, vagy inkább az irányelvhez csatolt melléklet formájában lenne vonzóbb, amely felsorolja az engedélyezett és tiltott gyakorlatokat?
- Szükséges az érintettek bevonása a nem kötelező érvényű jogi útmutató kifejlesztésének folyamatába?

A szabályozás szükségessége és a jogalkotó szándéka

Az irányelv megalkotásának okait és céljait maga az irányelv is részletesen elénk tárja a preambulumban, illetve az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság irányelv-tervezethez fűzött véleménye⁴⁹ is támpontul szolgál.

A belső piac lényege, hogy a termékek és a szolgáltatások szabad áramlása biztosított legyen, az országhatárok ne jelenthessenek akadályt. A preambulum ebből kifolyólag elsődleges problémaként jelöli meg, hogy a „tagállamok tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló jogszabályai feltűnő eltéréseket mutatnak”. Az egységes szabályozás hiánya miatt a verseny jelentősen torzulhat, és akadályozhatja a belső piac zökkenőmentes működését. A minimumkövetelményeket megállapító irányelvek lehetővé teszik azt, hogy a tagállamok részletesebb szabályokat állapítsanak meg, de ez pont egy adott jogterület egységességének kialakulását hátráltatja, és a különböző szintű tagállami rendelkezések csak még fragmentáltabbá teszik a rendszert. A tagállami szabályozás szabadjára engedése azonban nem csak a jogharmonizációt lehetetleníti el, hanem a határokon átnyúló termékeket és szolgáltatásokat kínáló vállalkozások helyzetét is megnehezíti azáltal, hogy a vállalkozásoknak minden egyes tagállamban más és más marketingtevékenységet szükséges kiépítenie az adott tagállam szabályozási környezetéhez igazodva, felesleges terheket róva a vállalkozók vállára, valamint a belső piac alapját képző fogyasztói bizalom is megrendül amiatt, mert a fogyasztók nincsenek tisztában jogaik terjedelmével. Továbbá a jogalkalmazó feladatát is megnehezíti a szabályozás egyenetlensége, hiszen az eltérések bizonytalanságot idézhetnek elő abban, hogy melyik nemzeti szabályozást kell alkalmazni, ha a fogyasztó gazdasági érdekei sérülnek egy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat következtében.

Az irányelv megalkotásával tehát az Európai Unió legfőbb célja egy egységesen magas szintű fogyasztóvédelem kialakítása volt a belső piacon úgy, hogy felszámolja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó nemzeti jogszabályok eltéréséből fakadó akadályokat, és ezeket a jogszabályokat közelíti egymáshoz. Ennek érdekében az irányelv az úgynevezett maximum harmonizációs elvet alkalmazza, ami azt jelenti, hogy a tagállamok nem

⁴⁹ Opinion of the European Economic and Social Committee on the ‘proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the Internal Market and amending Directives 84/450/EEC, 97/7/EC and 98/27/EC (the Unfair Commercial Practices Directive)’ – Official Journal of the European Union. 30. 4. 2004. C 108/81
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52004AE0105&from=EN> letöltés ideje: 2020. 10. 22.

állapíthatnak meg, illetve tarthatnak fenn az irányelvnél szigorúbb szabályozást a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat illetően.⁵⁰

A szabályozás jogszabályi környezete

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv preambuluma az Európai Közösséget létrehozó Szerződésre⁵¹ (továbbiakban: Szerződés) utal, amely alapján az Európai Parlament és a Tanács elfogadta az irányelvet. Bár az irányelv közvetlenül csak a Szerződés 95. cikkét említi meg, a dolgozat témájához kapcsolódó egyéb, a Szerződésben fellelhető rendelkezéseket is szükségesnek tartom megemlíteni. A Szerződés 2. és 3. cikke értelmében az Európai Közösség arra törekszik, hogy előmozdítsa a közös piac, valamint egy gazdasági és monetáris unió kialakítását azáltal is, hogy a részes államok együttműködnek a fogyasztóvédelem megerősítése érdekében. A 95. cikk 3. bekezdése alapján a Közösség a fogyasztóvédelem magas szintjét veszi alapul, míg a XIV. fejezet konkrétan a fogyasztóvédelemre vonatkozóan tartalmaz rendelkezéseket. A 153. cikk szerint a Közösség a fogyasztók érdekeinek előmozdítása és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása érdekében garantálja az információhoz, az oktatáshoz és az érdekvédelemhez való jogot.

Az Európai Unió irányelvének részletes vizsgálata előtt szükségesnek tartom, hogy egy globális kitekintést tegyünk a fogyasztóvédelem, és különösen a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok szabályozásának tekintetében. Ennek alapjául az Amerikai Egyesült Államokat, Indiát és Ausztráliát választottam, mert ezek az ország nem csak földrajzi értelemben képviselnek egy-egy kontinenst, és szolgálhatnak az összehasonlítás alapjául, hanem eltérő gazdasági fejlettségükből és jogfejlődésük különbözőségéből fakadóan a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok szabályozása is különbözőképp alakult ezen államokban.

Az Amerikai Egyesült Államokban a több, mint 80 éves múltra visszatekintő Federal Trade Commission Act⁵² 5. szekciója a tisztességtelen vagy megtévesztő cselekmények vagy gyakorlatok felől rendelkezik. A 45. § (a) (1) bekezdése kimondja, hogy törvényellenesek a kereskedelemben megjelenő vagy a kereskedelmet befolyásoló tisztességtelen vagy megtévesztő cselekmények vagy gyakorlatok. A tisztességtelenség fogalmát maga a törvény definiálja néhány bekezdéssel később.⁵³ Tisztességtelen az a cselekmény vagy gyakorlat, mely jelentős sérelmet okoz, vagy alkalmas arra, hogy jelentős sérelmet okozzon a fogyasztónak, a

⁵⁰ Geraint Howells et alii: *European Fair Trading Law – The Unfair Commercial Practices Directive*. New York, Routledge, 2016. 21.

⁵¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:12002E/TXT&from=EN> letöltés ideje: 2020. 10. 22.

⁵² Federal Trade Commission Act – Unfair or Deceptive Acts or Practices (15 USC §45)

⁵³ 15 USC § 45(n)

fogyasztó nem képes azt észszerűen kikerülni, és a fogyasztó számára nincs kiegyenlítő előnyökkel ellensúlyozva. Megtévesztő az a cselekmény vagy gyakorlat, mely cselekvés, mulasztás vagy gyakorlat alkalmas arra, hogy félrevezesse azt a fogyasztót, aki az adott körülmények között ésszerű magatartást tanúsít. A gyakorlatnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy befolyásolja a fogyasztó döntését arra vonatkozóan, hogy megvegye vagy használja az adott terméket. Ahhoz, hogy a cselekmény vagy mulasztás törvényellenesnek számítson, lényegesnek kell lennie. A költségekről, előnyökről, a használat korlátairól vagy a termék, illetve szolgáltatás hozzáférhetőségéről szóló információk lényegesnek számítanak. Lényegesnek mondhatók azok a valótlan állítások és mulasztások is, melyek esetében a kereskedő tudta vagy tudnia kellett volna, hogy a fogyasztónak szüksége lett volna az információra a termék vagy szolgáltatás értékeléséhez.⁵⁴

India fogyasztóvédelmi törvényének⁵⁵ 2. fejezete a fogalom meghatározások között definiálja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat (*unfair trade practice*) fogalmát, melyet rendkívül részletesen körül határol. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósulása alapvetően az alábbi két esetben lehetséges: valótlan állítás hangzik el a termékkel, szolgáltatással kapcsolatban, vagy a reklám olyan terméket hirdet, amelyet a kereskedő nem szándékozik piacra vinni. A törvény megalkotásával egy olyan egységes szabályozás jött létre, mely kitölti a fogyasztóvédelem területén addig fellelhető jogi réseket. A fogyasztó fogalma, hasonlóan az Európai Unió által használt definícióhoz, azt a személyt takarja, aki a terméket nem abból a megfontolásból veszi, hogy azt kereskedelmi célokra fordítsa. A tisztességtelen kifejezést azonban nem határozza meg, hanem a gyakorlat által kifejtett hatás szempontjából közelíti meg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok területét.⁵⁶

Ausztrália fogyasztóvédelmi törvénye⁵⁷ 2011. január 1-jén lépett hatályba. Az uniós irányelvhez hasonlóan megalkotására azért volt szükség, mert a teljes ország területén, valamint az egyes államokban és a tartományi szinteken 900 különböző anyagi jogi rendelkezés volt életben, ami miatt nem volt egységes a szabályozás. A törvény lehetővé teszi, hogy Ausztrália területén lévő valamennyi fogyasztót ugyanazon jogok illessék meg, valamint, hogy minden vállalkozásnak ugyanazon kötelezettségeknek kelljen eleget tenniük, függetlenül attól, hogy

⁵⁴ Paul F. Hancock: *Unfair or Deceptive Acts or Practices? – Would You Recognize Them If You Saw Them?* ABA Bank Compliance. Washington DC, Hogan and Hartson LLP, 2005. 2-8.

⁵⁵ The Consumer Protection Act, 2019. No. 35 of 2019.

⁵⁶ Suhail Nathani – Pinar Akman: *The interplay between consumer protection and competition law in India*. Journal of Antitrust Enforcement, 5. (2017), 2. 197–215.

