

KESKENY DÁVID

A fogyasztóvédelem jogorvoslati rendszere Magyarországon, különös tekintettel a bíróság előtti igényérvényesítésre

The system of legal remedies for consumer protection in Hungary, with special regard to the right to bring a claim before a judge

Abstract: The consumer redress system in Hungary is of paramount importance in protecting citizens' rights and ensuring market justice. The legal framework and the related judicial procedures define the mechanisms for enforcing consumer rights.

The Hungarian consumer protection legal system is based on the Consumer Protection Acts, which are developed on the basis of EU directives. The legislation sets out in detail the rights of consumers and the obligations of businesses. An important element is the regulation of unfair commercial practices, product warranties and distance contracts. Consumer redress is mainly through the civil courts. The redress mechanisms available to consumers include claims for damages and negotiation of claims arising from breach of contract. Court procedures have well documented and transparent processes. Although the Hungarian consumer protection legal system has made significant progress in protecting consumers, challenges remain. Procedures can be lengthy and access to redress can sometimes be difficult for consumers. The growth of digital commerce and online shopping poses further challenges for the legislator. The consumer redress system in Hungary has made significant progress in protecting consumers' rights. However, further improvements and fine-tuning of the legal system should allow it to adapt to new challenges. Such new challenges may include, but are not limited to, environmental concerns, global trade, the development of new technologies or digital trade and online shopping.

Keywords: consumer protection, legislation, court proceedings, challenges, development directions

1. Bevezetés

A fogyasztóvédelem jogorvoslati rendszere Magyarországon kiemelkedő fontosságú elemét képezi a jogrendszernek, különös figyelemmel a bíróság előtti igényérvényesítés mechanizmusaira. Az előttünk lévő írás célja annak részletes feltárása, hogyan működik a fogyasztóvédelem jogi kerete ezen a területen, és milyen lehetőségek állnak rendelkezésre a fogyasztók számára jogorvoslat szempontjából.

A jogtudományi szakirodalomban már 1995-ben felvetődött a fogyasztóvédelem alkotmányos kötelezettségként való meghatározása.¹ A cél az, hogy alaposan megértsük a magyarországi jogrendszer ezen részét, beleértve a jogalkotást, a szabályozást és a bírósági eljárások főbb vonatkozásait. Az írásomban igyekszem átfogó képet adni a fogyasztóvédelem jogorvoslati rendszeréről. Ennek megfelelően az elemzés három fő részre tagolódik: először áttekintjük a jogalkotás és szabályozás területét, amelyek meghatározzák a fogyasztók jogait és a vállalkozások kötelezettségeit. Ezután a bírósági eljárásokat vesszük górcső alá, megvizsgálva, hogyan valósul meg a jogorvoslat a polgári bíróságokon keresztül. Végül, a kihívások és a fejlesztési irányok részében feltárjuk azokat az aspektusokat, ahol további finomhangolásra és alkalmazkodásra lehet szükség a rendszer hatékonyságának és elérhetőségének javítása érdekében. Az írás során olyan példákat, jogeseteket dolgozok fel, amelyek segítik a témakör részletes és sokoldalú megértését. A cél nem csupán a jogi rendelkezések ismertetése, hanem azok gyakorlati alkalmazásának és hatásának széles körű elemzése is. Ezen keresztül szeretnék valóságghú képet nyújtani a fogyasztóvédelem jogorvoslati rendszeréről Magyarországon, bemutatva annak előnyeit, korlátait és a további fejlesztési lehetőségeket.

A hatékonyan működő piaccgazdasági struktúra alapját olyan jogok érvényre juttatása képezi, amelyek autonómiát biztosítanak az egyének számára a gazdasági életben való mozgás tekintetében. Azaz lehetővé teszi számukra, hogy akár valamely áru vagy szolgáltatás értékesítőjeként, akár a másik oldalon fogyasztóként az üzleti, gazdasági élet és az ennek keretében szükségszerűen létrejövő jogviszonyok minden tekintetben önálló alanyaivá válhassanak. A fogyasztóvédelmi jog a fogyasztók és gazdálkodók között kialakult egyensúlyhiányos helyzet kiegyenlítésére hivatott annak eszközrendszerével, a fogyasztóvédelem intézményrendszerének életre hívásával és a rá vonatkozó anyagi és eljárásjogi szabályok megalkotásával. Az egyensúlyi eltolódás létrejöttének okait a fogyasztóik informáltságának hiányában, kiszolgáltatottságában, a szerződést kötő másik fél gazdasági erejében, tehát a magánjogi viszonyokkal ellentétes, alá-fölé rendelt viszonyban látják. Mára alapvetően kétféle megközelítése alakult ki a fogyasztóvédelmi jogi szabályozásnak. Célját tekintve az egyik a protekcionista, amely a fogyasztók védelmét protekcionista jellegű jogi szabályozás által kívánja megvalósítani, azt a felfogást tükrözve, hogy a fogyasztók a szabad piaci verseny áldozatai. A másik, Bourgoignie-féle megközelítés a védelem helyett a megfelelő jogi támogatásra helyezi a hangsúlyt, elsősorban a fogyasztók megfelelő oktatása, a tájékoztatáshoz való jog, a jogi védelemhez és jogorvoslatához való jog deklarálásával és megfelelő jogi garanciáinak kiépítése által. A fogyasztókat védő jogintézményeket a szabályozás módszere alapján alapvetően két csoportba sorolhatjuk: a tájékoztatási modellbe és a szociális modellbe. Az információs, tájékoztatási modellbe soroljuk a fogyasztókat védő tájékoztatási kötelezettségeket. Ennek elvi alapjául szolgál, hogy a gazdálkodó és fogyasztó közötti egyensúly-eltolódásos helyzet egy „információs csapdán” is alapul, tehát a fogyasztó legtöbbször nem rendelkezik azokkal az ismeretekkel,

