

EURÓPAI FÜZETEK 32.

SZAKMAI ÖSSZEFOGLALÓ A MAGYAR CSATLAKOZÁSI
TÁRGYALÁSOK LEZÁRT FEJEZETEIBŐL



Dr. Bártfai Judit
Dr. Németh Anita – Dr. Wallacher Lajos

A fogyasztóvédelem magánjogi eszköztára

Fogyasztóvédelem, a fogyasztók egészségének védelme

A Miniszterelnöki Hivatal Kormányzati
Stratégiai Elemző Központ és a
Külügyminisztérium közös kiadványa

Európai Füzetek

A Miniszterelnöki Hivatal Kormányzati Stratégiai Elemző Központ és a Külügyminisztérium közös kiadványa.

Felelős kiadó: Szeredi Péter

A szerkesztőbizottság elnöke: Palánkai Tibor

A szerkesztőbizottság tagjai: Bagó Eszter, Balázs Péter, Balogh András, Barabás Miklós, Bod Péter Ákos, Erdei Tamás, Hefter József, Horváth Gyula, Hörcsik Richárd, Inotai András, Kádár Béla, Kassai Róbert, Kazatsay Zoltán, Levendel Ádám, Lőrincz Lajos, Nyers Rezső, Orbán István, Somogyvári István, Szekeres Imre, Szent-Iványi István, Török Ádám, Vajda László, Vargha Ágnes

Főszerkesztő: Forgács Imre

Szerkesztő: Bulyovszky Csilla

Szerkesztőségi titkár: Horváthné Stramszky Márta

A szerkesztőség címe: MEH Európai Integrációs Iroda, 1055 Budapest, Kossuth tér 4.

Telefon: 441-3380

Fax: 441-3394

Lektor: Dr. Kátai Anikó

Kézirat lezárva: 2003. április 28.

Grafikai terv: Szutor Zsolt

Fényképek: Csorba Gábor, Megyeri Lajos

Portréfotók: Csorba Gábor

Nyomás és előkészítés: Visit Nyomda & Stúdió

ISSN: 1589-4509

Budapest, 2003.



Kedves Olvasó!

Ha a boltban vásárolunk, üdülni visszük a családunkba, vagy mondjuk pizzát rendelünk a lakásunkba, azt mondják rá: fogyasztunk. „Elfogyasztjuk” a bennünket célba vevő milliós ajánlatot. Bizalmunk töretlen, hiszen feltételezzük: még véletlenül sem fordulhat elő, hogy nem azt kapjuk a pénzünkért, amire eredetileg számítottunk. Azután, ha silány a termék, balul üt ki a nyaralás, vagy romlott a pizza, hirtelen rádöbbenünk: ugyan szép volt a külső, de csúnyácska a belső.

Az Európai Unióban a fogyasztóvédelem az egyik legrégebb óta szabályozott terület. A tagállamokban hamar rájöttek arra, hogy legkönnyebben nem a nagy vállalatbirodalmakat szedik rá, hanem azt a magánembert, aki egy szerződéses kapcsolatban sokkal rafináltabb, százszor tapasztaltabb ellenfelekkel találja magát szemben. Megvédeni ebben az örök és ősi kapcsolatban nyilván nem Góliátot kell, sokkal inkább Dávid az, aki segítségre szorul. Persze a szolgáltatásra igényt



tartó állampolgárnak is tisztában kell lennie azzal, hogy meddig mehet el. Ezért érdemes megismerkedni a fogyasztóvédelem – sokszor talán kissé bonyolultnak tűnő, de mindenképpen hasznos – részleteivel.



I. Bevezetés

Az Európai Közösség fogyasztóvédelmi politikájának célkitűzéseit a jogi szabályozás terén közjogi és magánjogi eszközökkel igyekszik megvalósítani. A *közjogi* típusú normák körébe a különféle adminisztratív, *hatósági előírások* tartoznak, mint például az egyes termékek biztonságosságára, minőségére, vagy éppen címkézésére vonatkozó szabályok. Ezzel szemben a *magánjog* a szerződéses kapcsolatok világa. Amikor a fogyasztók termékeket vásárolnak a vállalkozásoktól, vagy szolgáltatásokat vesznek igénybe, akkor a közöttük létrejövő viszony jogi értelemben szerződéses kapcsolatnak minősül. Ezért a fogyasztóvédelemnek alapvető beavatkozási pontja a *szerződések szabályozása*.

A közösségi jog kiinduló tétele az, hogy a fogyasztók és a vállalkozások között létrejövő szerződéses kapcsolatokban a fogyasztók gyengébb félnek minősülnek, ezért jogi helyzetüket a jogalkotó beavatkozásával meg kell erősíteni. Ez azzal jár, hogy a szerződési jog alaptételének tekinthető szerződési szabadságot *korlátozni* kell a fogyasztók érdekében.

A fogyasztóvédelmi jog alapkérdése az, hogy ki tekintendő fogyasztónak. A magyar jog a közösségi jog által megkövetelnél szé-

lesebbre tárja e fogalmat, vagyis egyaránt *fogyasztónak tekint* minden olyan természetes személyt és vállalkozást, aki (amely) *gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén kívül eljárva* köt szerződést, azaz a konkrét szerződést illetően „laikusnak” tekinthető.

A közösségi jog nem hozott létre egységes fogyasztói magánjogot, hanem csak ott – azokon a részterületeken – avatkozott be, ahol arra leginkább szükség volt, s ahol a kitűzött célt nem lehetett volna elérni tagállami szabályozás révén, ezért szükség volt a Közösség fellépésére. Így *közösségi szabályozás* született a termékfelelősség, a szavatosság és a jótállás, a tisztességtelen általános szerződési feltételek, a távolból kötött szerződések, az utazási szerződések, a time sharing szerződések, a fogyasztási kölcsön, a hálaló kereskedés, valamint a fogyasztói igények érvényesítése terén.

A tipikus közösségi *szabályozási eszközök* a következők:

- *egyoldalú kötöttség* (kógencia) előírása, azaz a felek a szerződésükben a fogyasztó hátrányára nem, csak javára térhetnek el a jogszabályban meghatározottaktól;
- a fogyasztó igen széles körű *tájékoztatáshoz való joga* még a szerződéskötést megelőzően;



- *egyoldalú elállási* (visszalépési) lehetőség biztosítása a fogyasztók javára;
- részletes *formai előírások* (például a szerződés kötelező írásba foglalása, írásbeli tájékoztatók átadása);
- a *joglemondás* lehetőségének *korlátozása* a fogyasztó oldalán.

Az említett anyagi jogi „technikák” mellett az *eljárásjog* területén

- a kollektív jogérvényesítés lehetőségének biztosítása;
- a prevenció;
- a gyors, olcsó és rugalmas vitarendezési módok alkalmazásának elősegítése a közösségi jog legjellemzőbb törekvése.

Külön említést érdemel, hogy a közösségi jog megfelelő védelmet nyújt az olyan esetekre is, amikor – határokon átnyúló szerződéses kapcsolat esetén – a nemzetközi magánjog alapelve szerint a felek maguk határozzák meg a szerződésükre irányadó jogot. E jogválasztással vissza lehetne élni a fogyasztó kárára, ezért a közösségi jog korlátozza azt, s nem engedi elvonni a fogyasztótól azt a védelmet, amelyet saját joga biztosít számára.

A közösségi jog általában megengedi azt is, hogy a tagállamok a minimálisan megkövetelnél a fogyasztók számára *kedvezőbb szabályokat* alkossanak a közösségi irányelvek átültetése során. A magyar jogalkotó szervek gyakran éltek ezzel a lehetőséggel.