⁵⁷ Australian Consumer Law in: Competition and Consumer Act 2010.

melyik államban vagy tartományban folytatnak kereskedelmi gyakorlatot.⁵⁸ A fogyasztó fogalmát az általa megvett termékek és szolgáltatások felől közelíti meg: az számít fogyasztónak, aki 40.000 dollárt meg nem haladó terméket vagy szolgáltatást vásárol, vagy a terméket/szolgáltatást személyes vagy háztartási fogyasztásra, illetve használatra vásárolja, vagy ha olyan járművet vásárolt, melyet elsődlegesen a közutakon termékek szállítására használ és a termékeket nem kereskedelmi célból vásárolta. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tekintetében megkülönbözteti a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatokat, az észszerűtlen magatartást és a specifikus tisztességtelen gyakorlatokat, itt külön kiemelve a tiltott piramis-elvre épülő eladásösztönző rendszereket, azonban nem tartalmaz egy általános tilalmat megfogalmazó rendelkezést.⁵⁹

A három vizsgált állam mindegyike a fogyasztóvédelmi törvény keretei között helyezi el a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmára vonatkozó rendelkezéseket, míg az Európai Unió külön irányelv megalkotásával szabályozza ezt a területet. A fogyasztó fogalmának meghatározását illetően az indiai jogalkotás áll a legközelebb az uniós megoldáshoz, míg az Amerikai Egyesült Államok felfogásában a fogyasztó az az egyén, aki tranzakciókon keresztül jut hozzá olyan termékekhez, melyeket elsődlegesen személyes, családi vagy háztartásban való használatra vásárol, sőt, a fogyasztók körébe sorolja a kis vállalkozásokat, valamint a vallási és non-profit szervezeteket is.⁶⁰ Az ausztrál fogyasztóvédelmi törvényben definiált fogalom is az amerikai megközelítést osztja: a fogyasztó által vásárolt termékek felhasználási módja alapján tesz különbséget. Az amerikai és az ausztrál definíciónak az európaiktól való eltérését és egymáshoz való hasonlóságát az magyarázhatja, hogy mindkét állam jog- és politikai rendszerének fejlődése hasonlóképp ment végbe. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat szabályozási megoldásait illetően az uniós irányelv egyik üdvözlendő megoldása az általános tilalom kimondása, melyet az Egyesült Államok törvénye is tartalmaz. Az indiai és az ausztrál jogszabályok nem tiltják általánosan a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat, hanem az egyes tényállásokra vonatkozóan mondják ki azok tisztességtelen voltát.

⁵⁸ Gail Pearson: *Current Issues for Consumer Protection Law in Australia*. In Claudia Lima Marques – Dan Wei (szerk.): *Consumer Law and Socioeconomic Development*. Springer International Publishing, 2017. 199-208.

⁵⁹ Gail Pearson: *Further Challenges for Australian Consumer Law*. In Claudia Lima Marques – Dan Wei (szerk.): *Consumer Law and Socioeconomic Development*. Springer International Publishing, 2017. 287-305.

⁶⁰ FTC v. IFC Credit Corp., 543 F. Supp. 2d 925, 943 (2008) No. 07 C 3155.

3. AZ IRÁNYELV HATÁLYA

A szabályozás alanyi hatálya

Az irányelv a 3. cikkben rendelkezik a hatály kérdéséről. Az (1) bekezdésben kimondja, hogy „ezt az irányelvet az üzleti vállalkozásoknak a termékhez kapcsolódó kereskedelmi ügylet lebonyolítását megelőzően és azt követően, valamint a lebonyolítás során, a fogyasztókkal szemben folytatott, az 5. cikkben meghatározott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatára kell alkalmazni”.⁶¹ Az irányelv angol fordításában a *business-to-consumer* (B2C) kifejezést találjuk. Vagyis az irányelv hatálya alá tartoznak azok a vállalkozások, amelyek kereskedelmi tevékenységük során kapcsolatba kerülnek a fogyasztókkal, és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósítanak meg velük szemben. Így azokban az esetekben, amikor a kereskedelmi gyakorlat nem a fogyasztókkal⁶², hanem más vállalkozásokkal szemben (*business-to-business*, vagy rövidítve B2B) valósul meg, a kereskedelmi gyakorlatot megvalósító vállalkozásra ez az irányelv nem fog vonatkozni.

Bár nem a 3. cikkben, hanem a fogalom meghatározásnál említi az irányelv a kereskedőt, értelmezésem szerint ezen kifejezés alapján az alanyi hatály terjedelme nagyobb, hiszen kereskedő alatt azok a természetes, illetve jogi személyek értendők, akik/amelyek a kereskedelmi gyakorlatok során – de csak azok során, amely kereskedelmi gyakorlatok az irányelv tárgyi hatálya alá tartoznak – kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységével összefüggő célok érdekében járnak el.⁶³ Egy magyarországi jogeset kapcsán merült fel az a kérdés, hogy ki a felelős a tisztességtelen gyakorlat megvalósításáért.⁶⁴

Egy árubemutatóval egybekötött előadáson S. R. különféle termékeket ismertetett L. Kft. nevében, annak utasítása szerint. Az akkori Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Dél-alföldi Regionális Felügyelősége az árubemutató helyszínén ellenőrzést tartott, majd az S. R. által elhangzott, termékekről tett állítások valódiságának bizonyítását kérte L. Kft.-től. Két termék vonatkozásában a vállalkozás nem tudta bizonyítani az állítás valódiságát, és arra hivatkozott, hogy S. R. a Kft.-vel csupán vállalkozási szerződésben áll, és abban állapodtak meg, hogy a vállalkozás nem tartozik felelősséggel az előadó által elmondottakért, továbbá az előadó nem a cég utasításainak megfelelően járt el, amikor bizonyos állításokat tett. A bíróság megállapította, hogy S. R és L. Kft. közötti szerződés és az abban kikötött feltételek csak

⁶¹ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról 3. cikk (1) bekezdés

⁶² Az irányelv meghatározásában a fogyasztó: az a természetes személy, aki az ezen irányelv szabályozási körébe tartozó kereskedelmi gyakorlatok során kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenységén kívül eső célok érdekében jár el. Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról 2. cikk a) pont

⁶³ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról 2. cikk b) pont

⁶⁴ Kecskeméti Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 7. K. 27.011/2013.

egymás irányába érvényesek, azok nem befolyásolják a vállalkozásnak a fogyasztókkal szembeni felelősségét, és a vállalkozást 650.000 Ft fogyasztóvédelmi bírsággal sújtotta. Az eset kapcsán született meg az 5/2014. számú közigazgatási elvi döntés, melynek értelmében „a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért az a vállalkozás felel, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll”.⁶⁵

A szabályozás tárgyi hatálya

Az irányelv 3. cikkének (1) bekezdése rendelkezik a tárgyi hatály felől: „(az üzleti vállalkozásnak) az 5. cikkben meghatározott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatára kell alkalmazni”. Ennek értelmében az irányelv csak akkor alkalmazandó, ha az 5. cikkben meghatározott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat valósul meg. Mind a tisztességtelenség (2. fejezet), mind a kereskedelmi gyakorlat fogalmát (3. fejezet) már tisztáztuk korábban, azonban érdemes megnézni, hogy az irányelv értelmezésében mit jelent pontosan a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, mi minősül annak a vállalkozás és a fogyasztó közötti kereskedelmi ügyletben.

⁶⁵ 5/2014. számú közigazgatási elvi döntés

<https://kuria-birosag.hu/hu/elvdont/52014-szamu-kozigazgatasi-elvi-dontes> letöltés ideje: 2020. 10. 21.

4. AZ IRÁNYELV SZABÁLYOZÁSI LOGIKÁJA

Az irányelv szerkezetében egy többlépcsős értékelési rendszert fedezhetünk fel:⁶⁶

- általában tiltja a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot;
- kiemeli a megtévesztő és az agresszív kereskedelmi gyakorlatokat;
- külön mellékletben sorolja fel az úgynevezett feketelistás kereskedelmi gyakorlatokat.

Az 5. cikk (1) bekezdése kimondja, hogy „Tilos tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot alkalmazni.” Az általános tilalom használatával – ahogy arra már az 1. fejezetben is utaltunk – a jogalkalmazó mérlegelési lehetőséget kap, azonban ennek korlátja az alábbi két konjunktív feltétel: ellentétes a szakmai gondosság követelményével és a termékkel kapcsolatban jelentősen torzítja vagy torzíthatja azon átlagfogyasztó gazdasági magatartását, akihez eljut a termék vagy aki a címzettje az adott terméknek.⁶⁷ Az ezen kívül eső kereskedelmi gyakorlatok nem számítanak tisztességtelennek. Ennek értelmében nem tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amely sérti a szakmai gondosság követelményét, de nem rontja érzékelhetően a fogyasztónak a tájékozott döntés meghozatalára való lehetőségét, valamint akkor sem minősül tisztességtelennek a kereskedelmi gyakorlat, ha alkalmas a fogyasztói magatartás torzítására, de a vállalkozás ezzel kapcsolatban nem sérti a szakmai gondosság követelményét⁶⁸. A szakmai gondosság követelménye kapcsán a viszonyítási alapot a tisztességes kereskedelmi gyakorlatok jelentik, és kifejezi azt, hogy a szakismeret és a gondosság egyaránt az irányelv szerint teljesüljön.⁶⁹

A megtévesztő kereskedelmi gyakorlat hamis információt tartalmaz, ezáltal valótlan, és félrevezeti vagy félrevezetheti az átlagfogyasztót, még akkor is, ha az információ az egyes elemeket⁷⁰ tekintve helytálló, és ténylegesen vagy valószínűsíthetően olyan üzleti döntés meghozatalára készíti a fogyasztót, amelyet egyébként nem hozott volna meg.⁷¹ A kereskedelmi gyakorlat megtévesztőnek minősüléséhez nem szükséges az irányelv 5. cikkének (2) bekezdésében meghatározott konjunktív feltételek megvalósulása. Az irányelvből levezethető az a jogalkotói szándék, hogy a megtévesztő gyakorlat ellentétes a szakmai gondosság követelményével, és egyben torzítja a fogyasztói magatartást, mivel a fogyasztó olyan üzleti döntést hoz, amelyet egyébként nem hozott volna meg.⁷²

⁶⁶ Tárczy Edit: *A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok* (PhD értekezés). Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola. Miskolc, 2012. 35.