1 FAZEKAS Judit: *A fogyasztóvédelem alkotmányos alapjai = Publicationes Universitatis Miskolciensis. Sectio Juridica et Politica Jubileumi kötet a Miskolci Egyetem fennállásának 260. évfordulója alkalmából*, Miskolc, 1995, 153–159.

melyek birtokában megalapozott és tudatos vásárlási (szerződéskötési) döntést hozhatna. Emiatt a gazdálkodó meghatározott többletinformációkat köteles a fogyasztónak átadni, melyeket értékelve, összehasonlítva, feldolgozva a fogyasztó észszerű döntést hozhat. Ezzel szemben a szociális modell lényege a szerződéses jogviszonyba történő beavatkozás, például a tisztességtelen szerződési feltételhez fűzött semmisség révén. A fogyasztó elállási joga a két modell között valahol félúton, talán egy kicsit a szociális modellhez közelebb helyezkedik el. A fogyasztóvédelmi jog egyébként egy viszonylag új, ugyanakkor mégis sokszínű, plurális jogterület, a fogyasztóvédelmi jogi szabályozás homogenitását a jogszabályok deklarált fogyasztóvédelmi célja jelenti. Egyfajta vegyes interdiszciplináris szakjog, amely a közjog és magánjog határán helyezkedik el. Számos szabályt tartalmaz a közigazgatási jog, a polgári jog, illetve a büntetőjog területén, anyagi jogi és eljárásjogi szabályokat egyaránt. Ha a fogyasztók jogvédelmét megvalósító szabályozást kell csoportosítani, kézenfekvőnek tűnik a fogyasztók magánjogi és közjogi védelmi kereteinek meghatározása.

2. Jogalkotás és szabályozás

A fogyasztóvédelmi jogrendszer magját a magyar fogyasztóvédelmi törvények alkotják, melyek az európai uniós irányelvek által meghatározott keretek között formálódnak. Ebben a részben részletesen elemezzük ezeket a jogszabályokat, megvizsgálva, hogyan építik fel a fogyasztók jogait és a vállalkozásokra vonatkozó kötelezettségeket. A magyar fogyasztóvédelmi törvények kiterjednek számos területre, és körültekintően rögzítik a fogyasztók jogait. Ez magában foglalja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok, a termékgarancia, a távollévők között kötött szerződések, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok szabályait. Az elemzés során részletesen foglalkozunk az egyes rendelkezésekkel, feltárva azok tartalmát és alkalmazási területét. Az európai uniós irányelvek szerepének megértése szintén alapvető fontosságú. Ezek az irányelvek határozzák meg azokat az általános kereteket, amelyek között a tagállamoknak ki kell alakítaniuk saját fogyasztóvédelmi jogrendszerüket. Az elemzésben részletesen feltárjuk, hogy az uniós irányelvek milyen mértékben befolyásolják a magyarországi jogalkotást, és milyen módon tükröződnek a helyi jogrendszerben. Az elemzés fókuszában állnak azok a jogszabályi aspektusok, amelyek a leginkább érintik mind a fogyasztókat, mind a vállalkozásokat. A törvényi rendelkezések hátterében lévő célokat, azok hatékonyságát és alkalmazhatóságát is körüljárjuk, és kiemeljük az esetleges jogi kihívásokat vagy olyan területeket, ahol további finomításra lehet szükség a rendszer tökéletesítése érdekében. Ezen keresztül a jogalkotás és szabályozás része átfogó képet ad a fogyasztóvédelmi jogrendszer struktúrájáról és működéséről Magyarországon. A kollektív igényérvényesítési rendszerek számos jogpolitikai célt szolgálhatnak, melyek közül legjelentősebbnek a joghoz jutás elősegítését, a költségek csökkentését, az igazságügy működésének gazdaságosságát, a felek közötti tényleges egyenlőség biztosítását, az eltérő döntések elkerülését, valamint a gazdasági szereplők

