



NEMZETI  
KÖZSZOLGÁLATI EGYETEM  
ÁLLAMTUDOMÁNYI ÉS KÖZIGAZGATÁSI KAR  
CIVILISZTIKAI INTÉZET

# OPUSCULA IUVENUM EXCELLENTISSIMA

**Hajmási Petra**

*Fogyasztóvédelem - fogyasztó -  
átlagfogyasztó*

*Definíció-megfelelőségi analízis*

2017/2.



**Hajmási Petra<sup>1</sup>**

**Fogyasztóvédelem - fogyasztó - átlagfogyasztó  
Definíció-megfelelési analízis**

**1. Bevezetés**

*„We are witnessing a seismic change in consumer behavior. The change is being brought about by technology and the access people have to information.”*

- Howard Schultz, a Starbucks vezérigazgatója

A szakdolgozat a mai kor fogyasztóvédelmi vívmányaként megalkotott fogyasztó fogalmának kérdéskörében merül el. Manapság, úgy érzem, nagy relevanciával bíró szerződésekről van szó, a telekommunikációs eszközök és internethasználathoz értők körében egyre kedveltebb vásárlási opcióról beszélhetünk. Ezen szerződések jellemzőjeként tartja számon a szakma, hogy a fogyasztóvédelmi vonatkozású atipikus szerződések csoportjába sorolhatóak.

A kutakodás, szakirodalomban való elmélyülés során nyilvánvalóvá vált, mit is jelent a „fogyasztóvédelmi vonatkozás”. Az elektronikus kereskedelem könnyen nyújt táptalajt a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatoknak, így a felek közt a magánjogra egyébként jellemző egyenrangúság felbomlik. Ez érdekes szituációkhoz vezethetne, ha a beavatkozás elmaradna, s itt lép életbe a fogyasztóvédelem létfontossága. Azonban azt is fel kell ismerni: a fogyasztóvédelem önmagában nem elegendő, kell a kontrollt a kezébe venni kívánó fogyasztó személye is. De milyen az a fogyasztó, aki ilyen szerződések megkötésére képes?

A XX. század újításai vezettek el oda, hogy a fogyasztókkal, mint a keresleti oldalon markáns szereplőkkel egyáltalán foglalkozni kell. A fogyasztóvédelem kiépülésének egyik alapja a

---

<sup>1</sup> III. éves közigazgatás-szervező BA szakos hallgató, nemzetközi igazgatás szakirány, konzulens: Prof. Dr. Papp Tekla



piacon lassan elveszni tűnő egyének védelme volt. Hogyan jutunk el tehát a tömegtermelés fogyasztójától a modern fogyasztó képéig? Ez a kérdés foglalkoztatott, amikor a jog által hirdetett fogyasztófogalmat vizsgálni kezdtem.

A dolgozat kérdésfelvetése tehát az, hogy kiket tekintünk fogyasztóknak a mai modern jog alapján. Kik élveznek védelmet, s cserébe milyen magatartási normák várhatóak el tőlük? Mit jelent a tudatosan, körültekintően, alaposan fogyasztó alanyok fogalma, mi a jelentősége e fogalmaknak? Mely fogyasztóminta tekinthető mérvadónak a jogalkalmazás szempontjából, amikor a jogsérelmek megállapításához vesszük az alapot?

A szakdolgozat eme rövidített változata próbálja a fenti kérdéseket megválaszolni.



## 2. A fogyasztóvédelem fogalma, eredete

A mai, modern társadalmak piacgazdaságának alapvető strukturális felépítése szempontjából kihangsúlyozandóak a különböző jogok egyének általi érvényre juttatása, ezzel elősegítve a hatékony gazdasági működést. Az eme jogok gyakorlása által létrejövő jogviszonyok alanyai, legyenek az áruk és szolgáltatások nyújtói vagy igénybevevői, önálló döntéshozatali képességekkel bíró szereplőkké válnak. A jogviszonyok alanyai azonban nem lesznek egyenlők, nem illetik meg őket azonos jogok és kötelezettségek, s ezáltal a viszonyrendszerben egyensúlyhiány lép fel. A gazdasági élet a fogyasztók és a gazdálkodók dinamikáján alapszik.

*„A fogyasztóvédelem nevében történő állami beavatkozás eszköze elterjedten a protektív jogalkotás, a jogi szabályozással történő kiegyenlítés, illetve kockázattelepítés.”<sup>2</sup> Értelmezve az előbbieket: a fogyasztóvédelem feladata, a már említett egyensúlytalanság minél sikeresebb megelőzése és kiküszöbölése, s eme feladatot a megfelelő fogyasztóvédelmi intézményrendszerrel, valamint anyagi és eljárásjogi szabályok létrehozásával próbálják megvalósítani az államok.*

A fogyasztóvédelem fogalmát Fazekas Judit az alábbiak szerint írja le: *„a fogyasztóvédelmi jog egy új plurális, sokszínű és autonóm jogterület, amely elsődlegesen a fogyasztással összefüggő jogviszonyokat, a fogyasztó és a kereskedő, a fogyasztó és a termelő között létrejövő alapvetően kötetmi jogviszonyokat szabályozza, ugyanakkor olyan jogviszonyokra is kiterjed, melyeknek bár a fogyasztó közvetlen nem alanya, de joghatásuk közvetlenül érintik a fogyasztókat.”<sup>3</sup> A fogyasztóvédelmi jog önmagában egy vegyes, interdiszciplináris jogágnak<sup>4</sup> tekinthető, hiszen szabályozási területe lefedi a közigazgatási, polgári és büntetőjogot egyaránt. Ezen jelenség magyarázatát megérthetjük, ha történetileg áttekintjük a fogyasztóvédelem szabályozási kérdéskörét.*

A fogyasztók védelmének kérdését már a Biblia is tárgyalja<sup>5</sup>, nem véletlenül. A kereskedelmi tevékenységek alanyi velejárójaként az emberiség védekező mechanizmusok alkalmazását látta

<sup>2</sup> BÁRTFAI, CSEKE, KERTÉSZ, NÉMETH, WALLACHER, 2000: 15. o.

<sup>3</sup> FAZEKAS, 2007: 74. o.

<sup>4</sup> HAJNAL, 2013: 10. o.

<sup>5</sup> Leviták Könyve 19,35.36



hatékony megoldásnak a visszaélésekkel szemben. Az erkölcsi szabályokat felváltotta az írásba foglalt jogi szabályozás, a későbbiekben pedig a közjogi szabályozást kiegészítette a magánjogi. A XVIII. században általánosan elterjedt a „laissez faire”, mely a szabad verseny elterjedését és a szerződési szabadságot hozta magával. Ennek értelmében a felek egyenrangúakká váltak, ez pedig fogyasztóvédelmi szempontból destruktív jelenség volt.

A mai fogyasztóvédelmi szabályozás kialakulásának első mozgatórugója valószínűsíthetően az ipari forradalom kirobbanása és újításai voltak. A tömegtermelés a fogyasztókat kiszolgáltatottabbá tette, a piaci döntéseinek háttérében nem az objektív szükségletek álltak, mivel a tömegtermelés együtt jár az árukról szóló információk mennyiségének csökkenésével.<sup>6</sup>

A fogyasztói érdekvédelem általánossá válása csak a XX. század '60-as és '70-es éveitől számítható. A John F. Kennedy által 1962-ben kihirdetett négy alapvető fogyasztói jog elindította az azóta is tartó, folyamatos védelmi szabályozást és a beavatkozás szükségességére való figyelemfelhívást.

Kennedy négy pontja, a Consumer Bill of Rights az alábbiakat tartalmazta:

- jog a biztonsághoz
- jog az informáltsághoz
- jog a választáshoz
- jog a képviselőhöz

Az alapvető jogok megfogalmazása egyúttal azt is jelentette, hogy kialakult egy egységes kép a fogyasztó szerepköréről, felhívva a figyelmet az általa betöltött gyengébb státuszra a gazdasági viszonyokban. A jogi szabályozás léte teszi lehetővé a korrekciót, az egyensúlyi helyzet visszaállítását, az optimális háttér megalapozását a megfelelő döntéshozatalhoz.

E pontokat később az ENSZ és a Fogyasztóvédelmi Világszervezet munkásságának köszönhetően kiegészítették, ma már a fogyasztói jogok számát nyolcra datálják.<sup>7</sup> Az Európai

<sup>6</sup> HAJNAL, 2013: 10. o.

<sup>7</sup> NEMZETI FEJLESZTÉSI MINISZTERIUM: Miről is szól a Fogyasztók Világnapja? - <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/7821> (2017.03.29.)



Unió jogelődje, az Európai Közösségek jogharmonizációs folyamatai is felvetették a belső piac megfelelő működésének támogatásában fontos szerepet játszó fogyasztóvédelmet.

A nemzetközi szervezeteken kívül, az államok közjogi beavatkozása is kellett ahhoz, hogy a fogyasztóvédelem elérje a harmadik generációs alapvető jogok által képviselt szintet. Azonban a beavatkozás szükségessége és mértéke az évek folyamán eltérő megítélés alá tartozott. Az intervenciós modell értelmében a fogyasztó alárendeltségének köszönhetően igényli az állami eszközök bevetését a visszaélésekkel szemben. Ezzel szemben a liberális modell hisz a piac önszabályozásában, az állam csak a tisztességes verseny érdekében lép fel. A két modell közé ékelődik a szituáció-függő elmélet, mely alapján *„ideális esetben a fogyasztó képes autonóm módon döntést hozni, ekkor az állami szerepvállalás csak a verseny szabadságára és a fogyasztói autonómia preferálására irányulhat. Abban az esetben viszont, hogyha megbomlik a „tisztá verseny” által feltételezett egyensúly, szükségessé válik az aktív állami beavatkozás, ezáltal a fogyasztóvédelem realizálása nem csupán megengedett, hanem kívánatos.”*<sup>8</sup>

Látható tehát, hogy a gyengébb pozícióban lévő fogyasztók érdekeinek védelme olyan feladat, melynek ellátásához elengedhetetlen a nagyobb hatalmi erőt demonstráló közjogi és magánjogi hatásgyakorlás. A mai társadalmak fogyasztói aspektusainak figyelembe vétele azt jelenti, hogy a fogyasztó, mint gazdasági szereplő biztonsága elsőrangú prioritást élvez. Hiszen a fogyasztói biztonság megléte kirekeszti a kiszolgáltatottságot a vállalkozásokkal, szolgáltatókkal szemben. Osztom a szakirodalomban általánosként elterjedt érvelést, miszerint a különböző indokok miatt – információhiány, instabil hatalmi viszony – alárendelt szituációba került fogyasztó igényli a többletvédelmet.

### 3. Fogyasztóvédelem alapja az Európai Unióban

Az európai fogyasztóvédelmi modell jellegzetessége a fogyasztói politikában is bekövetkező integráció, így a fejlődése az uniós jogharmonizációs folyamatokkal párhuzamosan történt meg.<sup>9</sup> Az európai fogyasztóvédelmi szabályozás szerves részét alkotja a tagállamok szabályozásának, így a magyar rendszernek is. Az EU és jogelődjei számára már az 1960-as

<sup>8</sup> BENCSIK, 2012: 19. o.