⁶⁷ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról 5. cikk (2) bekezdés

⁶⁸ Pázmándi et alii i.m (41. lj.) 189.

⁶⁹ Zavodnyik i.m. (39. lj.) 98.

⁷⁰ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról 6. cikk (1) a)-g) pontok

⁷¹ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról 6. cikk (1)

⁷² Pázmándi et alii i.m (41. lj.)142.

Agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósulása esetén a fogyasztó szintén olyan ügyleti döntést hoz, melyet egyébként nem hozott volna meg, azonban a gyakorlat valamennyi jellemzőjét és körülményét figyelembe véve zaklatás, kényszerítés vagy nem megengedett befolyásolás útján ténylegesen vagy valószínűsíthetően korlátozza az átlagfogyasztónak a termékkel kapcsolatos választási szabadságát vagy magatartását.⁷³ Itt, hasonlóan a megtévesztő kereskedelmi gyakorlathoz, kapcsolat vonható a szakmai gondosság követelményének megsértése és az agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósulása között.

Az irányelv I. mellékletében található, 31 konkrét kereskedelmi gyakorlat, az úgynevezett feketelista minden körülmény között tisztességtelennek minősül. A jogalkotó a fokozottabb jogbiztonság megvalósulása érdekében⁷⁴ határozta meg azokat a kereskedelmi gyakorlatokat, melyek esetében nem szükséges az irányelv 5-9. cikkében meghatározott feltételek fennállása.⁷⁵

Dolgozatomban egy-egy bírói jogesetet is vizsgálva tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok általános tilalmából kiindulva, a megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatokon át jutunk el a feketelistás gyakorlatokig, ahogy az irányelv is építkezik. A jogalkalmazónak azonban az értékelési lépcsőn „visszafelé” haladva kell egy kereskedelmi gyakorlatról eldöntenie, hogy tisztességtelennek minősül-e.⁷⁶ Ebből kifolyólag először azt vizsgálja, hogy a gyakorlat feketelistás tényállást valósít-e meg. Amennyiben nem, a második szinten kell tovább vizsgálni: megtévesztő, esetleg agresszív kereskedelmi gyakorlatról van-e szó. Ha a kereskedelmi gyakorlat ebbe a kategóriába sem sorolható be, a legtágabb értelemben szükséges vizsgálni az esetet: az általános tilalom alá tartozik, vagyis sérti a szakmai gondosság követelményét és torzíthatja a fogyasztó gazdasági magatartását. Amennyiben a kereskedelmi gyakorlat az utóbbi feltételeknek sem felel meg, nem beszélhetünk tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról.

Megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok

Az irányelv a 2. fejezet 5. cikk (4) bekezdésében kiemel két kereskedelmi gyakorlatot, mely különösen tisztességtelennek számít: a megtévesztő és az agresszív kereskedelmi gyakorlat. Az irányelv pontosan definiálja a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat fogalmát: „Megtévesztőnek minősül az a kereskedelmi gyakorlat, amennyiben hamis információt tartalmaz, és ezáltal valótlan, vagy bármilyen módon félrevezeti vagy félrevezetheti az

⁷³ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról 8. cikk

⁷⁴ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról preambulum (17) bekezdés

⁷⁵ Pázmándi et alii i.m (41. l.j.) 127.

⁷⁶ Zavodnyik i.m. (39. l.j.) 106.

átlagfogyasztót [...] ténylegesen vagy valószínűsíthetően arra készíti a fogyasztót, hogy olyan ügyleti döntést hozzon, amelyet egyébként nem hozott volna meg.”

A kérdőívre adott válaszokból kiindulva a kitöltők 36%-a már találkozott megtévesztő kereskedelmi gyakorlattal hétköznapi során, az esetek többségében akkor, amikor interneten keresztül vagy katalógus alapján vásároltak. A válaszadók arra panaszkodtak, hogy az online felületen, újságban eladásra szánt termék leírása vagy a termékről közölt kép nem felelt meg a megküldött termék jellemzőivel. A kitöltőknek szintén egy jelentős része valótlan árral vagy hamis akcióval találkozott. Egy konkrét esetben az egyik hipermarket-lánc fűnyírót hirdetett reklámújságjaiban, azonban a fűnyírók nem voltak elérhetők a kijelölt üzletekben, vagy csak korlátozott számban álltak rendelkezésre. Ha valós tájékoztatást kapott volna a termékkel kapcsolatban, nem ment volna el az üzletbe a fűnyíró megvásárlása okán.

Az eset nagy hasonlóságot mutat az alábbi ügyel,⁷⁷ melynek kapcsán az Európai Unió Bírósága egy elhatárolási problémával szembesült: milyen minimum feltételek megvalósulása szükséges ahhoz, hogy egy kereskedelmi gyakorlat megtévesztőnek minősüljön. Az ügy szerint egy olaszországi nagykereskedelmi vállalat (COOP Italia) üzleteiben promóciót hirdetett, azonban egy fogyasztó panaszt tett a helyi fogyasztóvédelmi hatóságnál, hogy a promóciót reklámozó kereskedelmi hirdetés pontatlan, mert az egyik üzletben a promóció érvényességi ideje alatt nem volt hozzáférhető a promóciós termék. Az olasz bíróság az Európai Unió Bírósága elé tárta az ügyet azzal a kérdéssel, hogy önmagában elegendő-e az a tény, hogy valamely kereskedelmi gyakorlat megtévesztőnek minősüljön, hogy a kereskedelmi gyakorlat befolyásolhatja a fogyasztó ügyleti döntését (hamis információt tartalmaz, félrevezetheti), vagy szükséges az is, hogy a gyakorlat valószínűsíthetően arra készítse a fogyasztót, hogy olyan ügyleti döntést hozzon, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Vagyis az irányelv rendelkezésében foglalt mindkét esetnek fenn kell-e állnia ahhoz, hogy a kereskedelmi gyakorlat megtévesztőnek minősüljön. A Bíróság azt a választ adta, hogy a kereskedelmi gyakorlat abban az esetben megtévesztő, ha egyrészt hamis információt tartalmaz, másrészt valószínűsíthetően arra készíti a fogyasztót, hogy olyan ügyleti döntést⁷⁸ hozzon, amelyet

⁷⁷ C-281/12. sz. ügy ECLI:EU:C:2013:859

⁷⁸ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról 2. cikk k) pont: a fogyasztó által arra vonatkozóan hozott döntés, hogy vásároljon-e, és ha vásárol, akkor hogyan és milyen feltételek mellett, egy összegben vagy részletekben fizessen-e, a terméket megtartsa vagy elidegenítse-e, a termékkel kapcsolatos szerződéses jogát gyakorolja-e, valamint, hogy a fogyasztó a cselekvés vagy a cselekvéstől való tartózkodás mellett döntsön-e. Az ítélet meghozatala során a Bíróság többek között az ügyleti döntés fogalmát is görcső alá vette: véleménye szerint a fogalom tágan értelmezendő, vagyis a döntéssel közvetlen kapcsolatot mutató döntések is ide tartoznak.

egyébként nem hozott volna meg.⁷⁹ Az ítélet fényében nem elég a hamis információt tartalmazó gyakorlat –, jelen esetben a valójában nem hozzáférhető termékről szóló hirdetés – hanem az a mozzanat is kell, hogy ez a fogyasztót valószínűsíthetően egy olyan ügyleti döntés meghozatalára sarkallja, amelyet egyébként nem hozott volna meg – jelen esetben az, hogy kizárólag a promóció miatt ment el az üzletbe.

Egy másik ügyben⁸⁰ az Európai Unió Bírósága azt vizsgálta, hogy szükséges-e a szakmai gondosság követelményét is vizsgálni abban az esetben, ha egy katalógus a fogyasztók megtévesztésére alkalmas hamis információt tartalmaz. Az ügy szerint a Team4 Travel több szállodával is kötött férőhelyre vonatkozó szerződéseket kizárólagossági alapon. Hasonlóan tett a CHS versenytárs társaság is, melynek következtében párhuzamos foglalások is történtek. A Team4 Travel az általa kiadott katalógusban azt állította, hogy a szerződést kötött szállodákba csak rajtuk keresztül lehet foglalni. A társaság arra hivatkozott, hogy nem tudott a CHS foglalásairól a katalógus kiadásának időpontjában. Az osztrák bíróság azt a kérdést tette fel, hogy a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat megvalósulása esetén ez azt jelenti, hogy a szakmai gondosság megsértése automatikusan fennáll, ezért nem kívánta azt a jogalkotó külön megemlíteni, vagy éppen ellenkezőleg: a kereskedő bizonyíthatja adott esetben, hogy nem mulasztotta el a gondosságra vonatkozó kötelezettségét.⁸¹ A Bíróság az irányelv rendelkezéseit értelmezve arra a megállapításra jutott, hogy a jogalkotó különösen tisztességtelennek nyilvánította a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot, meghatározta ezen gyakorlatok kritériumait anélkül, hogy utalna a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat konjunktív feltételeinek valamelyikére is. Vagyis ilyen szempontból nem áll fenn kapcsolat a két rendelkezés között. Ennek értelmében a Bíróság úgy határozott, hogy ahhoz, hogy egy kereskedelmi gyakorlatot tisztességtelennek lehessen nyilvánítani, nem szükséges azt is megvizsgálni, hogy a kérdéses kereskedelmi gyakorlat ellentétes-e a szakmai gondosság követelményével is.

Magyarországon az előbbi ügyhöz nagyon hasonló esetet vizsgált a bíróság.⁸² Szabó L. I. meg kívánta szüntetni a UPC-vel fennálló kábeltelevízió szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződését, ezért a számlaidőszak pontos megjelölését kérte a szolgáltatótól, hogy a szerződés megszűnését a kiegyenlített szolgáltatás utolsó napjához igazíthassa. A UPC a számlaidőszakot csupán véletlenségből tévesen határozta meg, ezáltal többletköltséget róva az előfizetőre.