viselkedésmintáinak javítását tekinthetjük.² Magyarország 2012. január 1-jén hatályba lépett Alaptörvényében (a továbbiakban: Alaptörvény) valósult meg, annak az „Alapvetés” című részében szereplő M cikk (2) bekezdése állami feladatként határozza meg a fogyasztók jogainak védelmét. A hivatkozott rendelkezés szerint „Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit, Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait”. Az Alaptörvény – M cikk (2) bekezdésével összefüggő – indokolása szerint a rendelkezés „kifejezi, hogy Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit, fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait, ezzel a versenynek a közjó általi észszerű korlátozását rögzíti”. Az állam fogyasztóvédelemmel kapcsolatos kötelezettségei és a fogyasztói jogok korlátozhatósága szempontjából jelentősége van annak, hogy a „védi a fogyasztók jogait” kitétel nem az Alaptörvény „Szabadság és felelősség” című részében, azaz nem az alapjogokat tartalmazó szerkezeti egységben, hanem a már említett „Alapvetés”-ben van.³ Erről a kérdéskörrel az Alkotmánybíróság a 8/2014. (III. 20.) AB határozatban (ABH 2014, 300–319) fejtette ki az álláspontját. A határozat rendelkező részének 1. pontjában – a fogyasztóvédelemmel kapcsolatban – az Alkotmánybíróság a következő követelményt állapította meg: „Az Alkotmánybíróság megállapítja: az Alaptörvény M cikk (2) bekezdése második mondatából az államnak az a kötelezettsége következik, amely – az Alaptörvényben szereplő alkotmányos értékek figyelembevételével – a fogyasztók érdekeit védő, az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben fellépő intézményrendszer létrehozására és fenntartására, továbbá a fogyasztók jogait biztosító jogszabályok megalkotására vonatkozik” (ABH 2014. 300, 300). A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény (fogyasztóvédelmi törvény) 2. § e) pontjában foglalt „fogyasztó” fogalommal foglalkozunk, e szerint: „fogyasztó az a személy, aki – gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül – árut vesz, rendel, kap, használ, illetve akinek a részére a szolgáltatást végzik, továbbá, aki áruval vagy szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatás vagy ajánlat címzettje”. Ezek szerint például az a gazdasági társaság vagy magánvállalkozó, aki vállalkozási (gazdasági vagy szakmai tevékenysége) körén belül árut vesz (rendel, kap, használ) vagy szolgáltatást vesz igénybe, nem minősül „fogyasztó”-nak, és nem veheti igénybe csak a „fogyasztó” számára biztosított jogérvényesítési lehetőségeket (például békéltető testületi eljárás kezdeményezése, panasz a fogyasztóvédelmi felügyelőségen stb.). Nézzük most a „fogyasztóvédelem”-ből a második részt, a „védelmet”. Mit jelent ez, miben áll a védelem? Jelenti a fogyasztó életének, egészségének és biztonságának, valamint vagyoni érdekeinek védelmét, a fogyasztó megfelelő tájékoztatását, oktatását, a fogyasztói jogok hatékony érvényesítését egyaránt. Ezek után felmerül a kérdés, hogy szükség van-e a fogyasztó védelmére, vagy pedig hagyjuk, védje meg magát, ahogy tudja.

2 S. M. C. GIBBONS: *Group Litigation, Class actions and Collective Redress: An Anniversary Re-appraisal of Lord Woolf's Three Objectives = The Civil Procedure Rules Ten Years On*, ed. D. DWYER, Oxford University Press, Oxford–New York, 2009, 129; Neil ANDREWS: *English Civil Procedure, Fundamentals of the New Civil Justice System*, Oxford University Press, Oxford–New York, 2003, 974; UDVÁRY Sándor: *The Advantages and Disadvantages of Class Action*, Iustum Aequum Salutare, 2013/1, 68; HARSÁGI Viktória: *A kollektív igényérvényesítés fejlesztési lehetőségei*, Acta Univ. Sapientiae Legal Studies, 2015/2, 218; HARSÁGI Viktória: *A modellválasztás dilemmái a kollektív igényérvényesítés hazai szabályozásánál*, Eljárás-jogi Szemle, 2016/1, 24.

3 FAZEKAS Judit: *Fogyasztóvédelmi jog 2.0*, Gondolat Kiadó, Budapest, 2022, 63.

Ennek eldöntéséhez vizsgáljuk meg az alaphelyzetet. Azt mindannyian tudjuk, hogy a gazdasági értelemben vett „piacon” találkoznak (és ütköznek) a fogyasztók a termelőkkel, forgalmazókkal, szolgáltatókkal. A közöttük lévő erőegyensúly azonban általában hiányzik, mert amíg a termelők–forgalmazók–szolgáltatók szakismereteik mellett jelentős gazdasági hatalommal és szervezettséggel is rendelkeznek, addig a fogyasztók széles rétege sem a speciális és mélyreható szakismeretekkel, sem különösebb gazdasági hatalommal és szervezettséggel nem rendelkezik. Ennek az egyensúlykülönbségnek a kiegyenlítésében kell szerepet vállalnia a fogyasztóvédelemnek.⁴