A csatlakozási tárgyalásokon Magyarország *nem kért átmeneti mentességet* egyetlen közösségi fogyasztóvédelmi szabály alkalmazása alól sem. Mi több, a jogharmonizációs



folyamat során a magyar jogalkotó szervek mindig arra törekedtek, hogy a fogyasztókat védő szabályok ne csak a csatlakozáskor lépjenek hatályba, hanem lehetőleg minél előbb, hogy a fogyasztók mihamarabb részesülhessenek az új szabályok adta kedvezményekben. Ezen elv alól azok az esetek jelentettek kivételt, amikor a közösségi eljárási szabályt *csak kölcsönösségi alapon* lehet alkalmazni, vagyis taggá válásunk előtt nincs mód az adott norma érvényesítésére. Az Európai Közösség fogyasztóvédelmi joga tehát fokozatosan vált a magyar jog részévé, vagyis nem kell arra számítani, hogy a csatlakozás



időpontjában nagy mennyiségű ismeretlen új szabály alkalmazásának kényszere hárulna a jogalkalmazókra. Ez a folyamatos, *tervezett jogharmonizációnak*, illetve a magyar jogalkotó szervek *fogyasztóbarát szemléletének* köszönhető. Másfelől az elmúlt évtizedben született szinte valamennyi fogyasztóvédelmi szabályunk a közösségi jogból táplálkozott, vagyis fogyasztóink számára a közösségi joghoz való folyamatos igazodás kimondottan kedvező hatású volt.

Az eddig említetteken túlmenően az európai közösségi jog számos más rendelkezése

szolgálja közvetlenül vagy közvetetten a fogyasztók érdekeit (például környezetvédelmi előírások, versenyjog, reklámjog, az elektronikus kereskedelem szabályozása, távközlés, audiovizuális politika), amelyek azonban más-más csatlakozási fejezet joganyagába tartoznak.

A közösségi jog folyamatosan fejlődik, a kihívásokra az Európai Közösség is új és újabb válaszokat ad. Így jelenleg is több jogszabály-tervezet áll megvitatás alatt. Ezért a fogyasztóvédelmi harmonizáció sem tekintendő lezárt folyamatnak.



II. A tisztességtelen szerződési feltételekre vonatkozó szabályok

A fogyasztók védelme érdekében szükség van a szerződések *tartalmi kontrolljára*. Nem engedhető meg, hogy a szerződési szabadsággal visszaélve a vállalkozások méltánytalanul egyoldalú feltételeket foglaljanak a fogyasztókkal kötendő szerződésekbe. Ennek különösen akkor áll fenn a veszélye, ha a *szerződési feltételeket a vállalkozás előre kidolgozza*, vagyis a felek a feltételeket nem együtt alakítják ki, hanem azt a vállalkozás egyedül készíti el, méghozzá azért, hogy minden szerződéses kapcsolatában azt alkalmazza. A fogyasztó azon nem változtathat, a szerződést csak alá kell írnia. Ezt nevezik *blanketta szerződésnek*, más szóval általános szerződési feltételnek. (Az elkészített dokumentumot a vállalkozások különböző névvel jelölik, például általános feltételek, üzletszabályzat stb.) A törvényi meghatározás szerint általános szerződési feltételnek minősül az a feltétel, amelyet az egyik fél több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, előre meghatároz, és amelynek meghatározásában a másik fél nem működhetett közre.

A közösségi jog alapján a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) az ilyen általános feltételekkel szemben *kettős védelemben* részesíti a

fogyasztót. Egyfelől kimondja, hogy az általános szerződési feltétel *csak akkor válik a szerződés részévé*, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát megismerje, és ha azt a másik fél kifejezetten vagy ráutaló magatartással elfogadta. Másfelől lehetőséget ad a fogyasztónak arra, hogy ha az általános szerződési feltétel tisztességtelen, akkor azt *megtámadja*. A megtámadással a fogyasztó el tudja érni, hogy bár aláírták vele a szerződést, az mégsem köti őt.

Egy szerződési feltétel akkor minősül *tisztességtelennek*, ha a jóhiszeműség követelményének megsértésével a felek szerződésből eredő jogosultságait és kötelezettségeit egyoldalúan és indokolatlanul az *egyik fél* (azaz a fogyasztó) *hátrányára* állapítja meg.

A közösségi joghoz képest a magyar jog többletként azt is biztosítja a fogyasztónak, hogy a tisztességtelenség miatt ne csak az általános szerződési feltételeket támadhassa meg, hanem az egyedi tárgyalással kialakított szerződést is. Ugyancsak a fogyasztók érdekeit szolgálja az, hogy lehetőség van az általános szerződési feltételek olyan megtámadására is, amelyek eredményeképpen a bíróság az adott vállalkozással szerződő *vala-*



*meny*i fogyasztó viszonylatában kimondja a feltétel érvénytelenségét (kollektív jogérvényesítés). Ilyen megtámadásra a jogszabályban meghatározott állami szervek és civil érdeképviseleti szervezetek jogosultak.

Bizonyos feltételeket a jogszabály olyan *súlyosan tisztességtelennek* minősít, hogy azokat a fogyasztónak meg sem kell támadnia, mert *eleve semm*isek. Ilyen például az, ha

- a szerződés bármely feltételének értelmezésére a gazdálkodó szervezetet egyoldalúan feljogosítja;
- vagy a fogyasztót teljesítésre kötelezi abban az esetben is, ha a gazdálkodó szervezet nem teljesíti a szerződést;
- vagy lehetővé teszi, hogy a gazdálkodó szervezet a szerződéstől bármikor elálljon, vagy azt felmondja, ha a fogyasztó ugyanerre nem jogosult.

Más esetekben a kikötés nem *eleve sem*mis, de a jogszabály vélelmezi a tisztességtelenséget, következésképp azt *nem a fogyasztónak* kell bizonyítania, hanem a vállalkozásnak kell igazolnia, hogy a feltétel alkalmazása indokolt és méltányos volt – vagyis nem tekinthető tisztességtelennek. Ilyen például az, ha

- a szerződés a fogyasztó nyilatkozatának megtételére ésszerűtlen alaki követelményeket támaszt;
- vagy lehetővé teszi, hogy a gazdálkodó szervezet a szerződést egyoldalúan, a szerződésben meghatározott alapos ok nélkül módosítsa;
- vagy lehetővé teszi, hogy a gazdálkodó szervezet egyoldalúan, alapos ok nélkül a szerződésben meghatározott tulajdonságú szolgáltatástól eltérően teljesítsen;
- vagy kizárja, korlátozza a fogyasztó jogszabályon alapuló jogait a gazdálkodó szervezet szerződésszegése esetén;
- vagy a fogyasztót túlzott mértékű pénzüsszeg fizetésére kötelezi, ha nem teljesít vagy nem szerződésszerűen teljesít.

A közösségi szabályozás: az Európai Tanács a fogyasztóval kötött szerződések tisztességtelen szerződési feltételeiről szóló 93/13 EGK irányelve.

A magyar szabályozás: a Ptk., illetve a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről szóló 18/1999. (II. 5.) kormányrendelet.



III. A fogyasztói adásvétel

A fogyasztói adásvételre vonatkozó közösségi szabályozás célja az volt, hogy a belső piac kínálta lehetőségek minél intenzívebb igénybevételére, a határokon átnyúló vásárlásokra ösztönözze a fogyasztókat. Az is fontos, hogy közösségi szintű minimumszabályokkal biztosítani kell az ilyen vásárlásoknál a szerződésszerű teljesítés garanciáit.

A közösségi szabályozás a fogyasztók és a hivatásos kereskedők közötti ingó adásvétel esetén szabályozza a *hibás teljesítés* egyes vonatkozásait: meghatározza a szerződésszerű teljesítés kritériumait, egységes rendszert állít fel a fogyasztót megillető szavatossági jogokról, rögzíti a szavatossági határidőt, és az eladónak kell bizonyítania, hogy nem nála keletkezett a hiba. Végül formai követelményeket állapít meg a – törvényes szavatosságon túlmutató – jótállásról.

