

Készítette: Galina Ildikó

V. évfolyamos jogász hallgató

SZTE-ÁJTK Nemzetközi Jogi- és Európai Jogi Tanszék

**A XXI. század New Deal-je, avagy a digitális fogyasztóvédelem
kihívásai**

Témavezető: Dr. Kertészné Dr. Váradi Szilvia
egyetemi adjunktus

Szeged

2020

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés	3
II.	A fogyasztóvédelmi jog európai kialakulása.....	4
III.	A digitális egységes piac fogyasztóvédelmi aspektusból	8
	III.1. A digitális egységes piac létrejötte	8
	III.2. A fogyasztóvédelmi New Deal.....	8
	III.3. Álláspontok a fogyasztóvédelmi New Deal-lel összefüggésben.....	11
	III.4. „REFIT” program.....	15
	III.5. Az Európai Bizottság szerepe a fogyasztóvédelmi ellenőrzésekkel kapcsolatban	17
	III.6. A digitális egységes piac napjainkban.....	18
IV.	A magyar fogyasztóvédelmi szabályozás.....	20
	IV.1. A fogyasztóvédelmi szabályok megtartásának felügyelete.....	21
	IV.2. Gazdasági Versenyhivatal eljárása.....	21
	IV.3. Gazdasági Versenyhivatal joggyakorlata	23
V.	Összegzés	29
VI.	Felhasznált irodalom.....	32

I. Bevezetés

A fogyasztóvédelem történeti előzményei már egészen az ókorban fellelhetők voltak,¹ a mai értelemben vett fogyasztóvédelem a 20. század terméke és az USA-ból eredeztethető. A legelső érdekvédelmi szervezet itt alakult meg Nemzeti Fogyasztóvédelmi Liga néven.² A fogyasztóvédelem elsősorban arra hivatott, hogy a gazdálkodók és a fogyasztók között kialakult egyenlőtlenséget kiegyenlítse saját eszközrendszerével, valamint a rá vonatkozó anyagi jogi- és eljárásjogi szabályok létrehozásával. Európai viszonylatban hozzávetőlegesen 40 éve került szabályozásra először, ennek ellenére egy igen sokszínű és dinamikusan megújuló területnek mondhatjuk. Élesen nem tudjuk elhatárolni, hogy közjogi, vagy magánjogi jellegű szakjoggal állunk szemben, egyfajta interdiszciplináris jogterület, amely mindkét jogág vonásait hordozza.³ Közjogi abban a tekintetben, hogy számos közösségi jogalkotási program meghatározta a jogterület alakulását, de magánjogi is, hiszen a tagállamok magánjogi kódexeik alakításakor is figyelembe vették a fogyasztóvédelmi magánjog integrálását. Ilyen volt Magyarországon a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), amelynek megalkotása során építették bele termékfelelősségi szabályokat, illetőleg az új típusú fogyasztói szerződések szabályait.⁴

Napjaink legaktuálisabb kérdései közé tartoznak a digitalizáció rohamos elterjedése, valamint a 21. század új technológiai kihívásai. Ezen területek dinamikus változásai számos más szegmens formálódását is magukkal vonják, ideértve a fogyasztóvédelem kérdéskörét is. Jelen dolgozat célja, hogy feltárja a digitális kor aktuális fogyasztóvédelmi problémáit, bemutassa annak szabályozási hátterét, amelynek alkalmazása gyakorlati példákkal is alátámasztásra kerül. Mint azt az imént megállapítottam, állandó fejlődésben lévő területtel állunk szemben, és szakirodalom még nem érte utol a technológiát oly mértékben, hogy (egy-két tanulmánytól eltekintve) átfogó, mélyreható tankönyvek, monográfiák készültek volna. Kutatásom során a vizsgált gyakorlati példák nem bírósági döntések alapján kerültek meghatározásra, hanem a Gazdasági Versenyhivatal Versenybizottságainak határozatai szerint, melynek oka, hogy a

¹ Zoványi Nikolett: A fogyasztóvédelem történeti fejlődése és szabályozási elvei: http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/3_2011/a_fogyasztovedelem_torteneti_fejlodeses_es_szabalyozasi_elvei/ (utolsó letöltés: 2020. 07. 22.)