3. Bírósi eljárások

A polgári bíróságok kiemelkedő szerepet játszanak a magyar fogyasztóvédelmi jogrendszerben, különösen a jogorvoslati mechanizmusok érvényesítésében. Ebben a részben részletesen elemzem a polgári bíróságok szerepét és működését, valamint a jogorvoslati mechanizmusokat, melyek lehetővé teszik a fogyasztók számára a jogok érvényesítését és a viták rendezését. A polgári bíróságok azok a jogi intézmények, amelyek hatékonyan kezelik a fogyasztóvédelmi ügyeket és vitákat. Az elsődleges céljuk a jogérvényesítés és a jogos igények elbírálása. Ezek a bíróságok rendelkeznek a kellő hatáskörrel és függetlenséggel ahhoz, hogy méltányosan és tisztességesen döntsenek a fogyasztók és vállalkozások közötti jogvitákban. A jogorvoslati mechanizmusokat illetően fontos áttekinteni a fogyasztók számára elérhető különböző eszközöket és eljárásokat. Ezek magukban foglalhatják a kártérítési igények érvényesítését, a szerződészegésből adódó követelések tárgyalását, valamint az alternatív vitarendezési mechanizmusokat is, mint például a mediációt vagy az arbitrációt. A polgári bíróságok szerepe és működése részletes vizsgálatot igényel a fogyasztóvédelmi ügyekben. Ebben az összefüggésben érdemes megvizsgálni az eljárások transzparenciáját, az eljárások hosszát és a döntések végrehajthatóságát. Az ügyek dokumentáltsága és a felek jogbiztonságának garantálása is kulcsfontosságú. A jogorvoslati mechanizmusok részletes vizsgálata során érdemes kitérni az egyes eljárásokra, a fogyasztók jogérvényesítési lehetőségeire, valamint az esetleges kihívásokra, amelyekkel a fogyasztók és a vállalkozások szembesülhetnek a bírósági eljárások során. Ezen elemzések révén nyílik lehetőség arra, hogy átfogó képet kapjunk a bírósági eljárások szerepéről és hatékonyságáról a magyar fogyasztóvédelmi jogrendszerben, valamint azokról a jogorvoslati eszközökről, amelyek a fogyasztóknak rendelkezésre állnak. A fogyasztó tájékoztatása, felvilágosítása és a kifejezetten jogvédelmet szolgáló rendelkezések mellett a fogyasztói érdekek érvényesítésére olyan jogi környezetet kell biztosítani, amely elősegíti a fogyasztó „joghoz jutását”, a fogyasztói sérelmek igazságos orvoslását. A jogállam kritériumához a jogok és kötelezettségek deklarációja mellett legalább olyan szorosan hozzátartozik a jogrendbe ütköző magatartások szankcionálására szolgáló igazságügyi szolgáltatási rend létrehozása is. A francia terminológiában „accès à la justice”-nek, az angol jogban „access to law”-nak nevezett

4 FAZEKAS Judit: *Fogyasztóvédelmi jog*, Complex Kiadó, Budapest, 2007.

alapvető jog jelentéstartalma összetettebb, mint az igényérvényesítés jogi garanciáinak biztosítása. A hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jogot mint az emberi és polgári alapjogok részét képező igazságszolgáltatáshoz való jogot az Európai Unióról szóló szerződéshez csatolt Alapjogi Charta 47. cikke, a Rómában 1950. november 4-én aláírt Európai Emberi Jogi Konvenció 6. cikke, illetőleg a nemzeti alkotmányok is deklarálják. A magyar Alaptörvény a tisztességes eljáráshoz való jogot a hatóságok eljárása tekintetében a XXIV. cikkben, a bírósági eljárásokkal összefüggésben a XXVIII. cikkben szabályozza. A XXIV. cikk (1) bekezdése értelmében mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és észszerű határidőn belül intézzék. A hatóságok törvényben meghatározottak szerint kötelesek döntéseiket indokolni. A XXVIII. cikk (1) bekezdése pedig akként rendelkezik, hogy *„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, észszerű határidőn belül bírálja el”*. Az igazságszolgáltatáshoz való jog fogyasztói jogok érvényesítését elősegítő eljárásjogi normák megalkotását, de a létező jogvédelmi eszközök elérhetőségét és nem utolsósorban az igazságszolgáltatás hatékonyságát is magában foglalja. Az igazságszolgáltatás hatékonyságának fokozása egyre nagyobb figyelmet kap a jóléti államok fogyasztóvédelmi politikájában. A statisztikai adatok bizonyítják, hogy a jogsértések igen alacsony százalékában fordulnak a fogyasztók bírósághoz az igényeik érvényesítése érdekében annak ellenére, hogy az anyagi és eljárásjogi garanciák erre elvben lehetőséget nyújtanak. Az igényérvényesítés terén mutatkozó fogyasztói „passzivitás” több okra vezethető vissza. Egyik oka, hogy a jogpolitika sokáig a fogyasztói jogok deklaratív kinyilvánítására helyezte a hangsúlyt, és kevesebb figyelmet szentelt a deklarált jogok érvényesítését szolgáló garanciák kiépítésére. A másik ok az igényérvényesítés költségességében keresendő. A fogyasztó, ha összeveti az ügyvédi és peres eljárás költségeit a per megnyerése folytán várható előnyökkel, nem is beszélve a bírósági eljárás időigényességéről, gyakran elriad a proklamált jogok érvényesítésétől.

Az anyagi jogokban deklarált fogyasztói jogok nem sokat érnek akkor, ha érvényesíthetőségüknek hiányzik az intézményes feltétele. Egyetérthetünk a két neves kutató – Mauro Cappelletti és Bryant Gart – azon megállapításával, amely szerint *„hatékony jogorvoslat biztosítása a modern egalitárius jogrendszerben tekinthető úgy, mint a legalapvetőbb követelmény – alapvető emberi jog –, amelynek célja nem egyszerűen kinyilvánítani, de garantálni a törvényes jogokat”*.⁵ A fogyasztói igények érvényesítésének azonban igen sokszor akadálya az eljárási szabályok bonyolultsága, hosszadalmassága, költségessége és nem megfelelő differenciáltsága. Az anyagi jogi rendelkezések mellett tehát szükség van olyan eljárási szabályokra, amelyek megkönnyíthetik és ösztönözhetik a fogyasztót, hogy éljen a jog adta lehetőségekkel. A fogyasztói igények alapvetően két úton, bírósági (judiciális) és adminisztratív (extrajudiciális, out-of-court) eljárás keretében érvényesíthetők. A két eljárás egymáshoz való viszonyát vizsgálva a fogyasztói jogviták rendezésének elsődleges eszköze a bírósági igényérvényesítés, amelyet mint az igazságszolgáltatáshoz és jogorvoslathoz való alkotmányos jogot az Alaptörvény