A szabályozás *kedvezményezettje* a fogyasztó, vagyis a nem gazdasági célból eljáró természetes személy. A szabályozás *tárgyi hatálya* az úgynevezett fogyasztási cikkekre korlátozódik.

A teljesítés hibás, ha nem felel meg a felek szerződésének. E megfelelésértékelésének körében fontos újítás, hogy a teljesítésnek *meg kell felelnie a reklámban vagy az árucímkén szereplő állításoknak,*

ígéreteknek is, függetlenül attól, hogy a reklám (vagy a címkézés) a kereskedőtől, a gyártótól, az importától vagy bármelyikük képviselőjétől származik. E személyek nyilvános kijelentései a kereskedő szerződéses kötelezettségvállalásaként foghatók fel, mégpedig azért, mert a hirdetési tevékenység a szerződéskötési szándék befolyásolásának jellemző eszköze. A fogyasztó leginkább ezek láttán és hallatán határozza el, hogy vásárolni fog. A nyilvános kijelentésekben említett tulajdonságoknak konkrétan kell lenniük, a szavatossági kötelezettség megállapításához nem elég a hirdetésekben bevett általános jellegű „öndicséret”.

A fogyasztó *szavatossági jogait* az olyan hibák esetében érvényesítheti, amelyek a teljesítés időpontjában már megvoltak. A teljesítéstől számított *első hat hónapra vonatkozóan* az irányelv azt vélelmezi, hogy az ekkor észlelt hibák már a teljesítéskor megvoltak. A fogyasztó a hiba felfedezéséről a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül köteles a kötelezettet értesíteni. E szabály értelmében a két hónapon belüli kifogásolás mindig megfelelőnek tekintendő.

Ha az áru nem felel meg a szerződésnek (azaz hibás), a fogyasztót *négyféle szavatossági jog* illeti meg. Első lépésben



tértítségmentes *kijavítást* vagy *kicserélést* követelhet. A két jog közötti választásnál az arányosság elve az irányadó. Ha a kijavításhoz és a kicseréléshez való jog érvényesítése lehetetlen vagy aránytalan, illetve azok nem végezhetőek el megfelelő határidőn belül vagy a fogyasztónak okozott jelentős kényelmetlenség nélkül, a fogyasztó *árlaszállítást* követelhet vagy *elállhat a szerződéstől*. Kizárt a szerződéstől való elállás csekély mértékű szerződésszegés esetében. Az irányelvben a fogyasztó számára biztosított szavatossági jogok szerződéssel nem korlátozhatók vagy zárhatóak ki.

A fogyasztói ügyletek területén az eddiginél jóval hosszabb, *kétéves* lesz az a szavatossági határidő, amelyen belül a fenti igények érvényesíthetők. A felek nem köthetnek ki ennél rövidebb határidőt, kivéve a használt cikkek esetét, ahol ez a határidő egy évre rövidíthető.

A közösségi szabályozás a fogyasztóval szemben helytálló utolsó eladónak úgynevezett *megtérítési igényt* biztosít, mégpedig azért, hogy a fogyasztóvédelem terhét ne egyedül ő viselje, hanem azt továbbháríthassa arra, akitől a hibás árut beszerezte. E megtérítési igény végigfuthat a teljes szer-



zódási láncon, így végső soron az fog felelni, aki a hibát okozta.

A gyártó vagy a kereskedő által vállalt jótállás tekintetében a cél a fogyasztó korrekt tájékoztatása, és annak megakadályozása, hogy a törvényes szavatossági jogokat jótállásként tüntessék föl. A *jótállásnak* nyilvánvalóvá kell tennie, hogy ezeket nem érinti; csak többletjogokat tartalmazhat a fogyasztó számára, de nem csorbíthatja a nemzeti jogban, törvényben biztosított jogi helyzetét. Ezen túl könnyen érthető formában tájékoztatnia kell a fogyasztót a jótállás tartalmáról és érvényesítésének feltételeiről. Kérésre a jótállási nyilatkozatot írásban a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. Ha a formai követelményeket nem teljesítik, az nem befolyásolja a jótállási kötelezettségvállalás érvényes létrejöttét.

Az irányelv átültetése jogunkba a Ptk. módosítása során megtörtént. Az új szabályok 2003. július 1-jén lépnek hatályba, és az ezután kötött szerződésekre alkalmazandók.

A közösségi szabályozás: az Európai Parlament és a Tanács 1999/44 EK irányelve a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól.

A magyar szabályozás: a 2002. évi XXXVI. törvénnyel módosított Ptk. 248. § (1)–(3) bekezdés; 277. § (1)–(3) bekezdés; 305. § (2) bekezdés; 305/A. §, 306. § (1)–(2) és (5) bekezdés; 307. § (2) bekezdés; 308. § (4) bekezdés; 308/A. § (2) bekezdés; 309. § (1) bekezdés; 311. §; 372. § (2) bekezdés; 685. § d)–e) pont.



IV. Termékfelelősség

A termékfelelősségi szabályok lényege az, hogy a *termék gyártóját az általánosnál szigorúbb felelősség terheli*, mivel a gyártó – függetlenül attól, hogy a termék előállításakor felróható magatartást tanúsított-e vagy sem – *köteles megtéríteni* azt a kárt, amelyet hibás termékével okozott. A másik sajátosság, hogy a károsult a *kárigényét* közvetlenül a *gyártóval* (tehát nem az eladóval) szemben érvényesítheti. Ezzel a felelősséget az viseli, aki a kárt okozó hibát előidézte. A termék importálóját a gyártóval azonos felelősség terheli, ha az általa forgalmazott importtermék okozza a kárt. E rendelkezés megkönnyíti a károsult igényérvényesítését, amennyiben a károsult a „külföldi” gyártó helyett a terméket importálótól is követelheti kára megtérítését.

A szigorú felelősségi szabályok révén a termékfelelősség intézménye segíti a fogyasztók érdekvédelmét, előmozdíthatja a termékek korszerűsítését és minőségének javítását is.

A termékfelelősség alapján csak a halál, a testi sérülés vagy az egészségkárosodás folytán bekövetkezett vagyoni és nem vagyoni károk, továbbá a hibás termék által más dologban okozott károk megtérítése követelhető. A károsodott dolognak olyannak kell lennie, amelyet szokásos rendeltetése sze-

rint magáncélokra használnak vagy fogyasztanak, ugyanakkor a tárgyat a károsult rendszerint ténylegesen magáncélra is használta.

A *hibás termék* meghatározása a termékfelelősségi szabályok központi eleme. Egy termék akkor hibás, ha nem nyújt megfelelő biztonságot, tehát nem éri el az általában elvárható biztonsági színvonalat, és így a termékkel kapcsolatba kerülők *biztonsági érdekszféráját veszélyeztetve*, megsértve károsítja a terméket használók életét, testi épségét, egészségét, illetőleg tulajdonát.

Korábban nem tartoztak a termékfelelősségi szabályok hatálya alá a földművelés, az erdőgazdálkodás, az állattenyésztés, a halászat és a vadászat feldolgozatlan termékei. A közösségi irányelv módosítása – elsősorban a mezőgazdasági termékek biztonságába vetett fogyasztói bizalom helyreállítása végett – megváltoztatta az eredeti szabályt, ezért a magyar törvény is megváltozott: 2003. január 1-jétől a termékfelelősségi szabályokat kell alkalmazni az említett termék-körre is.