<sup>9</sup> FAZEKAS, 2007: 21. o.



években megjelent kérdésként a fogyasztók védelme. Az unió belső piaca érvényre juttatja a gazdasági alapszabadságokat: a munkavállalók, tőke, szolgáltatások és áruk szabad áramlását a tagállamok között. A belső piac működéséhez pedig elengedhetetlen a fogyasztók bizalma, amely a fogyasztóvédelem intézményesülésével érhető el.

A meghatározó filozófia a fogyasztóvédelem kiépítésében a gazdasági hatékonyság kérdése. A fogyasztóknak meg kell felelniük azon szükségszerű elvárásoknak, amelyek hozzásegítik őket az EU belső piaca által nyújtott előnyök kihasználásához. Viszont a fogyasztóvédelmi jog és politika szociális kirekesztettséghez vezet mindazok számára, akik nem találkoznak eme követelményekkel.<sup>10</sup> Az uniós fogyasztóvédelmi szemlélet vizsgálata során realizálódik: *„nem elegendő, hogy a cselekvés lehetősége adottá váljon, szükséges az is, hogy megfelelő garanciák kerüljenek kiépítésre a jogrendszerben, annak érdekében, hogy a gyengébb piaci alkupozícióban lévő fél jogi és gazdasági érdekeinek védelme is megvalósítható legyen.”*<sup>11</sup>

Az Európai Gazdasági Közösség alapító okirata még nem tárgyalja a kérdést, de a 1972-es párizsi csúcstalálkozó napirendre tűzte azt, hogy az uniós polgárok életminőségének és életszínvonalának javításához a fogyasztóvédelmen keresztül vezet az út. A találkozót követően sorra alakultak meg a szervezeti egységek és a programok, melyekkel a fogyasztók helyzetének javítását vették célba. Az EU fogyasztóvédelmi programokat hirdetett, az elsőt 1975-ben, amelynek a jogharmonizáció szempontjából is jelentős szerepe van, hiszen az öt fogyasztóvédelmi alapjog biztosítása kerül megfogalmazásra<sup>12</sup>:

A fogyasztónak:

- joga van az egészségének és biztonságának védelméhez,
- joga van vagyoni érdekeinek védelméhez
- joga van jogorvosláshoz
- joga van az információhoz jutáshoz és a fogyasztói oktatáshoz,
- joga van érdekei képviselésére (meghallgatás joga)<sup>13</sup>

<sup>10</sup> MICKLITZ: 2012, p. 526

<sup>11</sup> HAJNAL, 2013, 31. o.

<sup>12</sup> NÉMETH Anita in: BÁRTFAI, CSEKE, KERTÉSZ, NÉMETH, WALLACHER, 2001: 22. o.

<sup>13</sup> NÉMETH Anita in: BÁRTFAI, CSEKE, KERTÉSZ, NÉMETH, WALLACHER, 2001: 22. o.



A második program<sup>14</sup> (1981-1985) sikerének tekinthető, hogy az európai fogyasztók, mint társadalmi csoport ismét a figyelem középpontjába került. A harmonizáció ebben az időszakban érintette először a megtévesztő gyakorlatokat, a tisztességtelen szerződési feltételek és a hibás termékek kérdéskörét.

A harmadik fogyasztóvédelmi program többek között a fogyasztóvédelem más szakpolitikák tekintetében való figyelembevételét, termékbiztonság kérdését és a fogyasztói jogok kihirdetésén túli hangsúlyozását írta le.

A Római Szerződés 100. cikkének kiegészítésével az Egységes Európai Okmány az intézmények hatáskörében hozott változást. Megjelent a közösségi szintű szabályozás, illetve az irányelvek is elősegítették a fogyasztóvédelmi intézkedések erősödését a közösségben belül.

Változást hozott a Maastrichti Szerződés elfogadása, mely a fogyasztóvédelmet közösségi politikai szintre emelte, megcélozva a Közösség magas szintű fogyasztóvédelmi politikájának elérését. A Szerződés a minimum harmonizáció szintjét jelölte meg a tagállamok számára, a szubszidiaritás elvét betartva.

Az Amszterdami Szerződés megfogalmazta a fogyasztóvédelem, mint horizontális politika figyelembevételét, eszerint minden más politika vagy közösségi intézkedés során figyelembe kell venni a fogyasztóvédelmi elveket. 1999-2001 között a fő prioritások közé tartozott a fogyasztók érdekérvényesítésének megerősítése, a gazdasági érdekek védelme és az egészségvédelem és biztonság biztosítása számukra.<sup>15</sup>

Jelentős lépés a CRD<sup>16</sup> javaslat, mely szakítani kívánt a minimum harmonizációval, a fogyasztói szerződések alapjainak teljes harmonizálását vetette fel.

A Lisszaboni Szerződés szerint a fogyasztóvédelem a megosztott hatáskörű politikák csoportjába tartozik. A 2014–2020-as fogyasztóvédelmi program a négy alábbi kulcsterületre összpontosít:

---

<sup>14</sup> Az Európai Gazdasági Közösség fogyasztóvédelmi és tájékoztatási politikájának második programjáról szóló, 1981. évi tanácsi határozat: HL 1981 C133

<sup>15</sup> HAJNAL, 2013: 34. o.

<sup>16</sup> Capital Requirements Directives





- a biztonságos termékek egységes piacának létrehozása
- megfelelő szakmai fogyasztói szervezetek;
- polgárok ismerik fogyasztói jogukat és gyakorolják őket, hozzáférnek a jogorvoslati mechanizmusokhoz
- együttműködés a nemzeti hatóságok között <sup>17</sup>

Az EU a szerződéseken és fogyasztóvédelmi programokon túl irányelvek és rendeletek formájában is meghatároz a fogyasztóvédelmet érintő kérdéseket. Két kiemelt jelentőségű irányelv a dolgozat szempontjából a 2011/83/EU irányelv a fogyasztók jogairól, és 2005/29/EK irányelv a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól.<sup>18</sup> Említés tehető – a teljesség igénye nélkül - az alábbi rendeletekről is: 524/2013/EU rendelet a fogyasztói jogviták online rendezéséről; a 110/2008/EK rendelet; 2006/2004/EK rendelet; 339/93/EGK és 178/2002/EK rendeletekről.<sup>19</sup>

A fogyasztóvédelem Európai Unióban elfoglalt szerepköre, intézményrendszere nagymértékben változott a szerveződés kiterjedése és az alapját adó eszmekép fejlődésének következtében. Az, hogy beszélhetünk uniós fogyasztóvédelmi alapelvekről, politikáról és szervezetekről, legfőképp a belső piac elsődlegességének köszönhető, hiszen a működőképességének feltétele volt, hogy a gazdasági folyamatokban részt vevő fogyasztók (akik így uniós polgárok is egyben) biztonságtudata megerősödjön, bizalommal forduljanak az uniós piacon a fogyasztói szerződések megkötéséhez.

---

<sup>17</sup> A fogyasztóvédelmi politika: alapelvek és eszközök:

[http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/hu/displayFtu.html?ftuId=FTU\\_5.5.1.html](http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/hu/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.5.1.html) (2017.03.19)

<sup>18</sup> Ezen felül érdemes említést tenni a felsoroltakról: 2008/48/EK irányelv a fogyasztói hitelmegállapodásokról; 2000/31/EK irányelv: A belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem egyes jogi vonatkozásairól; 1999/44/EK irányelv: A fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól; 93/13/EGK tanácsi irányelv: A fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről;

<sup>19</sup> Forrás: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/7752#eurendelet> (2017.03.19.)



## 4. Fogyasztóvédelem alapjai Magyarországon

Állami feladatnak tekinthető a fogyasztók védelme érdekében a következetes jogszabályi háttér kialakítása és a megfelelő intézményrendszer biztosítása. Magyarország tekintetében a rendszerváltást követően beszélhetünk e rendszer tudatos építésének megkezdéséről. Elsőként a fogyasztók védelmével kapcsolatban a 117/1991 (IX.10.) Korm. rendelet, a 1993. évi X. törvény, az 1996. évi LVII. törvény hoztak rendelkezéseket. 1991-ben felállították a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséget. Az Európai Megállapodás értelmében, az 1994. évi I. törvény 68. cikke is megfogalmazta: a jogszabályok közelítésének kiemelt területei közé sorolandó a fogyasztói érdekvédelemmel kapcsolatos szabályozás.

### 4.1. Alkotmányi szabályozás

A magyar állam a rendszerváltást követő két évtizedben nem rendelkezett új alkotmánnyal, a régi pedig nem deklaráta kimondottan a fogyasztók védelmét, a fogyasztók jogait. Az 1949. évi XX. törvény biztosított alapjogokat, melyek viszont tágabb értelmezéssel elősegíthették a fogyasztók boldogulását.<sup>20</sup> Ezzel szemben, a 2012. január 1-től hatályos Alaptörvény említést tesz a fogyasztók védelméről, az M cikkben: *„Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit. Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait.”*<sup>21</sup>

Látható, gazdasági szempontok szerinti érdekérvényesítés miatt kerül a fogyasztók védelme megemlítésre, ebben párhuzamot vonhatunk az EU belső piac működtetése miatti fogyasztóvédelmi szakpolitikájával. Egyes vélemények szerint a fogyasztói jogok ilyenemű említése pontatlan, azonban érvelhet a jogalkotó a fogyasztók jogainak az Alaptörvény egyéb szakaszai és rendelkezései útján való védelmével. Itt visszautalhatunk az előzőekben említettekre, mivel az Alaptörvény is tárgyalja például a művelődéshez való jogot vagy a XV. cikk (5) bekezdését.

---

<sup>20</sup> Bencsik András doktori értekezésében az alábbiakat nevesíti: gazdasági és szociális alapjogok, az oktatáshoz való jog, a tájékoztatáshoz való jog, a jogvédelemhez és jogorvoslathoz való jog.

<sup>21</sup> Magyarország Alaptörvénye M cikk (2)



#### 4.2. Az Alkotmánybíróság joggyakorlata

Az alkotmányosság biztosítása érdekében felálló Alkotmánybíróság feladata a rendszerváltás utáni rendszerben a normakontroll biztosítása volt ítélkező tevékenysége által. Több döntése is kijelentette az állami beavatkozás szükségességének tényét a piaci, gazdasági folyamatokban, reflektálva azt a piaci mechanizmusok működésének alapköveként.<sup>22</sup> Az 1270/B/1997 AB határozat utalt arra, hogy a fogyasztók védelmének hatékony ellátása állami feladat lenne.