² Fogyasztóvédelem kialakulása, fogyasztói alapjogok: <http://www.bafe.hu/wp-content/uploads/2017/11/fogyasztovedelem-kialakulasa.pdf> (utolsó letöltés: 2020. 06. 25.)

³ Szikora Veronika (szerk.): Magyar fogyasztóvédelmi magánjog- európai kitekintéssel, FOME, Debrecen, 2010. 15.p.

⁴ Fazekas Judit: A hazai fogyasztóvédelem jogi szabályozása: http://www.fvszemle.hu/archivum/2004_marciusi_szam/paragrafus/a_hazai_fogyasztovedelem_jogi_szabalyozasa/ (utolsó letöltés: 2020. 06. 27.)

bíróági döntések (ideértve az Európai Unió Bíróságát is) terjedelmük miatt önálló kutatási témaként is szolgálhatnak. A résztémák kifejtése előtt indokolt röviden összefoglalni, hogyan alakult ki és fejlődött a fogyasztóvédelem az Európai Unió térségében.

II. A fogyasztóvédelmi jog európai kialakulása

Ahogy a korábbiakban is említésre került, a fogyasztóvédelem egy viszonylag új jogterület. Szabályozása az Európai Közösségek (EK) célkitűzései között nem szerepelt. Az 1970-es évektől kezdve, a piaci integráció felgyorsulásával, azonban szükségessé vált ennek a területnek is a leszabályozása, így számos *softlaw* intézkedés született a fogyasztók védelmének érdekében. A későbbiekben indokoltá vált, hogy a fogyasztóvédelem önálló közösségi politikává alakuljon. Erre 1972-ben, a Párizsi csúcstalálkozón került sor, majd 1975-ben elfogadták az első fogyasztóvédelmi programot is, amely kiemelt jelentőséggel bírt a Közösségen belüli jogharmonizáció tekintetében. A fogyasztóvédelmi program keretében létrehozták a Fogyasztói Jogok Közös Piaci Magna Chartáját⁵, valamint az 5 fogyasztóvédelmi alapjogot is meghatározták. Ezek nevezetesen:

- az egészségvédelemhez és biztonságához való jog
- a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelméhez való jog
- jog a kárigény érvényesítéséhez
- az információhoz és oktatáshoz való jogosultság
- képviselethez vagy meghallgatáshoz való jog.⁶

Az 1985-ös év a fogyasztóvédelem szempontjából *quasi* az első sorsfordító pont volt. Ezen év áprilisában az ENSZ Közgyűlése határozatban fektette le a fogyasztóvédelem irányelveit és kibocsátották a „Fehér Könyv” -et. Utóbbi az egységes piac kialakításához szükséges lépéseket, stratégiákat foglalta magában, mindemellett tárgyalja az általános termékbiztonság és a gazdasági érdekek védelmét is. A fogyasztóvédelem így az EK alapelvei közé került, ugyanis az EK döntéshozói számára a fogyasztói érdekek mérlegelése kötelező lett egy esetleges vita/ téma eldöntésekor.⁷

⁵ Dr. Hajnal Zsolt: A fogyasztói jogok egységes európai szabályozásának lehetséges irányai: https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/handle/2437/167984/Hajnal-tesis_titkosított.pdf?sequence=2&isAllowed=y (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)

⁶ Európai Unió Működéséről szóló szerződés és az Európai Unió Működéséről szóló szerződés egységes szerkezetbe foglalt változata (2012/C 326/01) 169.cikk: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex%3AC2012%2F326%2F01> (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)

⁷ Szikora Veronika: i. m. 20.p.

A Maastrichti Szerződés hatálybalépésével, 1993.11.01-jén, a fogyasztóvédelem önálló Közösségi politikaként került bele az alapszerződésbe. 1990-2002-ig hároméves programokban, úgynevezett cselekvési tervekben szabályozták a fogyasztóvédelem éppen aktuális kérdéseit. A 2000-es évek elején viszont már kialakult az egységes szabályozásnak egy olyan formája, amely a teljes jogharmonizáción alapult. Elsődleges célként a fogyasztóvédelmi szabályok hatékony végrehajtását, magas színvonalú fogyasztóvédelem kialakítását és biztosítását, valamint a különféle fogyasztóvédelmi szervezetek bevonását az Európai Unió politikájának ezen téren történő kialakításába tűzte ki.⁸ Az fogyasztóvédelmi jog további elsődleges jogforrásként az Európai Unió működéséről szóló szerződést (EUMSZ), valamint az Európai Unió Alapjogi Chartáját tekinthetjük, amelyeket a Lisszaboni Szerződés keretében fogadtak el, illetve emeltek az uniós jog elsődleges jogforrásai körébe.