A termékfelelősségről szóló 1993. évi X. törvény az első olyan jogszabályok közül való, amelyek megalkotásánál a vonatkozó európai közösségi normákat is figyelembe vettük. A törvény 1994. január 1-jén lépett



hatályba. A termékfelelősségi törvény és az irányelv viszonylatában kezdetektől fogva az volt a leglényegesebb eltérés, hogy a kár definíciójában a törvény nem 500 eurónak megfelelő kárhatárt jelöl meg, hanem úgy rendelkezik, hogy csak a 10 000 forint feletti kár minősül dologi kárnak. Tehát csak a *10 000 forintnál nagyobb összegű* dologi károk miatt támasztott igényt lehet a termékfelelősségi törvény alapján érvényesíteni. Ezt az eltérést mindenekelőtt fogyasztóvédelmi szempontok igazolták.

A csatlakozási tárgyalások során – a fogyasztóvédelmi fejezetben – kezdetben felmerült, hogy ezt az eltérést indokolt lenne meghatározott ideig a csatlakozás után is fenntartani, mert a hazai jövedelmi viszonyok ismeretében ez az irányelvi értékhatár nem jelent úgynevezett *bagatell kárhatárt* a magyar fogyasztók többsége részére. (Meggjegyzendő, hogy ezt az értékhatárt a magyar jogban is úgy kell értelmezni, hogy a 10 000 forintnál kisebb értékű dologi károk iránti igényt csak a termékfelelősségi szabályok alapján nem lehet érvényesíteni, más jogi alapon viszont igen – például a Ptk. általános kártérítési szabályai szerint). A fogyasztók számára ugyanakkor a termékfelelősségi szabályok kedvezőbbek, mivel

azok a gyártót az általánosnál szigorúbb felelősséggel terhelik.

Tekintettel arra, hogy ez az eltérés, illetve ennek fenntartása derogációt jelentett, és azt az Európai Unió még a fogyasztóvédelmi szempontú érvelésre tekintettel sem tartotta elfogadhatónak, ezt a derogációs igényt a kormány 1999-ben visszavonta. Ezért a törvényt is módosítani kellett: *csak az 500 eurót* (hozzávetőleg 120 ezer forintot) *meghaladó dologi kár* esetén követelhető a kártérítés a termékfelelősség alapján. E szabály azonban csak a csatlakozástól alkalmazandó. Természetesen a hibás termék okozta károkat ez alatt az összeghatár alatt is meg kell téríteni, csak más felelősségi szabály alapján.

A közösségi szabályozás: az Európai Parlament és a Tanács 1999/34 EK irányelvvel módosított, a tagállamok hibás termékekért való felelősségre vonatkozó törvényeinek, rendeleteinek és közigazgatási rendelkezéseinek közeliítéséről szóló 85/374 EKG tanácsi irányelv.

A magyar szabályozás: a termékfelelősségről szóló 1993. évi X. törvény.



V. Fogyasztási kölcsön

A fogyasztási kölcsön esetében a fogyasztó számára a legalapvetőbb kérdés az, hogy mennyibe kerül számára az igénybe venni kívánt kölcsön. A közösségi jog ezért – a fogyasztó megfelelő tájékoztatása érdekében – kialakította a *teljes hiteldíjmutató* fogalmát (THM). A teljes hiteldíj a fogyasztó által a kölcsönért fizetendő terhelés, amely tartalmazza a kamatokat, a folyósítási jutalékokat és minden más – a kölcsön felhasználásával kapcsolatosan fizetendő – költséget. E hiteldíjből kell éves, százalékban kifejezett teljes hiteldíjmutatót képezni, amelyet a szerződésben fel kell tüntetni. Ebből a fogyasztó megtudhatja, hogy valójában mi a hitel teljes ára, ami adott esetben jóval magasabb lehet a hitel kamatánál. A jogszabály előírja a fogyasztási kölcsönszerződés más *kötelező tartalmi elemeit* is (például meg kell határozni azokat a feltételeket, amelyek esetében a hiteldíj megváltoztatható, a törlesztőrészek számát, összegét, a törlesztési időpontokat, a szükséges biztosítékokat). Az e feltételeket nem tartalmazó szerződés semmis, de a semmisségre csak a fogyasztó érdekében lehet hivatkozni.

Az ügyfél – a szerződés megszüntetése érdekében – minden esetben élhet a határidő (lejárat) előtti teljesítés (törlesztés) jogá-

val. Ha a fogyasztó él e jogával, a hitelező köteles a hiteldíjat arányosan csökkenteni.

Külön védelmet igényel a fogyasztó abban a helyzetben, amikor a hitelt egy *pénzintézettől* veszi fel, de *árucikk megvásárlásához* használja azt fel. Mivel az eladó és a hitelező ilyen esetben különböző személy, az áru hibája esetén a fogyasztónak attól függetlenül folyamatosan kellene törlesztenie a hitelt, hogy az abból vásárolt árucikket nem tudja használni. Ezért ilyen esetekre a fogyasztó számára meg kell adni a jogot arra, hogy ne fizessen addig, ameddig ő sem kapja meg azt a szolgáltatást, amelyet elvárhat.

A szabály így szól: ha a fogyasztó a kölcsönt olyan – a hitelező és az áru (vagy a szolgáltatás) értékesítője közötti – előzetes megállapodás alapján kapja, amelynek értelmében a fogyasztónak *kizárólag az adott hitelező nyújthat kölcsönt az értékesítő*től áru vásárlására (vagy szolgáltatás igénybevételére), és az értékesítő a fogyasztóval kötött szerződés teljesítésével késik vagy hibásan teljesít, és a fogyasztó késedelemből, illetve hibás teljesítésből eredő követeléseinek az értékesítő nem tett határidőben eleget, a fogyasztó a fogyasztási kölcsönszerződés alapján esedékessé váló fizetést



visszatartatja igénye kielégítéséig. Erre az időszakra kamat nem számítható fel. A visszatartási jog gyakorlását megalapozó körülményekről a fogyasztó az erre vonatkozó okiratok megküldésével köteles írásban tájékoztatni a hitelezőt. A visszatartási jog a tájékoztatás után illeti meg a fogyasztót.

Ha a fogyasztó a szerződéstől az értékesítő szerződésszegése miatt eláll, egyúttal jogosult a fogyasztási kölcsönszerződéstől is elállni. Az *elállás* alapján a hitelező köteles a fogyasztó által addig kifizetett összeget azonnal visszafizetni. A hitelező az általa folyósított kölcsön visszafizetését csak az értékesítőtől követelheti, kivéve, ha az a vételárat a fogyasztónak visszafizette. A fogyasztótól az elállásra, illetve az eredeti állapot helyreállítására vonatkozó kamat, költség, kártérítés nem követelhető.

A jövőben a terület *átfogó reformja* várható.

A közösségi szabályozás: a fogyasztási kölcsönről szóló, többször módosított 87/102 EGK irányelv.

A magyar szabályozás: a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. törvény 212–214/C. §; az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről, 7–7/A. §.



VI. Távolból kötött szerződések

Különösen veszélyes szerződéskötési módokat a fogyasztó számára, ha a szerződéskötés során a felek nem kerülnek közvetlen kontaktusba, hanem csak valamely távközlő eszköz útján érintkeznek (telefon, posta,



elektronikus levél). Ilyen esetekre a közösségi jog *kettős védelmet* ad: egyfelől fokozott *előzetes tájékoztatási kötelezettséget* ró a kereskedőre, másfelől a szerződés megkötése után 8 munkanapig *visszalépési lehetőséget* ad a fogyasztó számára. Ezalatt a fogyasztó meggondolhatja magát, s hátrányos következmények nélkül elállhat a szerződéstől. (E szabályok nem minden szerződéstípusra vonatkoznak, például nem lehet a szerződéstől elállni telefonos pizzarendelés vagy automatából történő vásárlás esetében.)