⁷⁹ C-281/12. sz. ügy ECLI:EU:C:2013:859 ítélet 38

⁸⁰ C-435/11. sz. ügy ECLI:EU:C:2013:574 ítélet

⁸¹ C-435/11. sz. ügy ECLI:EU:C:2013:574 ítélet 24

⁸² C-388/13. sz. ügy ECLI:EU:C:2015:225 ítélet

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főfelügyelősége a UPC magatartását megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak minősítette, mely határozatot a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság helybenhagyta, arra hivatkozva, hogy önmagában a téves információközlés megvalósítja a szakmai gondosság követelményének megsértését. A Fővárosi Törvényszék nem értett egyet ezzel az állásponttal, és kimondta, hogy téves információközlés esetén is vizsgálni kell a szakmai gondosság követelményének megsértését, továbbá a szolgáltató részéről hiányzott a fogyasztó félrevezetésére irányuló szándék. Az információ emiatt csak tévesnek mondható, valamint egyetlen ügyfelet érintő tévedés nem minősíthető gyakorlatnak. A Kúria az elé terjesztett ügy kapcsán azt a két kérdést tárta az Európai Unió Bírósága elé, hogy megtévesztő kereskedelmi gyakorlat megvalósulása esetén van-e lehetőség a két konjunktív feltétel, így a szakmai gondosság követelményének külön vizsgálatára, valamint, hogy kereskedelmi gyakorlatnak tekinthető-e az egyetlen fogyasztóval szembeni valótlan információközlés? Az első kérdésre vonatkozóan a Bíróság a CHS Tour Services ítéletben hozott döntésére közvetlenül hivatkozik: amennyiben a vizsgált gyakorlat megfelel az irányelv megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok esetében meghatározott feltételeknek, akkor azt már nem szükséges vizsgálni, hogy ellentétes-e a szakmai gondosság követelményével. A második kérdés kapcsán a Bíróság megállapította, hogy az ügyfélszolgálat általi információközlés az irányelv definíciójából következően kereskedelmi gyakorlatnak számít, mivel a fogyasztó téves információt kapott a szolgáltató és közte fennálló szerződéses viszony időtartamáról, és a vállalkozás tévedése akadályozta a fogyasztót a tájékozott választásban.

Agresszív kereskedelmi gyakorlatok

A megtévesztő kereskedelmi gyakorlat mellett az irányelv az agresszív kereskedelmi gyakorlatot emeli ki. „Agresszívnek minősül az a kereskedelmi gyakorlat, amely ténybeli összefüggésében – figyelembe véve valamennyi jellemzőjét és körülményét – zaklatás, kényszerítés – ideértve a fizikai erőszak alkalmazását is –, illetve nem megengedett befolyásolás útján ténylegesen vagy valószínűsíthetően jelentősen korlátozza az átlagfogyasztónak a termékkel kapcsolatos választási szabadságát vagy magatartását, s ezáltal ténylegesen vagy valószínűsíthetően az átlagfogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.”⁸³ Agresszív kereskedelmi gyakorlat tényének megvalósulásához a fenyegetés vagy nyomásgyakorlás enyhébb esetei is elégségesek,

⁸³ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról 8. cikk

ha azok ugyanúgy alkalmasak arra, hogy a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készítsék, amelyet egyébként nem tett volna meg.⁸⁴

Zaklatás leggyakrabban azokban a kereskedelmi helyzetekben merülhet fel, amikor a fogyasztót a lakásán keresik fel, vagy telefonon keresztül veszik fel vele a kapcsolatot. A kérdőívet kitöltők 44%-a találkozott már ilyen magatartással: visszatérő jelleggel keresték fel őket lakásukon, de sokkal általánosabbnak mondhatók a telefonos hívások, sőt elektronikus postafiókon keresztüli megkeresések is előfordulnak. A válaszadók beszámolója alapján átlagosan félévente lép velük kapcsolatba termékértékesítés céljából ugyanaz a vállalkozás annak ellenére, hogy többször elutasító választ adtak vagy kérték telefonszámuk törlését az adatbázisból.

Kényszerítés során a fogyasztót szabad akaratával ellentétes cselekvésre, döntésre készítetik, ezzel súlyosan korlátozva a fogyasztó magánautonómiáját, például amikor a fogyasztónak nem engedik meg az üzletből való távozást, amíg nem vásárol. A kérdőívre adott válaszok alapján az átlagfogyasztó találkozik ilyen magatartással a mindennapok során: előfordult, hogy a kereskedő manipulálta a vásárlót, nem tűrte az ellentmondást, vagy olyan erőszakos magatartást tanúsított, hogy a termék iránt érdeklődő úgy érezte, nincs más választása, mint az áru megvétele.

A nem megengedett befolyásolás fogalmát az irányelv külön meghatározza.⁸⁵ „A fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása nyomásgyakorlásra, akár fizikai erőszak alkalmazása vagy azzal való fenyegetés nélkül oly módon, amely jelentősen korlátozza a fogyasztónak a tájékozott döntés meghozatalára való képességét.” A döntés meghozatalára való sürgetés fordult elő a leggyakrabban a kérdőív kitöltői között, akár a termék árára vagy rendelkezésre álló mennyiségére vonatkozó valótlan állítással. Bár ez a zaklatásnál, illetve kényszerítésnél enyhébb eset, azonban agresszív kereskedelmi gyakorlatnak számít, mert a kereskedő hatalmi helyzetben van a fogyasztóval szemben, és ezt a helyzetet kihasználva korlátozza a fogyasztót a tájékozott döntés meghozatalában.

A bírói gyakorlatot vizsgálva azonban viszonylag nehéz agresszív kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó ítéletet találni.

Az alábbi ügyben⁸⁶ az Európai Unió Bírósága egy feltételezhetően agresszív kereskedelmi gyakorlatot megvalósító vállalkozás esetében döntött. Egy távközlési szolgáltatások nyújtásával foglalkozó lengyel vállalkozás a szerződések megkötését, illetve a szerződési

⁸⁴ Pázmándi et alii i.m (41. lj.) 175.

⁸⁵ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról 2. cikk j)

⁸⁶ C-628/17. sz. ügy ECLI:EU:C:2019:480

feltételek módosítását is távértékesítés (online-shop, telefon) keretein belül végezte. A lengyel fogyasztóvédelmi hatóság azért indított eljárást a vállalat ellen agresszív kereskedelmi gyakorlat miatt, mert úgy ítélte meg, hogy a vállalat azon gyakorlata, miszerint futárokat alkalmaz a fogyasztókkal való szerződések aláírásakor, a futár jelenlétében a fogyasztók nem ismerhetik meg szabadon a szerződések tartalmát, ezzel megvalósítva a nem megengedett befolyásolás tényállását. A lengyel bíróság azt a kérdést tette fel, hogy a vállalat által alkalmazott gyakorlat minden körülmény között tisztességtelennek számít, vagy csak abban az esetben, ha a fogyasztó nem kapta meg előzetesen a szerződésmintát annak érdekében, hogy annak tartalmát megismerhesse, még akkor is, ha azt egyébként még a futár látogatása előtt más módon megismerhette volna, vagy akkor, ha maga a futár tanúsít olyan tisztességtelen magatartást, hogy az a fogyasztó választási szabadságát korlátozza. Az Európai Unió Bírósága kizárta annak lehetőségét, hogy ez a gyakorlat minden körülmény között tisztességtelennek számítson, hiszen nem valósít meg fekete listás tényállást. A második esetben is kizárta a Bíróság az agresszív kereskedelmi gyakorlat megvalósulását, mert a fogyasztótól elvárható, hogy döntése előtt megfelelően tájékozódjon, amire a vállalkozás honlapján lehetőség van a szerződésekkel kapcsolatban. A harmadik eset vonatkozásában mondta ki a Bíróság, hogy abban az esetben állapítható meg agresszív kereskedelmi gyakorlat, amennyiben a futár hangsúlyozza, hogy az általa a fogyasztónak átadott szerződést vagy szerződésmódosítást a fogyasztónak alá kell írnia, és ez a magatartás jellegénél fogva kényelmetlenséget okoz a fogyasztónak, és ezáltal megzavarja a fogyasztó meghozandó üzleti döntéssel kapcsolatos gondolkodását.⁸⁷ Például ha a futár úgy sűrgeti a döntés meghozatalára a fogyasztót, hogy azt állítja, a szerződés későbbi megkötése csak kedvezőtlenebb feltételek mellett lesz majd lehetséges.

⁸⁷ C-628/17. sz. ügy ECLI:EU:C:2019:480 ítélet 47

5. A FEKETELISTA

Az irányelv I. melléklete sorolja fel azokat a kereskedelmi gyakorlatokat, melyek minden körülmény között tisztességtelennek minősülnek, így nem szükséges az 5-9. cikk rendelkezéseiben meghatározott eseti vizsgálatok lefolytatása.⁸⁸ Az irányelv a preambulum (17) bekezdésében arra világít rá, hogy a minden körülmény között tisztességtelennek számító kereskedelmi gyakorlatok taxatív felsorolása azért szükséges, mert ezzel fokozottabb jogbiztonság valósítható meg. Ez a 31 tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat alkotja az úgynevezett feketelistát, melyből az Európai Bíróság elé került ügyek alapján a piramis-elve épülő eladásösztönző rendszert és az ingyenes nyereményekkel, illetve ajándékokkal kapcsolatos hamis ajánlatokat emelem ki, mert a piramis-elvvel kapcsolatban egy hangsúlyos elhatárolási problémát szükséges tisztázni, míg az ingyenes nyeremények a közösségi média térnyerésének köszönhetően egyébként is nagyobb szerephez jutottak az utóbbi időben.