2/2015 (II.2) AB határozat 31. pontja a devizahitelekkel kapcsolatos bankok és fogyasztók között megkötött szerződéseket értelmezve kifejtette az állam és a fogyasztók közötti viszonyrendszer fennállásának okait: *„Az állam ugyanis tisztán magánjogi igények érvényesítésében működik közre a felek egyenlőségén és mellérendeltségén alapuló polgári peres eljárásban, ugyanakkor mindezt közfeladatként, a közjó érdekében, a közérdek védelmében is teszi. Jelen esetben ez az erőfölényes, egyensúlyhiányos fogyasztói kölcsönszerződések százezreit érintően a gyengébb felek pozíciójának kiegyensúlyozása érdekében történik. A fogyasztók (adósok) igényeinek az érvényesítésére vonatkozó jogosultsága közhatalmi aktuson – törvényen –, annak háttérében az Alaptörvény M) cikk (2) bekezdésén alapul. A Magyar Államnak a törvényhozó által vállalt közfeladata tehát a fogyasztók védelme és érdekeik érvényesítése.”*<sup>23</sup> Magyarázatot kapunk így az állam magán- és közjogi szerepkörének jelen eset szerinti teljes körű elválaszthatatlanságának hiányára.

#### 4.3. 2013. évi V. törvény

A magyar Polgárjogi Törvénykönyv<sup>24</sup> tárgyalja a fogyasztóvédelem különböző aspektusait, igaz nem fedi le őket egészen. A fogyasztói szerződések említésre kerülnek, azonban mivel az altípusok atipikus csoportismérveket tartalmaznak, nem ad a Ptk. teljes értékű tájékoztatást. A dolgozat témája szempontjából fontos, hogy az Értelmező rendelkezések definiálják a fogyasztó fogalmát, mint *„a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.”*<sup>25</sup> A fogyasztóvédelem szempontjából nem elhanyagolható

<sup>22</sup> 38/1997. (VII.1.) AB határozat

<sup>23</sup> 2/2015 (II.2) AB határozat [31]

<sup>24</sup> A 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről, későbbiekben rövidítve lásd: Ptk.

<sup>25</sup> 2013. évi V. törvény Értelmező rendelkezések 8:1§ (1) 3. pont



garanciák nyújtásáról szóló rendelkezések közé sorolhatjuk a teljesség igénye nélkül az alábbiakat:

- hibás teljesítés és lehetséges jogkövetkezményei
- termékfelelősség kérdésköre
- a fogyasztókat megillető többletjogok
- a kártérítés kérdésköre
- az általános szerződési feltételek szabályozása<sup>26</sup>

#### 4.4. Törvényi szabályozás

A Polgári Törvénykönyvön túl több magyar jogszabály is témájának tekintheti a fogyasztók védelmének gyakorlatát. Felsorolva őket a teljesség terjedelme nélkül:<sup>27</sup>

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2003. évi C. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól

Fontos kérdés az állam magán- és közjogi szerepvállalásának mértéke, az, hogy mennyire érdemes és mennyire igénylik az állampolgárok azt, hogy az állam pluszbiztosítékokat nyújtson a magáncélú joggyakorlásuk során. Véleményem szerint a beavatkozás teljes hiánya értelmezhetetlen a mai jogállamokban, az állampolgárok fogyasztói típusú védelmének ellátása valamilyen szinten meg kell, hogy valósuljon. Osztom azon véleményeket, melyek a magyar Alaptörvény jelen témabeli rendelkezéseit szükségszerűnek tartják, s nem érzem úgy, hogy mindenképp elvárható lenne a fogyasztói alapjogok deklarálása alkotmányos szinten.

---

<sup>26</sup> A felsorolás alapja: Összefoglaló az új Polgári Törvénykönyv fogyasztóvédelmet érintő rendelkezéseiről - <http://www.feosz.hu/upload/Osszefoglalo%20UPTk.pdf> (2017.03.11.)

<sup>27</sup> A dolgozatban a törvények fogyasztófogalmával foglalkozom, viszont a téma keretében bővebb terjedelemben nem kívánom őket elemezni, az alaki és terjedelmi kötöttségek miatt.



## 5. A fogyasztó fogalma

A továbbiakban fogyasztó fogalmának kérdéskörét tárgyalom. A megfigyelés alapja az, hogy a fogyasztók nem alkotnak egységes, homogén csoportot, eltérő percepcióval közelítenek a különböző fogyasztói szerződések megkötéséhez, termékek vásárlásához, reklámok értelmezéséhez stb. Azonban jogi szempontból e kijelentés nem vehető figyelembe, hiszen a jogalkotás nem képes arra, hogy minden egyes védendő fogyasztó esetében igazítson a fogyasztó kategóriájának képén. Tehát indokolt a lehető legjobb megoldás keresése annak érdekében, hogy a fogyasztók jogait érvényre juttassák.

### 5.1. Fogyasztófogalom az Európai Unióban

Az Unió meglehetősen törtető elképzelést tart fenn célként, ha a fogyasztók védelmét nézzük. A Zöld Könyv a fogyasztói acqui-ról szóló beszámoló igazi fogyasztói belső piacot szeretne elérni, mely a magas fogyasztóvédelem és a vállalkozások versengése közötti egyensúlyt célozza meg, miközben biztosítja a szubsidiaritás elvét. Ideálisan a gyakorlat az lenne, ha a fogyasztók számára a földrajzi helyzet az EU-ban nem lenne meghatározó faktor, az alapvető jogok ettől függetlenek lennének. A cél így a fogyasztók jogaival kapcsolatban kifejtett.<sup>28</sup>

A fogyasztók fogalmának vizsgálata során érdemes Hans-W. Micklitz fogyasztókonceptióját értelmezni. Micklitz az alábbiak szerint írja le az európai fogyasztókat: a belső piac és a Sutherland jelentés alapjául szolgáló fogyasztók, amely fogyasztók talán védelmet élveznek, azonban csak addig és annak érdekében, hogy végrehajthassák a nekik kiadott feladatokat a belső piaci projekten belül. Az európai koncepciója a fogyasztók fogalmának lekicsinyíti a passzív fogyasztókat, akik nem elég érdeklődőek vagy nem képesek a belső piac eredményeiből profitálni. Micklitz szerint egy normatív konstrukcióról van szó, az ideális fogyasztó az a közreműködő fél, aki folyamatosan figyelemmel kíséri a piacot és a legjobb ár-érték arány után

---

<sup>28</sup> Green Paper on the Review of the Consumer Acquis by the European Commission  
[http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons\\_int/safe\\_shop/acquis/green-paper\\_cons\\_acquis\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_int/safe_shop/acquis/green-paper_cons_acquis_en.pdf) (2017.03.27.)  
 p.3



kutat, valamint felhasználja a számára biztosított kötelező információkat a szerződéskötés beteljesülése előtt.<sup>29</sup>

Eddig nem került említésre a fogyasztó kilétének kérdésére, azonban a szabályozási háttér erre világosan rámutat: az európai uniós irányelveknek megfelelően (kivéve a szervezett utazási formákról szóló 90/314/EGK irányelvet), csak természetes személy lehet fogyasztó. Ez azért fontos, mert a harmonizációs törekvések során realizálódott, a tagállami szabályozás sok esetben ettől a felfogástól eltért, nem tartotta szükségesnek a természetes személyek csoportkörére való szűkítést. Erről bővebben említést tesz a Bíróság döntéshozatali gyakorlata.

Ha az uniós irányelveket vesszük górcső alá, azt az elvet véljük felfedezni, amit Mateja Djurovic is leír: a fogyasztói koncepció megköveteli, hogy ésszerűen tájékozott, figyelmes és körültekintő fogyasztón alapuljon a belső piac, hiszen eme tulajdonságok hiánya informálatlan fogyasztókhoz, következetesen pedig nem hatékony piachoz vezetnek.<sup>30</sup>

A 2005/29/EK jelzésű, a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló irányelv fogyasztó meghatározása az 1. fejezet, 2 cikk a) pontja) szerint: *„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.”* Érdekesség, hogy az irányelv a fogyasztó fogalma mellett meghatározza az átlagfogyasztó fogalmát a 18. bekezdésben: *„ez az irányelv azt az átlagfogyasztót veszi viszonyítási alapul, aki a bíróság értelmezése szerint megfelelően tájékozott, figyelmes és körültekintő, figyelembe véve a társadalmi, kulturális és nyelvi tényezőket is, ugyanakkor ez az irányelv rendelkezik azon fogyasztók kihasználásának megakadályozásáról is, akik tulajdonságaik alapján különösen kiszolgáltatottak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatoknak.”* Kikötésként azonban megjegyzi, hogy a nemzeti bíróságok és az EUB is saját mérlegelési jogkörén belül határozza meg az átlagfogyasztó magatartási jellemzőit, amennyiben azt úgy ítéli meg.

---

<sup>29</sup> MICKLITZ 2012: p. 530

<sup>30</sup> DJUROVIC, 2016: p. 30



Ez a megoldás jól mutatja, hogy a fogyasztó fogalma és az átlagfogyasztó kategóriája nem jelentik ugyanazon szabályozást. Az átlagfogyasztó meghatározása kiegészítő, segítő jelleggel szolgál a jogalkalmazás számára, semmiképp nem értelmezhető kizárólagosan. Ezzel szemben a fogyasztó fogalom-meghatározása azért primerebb, mivel a fogyasztói szerződések alanyát behatárolja. Ha a fenti meghatározásnak nem felel meg a fél, nem beszélünk fogyasztóról, fogyasztói szerződésről. Az irányelv ennek a különbségtételnek hangsúlyt is ad, amikor az átlagfogyasztó fogalmának meghatározását kiterjeszti a gyakorlatra, kihangsúlyozva a jogalkalmazó bíróságok hatalmát a kérdés eldöntésében.

*„A védelemben részesülő fogyasztó tehát értelmes és tájékozott (szubjektív oldal), azonban piaci helyzete a másik féllel szemben alárendelt (aszimmetrikus). Kizárólag mint a fogyasztói csoport(ok) tagja élvezi a jog védelmét. A fogalom komplex, s megnyitja az utat az ugyancsak sok szálon futó, összetett fogyasztóvédelmi politikák kialakításának irányába. Különösen erőteljesen jelenik ez meg a közösségi (uniós jog) eljárásjogi, perjogi részében.”<sup>31</sup>*

## **5.2. Az Európai Unió Bíróságának döntései szerinti fogalom**

Az Európai Unió Bíróságának feladata közösségi jogforrások szerteágazó fogyasztóképének ellenére valamelyest konzekvens és koherens képet alkotni a fogyasztó fogalmának tárgyalásakor. Az uniós jog alkalmazása és az egyenlőség alapelve szerint, a jelentés és hatály meghatározása érdekében *„a tagállami jogokra kifejezett utalást nem tartalmazó uniós jogi rendelkezést az egész Unióban önállóan és egységesen kell értelmezni, figyelembe véve a rendelkezés összefüggéseit és a kérdéses szabályozás célját.”<sup>32</sup>*

A fogyasztó fogalmának meghatározása során olyan jogszabályt kell keresni, mely tartalmaz egy kiforrott fogyasztó fogalmi koncepciót. A Tanács 44/2001/EK rendelete alapján tárgyalható egyrészt az, hogy miért van felelős szerepe a fogalom-meghatározásban az EUB-nek, és mi értendő a fogalom alatt. Előbbi kérdésre a választ a Rendelet alapján a fogyasztó joghatósági fórum előtt való perlési lehetősége, s megnevezése ama jogvédelmi célnak, miszerint a

<sup>31</sup> GYEKICZKY, 2012: 26. o.