5 M. CAPPELLETTI, B. GARTH (eds.): *Acces to Justice*, Alpen Aan Den Rijn, Sijthoff, 1978, 8–9.

XXVIII. cikke deklarál. Tekintettel azonban arra, hogy a bírósági igényérvényesítés költséges, hosszadalmas, bonyolult és idegőrlő eljárás, egyre inkább terjednek a bírósági út elkerülését, megelőzését célzó igényérvényesítési formák, amelyek különösen kisebb ügyekben hatékonyabban szolgálhatják a fogyasztók érdekeit. A már hivatkozott, Cappelletti nevével fémjelzett „*access to justice*” (az igazságszolgáltatáshoz való hozzájutás) összehasonlító jogi kutatás, a jogorvoslathoz jutás „hozzáférhetőségét” segítő eljárásjogi intézményeket vizsgálva, az igazságszolgáltatás fejlődését illetően három szakaszt különböztet meg. A fejlődés első szakaszát az ún. szegénységi jogon alapuló kedvezmények jellemzik. Az igazságszolgáltatás „hozzáférhetősége” érdekében az anyagilag hátrányosabb helyzetben lévők igényérvényesítését támogató lehetőségeket, például kirendelt vagy pártfogó ügyvédet, költség- és illetékmentességet nyújt a jogrend.

A második szakaszt az ún. egyszerűsített igényérvényesítési eljárások jellemzik. Bizonyos társadalmilag preferált alapértékek (fogyasztói jogok, környezetvédelmi jogok) érvényesítését a törvényhozó az eljárási szabályok – egyszerűsített eljárások, bagatellbíráskodás, egyfokú eljárás, a fogyasztó lakóhelyén lévő bíróság illetékességének megállapítása stb. – egyszerűsítésével teszi gyorsabbá és olcsóbbá a kedvezményezett csoportok számára.

A harmadik fejlődési periódusban az igazságszolgáltatás hozzáférhetőségét speciális intézmények és eljárások (mediáció, egyeztető fórumok, békéltetés) fokozzák, amelyek a bírósági eljárás megelőzését és/vagy mellőzését szolgálják. Ebbe a körbe sorolható a polgári és kereskedelmi ügyekben alkalmazható mediáció. A polgári eljárásjogi szabályok szerint a bíróság a per bármely szakaszában megkísérelheti, hogy a felek a jogvitát vagy annak egy részét egyezséggel rendezzék. Emellett a perindítást megelőzően is megkísérelhető egyezség létrehozása az ún. közvetítői (mediációs) eljárás keretében vagy a bíróság közreműködésével.

Ennek szabályait a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. tv. (továbbiakban: Pp.) 167–168. §-ai rendezik. Ugyancsak biztosított a kis értékű követelések eljárási szabályairól szóló 861/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet értelmében a 2000 euró alatti, határokon átnyúló polgári és kereskedelmi ügyekben egyszerűsített, gyorsabb eljárási szabályok alkalmazása. Az EK rendeletben nem szabályozott kérdésekre a Pp. törvény rendelkezései alkalmazandók (Pp. 598–602. §). Megjegyezzük, a korábbi, 1952-es Pp. 2008-tól hazai ügyekben is speciális eljárási rezsimit vezetett be kis értékű perekben történő egyszerűbb, gyorsabb és könnyebb igényérvényesítés érdekében, ezt a speciális eljárást azonban az új Pp. hatályon kívül helyezte.⁶ A kis értékű hazai ügyekben (3 millió forint alatti követelések) bármely jogosult fizetési meghagyásos eljárást kezdeményezhet. A jogsérelmet szenvedett által indítható egyéni jogérvényesítés mellett fogyasztóvédelmi célból lehetőség van ún. közérdekű per indítására is. A közérdekű jogérvényesítési eszközök sajátos helyet foglalnak el a fogyasztóvédelmi jogorvoslatok között, mivel ezeket csak feljogosított állami és érdekvédelmi szervek/szervezetek indíthatják a fogyasztók széles körét érintő és súlyos jogsértések miatt. Sajátos szabályozási jellegzetesség az is, hogy közérdekből indított

6 Lásd Pp. 1952. évi III. tv. XXVII. fejezet 387–394/A. §.

perekre vonatkozó anyagi jogi szabályokat a jogterületi vagy ágazati törvények (Ptk., Fgytv., Környezetvédelmi törvény, Versenytörvény [Tptv.], MNB-törvény) szabályozzák, míg az eljárási rendelkezéseket a Pp. tartalmazza. Az Fgytv. 18. §-a alapján a békéltető testület (BT) a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezésére szolgáló alternatív jogvitarendezési fórum, amely a jogviták egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítését szolgálja. A békéltető testület a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozására tesz kísérletet a felek között. Amennyiben az egyezség nem jön létre, a BT az ügyben döntést hoz. A békéltető testület a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban – a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére – tanácsadásra is jogosult.