Ezen két tényállás megvalósulásának gyakoriságát a kérdőív alapján is vizsgáltam. A megkérdezettek 61%-a nyilatkozta azt, hogy találkozott már piramis-elve épülő eladásösztönző rendszerrel. A válaszadók döntő többsége kozmetikai termékek forgalmazására épülő vállalkozásokat említett, de a biztosítási ajánlatokkal, pénzügyi befektetésekkel foglalkozó cégek is megjelentek a válaszok közt. A kitöltők által említett kereskedelmi hálózatok nagy része azonban a *multi-level* marketing törvényes elképzelésre épít, ezért ebben az összefüggésben nem valósítanak meg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot. Véleményem szerint a felsorolt vállalkozások a válaszadók számára azért tűnhetnek piramis-elve épülő eladásösztönző rendszernek, mert ezek egy átlagfogyasztó szemében könnyen összetéveszthetők lehetnek a *multi-level* marketing rendszerrel. A Gazdasági Versenyhivatal emiatt is adott ki egy rövid tájékoztatást a hasonlóan működő vállalkozások tekintetében, hogy mielőtt a fogyasztó belépne egy ilyen rendszerbe, mire figyeljen oda döntése meghozatala előtt.⁸⁹

Piramis-elve épülő eladásösztönző rendszer

Az irányelv tiltja a piramis-elve épülő olyan eladásösztönző rendszer létrehozását, működtetését vagy támogatását, amelyben a fogyasztó annak lehetőségével számol, hogy jövedelemre tesz szert, amely elsősorban más játékosoknak a rendszerbe való belépéséből ered, nem pedig a termékek eladásából, illetve fogyasztásából.⁹⁰ Tehát nem minden piramis-elve

⁸⁸ Pázmándi et alii i.m (41. lj.) 127.

⁸⁹ https://www.gvh.hu/fogyasztoknak/gondolja_vegig_higgadtan/a_piramis_veszelyei letöltés ideje: 2020. 11. 29.

⁹⁰ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról I. melléklet 14.

épülő eladásösztönző rendszer működése jogszabály-ellenes, hanem csak azok, amelyeknél a munkavállaló elsősorban nem azért kap juttatást, mert eladta a vállalkozás termékeit, hanem mert minél több társát vonja be az üzletbe.

A piramis elvre épülő eladásösztönző tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra is találunk példát az Európai Bíróság jogalkalmazásában.⁹¹ Az alábbi kérelmet a belga nemzeti lottó terjesztette elő a Lucky 4 All belga nyilvános lottójátékokban való kollektív részvétel kialakítása tárgyában. A rendszer lehetővé tette, hogy a játékosok növeljék nyerési esélyüket azáltal, hogy együtt egyszerre több számkombinációt tudnak megjátszani. Minden új belépőnek 10 eurót kellett befizetnie, majd minden hónapban további 43 eurót, melyért lottószelvényeket kapott. A rendszerben lévő játékosok teljes csoportja egy nyolc szintből álló piramist alkotott, amelyben nyereség esetén az összeg 50%-át a nyertesnek fizették ki, 40%-ot pedig a nyertes kombináció feletti 8 szint között osztottak szét, a maradék 10%-ot pedig visszaforgatták. Az antwerpeni bíróság úgy találta, hogy a rendszer a játékosokat azzal veszi rá a belépésre, hogy nagyobb nyerési esélyt ígér, és ez akkor realizálódik, amennyiben újabb játékosok lépnek be a rendszerbe, azonban bizonytalan volt azt illetően, hogy a befizetett díjak és a kifizetett jutalmak között közvetlen pénzügyi kapcsolatnak kell-e fennállnia. Az Európai Bíróság a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelv alapján arra jutott, hogy az újonnan becsatlakozók által fizetett összeg „fő” vagy „elsődleges” minősítése nem zárja ki a közvetett pénzügyi kapcsolat lehetőségét, illetve a közvetlen pénzügyi kapcsolat kizárólagossága esetén a piramis-elv abszolút tilalma könnyen kijátszhatóvá válna. Tehát valamely kereskedelmi gyakorlat még abban az esetben is piramis-elvre épülő eladásösztönző rendszernek minősíthető, ha csak közvetett kapcsolat áll fenn az ilyen rendszerbe újonnan belépők által fizetett pénzügyi hozzájárulás és a már meglévő tagoknak kifizetett jutalom között.

Egy másik piramis elv-gyanús esetben⁹² az Európai Bíróság nem állapította meg tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósulását. A 4finance litván vállalkozással szemben a vilniusi regionális közigazgatási bíróság 8000 litván litas összegű bírságot szabott ki, mert a 2010. október 26. és 2011. február 15. között tartó időszakban folyó reklámkampányával olyan piramiselvre épülő eladásösztönző rendszert hozott létre, amely a fogyasztók számára lehetővé tette, hogy olyan jövedelemre tegyenek szert, amely elsősorban más fogyasztóknak a rendszerbe való beléptetéséből ered, nem pedig a termékek eladásából vagy fogyasztásából. A reklámkampány lényege az volt, hogy a vállalkozás minden új

⁹¹ C-667/15. sz. ügy ECLI:EU:C:2016:958

⁹² C-515/12. sz. ügy ECLI:EU:C:2014:211

ügyfélnek 20 litván litas összegű jutalmat ajánlott fel minden egyes további ügyfél beléptetéséért. Ahhoz, hogy a valaki 4finance ügyfele legyen, a vállalat weboldalán történő regisztráció során 0,01 litván litas összegű regisztrációs díjat kellett fizetnie. A vállalkozás arra hivatkozott, hogy a szimbolikus összegű regisztrációs díj kifizetése azért szükséges, hogy ez alapján azonosíthassák be az új ügyfeleket. A Bíróság az elé tárt ügy alapján arra kereste a választ, hogy egy kereskedelmi eladásösztönző rendszer milyen feltételek mellett tekinthető piramis-elvűnek az irányelv értelmében, szükséges-e az a feltétel, hogy a fogyasztónak díjat kell fizetnie az előny érdekében, és ha igen, akkor bármekkora összeg ilyen díjnak tekinthető-e, illetve hogy egy rendszer piramis-elvűvé való nyilvánítása megköveteli-e azt, hogy a fogyasztó által megszerezhető jutalmat részben vagy nagyrészt a más fogyasztók által később befizetett díjakból finanszírozzák. A Bíróság azt az ítéletet hozta, hogy mivel nincs összefüggés a befizetett díjak és a kifizetett jutalmak között – ugyanis a már meglévő tagoknak fizetett jutalmakat csupán igen csekély mértékben finanszírozták az újonnan belépőktől kért pénzügyi hozzájárulásból –, ezért a 4finance eladásösztönző rendszere nem tiltható meg. A piramis elvre épülő eladásösztönző rendszer ebből kifolyólag csak akkor minősül minden körülmények között tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak, ha ez a rendszer a fogyasztótól pénzügyi hozzájárulást követel meg – bármekkora legyen is annak összege – annak fejében, hogy olyan jutalmat szerezhet, amely elsősorban más fogyasztóknak a rendszerbe való belépéséből ered, nem pedig a termékek eladásából, illetve fogyasztásából.

Ingyenes nyereményekkel, illetve ajándékokkal kapcsolatos hamis ajánlatok

Ezt a gyakorlatot az irányelv az agresszív kereskedelmi gyakorlatok alá sorolja. A tényállás szerint ez a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat „olyan hamis benyomás keltése, hogy a fogyasztó már megnyert, meg fog nyerni, vagy meghatározott cselekmény megtétele révén fog megnyerni egy nyereményt vagy egyéb előnyhöz jutni, miközben valójában nincs nyeremény vagy egyéb előny, vagy a nyeremény vagy egyéb előny érvényesítésével kapcsolatos cselekmény megtétele ahhoz a feltételhez kötött, hogy a fogyasztó pénzt fizessen vagy költségek viselését vállalja.”⁹³

A kérdőív kitöltőinek csupán 12%-ával fordult elő olyan, hogy olyan nyereményben, ajándékban részesült, aminek az átvételéért, bővebb információk megszerzéséért fizetnie kellett volna. A válaszadók egy részének a kiszállítás, postaköltség díját kellett volna állnia, de olyan

⁹³ Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról I. melléklet 31.

eset is előfordult, hogy emelt díjas telefonszámra kellett volna SMS-t küldenie a fogyasztónak, hogy bővebb tájékoztatást kapjon a nyereményről.

Az alábbi ügyben⁹⁴ több brit vállalkozás is azzal foglalkozott, hogy címzett reklámanyagokban értesítették a fogyasztót arról, hogy jogosult meghatározott nyeremények vagy előnyök egyikének az érvényesítésére. Ahhoz, hogy a nyereményeket megismerhesse, a következő lehetőségek közül választhatott: emelt díjas telefonhívás, SMS-szolgáltatás igénybevétele vagy az információnak postai úton történő megszerzése. A fogyasztókat azonban nem tájékoztatták megfelelően a költségekről, és a nyereményt érvényesítő személyek több mint 99%-a leggyakoribb nyereményre volt jogosult, amelynek értéke megegyezett vagy nagyrészt azonos volt a telefonhívás vagy SMS és/vagy a szállítás és biztosítás általuk már megfizetett költségével. A bíróság legfőbb kérdése az volt, hogy tiltja-e az irányelv mellékletében lévő rendelkezés, hogy költség viselésére kötelezzenek egy olyan fogyasztót, akit arról értesítettek, hogy nyereményt nyert, és amennyiben nem tiltja, mi az az elfogadható mértékű költség, ami a fogyasztóra terhelhető. Az Európai Unió Bírósága tisztességtelennek nyilvánította a vállalkozások kereskedelmi gyakorlatát, mert azt a hamis benyomást keltették, hogy a fogyasztó már megnyert egy nyereményt, holott átvételéhez és a további tájékoztatáshoz való megszerzéshez költségeket kellett viselnie. Az ilyen kereskedelmi gyakorlat minden körülmény között tisztességtelen, amennyiben a fogyasztónak költséget kell viselnie ahhoz, hogy a nyeremény jellegéről tájékoztatást nyerjen vagy a nyereményt átvegye. Emiatt nem releváns a költségviselés mértékére vonatkozó kérdés sem. Sőt, annak sincs jelentősége, hogy a fogyasztó által viselendő költség elhanyagolható a nyeremény értékéhez képest, vagy hogy az semmilyen előnnyel nem jár a vállalkozás részére. Továbbá a nyeremény érvényesítésére felajánlott módzatok között sem lehet olyan, amely a fogyasztót kötelezi költség viselésére.