<sup>32</sup> BÓKA János: *Fogyasztóvédelem az Európai Unióban*, in: Papp Tekla (szerk.) *Európai köz- és magánjogi jogesetgyűjtemény*, 58. o.





fogyasztók hatékony joghoz jussanak.<sup>33</sup> Ez biztosítja a gazdaságilag gyengébb pozíciójú fogyasztót a jogai érvényesítésére. Az utóbbi kérdésről a 15. cikk (1) bekezdése rendelkezik: „*olyan személy, aki kereskedelmi és szakmai tevékenységén kívül köt szerződést*”.

Az EUB döntéseiben való értelmezésre mindezek ellenére azért volt szükség, mivel a dogmatikai megfogalmazást többféleképp lehetett interpretálni. A továbbiakban az ítélkezési gyakorlat fogalomponosító megjegyzéseit kívánom tárgyalni. Az ítéletek bemutatása során kitérek a fogyasztó személyének leszűkítésére, a szakmai vagy speciális szakértelem kérdéskörének problémájára és az átlagfogyasztó jellemző tulajdonságainak meghatározására.

### 5.2.1. Természetes személyek körére való szűkítés

A 93/13/EGK irányelv szabályozza a fogyasztó fogalmát: „*minden olyan természetes személy, aki az ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződések keretében olyan célból jár el, amely kívül esik saját szakmája, üzleti tevékenysége vagy foglalkozása körén*”<sup>34</sup>

A 2011/83/EU irányelv I. fejezet 2. cikkének 1. pontja hasonlóan rendelkezik a fogyasztó fogalmáról: „*bármely természetes személy, aki ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződések keretében olyan célból jár el, amely kívül esik kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenysége körén.*”<sup>35</sup>

A Bíróság értelmező tevékenysége során az alábbi esetekben szűkítette a fogyasztó fogalmát a természetes személyekre:

*C-541/99 Cape Snc v. Idealservice Srl. és C-542/99 Idealservice MN RE Sas v. OMAI Srl egyesített ügyek*

Az ítélet visszautal a 93/13/EGK irányelv meghatározására, csak természetes személyek körét tekinthetjük fogyasztóknak. Az Idealservice képviselői rávilágítanak arra, hogy a két

<sup>33</sup> GYEKICZKY 26. o.

<sup>34</sup> 93/13/EGK irányelv 2. cikk b) pontja

<sup>35</sup> Továbbá a 85/577/EGK irányelv vagy az 1999/44/EK irányelv is természetes személyek fogalmát használ, míg a 90/314/EGK irányelv csak személyeket említ.





vállalkozás (Cape és OMAI) nem minősülhet fogyasztónak, hiszen cégminősítéssel és üzleti tevékenységgel bírnak.

#### *C-110/14 Costea-ügy*

Az EUB megvizsgálta H. Costea ügyét, ahol az ügyvédi hivatást végző fél bankkal megkötött szabad felhasználású hitelszerződést. A kérdés az volt, tekinthető-e az ügyvédi végzettsége miatt szakértelemmel rendelkező Costea fogyasztói szerződést, minősíthető-e fogyasztónak. A bíróság döntése értelmében: *„az előterjesztett kérdésre azt a választ kell adni, hogy a 93/13 irányelv 2. cikkének b) pontját akként kell értelmezni, hogy egy olyan természetes személyt, aki ügyvéd, és aki anélkül köt egy bankkal hitelmegállapodást, hogy a szerződés meghatározná a hitel célját, „fogyasztónak” lehet tekinteni e rendelkezés értelmében, amennyiben az említett szerződés nem kötődik ezen ügyvéd szakmai tevékenységéhez. Az a körülmény, hogy az ugyanezen szerződésből eredő követelés fedezetéül olyan jelzálog- biztosíték szolgál, amelyről e személy ügyvédi irodájának képviselőjeként állapodott meg, és amelyet az említett személy szakmai tevékenységének gyakorlására szolgáló tárgyi eszközökön, például az ezen ügyvédi iroda tulajdonában lévő ingatlanon alapítottak, e tekintetben nem bír relevanciával.”*<sup>36</sup>

#### 5.2.2. Szakmai tudással és speciális szakértelemmel bíró fogyasztók

A vállalkozási tevékenységet végzők, szakmai ismeretekkel rendelkező egyének esetében felmerül a kérdés, hogy elválasztható-e a „magánemberként” vagy „szakemberként” feltételezett tudás birtokában meghozott döntés. Kétségtelen tény, hogy fogyasztóként a döntésüket, ha tudatosan informált módon szeretnének eljárni, nem csak a magánemberként szerzett tapasztalataikra építik. Így őket nem befolyásolja az információs aszimmetria, mely a többi fogyasztót érintheti.

#### *C-110/14 Costea ügy*

Ismételten ismertethető a fogyasztóként eljáró ügyvéd esete. A konklúzió arra utal, a bíróság feltételezi, hogy az ügyvéd magas szintű szakmai jártassága ellenére is lehet a másik féllel

---

<sup>36</sup> C-110/10 Horatiu Ovidiu Costea kontra SC Volksbank Romania SA. ügy 30. pontja



szemben gyengébb pozícióban: vegyük például a fogyasztói szerződések sajátosságát, az előre meghatározott feltételek tárgyalásának kizárását.<sup>37</sup>

*C-464/01 Johann Gruber v Bay Wa AG ügy*

A Gruber-ügy érdekessége, hogy ötvözi az említett két elemzési szempontot. A fogyasztói szerződés megkötése során a fogyasztó kettős – magán és szakmai érdekeltségű – céllal írta alá a szerződést. Az EUB ítéletében a következőképp „oldotta meg” a kérdést: *„Valójában a kettős céllal kötött szerződés esetében azt szükséges megvizsgálni, hogy melyik cél a domináns: a magán- vagy a szakmai jellegű. Mivel a mezőgazdasági gazdálkodás esetén nehéz választóvonalat húzni a magánjellegű és a szakmai jellegű tevékenységek között, az említett bíróság arra az álláspontra helyezkedett, hogy az eladó számára semmi nem tette lehetővé, hogy a szerződéskötés során tárgyilagosan megállapítsa, hogy melyik cél dominált, ezért – kétség esetén – a szerződést úgy kell tekinteni, mintha fogyasztóval kötött szerződésről lenne szó.”*<sup>38</sup>

Fontos megállapítás a fogyasztó természetes személyre való szűkítésével kapcsolatosan az ítéletben az alábbi: *„Benincasa-ügy<sup>39</sup> (...) 16–18. pontjában a Bíróság meghatározta ebben a vonatkozásban, hogy a (...) „fogyasztó” fogalmát megszorítóan kell értelmezni, és – a szerződés céljára és természetére tekintettel – a különleges szerződéssel érintett személy helyzetére, nem pedig az érintett személy szubjektív körülményeire kell hivatkozni, mivel ugyanazt a személyt bizonyos ügyletekkel kapcsolatban fogyasztónak, míg másokkal összefüggésben már gazdasági szereplőnek lehet tekinteni. A Bíróság arra a következtetésre jutott, hogy a kizárólag az egyén magánfogyasztásával kapcsolatos szükségleteinek kielégítését célzó, szakmai tevékenységtől vagy ilyen céltól függetlenül kötött szerződés tartozik azon különleges rendelkezések hatálya alá, amelyeket az egyezmény a fogyasztó – mint gyengébbnek*

<sup>37</sup> BÓKA János: Fogyasztóvédelem az Európai Unióban, in: Papp Tekla (szerk.) Európai köz- és magánjogi jogesetgyűjtemény, 61-62. oldalak

<sup>38</sup> Az ítélet 19. pontja.

<sup>39</sup> C-269/95 Francesco Benincasa kontra Dentalkit Srl. ügy.



*tartott fél – védelmére ír elő, ezzel szemben ez a védelem a szakmai tevékenység célját szolgáló szerződés esetén indokolatlan.*”<sup>40</sup>

#### 5.2.4. Átlagfogyasztótól elvárt magatartás

Az európai joggyakorlat során megfigyelhető, azon fogyasztó védelme, aki hiába alárendelt, mégis megfelel bizonyos magatartási kritériumoknak. Az EUB gyakorlata követi az angolszász jogrendszereket ebben a tekintetben, hiszen a fogyasztóvédelem érvényesülésének kellékévé szabja azt a fogyasztót, aki ésszerű gondolkodással képes a számára elérhető információk alapján megfelelő döntést hozni.

A jogalkalmazói gyakorlat többször is megnevezte az elvárt, átlagfogyasztói magatartást: olyan személyeket véd, akik értelmesek, racionálisak, megfelelő mértékben körültekintőek, figyelmesek.

#### *Mars-ügy*

A Mars ügyben vázolták fel a mintafogyasztó leírását. A gyártó a csomagolást és a benne lévő csokoládét 25%-osan, egyszerre növelte, azonban a növekedés arányosan ment végbe. Ez azt jelenti, hogy a csomagolás a kevésbé figyelmes fogyasztóban azt a látszatot keltheti, hogy a csokoládé mérete az eredetihez képest 50%-kal kellett volna, hogy növekedjen. Érthető, hogy miért kerül ez a kérdés a bíróság elé. A döntés alapját az a fogyasztói habitus jellemzi, mely alapján az értelmesen és ésszerűen viselkedő fogyasztó tudja: nem tehető egyenes arányosság a csomagolás mértéke és a tartalom mennyisége között.<sup>41</sup>

#### *C-220/98 Estée Lauder Cosmetics GmbH & Co. kontra Lancaster Group GmbH*

A Clinique-ügyként elhíresült jogeset újabb érdekes kérdésre hoz választ az átlagfogyasztók kapcsán. Az árjelzéssel, címkézéssel kapcsolatos fogyasztói megtévesztések mindennaposnak tekinthetőek. A német jogrendszer, mint ahogy arra feljebb utalást találunk minden esetben a

<sup>40</sup> Az ítélet 36. pontja.

<sup>41</sup> Az ítélet 27. pontja: „Reasonably circumspect consumers may be deemed to know that there is not necessarily a link between the size of publicity markings relating to an increase in a product' s quantity and the size of that increase.”



fogyasztók védelmét tűzi ki célul. Így betiltotta a Clinique névvel való termékek forgalomba hozatalát Németországban, mivel a francia szó hasonlóságot mutat a német kórház szóra. Az ítélet 27. pontja ebben az esetben is rámutat annak megállapítására, hogy a márkajelzés, hirdetés vagy leírás félrevezető-e, figyelembe kell venni az átlagfogyasztót, aki ésszerű mértékben tájékozott, figyelmes és körültekintő. Azonban, ezen felül más részleteket is figyelembe kell venni, nevezetesen a tagállami állampolgárok szociális, kulturális és nyelvi sajátosságait. Jelen esetben, a termékeken lévő leírás és a termék használatával kapcsolatos jelenségeket kell vizsgálni, a német nyelvű fogyasztók sajátos nyelvi jellemzőinek figyelembe vételével.<sup>42</sup>

*C-210/96 Gut Springenheide és Tusky kontra Oberkreisdirektor des Kreises  
Steinfurt<sup>43</sup>*

Adott jogeset alapján, a Gut Springeheide felperes keresetet indított, mert a német fogyasztóvédelmi szabályok alapján bírságot kapott, az általa védjegyként<sup>44</sup> is bejegyzett megjelölés miatt, amely a döntés értelmében a fogyasztók megtévesztésére is alkalmas lehet. A jogeset kifejti, a nemzeti bíróságoknak figyelembe kell venni a fogyasztók feltételezett elvárásait, melyek felidézik az átlagfogyasztók magatartási jellemzőit. Azonban a közösségi jog nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy a nemzeti bíróság amennyiben nehézkesnek találja a megtévesztő jelleg megállapítását, a saját jogrendszerének megfelelően támaszkodjon fogyasztói kutatások eredményeire vagy szakértők véleményére a döntéshozatal során. Tehát a nemzeti bíróság percepciója alapján születhet döntés a kérdésben.