A kéréstlen megkeresésekkel, erőszakos kereskedői marketingeszközökkel szemben védi a fogyasztót a következő szabály: a gazdálkodó szervezet nem követelhet a fogyasztótól ellenszolgáltatást, ha olyan árut értékesít, illetve olyan szolgáltatást nyújt, amelyet korábban a fogyasztó *nem rendelt meg*. A fogyasztó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni a gazdálkodó szervezet ajánlatának – hallgatólagos – elfogadását.

Az ismertetett közösségi szabályokat átültető magyar jogszabály 1999. március 1-jén lépett hatályba.

Hasonló szabályokat tartalmaz a fogyasztóknak nyújtott pénzügyi szolgáltatások távolból történő értékesítése esetére a 2002/65 EK irányelv, amelyet még nem ültettünk át, erre az irányelv 2004. október 9-ig ad határidőt.

A közösségi szabályozás: a távolban kötött szerződések tekintetében a fogyasztók védelméről szóló 97/7 EK irányelv.

A magyar szabályozás: 17/1999. (II. 5.) kormányrendelet a távollevők között kötött szerződésekről.



VII. Szervezett utazási formák

Mivel az idegenforgalmi ágazat a belső piac meghatározó szegmense, a közösségi jogalkotó irányelvet fogadott el az utazásszervezés tekintetében, egységes minimumszabályok révén előmozdítandó egyrészt a szolgáltatásnyújtás szabadságát, másrészt megfelelő garanciák előírásával megteremtve a fogyasztók biztonságát.

Szervezett utazási formának két vagy több utaztatással összefüggő szolgáltatás (személyszállítás, elszállásolás, illetve más idegenforgalmi szolgáltatás) előre meghatározott kombinációja tekinthető, amelyet *átalányár* ellenében értékesítenek, feltéve, hogy a szolgáltatás időtartama *meghaladja a huszonnégy órát*, vagy magában foglal *legalább egy éjszakára szóló szállást*.

A fogyasztót (utast, szállóvendéget stb.) a legjobban a *pontos tájékoztatással* lehet segíteni. Az utazásszervező, illetve a szervezett utazás értékesítője köteles az ilyen szolgáltatást igénybe vevőket a jogszabályban meghatározott minimális információval tájékoztatni. A tájékoztatásnak egyértelműnek és érthetőnek kell lennie. Tekintettel arra, hogy az ágazat marketingmódszerének jellemző technikája a prospektusok, brosúrák útján történő tájékoztatás, a szabályozás erre a már meglévő tájékoztatási formára

nézve írja elő, hogy annak minimálisan milyen információt kell tartalmaznia. A szabályozás kifejezetten tiltja a megtévesztő tájékoztatást. A tájékoztatásban foglaltak kötik az utazási vállalkozót, ez alól kivétel, ha a szerződéskötés előtt részletesen tájékoztatja a fogyasztót a megváltozott feltételekről, és a fogyasztó ezek ismeretében köti meg a szerződést.

Annak érdekében, hogy a fogyasztó tisztában legyen a szerződési feltételekkel, a közösségi jogszabály *kötelező tartalmi elemeket ír* elő, ezeket a szerződés megkötése előtt a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani. A szerződést írásba kell foglalni, melynek egy példányát a fogyasztó kézhez kapja. A szabályozás nem befolyásolja az árakat, a szerződéskötést követő áremelést azonban meghatározott okokhoz köti. Ilyenek lehetnek az üzemanyagköltségek, a repülőtéri illetékek, az átváltási árfolyam változásából adódó többletköltségek. Ezeket az előre nem látható változásokat nem volna méltányos az utazásszervezőre hárítani. Az indulást megelőző húsz nap alatt viszont a kialakított ár már nem emelhető.

A szabályozás rögzíti azt is, hogy a fogyasztó az utazás megkezdése előtt – feltételekhez kötötten – *visszaléphet* a szerző-



déstől. Foglалását másra is átruházhatja, ha ez a személy azonos feltételekkel átvállalja az ő kötelezettségeit.

Ha a fogyasztó azért lép vissza a szerződéstől, mert az utazásszervező az indulás előtt kénytelen számottevően megváltoztatni valamely lényeges szerződési feltételt, a befizetett összeget a lehető legrövidebb időn belül vissza kell kapnia, hacsak az utazásszervező nem ajánl fel egy másik megfelelő utat.

A szabályozás előírja az utazásszervező (értékesítő) felelősségét a kikötött szolgálta-

tás szerződésszerű teljesítésére, függetlenül attól, hogy a szerződésben vállaltakat maga, vagy más teljesíti.

Végül a szabályozás fontos eleme annak előírása, hogy az utazásszervezők (értékesítők) fizetéseképtelensége esetére megfelelő *biztosítékrendszert* kell kialakítani a nemzeti jogokban azért, hogy a fogyasztók ilyen esetben is visszakapják a befizetett összeget. A külföldön tartózkodó utasokat is haza kell szállítani.

A közösségi szabályozás minimális harmonizációt ajánl, s nyitva hagyja a nemzeti sza-



bályozás számára annak lehetőségét, hogy a fogyasztók magasabb szintű védelmére szigorúbb rendelkezéseket vezessen be vagy tartson fenn.

Hazánkban a szabályozásra – amely 1997. január 1-je óta van hatályban – a jogközelítés keretében került sor. Az elmúlt években ezt többször módosítottuk. A hatályos szabályozás jelenleg összhangban van a közösségi joggal, a csatlakozás ezen a téren nem hoz változást.

Az utazásszervező, illetve -közvetítő tevékenység folytatásának feltételeit szabályozó kormányrendelet az ilyen vállalkozások számára a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium Engedélyezési és Közigazgatási Hivatalánál *nyilvántartásba vételi kötelezettséget* ír elő. A fizetésektelenesség következményeinek kivédésére bankgarancia, biztosítási szerződés, vagy hitelintézetnél lekötött, elkülönítetten kezelt pénzübeni letét formájában *vagyon* biztosíték létrehozását írja elő – már a nyilvántartásba vétel

előfeltételeként. Ha az utazási vállalkozó nem tesz eleget az utasok hazaszállítására vagy a befizetett előleg, illetve a részvételi díj visszafizetésére vonatkozó kötelezettségének, a vagyoni biztosíték terhére a hivatalnak kell intézkednie. A hivatalnak arra is lehetősége van, hogy a jogszabály megkerülésével vagy megsértésével működő utazási vállalkozókat *szankcionálja*. Kezdeményezheti az utazásszervező tevékenység felfüggesztését, súlyosabb esetben a nyilvántartásból is törölheti a vállalkozót.

A közösségi szabályozás: a Tanács 90/314 EKG irányelve a szervezett utazásokról.

A magyar szabályozás: Ptk. 415–416. §; a 213/1996. (XII. 23.) kormányrendelet az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről; a 214/1996. (XII. 23.) kormányrendelet az utazási és utazást közvetítő szerződésről.



VIII. Az ingatlanok időben megosztott használatának megszerzésére irányuló szerződések

Az elnevezés arra utal, hogy az ilyen használati jogot megszerző személy egy – általában többféle kiegészítő szolgáltatást és szabadidős programot nyújtó – üdülőlétesítmény meghatározott apartmanjának kizárólagos használatára jogosult az év meghatározott időszakában, miközben az év többi részében a használat joga másokat illet meg, akik így tulajdonképpen az éves teljes használati időt felosztják maguk között.

A konstrukció gazdasági alapja az üdülőingatlanok tulajdonjogának aránytalanul drága, és a korlátozott éves használatra tekintettel nem gazdaságos megszerzése helyett a kihasználtságot biztosító és a terheket megosztó *közös hasznosítás*. A közismert elnevezéssel üdülési jog megszerzése és gyakorlása nemcsak az önálló üdülőingatlan fenntartásához képest, de az azonos színvonalú szállodai ellátás költségeihez viszonyítva is kifizetődőbb.