Az EUMSZ 114. cikkében a belső piac megteremtésére irányuló harmonizációs intézkedések jogalapját találhatjuk: *(1) Ha a Szerződések másként nem rendelkeznek, a 26. cikkben meghatározott célkitűzések megvalósítására a következő rendelkezéseket kell alkalmazni. Az Európai Parlament és a Tanács rendes jogalkotási eljárás keretében és a Gazdasági és Szociális Bizottsággal folytatott konzultációt követően elfogadja azokat a tagállamok törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseinek közelítésére vonatkozó intézkedéseket, amelyek tárgya a belső piac megteremtése és működése.*⁹

Az EUMSZ 169. cikke kimondja, hogy *„a fogyasztói érdekek érvényesülésének előmozdítása és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása érdekében az Unió hozzájárul a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez, valamint a tájékoztatáshoz, oktatáshoz és az érdekeik védelmét célzó önszerveződéshez való jogaik megerősítéséhez”.*¹⁰ A cikk szerint más szakpolitikában is fontos a fogyasztóvédelem fokozott figyelembevétel. Lehetővé teszi a tagállamoknak azt is, hogy szigorúbb védelmi intézkedéseket vezessenek be, amennyiben összeegyeztethetők ezek a beavatkozások az uniós szerződésekkel.

⁸ Szikora Veronika: i. m. 20-22.p.

⁹ Az Európai Unióról szóló szerződés és az Európai Unió működéséről szóló szerződés egységes szerkezetbe foglalt változata- Az Európai Unióról szóló egységes szerződés egységes szerkezetbe foglalt változata- Az Európai Unió működéséről szóló szerződés egységes szerkezetbe foglalt változata- Jegyzőkönyvek- Mellékletek- a 2007. december 13-án aláírt Lisszaboni Szerződést elfogadó kormányközi konferencia zárónyilatkozatához csatolt nyilatkozatok- Megfelelési táblázatok: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT> (utolsó letöltés: 2020. 03. 19.)

¹⁰ A fogyasztóvédelmi politika: Alapelvek és eszközök: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hu/sheet/46/a-fogyasztovedelmi-politika-alapelvek-es-eszkozok> (utolsó letöltés: 2020. 03. 19.)

Az EUMSZ 12. cikkének¹¹ értelmében egyéb uniós politikák, tevékenységek végrehajtásakor is figyelembe kell venni a fogyasztóvédelmet érintő követelményeket. Végezetül pedig az EU Alapjogi Chartájának 38. cikke¹² kimondja, hogy az uniós politikáknak magas szintű fogyasztóvédelmet kell biztosítaniuk.¹³

A második nagyobb változás az európai fogyasztóvédelem alakulásában 2005-ben következett be, amikor elkezdődött egy óriási projekt kivitelezése a Bizottság finanszírozása révén, mely négy évig tartott. Három hálózatra különült el a projekt: a kutatók hálózatára, a tagállamok szakértőinek hálózatára, és a *stakeholderek* hálózatára. A kutatók hálózatának (továbbiakban: CoPECL= Common Principles of European Contract Law) elsődleges feladata az európai szerződési jog közös hivatkozási rendszerének kidolgozása volt. A teendőket a hálózaton belül egy nagyobb és további két kisebb csoportra kellett felosztani: SGECC (Study Group of European Civil Code), Aquis Group, Biztosítási jog csoportokra. A másik két hálózat megbízatása abban állt, hogy a CoPECL által elkészített tervezeteket a Közös Hivatkozási Keret (továbbiakban: CFR= Common Frame of References) részére magyarázzák. Ez egyfajta egyezményként szolgált az Európai Unió intézményein belül is, sőt kötelező érvénnyel is bírt számukra. 2008-ban tarták a nagyközönség elé az SGECC és az Aquis Group közös munkáját, a Közös Hivatkozási Keret Tudományos Verzója-t (továbbiakban: DCFR= Draft Common Frame of References). Ez gyakorlatilag egy tervezet volt, a benne foglaltak nem voltak véglegesek, de tökéletes támpontként szolgált az egységes európai uniós szerződési jog megalkotásához.¹⁴