*C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer & Co. GmbH kontra Klijsen Handel BV*

Az átlagfogyasztó jellemzőit kiegészíti az ítélet azzal, hogy megjegyzi: figyelembe kell venni, hogy az átlagfogyasztó általában nagyon kevés eséllyel képes összehasonlítást végezni különféle jelölések között, viszont bizalmát kell helyeznie abba a tökéletlen alapvetésbe, amit

---

<sup>42</sup> Az ítélet 29. pontja.

<sup>43</sup> Az értelmezés során segítséget nyújtott Vida Sándor: Az "átlagos fogyasztó" az európai és a német védjegyjogban c. szakcikke.

<sup>44</sup> "6-Korn-10 frische Eier" (6 féle mag-10 friss tojás)



saját maga alakított ki. Megjegyzendő, az átlagfogyasztó figyelmének szintje változhat, a kérdés középpontjában álló javak vagy szolgáltatások alapján.<sup>45</sup>

### 5.3. Magyar jogalkalmazói gyakorlat fogyasztója

Az állami hatalom gyakorlójaként a magyar jogalkalmazó hatóságok felismerték az alábbi kijelentés fontosságát: „*A fogyasztóvédelmi magánjogi szabályok léte abból a felismerésből ered, hogy bizonyos kötelmi jogi relációkban a szerződő felek személyében meglévő lényeges különbségek (eltérő szakmai ismeretek, eltérő információk a szerződés tárgyáról stb.) olyan gazdasági-szakismereti egyensúlytalanságot eredményezhetnek, ami szükségessé teheti a gyengébb szerződéses alkupozícióban lévő fél védelmét.*”<sup>46</sup> Az ítélkezési gyakorlat során a bíróságok felismerték, a fogyasztói szerződésekben szükséges a gyengébb fél, a fogyasztók védelme. Az ismertetendő ítéletek az alkalmazásra kerülő fogyasztói leírást tartalmazzák, pontosabban az ésszerűen tájékozott fogyasztóét.

#### 5.3.1. Fővárosi Ítéltábla 2.Kf.27.171/2012/4. számú határozata

Az ítélet leírja a megfelelő szintű tájékozottsággal bíró átlagfogyasztó különböző leírások, tájékoztatók tartalmának értelmezése során milyen elfogadott magatartást produkál: „*[a]z ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró átlagfogyasztó azonban – a bevett túlzások kivételével – nem kételkedik a tájékoztatások szavahihetőségében, azokat nem fogadja fenntartással, hanem jóhiszeműen bízik valóságtartalmukban. Az ésszerűen eljáró fogyasztó nem gyanakszik, bízik az üzleti tisztesség követelményének érvényesülésében, abban, hogy a számára adott tájékoztatás igaz, pontos. Az ésszerűen eljáró fogyasztó nem köteles további kutakodást folytatni annak érdekében, hogy a hozzá eljuttatott üzenet valóságnak megfelelő, teljes tartalmát megismerje, kivéve, ha erre az üzenet küldője nyomtatékkal felhívja vagy a szöveg tartalmából e kötelességre erős utalás van.*”

#### 5.3.2. Fővárosi Ítéltábla 2. Kf. 27.222/2008/7. számú határozata

<sup>45</sup> Az ítélet 26. pontja.

<sup>46</sup> OSZTOVITS, 2012: 11. o.



A reklámok szavahihetőségével kapcsolatban a Fővárosi Ítéltábla leírja: a minimális információközlés ténye megalapozottnak tekinthető, a tudatos és tájékozott fogyasztó ugyanis képes az előzetesen begyűjtött információtömeg és új ismeretek alapján döntést hozni.

*„(...) a reklám terjedelmi korlátai között a tájékoztatást úgy kell meghatározni, hogy az átlagfogyasztó számára követhető, értelmezhető legyen, és nem abból kell kiindulni, hogy a hírközlési piacon tájékozott, racionális és tudatos fogyasztó döntésének meghozatalakor a szolgáltatók gyakorlatának ismeretében van, így csak minimális információ közlésére van szükség”<sup>47</sup>*

A döntést kiegészíti a Kúria Kfv.II.37.191/2013/8. sz. határozatában az alábbiakkal: *„[az] átlagos fogyasztó jól informáltsága nem jelenti azt, hogy köteles utána járni a reklámállítások valóságának, hogy azokat ellenőriznie kellene, sőt, kételkednie kell bennük. Az átlagos fogyasztó bizalommal fordul a reklámok felé, amelyet már a következetes bírói gyakorlat is elismer, és különösen érzékenyen reagál azokra a tulajdonságokra, amelyek számára a termékek közötti választásnál preferált kiválasztási szempont.”*

A magyar bírói joggyakorlat az átlagfogyasztó képét az idézett döntések alapján megfelelteti a természetes személyekkel, mint jogalanyokkal. Az átlagfogyasztó mindegyik esetben tájékozott, felismeri a reklámok alapvető célját és tudatában van a marketingalapú, feltételezhető torzításoknak. Összességében, a honi judikatúra döntéseiben az Európai Unió Bíróságának döntéseivel hasonló átlagfogyasztót ismerhetünk meg.

#### **5.4. Gazdasági Versenyhivatal – kit védjünk?**

A Gazdasági Versenyhivatal feladatának tekinthető a verseny tisztasága érdekében szabályozni a piacon résztvevőket. A 1996. évi LVII. számú, a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló törvény önállóan is szabályozza a fogyasztóvédelmet. *A szabályozás célja kettős fedelű, mert célja nem csak a fogyasztók, hanem elsődlegesen a verseny védelme azáltal, hogy minden olyan piaci magatartást tilt, amely a fogyasztói döntéseket tisztességtelen módon befolyásolja.*<sup>48</sup> A törvény a fogyasztók összességének érdekeit védi. Ha

<sup>47</sup> PÁZMÁNDI (szerk.), 2012: 109. o.

<sup>48</sup> FAZEKAS, 2007: 217.o.



a fogyasztói igények érvényesítése során meghozott informált, tudatos és szabad döntések szempontjából vizsgálódunk reális a versenyjog szemszögéből a fogyasztóvédelem, hiszen e nélkül a piac kínálati oldala sem működhet.<sup>49</sup>

A GVH követi azt az elvet, mely szerint létezhet tökéletes mértékű fogyasztói informáltság, azonban általánosságban a fogyasztói döntések meghozatala során ez nem valósul meg.<sup>50</sup> A fogyasztóknak törekedniük kell a szituációtól függően az elegendő mértékű információ keresésére, melynek mértéke kifejezhető: *„a fogyasztó mindaddig folytatja az információkeresést és feldolgozást, míg az utolsó információ megszerzéséből származó bevétel egyenlő nem lesz az adott információ megszerzésének költségével.”*<sup>51</sup> A GVH által követett elv szerint ez a folyamat nem általánosítható, minden esetben mérlegelés alá veendő. Az informált fogyasztók jellemzői, s talán a GVH által követett fogyasztói koncepció az alábbi versenyjogi döntésekben megismerhető.

#### 5.4.1. Vj-129/2005/31. és Vj-133/2005/26 döntések

Az előbbi döntés 51. és az utóbbi 49. pontjában hozta meg a GVH az alábbiakat: Az interneten könnyen közzétehető és egyszerűen hozzáférhető nagymennyiségű információ a fogyasztók védelmének szemszögéből nem az információhiány jellemzésével asszociálandó, hanem a túlzott mértékű és nehezen szűrhető információéval. A releváns információk gyakran eltűnnek a lényegtelek közt, így versenyjogilag fontos követelmény a reális döntés segítéséhez szükséges adatok könnyű elérése.

#### 5.4.2. Vj-128/1998/9

A tudatos fogyasztónak ítélt magatartása szükséges mintavételként, amikor szórólapszerűen osztott levélben kap a fogyasztó nagy értékű nyereség elnyeréséről tájékoztatást. Ez esetekben a fogyasztó könnyen rájöhet a nyeresési esélyének csekélységére, a tisztességtelen üzleti fogásokra. A Versenyhivatal megjegyzi döntésében: *„elvárható, hogy a körütekintő fogyasztó e túlzásokat ne fogadja kritika nélkül, arra is tekintettel, hogy az elmúlt években a*

---

<sup>49</sup> GVH, 2009: 8. o.

<sup>50</sup> GVH 2009: 10. o.

<sup>51</sup> GVH 2009: 14. o.





*csomagküldők ilyen tevékenysége és módszerei nyilvánosságot kaptak, így az újságot olvasó vagy rádiót hallgató emberek részéről megfelelő fenntartással szükséges az ilyen kijelentéseket értékelni, együttesen összegezve a teljes reklámanyag üzenetével.*<sup>52</sup>

#### 5.4.3. Vj-38/2011/65

A döntés lényegi kérdésként fogalmazza meg: a fogyasztó elvárhatja, hogy az ő tájékoztatása a tisztességes, egyértelmű és követhető legyen. Az átlagos fogyasztó ugyanakkor tudatában van annak, hogy verseny van a kínálati oldalon, így a kínálattevő ajánlatát az adott piaci viszonyokhoz mérten kell értelmeznie. Fontos az is, hogy az átlagfogyasztó döntései gyakran alapozódnak egy prekonceptión, mely nehezíti a realista és elfogulatlan döntéshozatalt.

### 5.5. **Jogszabályok szerinti fogalom-meghatározás**

#### 5.5.1. 2013. évi V. törvény (Ptk.)

A 2013. évi V. törvény Értelmező rendelkezései alapján a fogyasztó „*a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.*”<sup>53</sup> A korábbi Ptk.-hoz képest szűkült a fogyasztók fogalma, hiszen kizárólag a természetes személyek tartoznak a kategóriába. Újításnak minősül, hogy nem kell szerződéses kapcsolatok alanyával egybevetni a fogyasztókat, azokon kívül is legitimnek tekinthető a fogalom használata. Ez a változtatás a jogharmonizációnak köszönhető, hiszen az irányelvek általában természetes személyekkel operálnak. A Ptk. által használt definíciótól való eltérés lehetséges, ha a jogszabály saját alkalmazásában más definíciót állapít meg.<sup>54</sup>

#### 5.5.2. 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.)

A törvény 2.§ a) pontja alapján a fogyasztó: „*az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.*” Érdekesség, hogy az Fttv. törvényt szövege rendelkezik arról, kit kell átlagos fogyasztónak tekinteni. A 4.§ (1) pontja

<sup>52</sup> A Vj-128/1998/9 sz. döntés a GVH honlapján. [http://www.gvh.hu/akadalymentes/IMPORT/import-20140110\\_134637/en/for\\_prof/resolutions/3002\\_hu\\_vj-12819989.html](http://www.gvh.hu/akadalymentes/IMPORT/import-20140110_134637/en/for_prof/resolutions/3002_hu_vj-12819989.html) (2016.03.22.)