4. Kihívások és fejlesztési irányok

A magyar fogyasztóvédelmi jogrendszer jelentős előrelépéseket tett a fogyasztók jogainak védelmében, ugyanakkor számos kihívással is szembesül. Ebben a részben részletesen elemezzük ezeket a kihívásokat, és javaslatokat teszünk a rendszer további fejlesztésére, hogy még hatékonyabb és felhasználóbarátabb legyen.

Az egyik fő kihívás a bírósági eljárások hosszú ideje. A jogorvoslat érvényesítése sokszor időigényes folyamat lehet, ami különösen a fogyasztók számára okozhat nehézségeket. A hosszadalmas eljárások csökkenthetik a jogrendszer hozzáférhetőségét és hatékonyságát.

A fogyasztók számára nehezen hozzáférhetőek lehetnek a jogorvoslati lehetőségek. Az eljárások és jogszabályok bonyolultsága, valamint az információhiány kihívásokat jelenthet a fogyasztók számára, akik nem mindig értik teljes mértékben jogaikat és azt, hogy miként érvényesíthetik azokat.

A digitális kereskedelem kihívásai: a növekvő digitális kereskedelem és az online vásárlások térnyerése új kihívásokat vet fel a fogyasztóvédelmi jogrendszer számára. Az online tranzakciókból eredő viták kezelése és a digitális kereskedők felelősségének meghatározása fontos kérdéseket vet fel.

Jogharmonizáció hiánya: a jogi környezet és jogi rendelkezések egyenetlenül oszlanak el a különböző tagállamokban. A jogharmonizáció hiánya esetenként nehézkessé teheti a határokon átnyúló vásárlásokat és jogvitákat, és megnehezítheti a jogrendszer egységes alkalmazását.

Az eljárások gyorsítása érdekében fontos lenne az adminisztratív terheket csökkenteni és egyszerűsíteni a jogorvoslati folyamatokat. Ezt a digitalizáció és online platformok hatékonyabb bevonásával lehet elérni.

A fogyasztók számára valószínűleg könnyebb lenne érvényesíteni jogait, ha jobban megérténék azokat. Kiemelt figyelmet kell fordítani a fogyasztói oktatásra és tájékoztatásra, hogy a fogyasztók magabiztosan élhessenek jogaikkal.

Az online vásárlások és digitális tranzakciók esetében érdemes lenne fontolóra venni az online vitarendezési mechanizmusok további fejlesztését. Ezek hatékonyabban tehetik a viták kezelését, minimalizálva a hosszadalmas bírósági eljárásokat.

Az uniós szintű jogharmonizáció elősegítése segíthet abban, hogy egységes jogi környezet alakuljon ki, ami elősegítheti a határon átnyúló vásárlásokat és jogvitákat. A harmonizált jogi rendszer hozzájárulhat a fogyasztóvédelmi jogrendszer hatékonyságának növeléséhez és a jogbiztonság javításához.

A digitális kereskedelem térnyerésekor fontos a jogrendszer alkalmazkodása az új kihívásokhoz. A digitális platformok felelősségének tisztázása és az online vásárlásokkal kapcsolatos jogszabályok felülvizsgálata segíthet a jogrendszernek lépést tartani a technológiai változásokkal.

A fogyasztóknak egyszerűen hozzáférhető és érthető információkra van szükségük a jogokkal kapcsolatban. Az online és offline csatornákon történő információszolgáltatások fejlesztése, például közérthető tájékoztatók vagy weboldalak révén, növelheti a fogyasztók tudatosságát.

A fogyasztói jogok megerősítése, az erős jogorvoslati mechanizmusok és hatékony bírósági eljárások mellett fontos az is, hogy a fogyasztók erős jogokkal rendelkezzenek a kezdetektől fogva. A fogyasztói jogok megerősítése hozzájárulhat a viták elkerüléséhez és a jogok hatékonyabb érvényesítéséhez.

Az innováció és rugalmasság kiemelt terület napjainkban. A jogrendszernek rugalmasnak kell lennie az innovációhoz való alkalmazkodás érdekében. Az új technológiák és piaci trendek figyelembevétele lehetővé teszi, hogy a jogrendszer folyamatosan fejlődjön és a változó igényekhez igazodjon.

Ezen javaslatok és elképzelések mentén történő fejlesztések a magyar fogyasztóvédelmi jogrendszer hatékonyságának növeléséhez járulhatnak hozzá, és az esetleges kihívások kezeléséhez. Az átfogó és folyamatos fejlesztés lehetőséget teremt a jogrendszernek arra, hogy a változó társadalmi és gazdasági környezethez alkalmazkodva biztosítsa a fogyasztók és vállalkozások számára a megfelelő jogbiztonságot és védelmet.

5. Főbb kérdések és példák

A magyar fogyasztóvédelmi jogrendszer értékelésének részeként most kiemelkedő jogi esetek és példák elemzésére fókuszálunk, kiegészítve szakértői véleményekkel. Ezek a példák segítenek jobban megérteni a jogrendszer működését és azt, hogy a gyakorlatban miként érvényesülnek a fogyasztók jogai.

A távollévők közötti kötött szerződések azok, amelyek esetében egy fogyasztó online áruházból vásárol elektronikai eszközt, de miután megkapja, kiderül, hogy nem felel meg a leírásnak és hibás. A fogyasztó a termék visszaküldése mellett dönt, azonban a vállalkozás nem hajlandó teljes körű visszatérítést nyújtani.