A fogyasztók védelmét ezen a területen egyrészt a jogi konstrukció bonyolultsága és az anyagi kockázat nagysága indokolja, másrészt azok a – gyakran „lerohanó” jellegű – reklámozási és értékesítési módszerek, amelyek a fogyasztót elszéltet, átgondolatlan

szerződéskötésre készítetik. A megfelelő tájékoztatás garanciális jelentőségű. Ki kell küszöbölni annak lehetőségét, hogy – más államokban fekvő üdülési ingatlanok esetében – külföldi jog kikötésével a fogyasztótól elvonják a saját államában mégoly fejlett fogyasztóvédelmi szabályozással biztosított védelmet.

Az üdülési jogok értékesítésének közösségi szabályozása csak a belső piac rendeltetészerű működését és a fogyasztók védelmét biztosító *minimális előírásokat* fektetett le, és nem törekedett minden, az ilyen szerződésekkel összefüggő kérdés lefedésére. A szabályozás a szerződéskötés egyes vonatkozásaira korlátozódik: a szerződés tartalmára vonatkozó tájékoztatásra, valamint a fogyasztó visszalépési jogosultságának biztosítására.

A fogyasztónak már a szerződéskötést megelőzően átfogó, *írásbeli tájékoztatást* kell kapnia az üdülőingatlanról, a használati jogról, és minden azzal kapcsolatos költségről, méghozzá az állampolgársága vagy a lakóhelye szerinti állam nyelvén. Az értékesítő kötve van a tájékoztatóban leírtakhoz, azok szerződéskötés esetén a szerző-



dés részévé válnak. A szerződés – amelyet ugyancsak a fogyasztó állampolgársága, illetve a lakóhelye szerinti állam nyelvén kell megszövegezni – írásbeli alakhoz kötött, és tartalmaznia kell legalább az irányelv mellékletében felsoroltakat.

A fogyasztó a szerződéskötést követő *tíz napon belül visszaléphet* a szerződéstől. Ha a szerződés nem tartalmazza a legfontosabb kötelező tartalmi elemeket, ez a határidő a hiányzó adatok pótlásától, legkésőbb azonban három hónap elteltével kezdődik. A visszalépés a fogyasztó számára *költségmentes*, és – ha van ilyen – a kapcsolódó hitelszerződést is automatikusan felbontja. A tíznapos határidő lejárta előtti fizetési moratórium a fogyasztót segíti visszalépési jogának gyakorlásában.

Az irányelv rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára eltérni nem lehet. A nemzeti szabályozásoknak meg kell akadályozniuk, hogy a külföldi jog alkalmazásával megkerüljék a fogyasztóvédelmi előírásokat.

A közösségi szabályozás lehetővé teszi a tagállamoknak, hogy a fogyasztók védelmében szigorúbb rendelkezéseket fogadjanak el, illetve tartsanak fenn.

A közösségi joghoz való igazodás előtt a magyar szabályozás nem tartalmazott speciális rendelkezéseket erre az értékesítési formára vonatkozóan. Az 1999. május 1-je óta hatályban lévő szabályozás megfelel

a közösségi jognak; a csatlakozás nem hoz változást.

Az ilyen üdülési lehetőség Magyarországon üdülésszövetkezeti formában a nyolcvanas években, más konstrukciókban a kilenc-



venes évek elején jelent meg, és viszonylag gyorsan elterjedt. A magyar piacon túlnyomórészt magyarországi ingatlanokat értékesítenek, ugyanakkor az értékesített üdülőingatlanok nagy része tagja a legnagyobb nemzetközi csererendszernek, az RCI-nek (*Resort Condominiums International*), így módon az azokon megszerzett használati jog – cserealapot biztosítva – elméletileg a világ bármely részén történő üdülésre fejleszti.

A jogi megvalósítás formáit tekintve hazánkban a külföldi gyakorlathoz képest



sokkal gyakoribb az olyan szerveződés, amelyben a *használati jog megszerzése befektetési tevékenységgel jár együtt*. A tulajdonszerzés gazdasági társaságban való részesedés formájában erősíti a fogyasztó pozícióját, de az áttekinthetlenségig bonyolulttá teszi a jogi konstrukciót.

Az ingatlanok időben megosztott használatának értékesítését célzó szerződések megkötésének gazdasági vagy szakmai tevékenység körében az a feltétele, hogy a vállalkozást a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium Engedélyezési és Közigazgatási Hivatala az erre a célra létrehozott *nyilván tartásba bejegyezze*, igazolva ezzel, hogy a tevékenység folytatása a jogi feltételeknek megfelel. A reklámtevékenység és a szerződéskötés csak a nyilván tartásba történt bejegyzés után kezdhető meg, és kizárólag az olyan ingatlanok esetében, amelyeknél a használati jog értékesítését a hivatal jóváhagyta. A szerződéskötés előtti tájékoztatás engedélyeztetése, és ezen keresztül az értékesítő tevékenységének ellenőrzése erős állami-hatósági kontrollt biztosít.

A fogyasztó tizenöt napon belül elállhat jogának gyakorlásától.

A szabályozás a szerződés kötelező tartalmi elemévé teszi a szerződésszerű teljesí-

téssel, illetve ennek elmaradása esetére a fogyasztó pénzének visszafizetésével kapcsolatos biztosítékokra vonatkozó tájékoztatást, tehát ilyen *biztosítékot ki kell kötni*.

Ha az értékesítő a fogyasztókat a jogszabályi rendelkezések megkerülésével megtéveszti, a Hivatal felfüggesztheti a tevékenységét. Az értékesítő ebben az esetben újabb szerződést nem köthet, a megkötött szerződésekből származó kötelezettségeit azonban köteles teljesíteni. A jogszabályi előírások megsértésének szankciója a nyilván tartásból való törlés.

A közösségi szabályozás: az Európai Parlament és a Tanács 94/47 EK irányelve az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések meghatározott vonatkozásai tekintetében a fogyasztók védelméről.

A magyar szabályozás: 20/1999. (II. 5.) kormányrendelet az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződésekről; a 2001. évi I. törvénnyel módosított 1997. évi LVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenységről, 3. § (7) bekezdés.



IX. Házaló kereskedés

A fogyasztók védelme a visszaélészerű kereskedelmi gyakorlattal szemben az Európai Közösség fogyasztóvédelmi szabályozásának egyik legkorábban kimunkált területe volt.

A kereskedő (szolgáltatásnyújtó) üzleteliségen kívül kötött szerződések esetében a fogyasztó védelmében történő jogi beavatkozást az indokolja, hogy a kereskedő váratlanul kezdeményezi a szerződéskötést, a fogyasztó pedig felkészületlen. Nem áll módjában alaposan átgondolni kötelezettségvállalását, nem tudja összevetni az ajánlat tartalmát és az ellenértéket más ajánlatokkal. Ez a védelem csak a laikus (gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívüli célból eljáró) fogyasztót illeti meg. A közösségi jogszabály lehetőséget ad arra, hogy a nemzeti jog a többletvédelmet csak a 60 eurónál nagyobb összegű ügyletekre tartsa fenn. Nem terjed ki a szabályozás az ingatlanokra, az értékpapírokra vonatkozó, valamint a biztosítási szerződésekre.

Azért, hogy a fogyasztó a szerződésből származó kötelezettségeit még egyszer átgondolhassa, a jogi szabályozás egyoldalúan legalább *hét napos gondolkodási időt* biztosít számára; e határidőn belül következmények nélkül visszaléphet (elállhat) a szerződéstől.