<sup>53</sup> 2013. évi V. törvény 8:1§ (1) 3. pont

<sup>54</sup> FAZEKAS Judit, in: A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a kapcsolódó jogszabályok nagykommentárja IV. kötet, szerk.: Osztovits András, 762. o.





alapján az ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben elvárható figyelmességgel és körültekintéssel eljáró, az adott kereskedelmi gyakorlat, ill. áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait figyelembe vevő fogyasztó átlagosnak tekinthető. Jelzi, azon fogyasztói csoportok megkülönböztetett kezelését olyan kereskedelmi gyakorlatok esetében, ahol a csoport tagjai koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatottak. E csoportok tagjainak magatartás-torzítására alkalmas befolyásolását a csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás alapján kell vizsgálni.<sup>55</sup>

#### 5.5.3. 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)

A 2. § a) pontja alapján a fogyasztó: „*az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.*”

Az Fgytv. azon törvények közé tartozik, melyek további lehetőségeket is felvetnek a fogyasztói szerződés alanyához.<sup>56</sup> Érdekesség, hogy ezen alanyok gyakran jogi személyek, vagy azzal nem rendelkező szervezetek, így példaértékű kivétel képződik a többi jogszabályhoz képest.

#### 5.5.4. 2008. évi XLVII. törvény

A törvény által leírt fogalom: 2. § a) „*fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.*”

#### 5.5.5. 2003. évi C. törvény (Ekertv.)

Fogalom-meghatározás a törvényben: 188.§ 28.: „*Fogyasztó: bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.*”

<sup>55</sup> Fttv. 4.§ (2)

<sup>56</sup> A törvény 2§ a) pontja alapján: „*A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.*”



A példák alapján általánosságban elmondható, hogy egy azonos sémára felépített fogyasztóképpel operálhatunk. Ennek értelmében a fogyasztó jellemzői többek között: természetes személynek tekintjük, nem szakmai vagy gazdasági indíttatás alapján vált fogyasztóvá és megfelel az ésszerűen, körültekintően és figyelmesen eljáró fogyasztó kategóriájának. Az átlagfogyasztó esetleges különös sajátosságai alapján jelentős szerepet kapnak a társadalmi-szociális, kulturális és nyelvi sajátosságok, hiszen kimondottan sebezhetővé teszik a fogyasztót, a döntéshozatali folyamatot nagymértékben befolyásolhatják.<sup>57</sup>

Véleményem szerint az átlagfogyasztó körülírása szükséges, bár több problémát is felvet. Hiszen a sokféle, konkrét tényeken alapuló szituációban nem tudja a jogalkalmazó hatóság meghatározni, hogy az átlagfogyasztó elképzelhető magatartása mi lesz. Ez egyben azt is jelenti, hogy akár tagállamonként, szervenként eltérő átlagfogyasztó-koncepció kerül alkalmazásra, ami ellentétes jogalkalmazást eredményezhet.<sup>58</sup>

Nem értek egyet a fogyasztók természetes személyek csoportjára való leszűkítéssel,<sup>59</sup> Gyekiczky Tamás véleménye szerint ez a kikötés kontraszelektív,<sup>60</sup> Fazekas Judit is kifejti, hogy a fogalom szűkítése helyett helytállóbb lenne a tágabb fogalomértelmezés, hiszen a fogyasztás aspektusából a lényegi kérdés az, hogy ki a végső felhasználó, nem az, hogy milyen jogalanyisággal rendelkezik.<sup>61</sup> A szűkítés megoldás lehet „*a vállalkozói tevékenységet végző magánszemély fogyasztóként való értelmezése a jogi védelem indokolatlan kiterjesztésének*”<sup>62</sup> kérdésére. Hovatovább „*nem indokolt kizárni a fogyasztók köréből az elsődlegesen nem üzletszerű gazdasági tevékenységet folytató szervezeteket (pl. egyesületek, alapítványok), illetve mindazokat, akik nem a gazdasági vagy szakmai tevékenységükkel összefüggésben kötnek szerződést. A fogyasztó fogalmának funkcionális megközelítése abból indul ki, hogy a szerződést kötő fél gazdasági, szakmai tevékenysége körében, azzal összefüggésben jár-e el.*

<sup>57</sup> Lásd bővebben Lisa Waddington értekezését, Reflections on the Protection of ‘Vulnerable’ Consumers under EU Law.

<sup>58</sup> DJUROVIC, 2016: p.39.

<sup>59</sup> 93/13/EGK irányelv fogyasztó fogalma alapján.

<sup>60</sup> GYEKICZKY, 2011: 295.o.

<sup>61</sup> FAZEKAS, 2007: 76.o.

<sup>62</sup> Kertész – Wallacher in: BÁRTFAI, CSEKE, KERTÉSZ, NÉMETH, WALLACHER, 2000: 49.o



*Amennyiben a szerződéskötés nincsen összefüggésben a gazdasági vagy szakmai tevékenységével, akkor a fél fogyasztónak minősül és megfelelő védelemben részesül.*<sup>63</sup>” Ezt az elképzelést a jogalkotó láthatóan nem támogatja, hiszen a természetes személy jogalanyok kikötést alkalmazza, az uniós jogszabályoknak való makulátlan megfelelés érdekében.

A kérdésre megoldást nyújthat Papp Tekla megközelítése a problémához: a fogyasztói szerződés célja és tartalmi kritériumai adnák meg a védelem határait, mely jelenthetné az alanyi kör kiterjesztését a természetes személyeken túlra is, valamint érvényesítve a jogharmonizációs kötelezettséget, mely az uniós irányelv természetes személyeknek nyújtandó védelméből fakad.<sup>64</sup>

## **6. Elektronikus kereskedelmi szolgáltatások és a fogyasztóvédelem – a magasabb szintű védelem szükségessége?**

Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások szerződése olyan atipikus szerződések, melyek fogyasztóvédelmi vonatkozással rendelkeznek. E szerződéseket Verebics János ekképp szemlélteti: *„Ami különösen jellemzi, az a fogyasztóvédelmi célú normák túlsúlya: olyan jogi megoldások bevezetése, melyek célja a tömegügyletekben eleve kiszolgáltatottabb pozícióban lévő vevő, szolgáltatás igénybevevő fokozott védelmének biztosítása. A jog ugyancsak törekszik az elektronikus úton történő kapcsolattartásból, a felek fizikai értelmében vett távollétéből adódó további kockázati tényezők minimalizására: ennek érdekében a fogyasztóhoz lényeges többletjogokat rendel.*”<sup>65</sup>

Az elektronikus kereskedelmi szerződések fogalmával az Ektv.-ben is találkozhatunk: *„olyan információs társadalommal összefüggő szolgáltatás, amelynek célja valamely birtokba vehető forgalomképes ingó dolog - ideértve a pénzt és az értékpapírt, valamint a dolog módjára hasznosítható természeti erőket -, szolgáltatás, ingatlan, vagyoni értékű jog (a továbbiakban*

---

<sup>63</sup> U.o.: 49-50. oldalak

<sup>64</sup> PAPP, 2015: 105.o

<sup>65</sup> VEREBICS, 2012: 3. o.



*együtt: áru) üzletszerű értékesítése, beszerzése, cseréje vagy más módon történő igénybevétele.”<sup>66</sup>*

Ahogy az e fogalomból is kitűnik, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások alatt nem csak az internet segítségével végrehajtott szerződéskötéseket értjük. A fogalom bármely, az információs társadalomban jelentkező elektronikus szerződéskötési út szabályozását írja le.<sup>67</sup> Általánosságban elmondható, hogy e szerződések megkötéséhez indokolt követelmények, hogy távollévő partnerek között, elektronikus kommunikációs eszközzel valósuljon meg a jognyilatkozat megtétele. Általában visszterhes kontraktusokról beszélünk, ahol a szolgáltatás igénybe vevője által biztosított az egyedi hozzáférés. A célja a szerződéskötésnek üzletszerű értékesítés, beszerzés, csere vagy bármely más módú igénybevétel lehet. Az Ektv. leszögezi, hogy a szolgáltatásnak Magyarország területéről kell indulnia vagy irányába kell érkeznie.

Ha e követelmények megvalósultak, a kontraktusokat több szempont szerint jellemezhetjük. A szerződést kötő felek esetében az igénybevevők elvileg besorolhatóak bármely jogalanyi kategóriába, ha az Ektv. fogyasztó fogalmát vizsgáljuk, ez a kör leszűkül a természetes személyekre.<sup>68</sup> További feltételként megjelenik a fogyasztók sajátos csoportja iránti igény: mely „*az új technológiai-technikai eszközök alkalmazása iránt érdeklődést mutató jogalanyok*”<sup>69</sup> csoportja. E csoport sajátossága, hogy megelégszik az elektronikus úton számára elérhetővé tett információkkal, szívesen használja az elektronikus tárgyi eszközöket és képes ilyesfajta kommunikációra.<sup>70</sup>

A szerződéskötés elektronikus úton való megkötése sajátosan definiálja annak létét. Először is, minden más kontraktussal ellentétben a felek általában távollévők, a megkötés, s néha a végrehajtás és az ellenszolgáltatás is elektronikusan intéződik. Az érvényes jognyilatkozatok sajátosságára Tattay Levente hívja fel a figyelmet, hiszen időrendi sorrendbe állítható

<sup>66</sup> 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről, 2§ a)

<sup>67</sup> Így érthetjük alatta: a faxszal, telefonon, mobiltelefonon elvégzett szerződéskötéseket.

<sup>68</sup> Ektv. 2§v): „az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy”

<sup>69</sup> STRIHÓ Krisztina: Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő szerződés, in: Atipikus szerződések, Papp Tekla (szerk.),2015: 135. o.

<sup>70</sup> Az Európai Unió Bírósága a C-298//07. számú ügyben vizsgálta az elektronikus kommunikáció egyedülállóságának kérdéseit.



lépéssorozatról van szó az ajánlat és az elfogadó nyilatkozat megtétele között.<sup>71</sup> E sajátosságok protekcionistább előírásokat hoznak magukkal, mint a széleskörű tájékoztatási kötelezettséget, s a benne foglalt kötelező tartalmi elemeket.