Ami a másodlagos jogforrásokat illeti, a kétezres évek elején/közepén már időszerűvé vált az addig elfogadott fogyasztóvédelmi témájú javaslatok átvizsgálása, korszerűsítése. Továbbra is cél volt az egységes fogyasztói belső piac kialakítása, de már megjelent a szabályok egyszerűsítésére, átláthatóságára való törekvés igénye is. Az Európai Unió Bizottsága 2003-ban fogadta el a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv¹⁵

¹¹ EUMSZ. 12. cikk: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT> (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)

¹² Európai Unió Alapjogi Chartája 38. cikk: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=EN> (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)

¹³ A fogyasztóvédelmi politika: Alapelvek és eszközök: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hu/sheet/46/a-fogyasztovedelmi-politika-alapelvek-es-eszkozok> (utolsó letöltés: 2020. 03. 19.)

¹⁴ Szikora Veronika: i. m. 23-25.p.

¹⁵ Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex%3A32005L0029> (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)

(továbbiakban: UCP irányelv) javaslatát. Alapvetően egy negatív jelleggel megfogalmazott irányelvről beszélhetünk, hiszen azokat a feltételeket tartalmazza, amelyek segítségével megállapítható, vagy éppen elvethető az adott kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen jellege. Harmonizálja továbbá a vállalkozások és fogyasztók közti kereskedelmi gyakorlatra vonatkozó legfontosabb követelményeket, valamint tartalmaz egy általános tilalmat, amely a tagállamok akkori, eltérő generálklauzuláit, alapelveit helyettesíti. Ezeken felül a megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatokra fókuszál és tartalmaz feketelistát is. Az irányelv végleges változatát a Tanács és a Parlament 2005. május 11-én fogadta el.¹⁶

2007-re a teljes fogyasztóvédelmi joganyag felülvizsgálata megtörtént, „végtermékként” adták ki a fogyasztóvédelmi joganyag átvilágításáról szóló Zöld Könyvet. A Könyvben összefoglalásra kerültek a Bizottság eredeti megállapításai és a megvizsgálandó irányelvek főbb kérdései. A dokumentum már nem csak az EU intézmények álláspontjait, megállapításait vette alapul, hanem a piaci eseményekből is merített, azokat vizsgálta. 2007 és 2013 között a közös fogyasztóvédelmi stratégia célja a versenyképesség növelése volt, amely mellett megmaradt a belső piac működése előtti akadályok lebontása. 2008-ban elfogadták a fogyasztók jogairól szóló irányelv javaslatát, ami számos, magas szintű fogyasztóvédelem eléréséhez szükséges kritériumot meghatározott (pl.: fogyasztók belső piacba vetett bizalmának növelése, vállalkozások határon túli értékesítéstől való idegenkedésének csökkentése, széttagoltság csökkentése, fogyasztók részére általános magas szintű védelem, stb.). A javaslat 4 irányelvet¹⁸ foglalt magában, amellyel teljes harmonizációjára törekedtek, felhagyva a korábbi minimális harmonizációs megközelítéssel.¹⁹ Ebből a javaslatból született meg a későbbiekben az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve.²⁰

Az Európai Unió 2010-ben kiadott stratégiájában (EU2020) már célkitűzésként említi az egységes piac kialakítását a XXI. századi Európa számára. Az új szolgáltatások terjedésével (média- és tartalomszolgáltatások) fel kellett számolni a szétaprózódottságot, amely akadályozta az online tartalmak áramlását és a fogyasztók és vállalkozások e tartalmakhoz való

¹⁶ Tárczy Edit: Az UCP irányelv története: <http://dieip.hu/wp-content/uploads/2011-4-06.pdf> (utolsó letöltés: 2020. 05. 01).

¹⁸ A javaslatba foglalt irányelvek: az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekről szóló 85/577/EGK irányelv; a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK irányelv; a távollevők között kötött szerződésekről szóló 97/7/EK irányelv; a fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló 1999/44/EK irányelv

¹⁹ Szikora Veronika: i.m. 27-28.p.