A távollévők között kötött szerződésekről szóló jogszabályok részletesen rögzítik a fogyasztók jogait ezen a területen. Az új információs technológiák gyors elterjedése alapvető változást eredményezett a kommunikáció valamennyi területén. Az e-mail, az internet általánosan alkalmazott kommunikációs formává vált az élet szinte minden területén a tudományos kutatástól a személyes levelezésekig. Az internet és az

egyéb digitális technológiák kereskedelmi célú alkalmazásában rejlő lehetőségeket az üzleti élet szereplői is hamar felismerték, melynek következtében a hirdetési és marketingtevékenységben, illetőleg a szerződések létrehozásában egyre nagyobb teret kapnak ezek az eszközök. Rohamos elterjedésüknek több oka is van. Az elektronikus kereskedelem lehetővé teszi a virtuális világpiacon való részvételt mind a kereskedők, mind a fogyasztók számára. A marketing- és reklámtevékenység a hálózaton keresztül sokkal nagyobb tömeghez, olcsóbban juttatható el, mégpedig interaktív módon, tehát lehetőséget teremtve az információt felhasználó számára a visszakérdésre, a kiegészítő adatok lekérésére, az adatbázisok közötti „szörfözésre”. Az időigényes, tradicionális vásárlási formák (bolti vásárlások, személyes tárgyalások, postai levelezés) helyett a kereskedelmi ügyletek megkötését illetően olyan új, kényelmes módszert jelent az internet, amely emellett pénzt és időt is megtakarít mind a fogyasztó, mind a kereskedő számára. Az internetes hálózatokba való belépéssel a fogyasztó – anélkül, hogy kimozdulna otthonról – a nap bármely órájában vásárolhat, vagy gyorsan informálódhat a piacról, szolgáltatásokat vehet igénybe úgy, hogy nem akadályozza ebben sem a földrajzi távolság, sem mozgáskorlátozottság vagy egyéb, helyhez kötöttséget eredményező ok (öregség, betegség stb.). A kereskedő számára is óriási előnyökkel jár az elektronikus kereskedelem, mert a hálózaton keresztül a felhasználók nagy tömegéhez rövid időn belül és olcsón juttatható el az információ, üzleti ajánlat, amivel lényegesen csökkenthetők a termék árát növelő marketing-, tranzakciós és egyéb (üzlethelyiség fenntartása, eladók foglalkoztatása) költségek, és így az áru versenyképessége nagymértékben fokozható. Az új információs technológiák alkalmazása az előnyök mellett számos veszélyforrást is rejt magában. A hálózatok felhasználhatók bűncselekmények, így például pornográfia, gyermekprostitúció, pénzügyi csalások, drogkereskedelem, pénzmosás, személyes adatokkal való visszaélések elkövetése, illetve fokozott a fogyasztók megtévesztésének, félrevezetésének veszélye. A fogyasztók szempontjából nagy kockázatot jelent, hogy a szerződéskötéskor a fogyasztó és az eladó földrajzilag egymástól távol van, így nincs lehetőség a szerződési feltételek alapos tanulmányozására, a termék vagy szolgáltatás megvizsgálására, és ebből következően olyan áru vagy szolgáltatás lesz a szerződés tárgya, melynek lényeges tulajdonságai a vásárló előtt egészen a teljesítésig rejtve maradnak. A másik nem elhanyagolható veszély, hogy a távközlő eszközök alkalmasak arra, hogy a fogyasztó adatainak (lakcím, e-mail-cím, telefonszám stb.) megszerzésével agresszív módon elárasszák az eladási és reklámcélú ajánlatokkal, prospektusokkal a fogyasztókat, betolakodva és sértve ezzel a személyek magánszféráját. Mindezen veszélyek miatt szükség van megfelelő és hatékony fogyasztóvédelmi garanciákra.

Részletesen elemezve megállapítható, hogy a fogyasztó esetében a jogszabályok egyértelműen támogatják a visszalépés jogát, mivel a termék nem felel meg a leírásnak. Azonban a vállalkozás elutasította a teljes körű visszatérítést, ami sérti a fogyasztó jogait.

A bírósági eljárásban a jogorvoslatnak gyorsnak és hatékornak kell lennie, és a fogyasztói jogok érvényesítésének kötelezettségeit a vállalkozásnak tiszteletben kell tartania. Ebben az esetben az ügy a polgári bíróságok elé kerülne, ahol a fogyasztó

érvényesítheti jogait és kártérítést követelhet. A távollévők között kötött szerződésekről szóló jogszabályok egyértelműek, és a vállalkozásoknak ezeket tiszteletben kell tartaniuk. A bíróságoknak hatékonyan kellene kezelniük az ilyen eseteket, és a jogorvoslatnak a fogyasztók számára könnyen elérhetőnek kell lennie.

Egy másik példa a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra, amikor egy vállalkozás reklámozza egy termékét azzal az állítással, hogy „korlátozott készlet”, hogy sürgesse a vásárlókat. Azonban a vásárlók később rájönnek, hogy a termék készlete valójában nem volt korlátozott, és a vállalkozás állandóan alkalmazza ezt a kereskedelmi taktikát.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat szabályozó jogszabályok a fogyasztók megtévesztése ellen védenek. Az ilyen gyakorlatok tiltottak, és a vállalkozásoknak tisztességesen és átláthatóan kell kommunikálniuk a fogyasztókkal.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat a jogsértő cselekmények egy típusa, amelyeket a törvény tilt. A kereskedelmi gyakorlat a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja.