Közzé kell tenni az általános szerződési feltételeket például, oly módon, hogy azok tárolhatóak és újból megtekinthetők legyenek. A szolgáltató fogyasztó között létrejövő szerződések kapcsán előírások szólnak a vevő tájékoztatásáról *„a megkötéshez szükséges technikai lépésekről, hogy a szerződés írásba foglalt szerződésnek minősül-e, illetve a szolgáltató iktatja-e a szerződés, s az később hozzáférhető-e. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az adatbeviteli hibáknak a szerződéses nyilatkozat elküldését megelőző azonosítására és kiküszöbölésére szolgáló eszközökre, a szerződés megkötésének, illetve a szerződés nyelvére, valamint a szolgáltatóra vonatkozó magatartási kódexre.”*<sup>72</sup>

Azonban a termékek elektronikus felületeken való hozzáférése, megtekinthetősége csak ajánlattételnek minősül a szolgáltatás nyújtójának részéről.<sup>73</sup> A szerződés megkötése csak akkor realizálódik, ha a fogyasztó arról valamiféle visszaigazolást ad, szándékáról egyértelműen nyilatkozik. A laikus fogyasztói magatartás kompenzálására speciális alaki előírások kerültek a 45/2014 (II. 26.) Kormányrendeletben felsorolásra.<sup>74</sup>

A fentiek alapján érzékelhető, e szerződések tárgyalásánál szenzitív módon kell a fogyasztók védelmére ügyelni, mivel túl sok a bizonytalan tényező az ajánlattételi időszakról kezdve a teljesítés bekövetkeztéig. *„A szolgáltatás igénybe vevője hátrányos helyzetben van tekintettel arra, hogy foglalkozási körén kívül köt szerződést, tehát jogügylet szempontjából lényeges információkkal nem rendelkezik, kompenzációként a jogalkotó a szolgáltató oldalán széles körű tájékoztatási kötelezettséget ír elő, valamint speciális adatkezelési és fogyasztóvédelmi rendelkezéseket kell betartani az elektronikus kereskedelmi szolgáltatással összefüggő*

---

<sup>71</sup> TATTAY, 2011

<sup>72</sup> FAZEKAS, 2007: 211.o.

<sup>73</sup> TÖRÖK, 2013: 138.o.

<sup>74</sup> Például: a fuvarozással, szállítással kapcsolatos pluszterhek, a telefonos kommunikáció során iránymutató előírások, a visszaigazolás menete.



*szervezés tekintetében.*<sup>75</sup> A tájékoztatás során közrebocsátandó információkról az Fgytv. 8. paragrafusában ír elő szabályokat.

Strihó Krisztina az általa jegyzett fejezetben kifejti a párhuzamokat a fogyasztók jogai és kötelezettségei és a szolgáltatók jogai és kötelezettségei között.<sup>76</sup> Vincze Gabriella kiemeli<sup>77</sup>, a fogyasztó többletjogot kap, hiszen bárhonnan köthet szerződést, azonban a saját tagállamának viszonyai alapján perelhet és perelhető, ha és amennyiben a kereskedő tevékenysége az ő államára irányul.

Strihó Krisztina munkásságában<sup>78</sup> rendkívül jól kirajzolódik az Ektv. és a Kormányrendelet alapján felvázolt jogai és kötelezettségei a feleknek. A szolgáltató köteles a fogyasztót tájékoztatni<sup>79</sup> és a megszabott információkat közzétenni.<sup>80</sup> Terheli a visszaigazolási kötelezettség<sup>81</sup> és a visszatérítési kötelezettség<sup>82</sup>, valamint köteles szerződésszerűen teljesíteni<sup>83</sup>. Joga van a szerződés alapján ellenszolgáltatás követelésére<sup>84</sup>, az esetleges károk megtérítésének igénylésére<sup>85</sup>, és ha vannak, a költségei megtérítésére<sup>86</sup>.

A szolgáltatás igénybe vevőjét megilleti a hozzáférés joga, a visszaigazoláshoz való jog. Ezekon kívül speciális elállási jogot élvez, mely során a megrendeléstől és a vásárlástól is elállhat.<sup>87</sup> Az elállás jogkövetkezményeként pedig megilleti az ellenérték visszatérítésének joga.<sup>88</sup>

Az elektronikus kereskedelem alapvetően három szabadságra épült fel, a részvétel, a javak, információk megszerzésének, elérhetőségének szabadságára és a szolgáltatni kívánók szolgáltatásnyújtási szabadságára.<sup>89</sup>

<sup>75</sup> PAPP, 2015: 122. o.

<sup>76</sup> STRIHÓ, in: Papp – Atipikus szerződések 2015: 145-149. oldalak.

<sup>77</sup> VINCZE, 2016

<sup>78</sup> STRIHÓ, in: Papp – Atipikus szerződések 2015: 145-149. oldalak.

<sup>79</sup> Ektv. 4§, 5§ (2) bekezdése, Rendelet 11§(1) bekezdés.

<sup>80</sup> Ektv 5§ (1) bekezdése

<sup>81</sup> Ektv. 6§ (2) pont

<sup>82</sup> Rendelet 23.§ (1) és Ptk. 6:185§ alapján

<sup>83</sup> Rendelet 11.§ (1) h) pontja és a Ptk. 6:35§ (1) alapján

<sup>84</sup> Ektv. 2§ f)

<sup>85</sup> Rendelet 25.§

<sup>86</sup> Rendelet 25-28§§

<sup>87</sup> Ektv. 6.§ (2)

<sup>88</sup> Rendelet 20. §

<sup>89</sup> KONDRICZ - TÍMÁR 2000: 82.o



Az információs társadalom fogyasztói szempontból sok újítást hozott, melyek az elektronika és technológia széleskörű terjedelmével újabb és újabb fogyasztói csoportokat, egyéneket érnek el. A megfelelő jogi háttér és a hatékony érdekképviselet kialakítása elősegítette a fogyasztók bizalmának növekedését, ezáltal megfigyelhető az elektronikusan lefolytatott kereskedelmi tevékenységek elterjedése.

A mindennapi élet azonban sok példát hoz fel a gyorsított, látszólag leegyszerűsített kereskedelmi tevékenység hátulütőiről. A felek közötti anonimitás kiküszöbölése behozott garanciális előírások nem elegendők, hiszen a tájékozatlan, nem körültekintő fogyasztókon nem segítenek. Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások esetében tehát még fokozottabban jelenik meg a tudatos átlagfogyasztó iránt igény.

A fentiek alapján megalapozottnak tekinthető az a kijelentés, hogy az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások egyrészt igénylik a tudatos fogyasztó konstrukcióját, másrészt a konzekvensebb és magasabb szintű fogyasztóvédelmet. Látható, a szerződéskötés behatárolja a felhasználók körét, hiszen igényli a megfelelő hozzáértést. Az Európai Unió Bírósága is úgy értelmezi az átlagfogyasztót az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások tekintetében, mint aki alapvető információkat felhasználva is számára kedvező döntést hozni: A C - 122/10. számú ügyben hozott döntés alapján az információs társadalom átlagfogyasztója, ha nem elégszik meg a számára nyújtott információmennyiséggel, képes arra, hogy a számára elérhető adatokat és más médiát felhasználva megszerezze a kérdéseire a válaszokat.

## 7. Összegzés

A dolgozat témája a különböző definíciók és azok gyakorlati megjelenésének vizsgálata során betekintést nyújtott a fogyasztóvédelem által képzett jelenségek, problémák tárgykörébe.

A jelenlegi helyzet alapján azonban realizálódik, hogy a technológia villámgyors fejlődésével feltételezhetően a jogalkotó nem fog tudni, vagy már nem tud lépést tartani, ez pedig a fogyasztók esetében rendkívül kockázatos szituációkat vet fel. A minimum harmonizációból fakadó tagállami önállóság valószínűleg az előrelátható időszakban gyökeres változást nem fog megélni, a jogalkotók nem mozdulnak a maximum jogharmonizáció irányába, ez pedig eltérő jogi hátterekből fakadó komplikációk felmerülését jelenthetik európai viszonylatban.





Látható, hogy ha valóban a heterogén rendszer és az említett jogalkotói szabályozás kettőse igazolódik, a fogyasztók tudatossága nem lesz elegendő a kereskedelmi viszonyú szerződéskötések esetében. Ahogy a visszavonásra került közös európai adásvételt szabályozó jog (CESL) példája is mutatja, a jog szempontjából nem egyszerű a megoldás alkotása.

Fogyasztói alanyok szempontjából feltételezhető, hogy nagy jelentőséget kell tanúsítani a nyelvismeretnek, a tájékozottságnak, az elektronika által bevezetett információáradat szűrésének és bizonyos fokú alaposságnak. A fogyasztóktól ambivalens módon egyszerre várható el a jövőben a nagymértékű bizalom a szerződést kötő másik féllel és az ügylettel kapcsolatosan, illetve a bizalmatlanság, az esetleges komplikációkra való felkészültség.

A fogyasztói szerződések tendálják az országhatárokon túli kereskedelmi tevékenység növekedését, mely irány a közeljövőben sem fog csökkenni. Az Unió szempontjából ez rendkívül örvendetes, hiszen működésének magját a kereskedelem nagy részben szolgálja. A fogyasztás azonban a digitális piacot preferálja, várhatóan az EU tagállamainak fel kell venniük a versenyt többek között a már e területen előnyt élvező bizonyos ázsiai és amerikai régiókkal szemben.

A szélessávú kommunikációs eszközök tehát feladják a tagállami csoportosulásnak a leckét, hiszen a digitális technológia által véghezvitt gazdasági versenyképességi fejlődés elvárás annak érdekében, hogy az uniós termékek világpiacon relevánsak és innovatívak legyenek. Nem szabad megfeledkezni a fogyasztók védelmének fontosságáról, hiszen bázisként kapnak szerepet ebben a kérdésben, így szerepvállalásuk mértékét is befolyásolhatja, hogy a fogyasztóvédelmi intézményrendszer mennyire felkészült a jövő kihívásaira. A 2016-ban kiadott OECD ajánlás is felvet több problémakört, melyek az ügyletek megkötésének tényét is megszabhatják, bár jogalkotói szempontból ezek talán kedvezőek, hiszen sokszor technológiai újításokkal kiküszöbölhetőek – így az adatokkal kapcsolatos titoktartás és biztonság biztosításával és a fizetésvédelemmel.

A megoldást véleményem szerint a minimum harmonizáció határain belül kell keresni, mégpedig oly módon, amely nem sérti a szubszidiaritás és arányosság elveit, azonban a „kapcsolódás korának” digitális piacával szemben felállított fogyasztóvédelmi szabályoknak helytálló módon képes megfelelni.