²⁰ Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről EGT-vonatkozású szöveg *OJ L 304, 22.11.2011, p. 64–88*

hozzáférését, de ezáltal ösztönözte az innovációt és a növekedést.²¹ Ezzel egyidejűleg az online vásárlások is teret nyertek, amelyek újabb fogyasztóvédelmi szabályozást igényeltek.

III. A digitális egységes piac fogyasztóvédelmi aspektusból

III.1. A digitális egységes piac létrejötte

A XXI. század forradalmi újításaira az Európai Uniónak is reagálnia kellett. Ahogy a korábbiakban említettem, az új szolgáltatások elterjedésével az Unió piacának színtere részben áttevődött a különféle online platformokra, ahol a vállalkozások és a fogyasztók virtuálisan lépnek kapcsolatba. Ez óriási előnnyel jár, hiszen határokat átívelve tudnak a fogyasztók hozzájutni egyes termékekhez/szolgáltatásokhoz, a vállalkozások pedig produktumaikat szintén „korlátokat nem ismerve” tudják értékesíteni. Annak érdekében, hogy ezeket az új korszakkal járó pozitívumokat maradéktalanul kihasználhassa a társadalom, a gazdaság és az ipar, az Európai Unió 2015-ben megalkotta a digitális egységes piaci stratégiáját. A 2016/2017-es évben már számos döntés született a stratégia megvalósítása érdekében, példának okán megszűntek a roamingdíjak, megvalósult az online tartalmak határokon átnyúló hordozhatósága, megállapodtak az e-kereskedelem akadályainak felszámolásáról, és nagy mértékben korszerűsítették az adatvédelmet is.²²

III.2 A fogyasztóvédelmi New Deal

A fogyasztóvédelemmel összefüggésben 2017. júniusában született egy reform, miszerint meg kell erősíteni az együttműködést az uniós tagállamok hatóságai között a fogyasztóvédelmi jogszabályok érvényesítése érdekében. Ennek a megállapodásnak alapvető célja volt, hogy tovább csökkentsék az EU fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogszabályainak határon átnyúló megsértésével a fogyasztóknak okozott károkat. Mivel a határon átnyúló jogsértéseknek nehézkes a végrehajtása, pláne a digitális környezetben, a végrehajtás elmaradása lehetővé teszi a kereskedők/vállalkozók számára, hogy közvetve vagy közvetlen kárt okozzanak a fogyasztóknak, így aláásva az egységes piacba vetett bizalmukat.²⁴ Ennek érdekében szükség

²¹ Európai Bizottság: A Bizottság közleménye, Európa 2020: https://ec.europa.eu/eu2020/pdf/1_HU_ACT_part1_v1.pdf (utolsó letöltés: 2020. 03. 19.)

²² Európai digitális egységes piac: <https://www.consilium.europa.eu/hu/policies/digital-single-market/> (utolsó letöltés: 2020. 03. 20.)

²⁴ Consumer protection in the digital age: EU presidency agrees with Parliament to strengthen EU-wide cooperation: <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2017/06/21/consumer-protection-digital-age/> (utolsó letöltés: 2020. 03. 20.)

volt a hatékony harmonizációra,²⁵ mely ugyanezen év novemberében valósult meg. A harmonizáció értelmében a fogyasztói jogok egész Unióra kiterjedő megsértése esetén mind a Bizottság, mind a nemzeti végrehajtó hatóságok fel fognak lépni, kifejezetten akkor, ha a jogsértés oly nagy mértékű, hogy az az Unió nagy részén sértik a fogyasztók érdekeit. Mindemellett életbe lépett egy újfajta riasztási rendszer is, mely sokkal szélesebb spektrummal bír. Abban az esetben, ha egy tagállamban alapos gyanúja merül fel annak, hogy területén olyan jogsértés van folyamatban, amely más tagállamokban is érintheti a fogyasztói érdeket, akkor haladéktalanul értesítenie kell az illetékes hatóságnak a Bizottságot és a többi érdekelt hatóságot is.²⁶

2017. szeptemberében, Tallinnban tartották az első digitális csúcstalálkozót, ahol a digitális innovációval kapcsolatos tervekhez kapcsolódóan kívántak magas szintű egyeztetéseket indítani a gazdasági és monetáris unió elmélyítése érdekében, különös tekintettel a bankunióra.²⁷