⁹⁴ C-428/11. sz. ügy ECLI:EU:C:2012:651

6. DE LEGE LATA – DE LEGE FERENDA GONDOLATOK

Az Európai Unió Bírósága ítéleteinek vizsgálata során két fő problémával találtam szemben magam, amelyek véleményem szerint az irányelv megalkotásakor kitűzött célok hatékony érvényesülésének vetnek gátat. Az egyik ilyen probléma az, hogy az irányelv implementálása az egyes tagállamok jogrendszerébe a nyelvi sajátosságok miatt eltérő módon történt, pontosabban, a különböző fordításoknak nem mindegyike tükrözi vissza az eredeti jogalkotói szándékot. Ez a probléma tűnik ki a dolgozatban is vizsgált COOP Italia jogesetből. A nyelvi eltérés abból fakadt, hogy az olasz fordítás az „és minden esetben” kifejezést használja, ahogy egyébként a német fordítás is, míg a francia, valamint az angol fordítás ugyanebben a szakaszban az „és bármelyik esetben” fordulatot alkalmazza.⁹⁵ Ebből kifolyólag az olasz bíróság az irányelvet úgy értelmezte, hogy az a tény, hogy valamely kereskedelmi gyakorlat befolyásolhatja a fogyasztó üzleti döntését, önmagában elegendő ahhoz, hogy a gyakorlat megtévesztőnek, ezáltal pedig tisztességtelennek minősüljön, holott az irányelv rendelkezésének helyes értelmezése az angol, illetve francia fordításból vezethető le: ahhoz, hogy a kereskedelmi gyakorlat megtévesztőnek minősüljön, egyrészt hamis információt tartalmaz vagy bármilyen módon félrevezetheti a fogyasztót, másrészt ténylegesen vagy valószínűsíthetően arra készteti a fogyasztót, hogy olyan üzleti döntést hozzon, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Az esetből világosan kitűnik, hogy a közös irányelv ellenére is a fordításbeli különbségek akár egy-egy szó kapcsán is eltérő jogértelmezési gyakorlatokat eredményezhetnek. Ezeknek az eltéréseknek uniós szintű felülvizsgálata, a fordítások egységesítése és összehangolása, a jogalkotó eredeti szándékához való visszatérés és ragaszkodás, az irányelv egyes rendelkezéseihez uniós szinten kiadott gyakorlati útmutatók, illetve kommentárok jelenthetnék véleményem szerint a megoldást.

A másik probléma, amivel szembesültem, a tagállami szinten továbbra is meglévő, fogyasztóvédelemre vonatkozó, az irányelv rendelkezéseitől eltérő szabályozás. Ilyen eset⁹⁶ volt a dolgozatban részletesen nem taglalt azon nemzeti szabályozások megítélésének kérdése, melyek általánosan tiltották a kapcsolt ajánlatokat⁹⁷, és taxatív felsorolták azokat az eseteket, amelyek kivételt képeznek a tilalom alól. Két ügyben is az a kérdés merült fel, hogy a szigorúbb nemzeti szabályozás ellentétes-e az irányelv rendelkezésével. Az irányelv a kapcsolt ajánlatok tilalmát nem jeleníti meg a fekete listás tényállások között, emiatt nem tekinthető előzetes

⁹⁵ Egyébiránt a magyar fordítás is ez utóbbit használja.

⁹⁶ C-261/07. és C-299/07. sz. egyesített ügyek ECLI:EU:C:2009:244

⁹⁷ „a termék, a szolgáltatás vagy egyéb előny vagy az ezekhez való hozzájutás jogának ingyenes vagy ellenérték fejében történő megszerzése más, akár azonos áruk vagy szolgáltatások megszerzéséhez kötődik” (Moniteur belge 1991. augusztus 29-i száma 54. cikk)

vizsgálat nélkül tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak, hanem az irányelv 5. cikkében meghatározott feltételek alapján szükséges megvizsgálni, és ennek fényében dönthető el az adott kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen volta. Ezzel ellentétben áll az a nemzeti szabályozás, amely nem veszi figyelembe a kereskedelmi gyakorlat megvalósulásának körülményeit, hanem a kapcsolt ajánlatot a fekete listás tényállásokhoz sorolja. Az irányelv 5. cikkének (5) bekezdése továbbá arról rendelkezik, hogy az I. mellékletben felsorolt, *ipso iure* tisztességtelennek számító kereskedelmi gyakorlatok körét a tagállamok nem bővíthetik. Az Európai Unió Bírósága tehát mindkét esetben az irányelvvel ellentétesnek nyilvánította az olyan tagállami jogszabályokat, melyek – bár kivételeket is megállapítanak a tilalom alól – általánosan tiltják a kapcsolt ajánlatokat az adott kereskedelmi gyakorlat különleges körülményeinek figyelembevétele nélkül.

Az irányelv a végrehajtás során szigorú implementációt ír elő a tagállamok számára. Ennek ellenére, ahogy az előbbi Európai Unió Bíróságának ítélete alapján láthattuk, a tagállamok egy része továbbra is fenntart olyan szabályozásokat, melyek megszorítóbb rendelkezéseket tartalmaznak, ezáltal akadályozva az irányelv egyik fő célkitűzését, a teljes jogharmonizációt a fogyasztók védelmének magasabb szintű biztosítása érdekében. Úgy gondolom, hogy ennek a problémának a felszámolására – ahogy az előző problémánál is – egy uniós szintű felülvizsgálatra lenne szükség, továbbá egy olyan rendszer kiépítésére, melynek köszönhetően a tagállamok önálló „jogkövetése” valósul meg azáltal, hogy a minden tagállamra egyformán érvényes irányelvek egy az egyben kerüljenek át a nemzeti jogrendszerbe. Ez természetesen azoknál a tagállamoknál nehezekebb, ahol már eleve rendelkeztek egy „bevett” fogyasztóvédelmi szabályozással, és lényegesen egyszerűbben érintette azokat, amely tagállamoknál ez a terület nem volt teljesen kifejtett.

A kérdőívre beérkezett válaszok feldolgozása és kiértékelése nyomán a dolgozat bevezetésében felállított hipotézis, miszerint az irányelv maradéktalanul érvényesül, nem nyert bizonyítást. Mind megtévesztő, mind agresszív kereskedelmi gyakorlattal a kitöltők jelentős része találkozott, a fekete listás tényállások közé sorolható piramis-eltre épülő eladásösztönző rendszer, illetve ingyenes nyereményekkel, ajándékokkal való hamis ajánlatok azonban már ritkábban jelennek meg a hétköznapiak során. Véleményem szerint a két vizsgált feketelistás magatartás kiszűrése a fogyasztóvédelmi hatóságok számára is lényegesen egyszerűbb, mert nem egymástól elszigetelt, egyedi esetekről van szó, hanem a fogyasztók egy nagyobb csoportját érintő ügyről. Továbbá, egy nyereményjáték menetének vagy a szervezeti felépítésnek a kialakításánál a vállalkozás korábbi, konkrét jogesetekből is tanulva tudja magát a jogszabályi rendelkezésekhez igazítani. A mindennapokban tömegesen előforduló üzleti

döntések folyamán a fogyasztók nagyobb valószínűséggel tapasztalnak tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot: a termékkel kapcsolatos valótlan információ torzítja a fogyasztó magatartását, hiszen olyan árut kap, amelyet a megfelelő tájékoztatás mellett egyébként nem vett volna meg, vagy más terméket vásárolt volna. Meglepően magas az agresszív kereskedelmi gyakorlatok előfordulási aránya. Szerintem ez azzal magyarázható, hogy a vállalkozások nem tudják felügyelni valamennyi, a fogyasztóval közvetlenül érintkező eladójukat, akik így akár kényszerítő vagy erőszakos magatartást is tanúsíthatnak a termék eladása érdekében. Még inkább jellemző ez a telefonos vagy a személyes megkeresések esetében, amikor az értékesítő sürgetéssel – akár a szerződés átolvasásának megakadályozásával is – igyekszik rávenni a fogyasztót a döntés meghozatalára. Ezeknek az egyedi eseteknek a felkutatása a fogyasztóvédelmi hatóságok számára is nehezebb, mert kizárólag fogyasztói bejelentések alapján tudnak vizsgálódni, a fogyasztók pedig általában nem tesznek panaszt. Ennek egyik oka abban keresendő, hogy nem nyilvánítanak nagy jelentőséget az esetnek, a másik, hogy nincsenek tisztában azzal, hogy tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal találkoztak. Ezt az is alátámasztja, hogy a kérdőívet kitöltők 20%-a egyáltalán nem hallott még a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról, másik 20%-uk pedig bizonytalan a kérdést illetően. Véleményem szerint az irányelv hatékonyabb érvényesülése érdekében nem elegendő a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megfogalmazása és a következetes bírói gyakorlat kialakítása, hanem a fogyasztó tájékoztatása, és ezáltal tudatosabbá válása is szükséges. Úgy gondolom, hogy ezeknek a problémáknak a kiküszöbölése nagyban hozzájárulna egy teljesebb belső piac működéséhez, a jogbiztonság egy magasabb fokához és a fogyasztók piacba vetett bizalmának megerősödéséhez.