A jogesetet részletesen elemezve, a vállalkozás gyakran alkalmazza a „korlátozott készlet” kifejezést, hogy sürgesse a vásárlókat. Azonban a készlet ténylegesen nem korlátozott, és a vállalkozás ezt szisztematikusan alkalmazza. Ez egyértelműen megtévesztő és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül.

Ebben az esetben a fogyasztók jogi intézkedéseket tehetnek a vállalkozás ellen, és a fogyasztóvédelmi hatóságoknak is be kell avatkozniuk a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kezelésébe.

A két példa alapján láthatjuk, hogy a magyar fogyasztóvédelmi jogrendszer számos kihívással és jogorvoslati lehetőséggel rendelkezik. A távollévők között kötött szerződések területén a jogszabályok támogatják a fogyasztókat abban, hogy elálljanak a szerződéstől, ha a termék nem felel meg az elvárásaiknak. Az ilyen esetekben a bírósági eljárásoknak gyorsnak és hatékonyan kell lenniük annak érdekében, hogy a fogyasztók jogait hatékonyan érvényesítsék.

A második jogeset a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat mutatja be, ahol a vállalkozás megtéveszti a vásárlókat az állításokkal. Ebben az esetben is fontos, hogy a jogrendszer hatékonyan kezelje az ilyen megtévesztő gyakorlatokat, és a fogyasztók jogainak védelmében lépjen fel.

Fontos hangsúlyozni a fogyasztók jogi tudatosságának fontosságát, valamint azt, hogy a jogrendszernek és a bíróságoknak könnyen hozzáférhetőnek és hatékonyan kell lenniük az ilyen ügyekben.

Az ilyen típusú esetek elemzése és a szakértői vélemények figyelembevétele segíthet a jogrendszer további fejlesztésében, és hozzájárulhat a fogyasztók jogainak hatékonyabb védelméhez. Az átlátható és igazságos jogrendszer kialakítása kulcsfontosságú a piaci igazságosság és a fogyasztói bizalom megőrzése szempontjából.

6. Összegzés

Cikkünkben számos fontos aspektust vizsgáltunk a fogyasztóvédelmi jogrendszert illetően Magyarországon területén. Ezen elemzések alapján kialakított következtetések és a jövőre vonatkozó javaslatok együtt hozzájárulhatnak a jogrendszer további fejlesztéséhez és a fogyasztói jogok hatékonyabb védelméhez.

Az elemzés világossá tette, hogy a magyar fogyasztóvédelmi jogrendszer számos területen előrelépést mutatott. A jogi keretrendszer kidolgozott és az európai uniós irányelvekkel összhangban van. Ugyanakkor továbbra is számos kihívással szembe-sül, különösen az eljárások hosszúsága és a jogorvoslat nehezen hozzáférhető volta miatt.

A digitális kihívások, az online kereskedelem térnyerése új kihívások elé állítja a jogrendszert. A digitális tranzakciókból fakadó viták kezelése és az online vásárlásokra vonatkozó jogszabályok aktualizálása kiemelt feladat. A tömeges szinten nyújtott szolgáltatások elkerülhetővé teszik a bírósági eljárások megtöbbszörződését, ezért egyre fontosabbá válnak.⁷

A fogyasztók számára elérhető és érthető jogi információk nélkülözhetetlenek a jogok hatékony érvényesítése érdekében. A jogi tudatosság növelése és az információkhoz való könnyű hozzáférés kulcsfontosságú.

Az eljárások gyorsítása és egyszerűsítése elengedhetetlen a jogrendszer hatékonyságának növelése érdekében. A digitális eszközök és online platformok hatékonyabb bevonása segíthet a jogorvoslatok gyorsabb és gördülékenyebb lebonyolításában.

A fogyasztói oktatásra és tájékoztatásra való fokozott odafigyelés elengedhetetlen. Információs kampányok, közérthető tájékoztatók és online források révén növelhető a fogyasztók jogi tudatossága. Fontolóra kell venni az online vitarendezési mechanizmusok további fejlesztését, különösen az online kereskedelem területén. Az ilyen mechanizmusok segíthetnek a gyors és hatékony jogorvoslat biztosításában. Az uniós szintű jogharmonizáció elősegítheti a jogrendszerek egységesítését és a határokon átnyúló vásárlásokat. Az uniós támogatás és iránymutatások segíthetik a jogrendszer további fejlesztését. Az innovációra és rugalmasságra való nyitottság elengedhetetlen a jogrendszernek, hogy lépést tartson a technológiai változásokkal és a piaci trendekkel.

A fogyasztóvédelmi jogrendszer folyamatosan fejlődik, és a jövőbeni irányok kialakításához a fenti javaslatok és következtetések figyelembevételével lehet hatékonyan hozzájárulni a jogrendszer hatékonyságának és a fogyasztói jogok hatékonyabb védelmének biztosításához.

7 Adrian ZUCKERMAN: *Zuckerman on Civil Procedure. Principles of Practice*, Sweet&Maxwell, London, 2013, 655.