E jogát a fogyasztó akkor tudja gyakorolni, ha tud róla, ezért garanciális jelentőségű az elállási jogról – írásban – történő tájékoztatása, illetve az elállási nyilatkozat címzettjének meghatározása. A tájékoztatás elmulasztásának szankcióját a nemzeti jogban kell meghatározni. A fogyasztó a jogszabályban biztosított jogáról érvényesen nem mondhat le.

A közösségi joghoz való igazodás érdekében a házaló kereskedésre vonatkozó hazai rendelkezéseket újraszabályoztuk; a közösségi előírásokkal összhangban lévő jogszabály 1998. május 1-jén lépett hatályba. A csatlakozás e téren nem hoz változást, átmeneti mentességet nem kértünk.

Bár a jogszabály címében a házaló kereskedést jelöli meg, ez alatt olyan szerződéseket kell érteni, amelyek megkötésére az eladó (szolgáltatásnyújtó) üzletén, telephelyén, illetve vásáron, piacon kívül kerül sor, a körülmények erejénél fogva akkor is, ha a szerződéskötést a fogyasztó kezdeményezi.

A közösségi *bagatell határt* a magyar jogszabály – figyelemmel a vagyoni viszonyok eltérésére – nem vette át, az elállási lehetőség tehát *bármilyen kis értékű ügylet tekintetében* megilleti a fogyasztót. A tájékoztatás elmaradásának következménye a szerződés



semmissége. Az elállási határidő *nyolc munkanap*, ennyiben a magyar szabályozás még kedvezőbb a fogyasztóra nézve.



Amennyiben a fogyasztó az elállási nyilatkozatot az előírt határidőig megteszi, akkor a szerződés – megkötésének időpontjára visszamenő hatállyal – megszűnik, a már teljesített szolgáltatások visszajárnak; a

fogyasztó tehát a vételár ellenében köteles a már átvett árut visszaszolgáltatni. Szolgáltatás esetében a szolgáltatás még igénybe nem vett részére arányosan járó díjat követelheti vissza. Ugyanakkor a fogyasztó sem gyakorolhatja a védelmét célzó jogot visszaélészerűen, ezért ha az átvett árut nem, vagy csak jelentősen csökkent értékben tudja visszaszolgáltatni, vagy a szolgáltatást már teljes egészében igénybe vette, az elállás joga nem illeti meg.

A közösségi szabályozás: a Tanács 85/577 EKG irányelve az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések tekintetében a fogyasztók védelméről.

A magyar szabályozás: az 1997. évi CXLIX. törvénnyel módosított Ptk. 377. §-a; a 44/1998. (III. 11.) kormányrendelet a hálaló kereskedésről.



X. Békéltető testület - alternatív vitarendezési fórum

A békéltető testület a fogyasztói jogérvényesítés új fórumaként azt az igényt szolgálja, hogy a fogyasztóknak módjuk legyen gyors, olcsó és rugalmas vitarendezésre. Így a jogviták a *bíróság bevonása nélkül* rendezhetők.

A békéltető testület a *gazdasági kamarák által működtetett*, de azoktól független testület. Eljárásának célja a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti jogviták egyezsége alapuló rendezésének megkísérlése, illetve ennek eredménytelensége esetén az ügy eldöntése; ily módon a hosszabb és költségesebb bírósági eljárás kiváltása.

A békéltető testület *hatásköre* az áruk és a szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, továbbá a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták rendezésére terjed ki. *Illetékessége* főszabály szerint a fogyasztó lakóhelyéhez (tartózkodási helyéhez) igazodik.

A békéltető testületek *tagjait* fele-fele arányban a területi gazdasági kamarák, illetve a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek jelölik; a törvénynek az eljáró tanács kijelölésére vonatkozó szabályai biztosítják, hogy az ügy eldöntésében mindkét oldal szempontjai érvényesüljenek.

A békéltető testület tagjainak függetlennek és pártatlannak kell lenniük, nem lehetnek képviselői a feleknek, és eljárásuk során nem utasíthatók.

A békéltető testület előtti eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó előzőleg közvetlenül a gazdálkodó szervezettel *megkísérelje a vita rendezését*. Az eljárás az egyeztetés eredménytelenségét követően kérelemre kezdeményezhető. A kérelmet az érintett fogyasztó, vagy – több fogyasztó érintettsége esetén – a fogyasztók felhatalmazása alapján valamely fogyasztóvédelmi társadalmi szervezet terjesztheti elő, ezer forint eljárási díj befizetésével.

Az eljárásnak is az a célja, hogy egyezés jöjjön létre a felek között. Ha ezt nem sikerül elérni, az eljáró tanács szükség esetén meghallgatja a feleket, lefolytatja a bizonyítást, majd a rendelkezésre álló adatok alapján határoz. A törvény előírja, hogy az eljárást *hatvan napon belül* be kell fejezni; indokolt esetben ez a határidő legfeljebb harminc nappal meghosszabbítható.

Kötelezést tartalmazó, végrehajtható határozat hozatalára abban az esetben kerülhet sor, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor vagy



a határozat kihirdetésekor úgy nyilatkozik, hogy a döntést magára nézve kötelezőként ismeri el. Egyebekben a döntés csupán *ajánlás jellegű*, amelynek követését a kamara és a fogyasztóvédelmi felügyelőség ellenőrzi. Amennyiben a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget az ajánlásban foglaltaknak, az említett szervezetek a panaszt és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozhatják. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte.

Fellebbezésnek a határozattal szemben nincs helye, csak annak érvénytelenítése kérhető a bíróságtól, és az is csupán a hatáskör hiányában történt eljárás, vagy az eljárási szabályok más megsértése esetén. A békéltető testület döntése ugyanakkor nem zárja ki azt, hogy a fogyasztó bírósághoz forduljon.

A törvény rendelkezéseit 1999. január 1-jétől kell alkalmazni, az év végére a testületek valamennyi megyében megalakultak. A tapasztalatok kedvezőek: a fogyasztók immár nemcsak a társadalmi szervezeteken keresztül, hanem önállóan is fordulnak a békéltető testületekhez, amelyeket a gazdálkodó szervezetek is elismernek. Ezt jelzi, hogy a panasszal érintett gazdálkodó szervezetek rendszerint készek az egyezsége. (Az együttműködési készséget vélhetően fokozza a nem követett ajánlás nyilvánosságra hozatalának lehetősége, míg ha a gazdálkodó szervezet vállalja az egyezséget, és kifeje-

ti a károsult fogyasztót, akkor negatív üzleti gyakorlata nem kerül a közvélemény elé.)

A békéltető testületek *eljárásának részletes szabályait* – a törvény keretei között – az országos gazdasági kamarák által kidolgozandó szabályzat állapítja meg.

Ez a szabályozás, bár figyelembe vette a közösségi előírásokat, valójában a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésének önálló, *sajátosan magyar intézményrendszerét* hozta létre. A kihirdetett ajánlásnak való megfelelést a törvény – 2003. január 1-jével hatályba lépett – módosítása biztosítja, az igazodás az intézmény hatékonyabb és pártatlanabb működését szolgálja.

Az ajánlás célja a fogyasztói viták bíróságon kívüli eldöntésének eljárásait szabályozó minimális elvek közösségi meghatározása. Az ajánlás *hét követelményt* fogalmaz meg az ilyen eljárásokkal szemben: a függetlenség, az átláthatóság, a kontradiktórus eljárás, a hatékonyság, a jogszerűség, a szabadság, valamint a képviselő elvét.

Az ajánlás a *függetlenség elvének* biztosítása érdekében a fogyasztói jogvitát egyedül eljárva eldöntő személlyel szemben előírja, hogy a megbízatás elfogadását megelőző három évben sem az őt a testületbe delegáló szakmai szövetséggel, sem annak tagjával nem állhatott munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban. A hazai szabályozás a társadalmi szerveze-



tek delegáltjainak esetében is előírja ezt az összeférhetetlenségi szabályt.