IRODALOMJEGYZÉK

- Aderhold, Lutz et alii (szerk): *Bgb.* Köln, Verlag Otto Schmidt KG., 2014. 406-455.
- Bárczi Géza – Ország László (szerk.): *A magyar nyelv értelmező szótára.* Budapest Akadémiai Kiadó, 1959-1962.
- Berger, Klaus Peter –Arntz, Thomas: *Good faith as a 'general organising principle' of the common law,* *Arbitration International*, 32. (2016), 1. 167–178.
- Boóc Ádám: *A polgári jog alapjai I.* Budapest, Patrocinium, 2014.
- Duivenvoorde, Bram B.: *The Consumer Benchmarks in the Unfair Commercial Practices Directive.* Amsterdam Springer, 2015.
- Collins, Hugh: *The Forthcoming EC Directive on Unfair Commercial Practices.* Kluwer Law International B.V., 2004
- Fazekas Judit: *Fogyasztóvédelmi jog.* Budapest, CompLex Kiadó Jogi és Üzleti Tartalomszolgáltató Kft., 2007.
- Földi András: *A jóhiszeműség és tisztesség elve – Intézménytörténeti vázlat a római jogtól napjainkig.* Budapest ELTE Állam- és Jogtudományi Kar, 2001.
- Grassie, Gill: *EU Directive on unfair commercial practices – a UK perspective.* *Journal of Intellectual Property Law & Practice*. 1. (2005), 2. 107-112.
- Howells, Geraint et alii: *European Fair Trading Law – The Unfair Commercial Practices Directive.* New York, Routledge, 2016.
- Hajnal Zsolt: *Fogyasztóvédelem.* Budapest Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2018.
- Hancock, Paul F.: *Unfair or Deceptive Acts or Practices? – Would You Recognize Them If You Saw Them?* ABA Bank Compliance. Washington DC, Hogan and Hartson LLP, 2005.
- Heller Ágnes: *Morálfilozófia.* Budapest, Cserépfalvi Könyvkiadó, 1996.
- Kaponyi Erzsébet: *A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma az uniós bíróság joggyakorlatában.* In Szabó Sarolta (szerk.): *Bonae iuris margaritas quaerens. Emlékkötet a 85 éve született Bánrévy Gábor tiszteletére.* Budapest, Pázmány Press, 2015. 105-136.
- Miskolczi Bodnár Péter - Sándor István: *A fogyasztóvédelmi jog magyar szabályozása.* Budapest, Patrocinium, 2010. 62-65.
- Miskolczi Bodnár Péter: *A jóhiszeműség és tisztesség elve. A tisztesség követelménye és a tisztességtelenség polgári jogi tilalma.* In Szuchy Róbert (szerk.): *Az üzleti jog egyes modern kihívásai.* Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és Jogtudományi Kara, 2017. 15-110.
- Nathani, Suhail – Akman, Pinar: *The interplay between consumer protection and competition law in India.* *Journal of Antitrust Enforcement*, 5. (2017), 2. 197–215.
- O'Byrne, Shannon Kathleen: *The Implied Term of Good Faith and Fair Dealing: Recent Developments.* *The Canadian Bar Review – La Revue Du Barreau Canadien*, 86. (2007), 2. 199-200.
- Osztovits András (szerk.): *A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a kapcsolódó jogszabályok nagykommentárja I. kötet.* Budapest, Opten Informatikai Kft., 2014.
- Patyi András – Varga Zs. András: *A közigazgatási eljárásjog alapjai és alapelvei.* In Patyi András (szerk.): *A magyar közigazgatás és közigazgatási jog általános tanai.* Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2019. 27-39., 187-206.

Pázmándi Kinga et alii: *Magyar fogyasztóvédelmi és reklámjog*. Budapest, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., 2010. 99-203.

Pearson, Gail: *Current Issues for Consumer Protection Law in Australia*. In Claudia Lima Marques – Dan Wei (szerk.): *Consumer Law and Socioeconomic Development*. Springer International Publishing, 2017. 199-208.

Pearson, Gail: *Further Challenges for Australian Consumer Law*. In Claudia Lima Marques – Dan Wei (szerk.) *Consumer Law and Socioeconomic Development*. Springer International Publishing, 2017. 287-305.

Petrik Ferenc (szerk.): *Polgári jog. Kommentár a gyakorlat számára (a 2013. évi V. törvény, az új Ptk. kommentárja)* I. kötet. Budapest, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., 2018.

Schelhaas, Harriët N.: *Redelijkheid en billijkheid*. Deventer, Wolters Kluwer, 2017.

Tárczy Edit: *A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok* (PhD értekezés). Deák Ferenc Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola. Miskolc, 2012.

Vékás Lajos (szerk.): *A Polgári Törvénykönyv magyarázatokkal*. Budapest, CompLex Kiadó, 2013.

Weatherhill, Stephen – Bernitz, Ulf: *The Regulation of Unfair Commercial Practices under EC Directive 2005/29 – New Rules and New Techniques*. Oregon, Oxford and Portland, 2007.

Zavodnyik József: *Nagykommentár a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló törvényhez*. Budapest, Wolters Kluwer Kft., 2013.

FELHASZNÁLT JOGSZABÁLYOK

Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról

Magyarország Alaptörvénye

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról

FELHASZNÁLT JOGESETEK

Kecskeméti Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 7. K. 27.011/2013.

5/2014. számú közigazgatási elvi döntés

C-281/12. sz. ügy ECLI:EU:C:2013:859

C-435/11. sz. ügy ECLI:EU:C:2013:574

C-435/11. sz. ügy ECLI:EU:C:2013:574

C-628/17. sz. ügy ECLI:EU:C:2019:480

C-667/15. sz. ügy ECLI:EU:C:2016:958

C-515/12. sz. ügy ECLI:EU:C:2014:211

C-428/11. sz. ügy ECLI:EU:C:2012:651

C-261/07. és C-299/07. sz. egyesített ügyek ECLI:EU:C:2009:244

MELLÉKLETEK

Kérdőív

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok a mindennapokban

Kedves Kitöltő!

Sivák Veronika vagyok, a Nemzeti Közszerológati Egyetem államtudományi osztatlan mesterképzés negyedéves hallgatója. Most írom Tudományos Diákköri Konferencia (TDK) dolgozatomat, melynek sikerességéhez és megalapozottságához kérlek szépen Te is járulj hozzá azáltal, hogy kitöltöd az alábbi kérdőívet. A kérdőív a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok körül mozog (nem baj, ha még nem hallottál róla), kitöltése 5 percet vesz igénybe. Segítségedet előre is köszönöm!

Adatvédelmi nyilatkozat: A megadandó adatok anonimek, és csak a dolgozat megírásakor kerülnek felhasználásra, annak megvédése után törlésre kerülnek.

Az adatvédelmi nyilatkozat a kérdőív kitöltésével és elküldésével elfogadásra kerül.

Nem

- Nő
- Férfi

Életkor

- 18 alatt
- 18-25
- 26-35
- 36-50
- 50 felett

Foglalkozás

Jövedelem

- 100.000 Ft alatt
- 100.000-300.000
- 300.001-500.000
- 500.000 Ft felett

Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

A következőkben néhány kérdést teszek fel a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatban. Kérlek, próbáld meg rájuk lehető legjobb tudásod szerint válaszolni!

Hallottál már a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról?

- Igen
- Nem
- Talán

Mit jelent számodra a tisztességtelen kifejezés?

- Nem becsületes
- Nem szabályszerű

- Igazságtalan
- Nem „fair”
- Elfogult
- Hűtlen
- Érdeksértő
- Egyéb:

Fordult már veled elő olyan, hogy egy termékről/szolgáltatásról utólag kiderült, hogy valótlan információt tett közzé róla a kereskedő/eladó, és ha ennek tudatában vagy, nem mész el a terméket/szolgáltatást forgalmazó üzletbe, vagy egyáltalán nem veszed meg az adott terméket/szolgáltatást?

- Igen
- Nem
- Talán

Ha igen, milyen formában? Ha még nem fordult elő veled ilyen, kérlek, hogy egy "-" jellel jelöld!

Fordult már veled elő olyan, hogy a kereskedő/eladó kényszerített az általa forgalmazott termék/szolgáltatás megvételére, esetleg sürgette a döntéshozatalt?

- Igen
- Nem
- Talán

Ha igen, milyen formában? Ha még nem fordult elő veled ilyen, kérlek, hogy egy "-" jellel jelöld!

Fordult már veled elő olyan, hogy a kereskedő/eladó visszatérő jelleggel felkeresett telefonon vagy a lakásodon, hogy eladja neked az általa forgalmazott terméket/szolgáltatást?

- Igen
- Nem
- Talán

Ha igen, milyen formában? Ha még nem fordult elő veled ilyen, kérlek, hogy egy "-" jellel jelöld!

A tiltott piramis-elvre épülő eladásösztönző rendszer lényege, hogy az abba belépő személy elsődlegesen nem a termékek eladása révén tesz szert jövedelemre, hanem azáltal, hogy újabb személyeket léptet be a rendszerbe. Találkoztál már ilyennel?

- Igen
- Nem
- Talán

Ha igen, milyen formában? Ha még nem fordult elő veled ilyen, kérlek, hogy egy "-" jellel jelöld!

Volt már olyan, hogy egy vállalkozás által felajánlott nyereményben vagy ajándékban részesültél, de az átvételért vagy bővebb információkért neked kellett fizetned?