## FELHASZNÁLT IRODALOM

- A fogyasztóvédelmi politika: alapelvek és eszközök -  
[http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/hu/displayFtu.html?ftuId=FTU\\_5.5.1.html](http://www.europarl.europa.eu/atyourservice/hu/displayFtu.html?ftuId=FTU_5.5.1.html)  
 (2017.04.16.)
- BALOGH Virág (2012): Fogyasztóvédelem, szabályozás, hatékonyság in: Iustum Aequum Salutare, VIII. 2012. 3–4. 7–26.
- BÁRTFAI, CSEKE, KERTÉSZ, NÉMETH, WALLACHER (2000): Szerződési jog – Fogyasztóvédelem, Budapest, HVG ORAC
- BENCSIK András (2012): A fogyasztói jogok tartalmának és érvényesülésének közjogi keretei Magyarországon (doktori értekezés) <http://ajk.pte.hu/files/file/doktori-iskola/bencsik-andras/bencsik-andras-muhelyvita-ertekezés.pdf> (Letöltve:2017.03.28.)
- DJUROVIC, Mateja (2016): European Law on Unfair Commercial Practices and Contract Law, Hart Publishing-Bloomsbury
- FAZEKAS Judit (2004): A hazai fogyasztóvédelem jogi szabályozása, Fogyasztóvédelmi Szemle 2004. évi márciusi szám - [http://www.fvszemle.hu/archivum/2004\\_marciusi\\_szam/paragrafus/a\\_hazai\\_fogyasztovedelem\\_jogi\\_szabalyozasa/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2004_marciusi_szam/paragrafus/a_hazai_fogyasztovedelem_jogi_szabalyozasa/) (Letöltve: 2017.03.28.)
- FAZEKAS Judit (2007): Fogyasztóvédelmi jog, Budapest, Complex Lapkiadó Kft.
- FAZEKAS Judit – SÓS Gabriella: Fogyasztóvédelem az Európai Bíróság gyakorlatában, Fogyasztóvédelmi Szemle 2005. évi márciusi szám - [http://www.fvszemle.hu/archivum/2005\\_marciusi\\_szam/paragrafus/fogyasztovedelem\\_az\\_europai\\_birosag\\_gyakorlataban/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2005_marciusi_szam/paragrafus/fogyasztovedelem_az_europai_birosag_gyakorlataban/) (Letöltés: 2017.03.28)
- DR. BARANOVSKY György - Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége: Összefoglaló az új Polgári Törvénykönyv fogyasztóvédelmet érintő rendelkezéseiről - <http://www.feosz.hu/upload/Osszefoglalo%20UPTk.pdf> (2017. 03. 28.)
- GELLÉN KLÁRA – Fogyasztóvédelmi jog- előadásjegyzet, diasor
- GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL (2009): A fogyasztói döntések szabadságára vonatkozó, GVH által követett alapelvek, [http://www.gvh.hu/alapelvek/6269\\_hu\\_a\\_fogyasztoi\\_dontesek\\_szabadsagara\\_vonatkozó\\_a\\_gvh\\_által\\_követett\\_alapelvek\\_2009.html](http://www.gvh.hu/alapelvek/6269_hu_a_fogyasztoi_dontesek_szabadsagara_vonatkozó_a_gvh_által_követett_alapelvek_2009.html) (2017. 03. 28.)
- GYEKICZKY Tamás (2012): Kit védünk? A fogyasztó közösségi jogi fogalmának társadalmi összefüggéseiről, in: Európai Jog, 2012/1. szám, p.24-30.
- GYEKICZKY Tamás (2011): A fogyasztó fogalmáról, in: Gazdasági élet és társadalom. A Wekerle Sándor Üzleti Főiskola tudományos folyóirata. - 1-2.sz. (2011.) p.288-297.
- HAJNAL Zsolt (2013) A fogyasztói jogok egységes európai szabályozásának lehetséges irányai (PhD dolgozat), 2013, [http://jog.unideb.hu/documents/doktori\\_nyilvanosvita/hajnal-ertekezés.pdf](http://jog.unideb.hu/documents/doktori_nyilvanosvita/hajnal-ertekezés.pdf) (2017.03.28.)



- HAJNAL Zsolt (2009): Fogyasztói alapjogok a hatályos magyar jogi szabályozás és az európai uniós fejlődési tendenciák tükrében, [https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/handle/2437/94350/file\\_up\\_HajnalZsolt-FogyasztoiAlapjogok.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/handle/2437/94350/file_up_HajnalZsolt-FogyasztoiAlapjogok.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (2017.03.28.)
- HAJNAL Zsolt (2014) – Az online árverés és a fogyasztóvédelem, in: Gazdaság és Jog 22. évf. 1.sz. (2014.) p.21-25.
- HÁMORI Antal (2008): A fogyasztóvédelem közigazgatási "útvesztői" (a "fogyasztó" fogalom "dilemmái") [http://elib.kkf.hu/okt\\_publ/tek\\_2008\\_12.pdf](http://elib.kkf.hu/okt_publ/tek_2008_12.pdf) (2017.03.28.)
- JOÓ Imre - STRIHÓ Krisztina (2011): Fogyasztóvédelem és elektronikus kereskedelem az AB gyakorlatának tükrében in: Dikaiosz logosz. Tanulmányok Kovács István emlékére. - 2012. p.217-230
- KONDRICZ Péter - Tímár András (2000): Az elektronikus kereskedelem jogi kérdései, Budapest, KJK-Kerszöv
- MICKLITZ, Hans-W.(2012): European Consumer Law, in: The Oxford Handbook of the European Union, Oxford University Press, p. 526-541.
- MISKOLCZI BODNÁR Páter - SÁNDOR István (2012): A fogyasztóvédelmi jog európai gyökerű magyar szabályozása 1-2., Budapest, Patrocinium Kiadó
- REICH Norbert - GODDARD Christopher - VASILJEVA, Ksenija (2003): Understanding EU Law: Objectives, Principals and Methods of Community Law, Intersentia Publishers
- OECD tanulmány: E-commerce Recommendation 2016 <https://www.oecd.org/sti/consumer/ECommerce-Recommendation-2016.pdf> (2017. 03. 28.)
- OSZTOVITS András (2013): Fogyasztófogalom az új Ptk.-ban <http://ptk2013.hu/szakcikkek/osztovits-andras-a-fogyaszto-fogalma-az-uj-ptk-ban/2267> (2017.03.27)
- OSZTOVITS András (2012): A bíróságok feladatai a fogyasztói szerződésekkel kapcsolatos jogvitákban, in: Gazdaság és Jog. - 20.évf. 3.sz. (2012.) p.11-17.
- OSZTOVITS András (2014): A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény és a kapcsolódó jogszabályok nagykommentárja IV. kötet, Budapest, Opten Informatikai Kft.
- PAPP Tekla (szerk.) (2015): Atipikus szerződések, Budapest, Opten Informatikai Kft.
- PAPP Tekla (2013): Mit takar a fogyasztó kategóriája? in: Céghírnök. - 23.évf. 2.sz. (2013.) p.4-6.
- PAPP Tekla (2016): Európai köz- és magánjogi jogesetgyűjtemény, Budapest, NKE Szolgáltató Nonprofit Kft.
- PÁZMÁNDI Kinga (2008): A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma, in: Gazdaság és Jog 2008. évi 9. szám p. 3-7.
- PÁZMÁNDI Kinga (szerk.) (2010): Magyar fogyasztóvédelmi és reklámjog, Budapest, HVG ORAC



- STRIHÓ Krisztina: Elektronikus kereskedelem kontra fogyasztóvédelem, in: Hetesi E. – Majó Z. – Lukovics M. (szerk.) 2009: A szolgáltatások világa. JATEPress, Szeged, 127-141. o.
- SZIKORA Veronika (2010): A fogyasztóvédelmi jog történeti kialakulása Európában, különös tekintettel a magánjog-egységesítési folyamatokra in: Magyar fogyasztóvédelmi magánjog - európai kitekintéssel. - 2010. p.31-37
- SZIKORA Veronika (2010): Magyar fogyasztóvédelmi magánjog - európai kitekintéssel, Debrecen [Budapest]: Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete
- TÁRCZY Edit Zsuzsanna (2012): A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (PhD értekezés) [http://phd.lib.uni-miskolc.hu/JaDoX\\_Portlets/documents/document\\_13058\\_section\\_5170.pdf](http://phd.lib.uni-miskolc.hu/JaDoX_Portlets/documents/document_13058_section_5170.pdf) (2017.03.28.)
- TÁRCZY Edit Zsuzsanna (2012): Milyen változásokat hoz a fogyasztók jogairól szóló irányelv (a tájékoztatás és az ellátás vonatkozásában)? in: Fogyasztóvédelmi Szemle, 2012. májusi száma, [http://www.fvszemle.hu/aktualis\\_szam/2012\\_majus/kilato/fogyasztoi\\_iranyelv/](http://www.fvszemle.hu/aktualis_szam/2012_majus/kilato/fogyasztoi_iranyelv/) (2017. 03. 28.)
- TATTAY Levente (2011): A szerződéskötéssel kapcsolatos együttműködési kötelezettség felróható megsértése (culpa in contrahendo) az elektronikus kereskedelemben, in: Magyar Jog, 2011/4, 243-244. o.
- TÖRÖK Éva (2013): A szerződés létrehozásának alapkérdései, Budapest, HVG ORAC, 2013
- VARGA Nelli (2013): Gondolatok a fogyasztói szerződési jog kialakulásáról és fejlődéséről, in: Debreceni Jogi Műhely, X. évfolyam 3. szám, p. 138-157.
- VÉKÁS Lajos (2002): Az európai fogyasztói szerződések sajátos alanyáról: a "fogyasztó" fogalmáról in: Európai Jog, 2002/5, p.3-13.
- VEREBICS János (2012): Szerződések az elektronikus kereskedelem körében és a fogyasztóvédelem, in: Gazdaság és Jog, 20.évf. 12.sz. (2012.) p.3-10.
- VIDA Sándor (2004): Az "átlagos fogyasztó" az európai és a német védjegyjogban, in: Európai Jogi Figyelő, 109. évfolyam 2. szám p.57-59.
- VINCZE Gabriella Anita (2016): Az elektronikus kereskedelem jelenségei a megújulni készülő európai szerződési jog tükrében, in: Jogtudományi közlöny. - 71. évf. 4. sz. (2016.) p.224-235
- WADDINGTON, Lisa (2013): Reflections on the Protection of 'Vulnerable' Consumers under EU Law, Maastricht Faculty of Law Working Paper 2013/2 [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2532904](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2532904) (2017.03.28.)
- ZOVÁNYI Nikolett (2010): A fogyasztó szerződés és alanyai, Debreceni Jogi Műhely, VII. évfolyam 1. szám, [http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1\\_2010/a\\_fogyasztoi\\_szerzodes\\_es\\_alanyai/](http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2010/a_fogyasztoi_szerzodes_es_alanyai/) (2017. 03. 28.)
- ZOVÁNYI Nikolett: A fogyasztóvédelem történeti fejlődése és szabályozási elvei : [https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/handle/2437/112817/postfile\\_up\\_A%20fogyaszt%C3%B3v%C3%A9delem%20t%C3%B6rt%C3%A9neti%20fejl%C5%91d%C3%A9se%20](https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/handle/2437/112817/postfile_up_A%20fogyaszt%C3%B3v%C3%A9delem%20t%C3%B6rt%C3%A9neti%20fejl%C5%91d%C3%A9se%20)



%C3%A9s%20szab%C3%A1lyoz%C3%A1si%20elvei.pdf?sequence=1&isAllowed=y  
(2017. 03. 28.)

## FELHASZNÁLT JOGSZABÁLYOK JEGYZÉKE

- 93/13/EGK tanácsi irányelv (1993. április 5.) A fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről
- 2005/29/EK irányelv (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól
- 2011/83/EU irányelv (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól
- 44/2001/EK Tanácsi rendelet (2000. december 22.) a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról
- Magyarország Alaptörvénye
1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
1996. évi LVII. számú, a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló törvény
2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
2003. évi C. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokról
2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól
2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 45/2014 (II. 26.) számú Kormányrendelet