2019-ben az Unió egy maximum harmonizáción alapuló irányelvet²⁸ fogadott el, amelyben egységesítve megfogalmazta a digitális tartalom, digitális szolgáltatás definícióját, a szerződés megkötésére és tartalmára vonatkozó szabályokat, valamint a fogyasztói tájékoztatásra és hibás teljesítésre vonatkozó szabályokat is. Ezen irányelvet a 2011/83/EU irányelvvel összhangban kell értelmezni. A hatékonyabb fogyasztóvédelmi szabályok végrehajtásának érdekében született meg az ún. „Fogyasztóvédelmi New Deal”²⁹, ami egyértelműsítette az „ingyenes” digitális szolgáltatásokkal kapcsolatos keretrendszert és jelentősen megemelte a fogyasztóvédelmi bírságolások mértékét, nevezetesen a tagállamban elért árbevétel legalább 4%-ra.

A hatékonyság két szemszögből is megközelíthető, egyik oldala a hatékonyabb szankciók alkalmazása, a másik pedig az összehangolt jogérvényesítés. A szankciók kapcsán jött létre az

²⁵ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/2394 rendelete a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex:32017R2394> (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)

²⁶ Fogyasztóvédelem a digitális korban: a Tanács rendeletet fogadott el az Unió szintű együttműködés megerősítéséről: <https://www.consilium.europa.eu/hu/press/press-releases/2017/11/30/consumer-protection-in-the-digital-age/> (utolsó letöltés: 2020. 03. 20.)

²⁷ Donald Tusk elnök megjegyzései a Tallinni Digitális Csúcstalálkozó után: <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2017/09/29/tusk-press-conference-tallinn/> (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)

²⁸ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/770 irányelve a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770> (utolsó letöltés: 2020. 05. 02.)

²⁹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításról: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj> (utolsó letöltés: 2020. 05. 02.)

Omnibus irányelv³⁰, az összehangolt jogérvényesítés kapcsán pedig az új CPC³¹ rendelet (*Consumer Protection Organization*) látott napvilágot. A korábbi rendelethez³² képest kiterjesztette az együttműködés hatályát új területekre, mint például a rövid időtartamú jogsértések, rövid ideig tartó megtévesztő kommunikációs kampányokra. Megerősítette a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköreit, különösen a gyors beavatkozás lehetőségére reflektálva tesztek, próbavásárlások, ideiglenes intézkedések alkalmazásának, illetve a határon átnyúló jogsértések mértékéhez igazodó szankciók alkalmazásának lehetősége révén. Erősítette a koordináció eszközeit a fogyasztók széles körét érintő jogsértések körében, megteremtette a kötelezettségvállalás lehetőségét a jogsértések által okozott fogyasztói hátrányok orvosolása érdekében.³³ Mindezekre többek között annak érdekében volt szükség, hogy átláthatók legyenek az online piacterek, azaz a fogyasztó tudja pontosan, hogy kitől vásárol (magánszemélytől, avagy vállalkozástól). Az ingyenes szolgáltatásokra is alkalmazni fogják a szigorú fogyasztóvédelmi követelményeket, valamint jövőbeli kihívásokat is megfogalmazott az irányelv, mint a mesterséges intelligencia (Artificial Intelligence=AI) használatának átláthatóságát, illetve a dolgok internetének (Internet of Things=IoT) kiberbiztonságát, a mobiltelefonos e-kereskedelem új formáit és a fenntartható fogyasztással kapcsolatos reklámállítások népszerűsítését.³⁴

Jelentős novuma az új CPC Rendeletnek, hogy meghatározza az uniós dimenzióval rendelkező kiterjedt jogsértés fogalmát (3. cikkének 4. pontjában). Ezt példának okán olyan weboldalak esetében kell értelmezni, amelyek a tagállamok legalább kétharmadában elérhetők, és ezen oldal felületén történik meg a fogyasztóvédelmi jogok megsértése. Ilyen esetben egyértelmű, hogy a fogyasztói érdekek érintettsége jóval nagyobb lesz, mint egy egyszerű tagállami, vagy kisebb lefedettségű weboldal esetén, ezért kimondottan fontos, hogy a Bizottság koordinálja a

³⁰ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj> (utolsó letöltés: 2020. 06. 22.)