- Igen

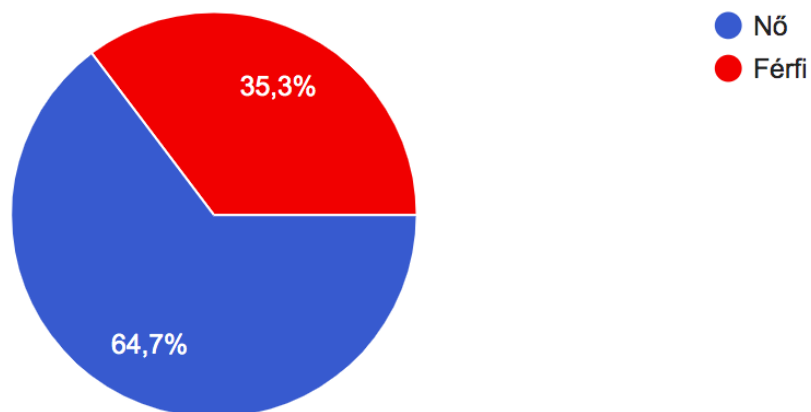
- Nem
- Talán

Ha igen, milyen formában? Ha még nem fordult elő veled ilyen, kérek, hogy egy "-" jellel jelöld!

Szemléltető ábrák

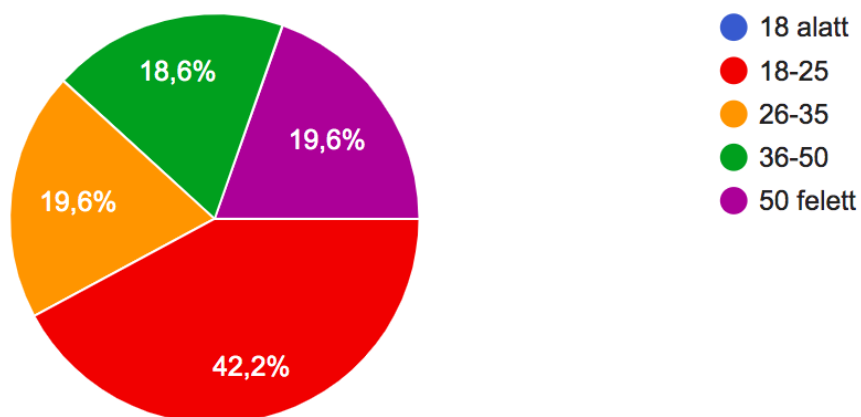
Nem

102 válasz



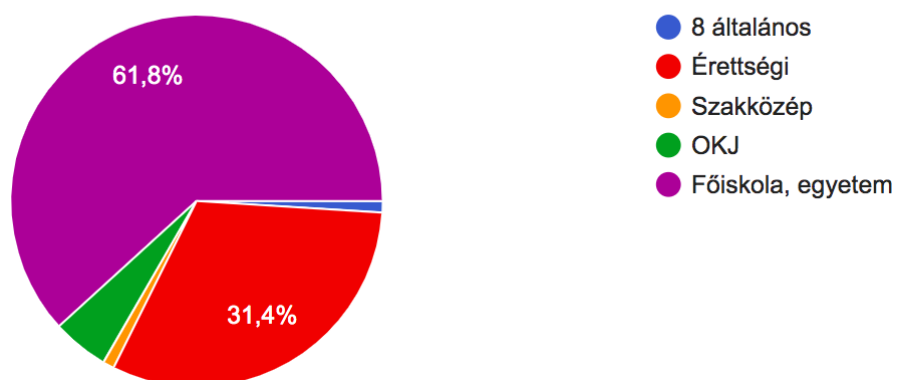
Életkor

102 válasz



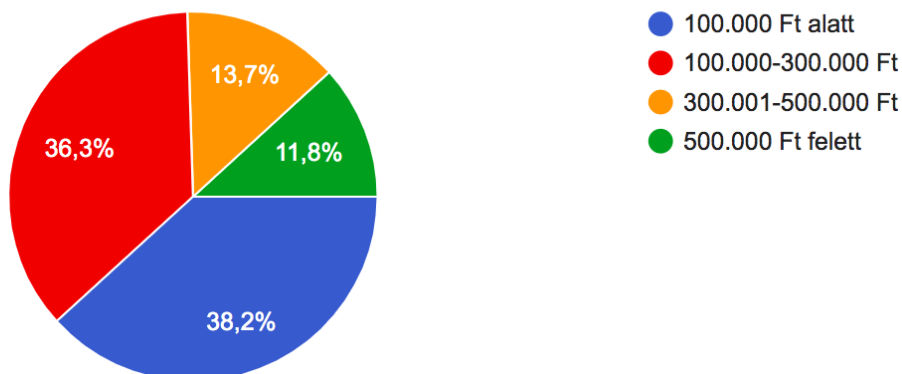
Végzettség

102 válasz



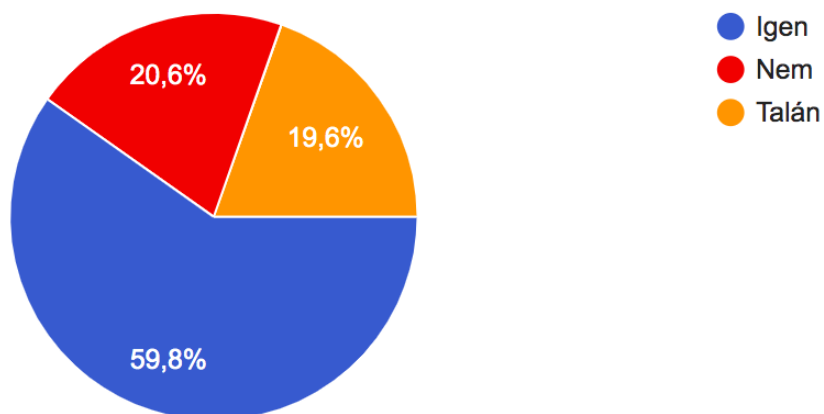
Jövedelem

102 válasz



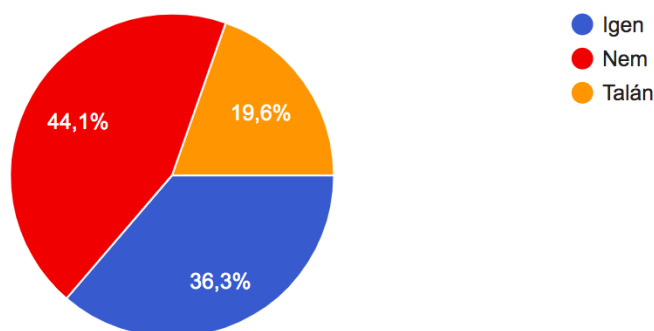
Hallottál már a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról?

102 válasz



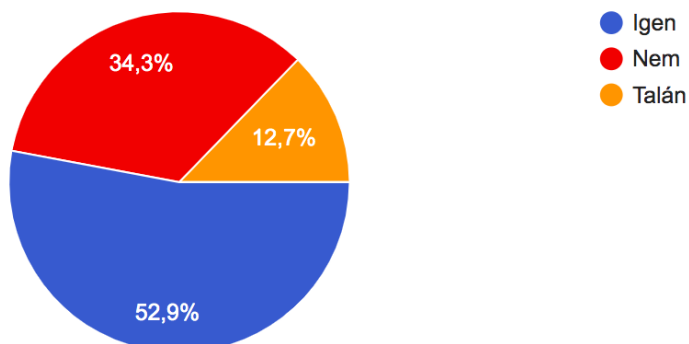
Fordult már veled elő olyan, hogy egy termékről/szolgáltatásról utólag kiderült, hogy valótlan információt tett közzé róla a kereskedő/eladó, és ha ennek tudatában vagy, nem mész el a terméket/szolgáltatást forgalmazó üzletbe, vagy egyáltalán nem veszed meg az adott terméket/szolgáltatást?

102 válasz



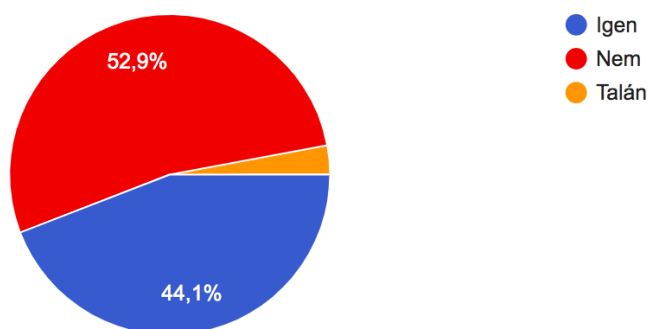
Fordult már veled elő olyan, hogy a kereskedő/eladó kényszerített az általa forgalmazott termék/szolgáltatás megvételére, esetleg sürgette a döntéshozatalt?

102 válasz



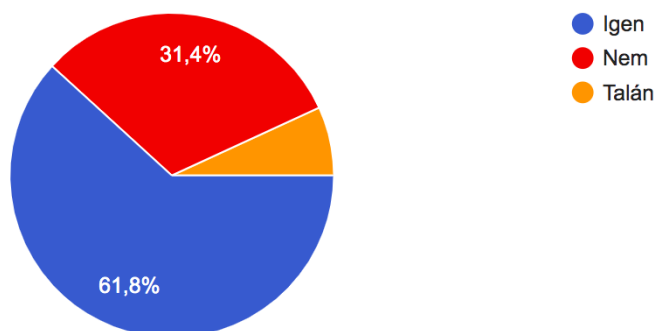
Fordult már veled elő olyan, hogy a kereskedő/eladó visszatérő jelleggel felkeresett telefonon vagy a lakásodon, hogy eladja neked az általa forgalmazott terméket/szolgáltatást?

102 válasz



A tiltott piramis-elve épülő eladásösztönző rendszer lényege, hogy az abba belépő személy elsődlegesen nem a termékek eladása révén tesz szert jövedelemre, hanem azáltal, hogy újabb személyeket léptet be a rendszerbe. Találkoztál már ilyennel?

102 válasz



Volt már olyan, hogy egy vállalkozás által felajánlott nyereményben vagy ajándékban részesültél, de az átvételért vagy bővebb információkért neked kellett fizetned?

102 válasz