Függetlenségi kritériumként írja elő az ajánlás az egyedül eljáró személlyel szemben a vita eldöntéséhez szükséges *jogi ismeretek* meglétét. A törvénymódosítás jogi végzettséget követel meg az egyedül eljáró testületi tagtól.

A kamaráknak és a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezeteknek a törvénymódosítás hatálybalépését (a testületek újabb hároméves mandátumának lejártát) követő jelölések során biztosítaniuk kell, hogy a testületnek legalább egy olyan tagja legyen, aki a fenti követelményeknek megfelel.

Az ajánlás az *átláthatóság* biztosítása érdekében előírja, hogy a fogyasztói jogviták bíróságon kívüli elbírálására jogosult testület világosítsa fel a hozzá fordulókat eljárásának szabályairól, feltételeiről, költségeiről, határozatainak típusairól és a rendelkezésre álló jogorvoslatokról. A tájékoztatást kéérésre – írásban vagy más formában – meg kell adni. Szükség van arra is, hogy e testületek rendszeresen tájékoztassák a közvéleményt, és tevékenységükről évente beszámolót tegyenek közzé. E követelmények a törvény korábbi szabályai között nem jelentek meg, a módosítással megtörtént a szabályozás kiegészítése. A felvilágosítás megadható szóban, telefonon vagy elektronikus levélben is.

A testületeknek külön kérés nélkül is, a közvélemény számára hozzáférhető módon *tájékoztatást* kell adniuk tevékenységükről. E célból évente – először a 2003. évről – összefoglaló tájékoztatót kell készíteniük, s azt meg kell küldeniük közzétételre a gazdasági miniszternek.



A fogyasztóknak a belső piac nyújtotta vásárlási lehetőségekbe vetett bizalma erősítése érdekében a határokon átnyúló jogviták elbírálására 2001 őszén létrehoztak egy *hálózatot* (*European Extra-Judicial Network; EEJ-Net*), amelynek az egyes tagállamokban felállított központi állomásain a fogyasztók tájékoztatást és segítséget kaphatnak a más tagállamokbeli (továbbá norvég vagy izlandi) kereskedőkkel (szolgáltatásnyújtókkal) kapcsolatos jogvitáik



bíróságon kívüli rendezéséhez. A hálózat minden áruval, szolgáltatással kapcsolatos fogyasztói panasz során segítséget nyújt ahhoz, hogy a fogyasztó a vállalkozó saját tagállamának alternatív vitarendezési fórumához fordulhasson. A tagállami központok működésének fő irányvonalait közösségi szinten rögzítették, működtetésükhöz a közösségi költségvetés is hozzájárul. Az EEJ-Net kapcsolódik a pénzügyi szolgáltatások terén már működő, ugyancsak a jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezését cél-

zó FIN-NET-hez. Csatlakozásunkat követően hazánkban is fel kell állítani a hálózat központi állomását.

A közösségi szabályozás: a Bizottság 98/257 EK ajánlása a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről.

A magyar szabályozás: 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről, 18–37. §.



XI. Fellépés a határon túli jogsértések ellen

Előfordul, hogy az egyik tagállamban honos vállalkozás jogsértő tevékenységével olyan fogyasztókat károsít, akik egy másik tagállamban laknak. Az ilyen vállalkozásokkal szemben a legeredményesebben a *vállalkozás saját tagállamában* lehet fellépni, mert itt kell majd a jogsértés megszüntetésére kötelező határozatokat végrehajtani. Ezért a közösségi jog lehetővé teszi, hogy ezekben az esetekben a sérelmet szenvedett fogyasztók államának kollektív jogérvényesítésre hivatott szervei a jogsértés megszüntetése, a jogsértő magatartás abbahagyásának elrendelése, vagy a jogsértő megbírságolása érdekében eljárást kezdeményezhessenek a vállalkozás székhelye szerinti tagállam bíróságainál és hatóságainál. Az eljárás-kezdeményezési jog megilleti mind az állami, mind a civil fogyasztóvédelmi szervezeteket.

Csatlakozásunktól a magyar állami és civil fogyasztóvédelmi szervezeteket (az ügyészségeket, a fogyasztóvédelmi felügyelőségeket, a fogyasztóvédelmi egyesületeket) is megilleti az a jog, hogy *ilyen eljárásokat kezdeményezzenek bármely más tagállamban*, ha arra szükség van a magyar fogyasztók védelme érdekében. Ehhez az kell, hogy felkerüljenek arra a listára, amelyet az Európai Bizottság összeállít és közzétesz az Európai Közösségek Hivatalos Lapjában. Így abban a

külföldi hatóságok és bíróságok (más tagállamok fogyasztói érdekvédelmi szervezeteinek magyarországi eljárás-kezdeményezése esetén pedig a magyar hatóságok és bíróságok) ellenőrizhetik, hogy kinek van joga eljárások kezdeményezésére.

A magyar *eljáráskezdeményezésre jogosultak* névsorát a kormány közli az Európai Bizottsággal. Az érintett állami szervek katalógusát a kormány állítja össze, a civil szervezeteknek azonban egyszerű bejelentéssel regisztráltatniuk kell magukat. Nincs ugyanis olyan nyilvántartás, amelyben csak a fogyasztóvédelemmel foglalkozó társadalmi szervezetek szerepelnének. Másrésztől e jogosultsággal önkéntes döntésük alapján élhetnek e szervezetek, tehát ebbéli szándéukat ki kell nyilvánítaniuk.

A közösségi szabályozás: az Európai Parlament és a Tanács 98/27 EK irányelve a fogyasztók védelme céljából a jogsértéstől eltöltő határozatokról.

A magyar szabályozás: 2002. évi XXXVI. törvény a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 1959. évi IV. törvény, valamint egyes törvények fogyasztóvédelemmel összefüggő jogharmonizációs célú módosításáról.



XII. További információforrások

A tisztességtelen szerződési feltételekre vonatkozó szabályokról (a Bizottság létrehozta a CLAB-adatbázist az irányelv tagállami alkalmazásával kapcsolatos joggyakorlatról)

<http://europa.eu.int/clab/index.htm>

A fogyasztói adásvételről

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/guar/index_en.html

A fogyasztási kölcsönről

(az Európai Bizottság tervezetének száma: COM (2002) 443 final)

http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/pdf/2002/com2002_0443en01.pdf

A szervezett utazási formákról

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/pack_trav/index_en.html

Az ingatlanok időben megosztott használatának megszerzésére irányuló szerződésekről

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/time_shar/index_en.html

A házaló kereskedésről

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/door_sale/index_en.html

A békéltető testületről

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/index_en.html

Mi a hibás teljesítés, a térítésmentes javítás, mikor lehet elállni egy szerződéstől? Milyen egyedi és tipikus helyzetek adódhatnak az új világ fogyasztói társadalmában, milyen jogszabályokkal garantálják az állampolgárnak az EU-ban – s 2004-től feltehetően Magyarországon is – a jóállást az üzletben, az utazás vagy az ingatlanvásárlás világában? Csupa olyan kérdés, amelynek szabályozásához már hozzákezdett az ország, s bizonyos területeken – üdülési jog, utazásszervezés, kölcsönügyletek – már teljesítettük is az Európai Unió elvárásait. Most már csak az lenne a dolgunk, hogy alkalmazzuk is a fogyasztó védelmét szolgáló szigorú szabályainkat. Ebben segít a szakterület jellegzetességeit ismertető füzetünk.



Dr. Bártfai Judit
tanácsos
Igazságügyi Minisztérium



Dr. Németh Anita
főosztályvezető
Igazságügyi Minisztérium



Dr. Wallacher Lajos
főosztályvezető-helyettes
Igazságügyi Minisztérium