³¹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 rendelete (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról, HL L 60., 2018.3.2., 1. o.

³² Az Európai Parlament és a Tanács 2006/2004/EK rendelete a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről („Rendelet a fogyasztóvédelmi együttműködésről”): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/ALL/?uri=CELEX%3A32004R2006> (utolsó letöltés: 2020. 06. 22.)

³³Balogh Virág: „NEW DEAL”- Az európai fogyasztóvédelem új irányai: http://epa.oszk.hu/02600/02687/00008/pdf/EPA02687_jogi_tanulmanyok_2018_307-317.pdf (utolsó letöltés: 2020. 06. 22.)

³⁴Horváth M. András: Tanulságok a külföldi fogyasztóvédelmi döntések alapján: https://jogaszvilag.hu/a-jovo-jogasa/tanulsagok-a-kulfoldi-fogyasztovedelmi-dontesek-alapjan/#_ftn2 (utolsó letöltés: 2020. 10. 17.)

tagállamok fogyasztóvédelmi hatóságainak eljárását. Így a Bizottság kötelezi a tagállamokat arra, hogy közös álláspontot alakítsanak ki, és fogadják el a kereskedők által felajánlott kötelezettségvállalásokat, amennyiben azok arányosak és elégségesek a jogsértés megszüntetéséhez. Ez segítségére lesz a digitális egységes piacon megvalósuló egységes fogyasztóvédelmi politika kialakításához, hiszen a kereskedők által a különböző tagállamokban folytatott gyakorlat fogyasztóvédelmi megítélése egyező lesz.³⁵

A 2019/2161 EU irányelvnek talán legfontosabb rendelkezése, hogy összehangolva a tagállamok fogyasztóvédelmi hatóságait olyan arányos és visszatartó erejű szankciókat szabjon ki a kiterjedt jogsértésekért, amelyek elrettentik a vállalatokat a tisztességtelen gyakorlattól. A pénzbírság maximális összegét a kereskedő által az adott tagállamban vagy tagállamokban bonyolított árbevétel legalább 4 %-ában kell meghatározniuk a nemzeti jogokban a tagállamoknak (ez a rendelkezés a vállalatcsoportra is vonatkozik). Ennél magasabb maximális-árbevétel alapú bírságokat is alkalmazhatnak a tagállamok, sőt akár világszintű árbevétel alapján is meghatározhatják a bírságokat. A közigazgatási, illetve bírósági eljárásokról, szintén szabadon dönthetnek a tagállamok az irányelv megsértése esetén.³⁶

Meglátásom szerint az Európai Uniónak ez a kezdeményezése példaértékű a jogsértések visszaszorítása érdekében, de célszerűbb lett volna a 2019/2161 irányelv helyett mindenkire kötelező hatállyal bíró rendeletet alkotni, hiszen így azok a tagállami jogszabályok, amelyekben implementálásra kerül az irányelv eltérőek lesznek. Igaz ugyan, hogy az alapvető cél mindenhol egyforma, de az ahhoz vezető út különböző, ami a fogyasztóvédelmi területen, mely nem korlátozódik le országhatárok berkein belülre, nem kifejezetten lesz szerencsés.

III.3. Álláspontok a Fogyasztóvédelmi New Deal- lel összefüggésben

2018-ban az új fogyasztóvédelmi irányelv javaslatának megalkotása nyomán számos EU-s intézmény és szerv foglalt állást reflektálva az irányelvre. Jelen alfejezet célja, hogy összefoglalja az érdekeltek álláspontjait a teljesség igénye nélkül, milyen ötleteket kínáltak a Bizottságnak és a Parlamentnek az új irányelv javaslatának javítása terén.

³⁵ Horváth M. András: Tanulságok a külföldi fogyasztóvédelmi döntések alapján: https://jogaszvilag.hu/a-jovo-jogasza/tanulsagok-a-kulfoldi-fogyasztovedelmi-dontesek-alapjan/#_ftn2 (utolsó letöltés: 2020. 10. 17.)

³⁶ Az Európai Parlament és a Tanács 2019/2161 irányelve (2019. november 27.) a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32019L2161> (utolsó letöltés: 2020. 10. 21.)

Az Európai Adatvédelmi Biztos meglátása szerint, a Bizottságnak a fogyasztóvédelmi szabályok korszerűsítésére irányuló javaslata példaértékű és támogatja is ennek megvalósítását. A jelenlegi korban a digitalizáció adta kihívásokkal kell szembenéznie a Bizottságnak a fogyasztóvédelmi vívmányok hiányosságainak kitöltése érdekében. Olyan új üzleti modellek alakultak ki, amelyekben a személyes adatok nagy figyelmet kapnak, olykor veszélyben is lehetnek a digitális tartalomhoz való hozzáférés során. Éppen ezért, az európai adatvédelmi biztos fenntartásokkal veszi tudomásul, hogy a javaslat bevezeti a digitális szállítási szerződések fogalmát, hiszen egyes tartalmak, vagy digitális szolgáltatások igénybevétele során a fogyasztók személyes adataikkal „fizetnek”, ahelyett, hogy pénzzel fizetnének ezekért. A Biztos hangsúlyozta, hogy ez az új megközelítés nem fogja megoldani az újonnan felmerült problémákat oly módon, hogy a személyes adatokkal való fizetést a pénzzel történő fizetés analógiájára alkalmazza. Kiemeli, hogy ez az új megközelítés nem veszi kellően figyelembe az adatok alapvető jogi jellegét, pusztán gazdasági eszközként tekint a személyes adatokra. Az európai adatvédelmi biztos ezért azt javasolja, hogy tartózkodjanak a személyes adatokra való hivatkozástól az „olyan digitális tartalom szolgáltatására vonatkozó szerződés megkötésekor, amelyet nem tárgyi adathordozón szállítottak” és a „digitális szolgáltatási szerződés” megkötésekor is. Sokkal inkább lehetne egy olyan szerződés fogalmára támaszkodni, amely alapján a kereskedő szállít, illetve vállal meghatározott digitális tartalom vagy szolgáltatásnyújtást a fogyasztó számára függetlenül attól, hogy szükséges-e a fogyasztónak fizetnie. Az európai adatvédelmi biztos felhívja a figyelmet az EU adatvédelmi keretekre, különösen a GDPR rendeletre³⁷, és ajánlásokat is nyújt a Bizottságnak, nevezetesen, hogy a személyes adatok feldolgozását csak kereskedők végezhessék el. Mindemellett javasolja, hogy abban az esetben, ha megjelenik a korábban említett „digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés” fogalma, és a fogyasztók ezért adataikat szolgáltatják ellenértékként anélkül, hogy tudnák ennek a funkcióját, a megkötött szerződés akkor is érvénytelen lesz, ha a szerződés minden egyéb elemében jogilag megfelelő. Kételyeket ébresztett az adatvédelmi biztosban az is, mi történik abban az esetben, ha a személyes adatok értékét nem lehet felbecsülni a szerződéstől való elálláskor. Vajon biztosítja a javaslat a fogyasztók méltányos kompenzációját? Véleményem szerint nem lehet a személyes adatok értékét „megsaccolni”, azoknak valamely objektív mércéhez kell igazodniuk. Az elállási jog

³⁷ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679> (utolsó letöltés: 2020. 07. 03.)

kapcsán hangsúlyozza a biztos, hogy olyan szerződés esetén, amelyben „egy kereskedő szállít vagy vállal szállítást egy meghatározott digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás esetében” és ezzel szemben a „fogyasztó személyes adatokat nyújt/ szolgáltatását vállalja a kereskedő részére”, a személyes adatkezelés jogalapja mindenkor az érintett hozzájárulására épül. Amennyiben az engedélyt visszavonják, annak következményeképpen a személyes adatok feldolgozásához való hozzájárulás is megszűnhet távollévők közötti szerződés vagy üzlethelyiségen kívüli szerződés megkötése esetén.³⁸

Mindezeket a konkrét irányelvben is figyelembe vették. A 2011/83/EU irányelv már vonatkozik olyan digitális tartalmú szerződésekre, amelyeket nem kézzel fogható adathordozón szolgáltatnak, attól függetlenül, hogy a fogyasztó pénzben fizet-e vagy személyes adatokat szolgáltat. A 2019/2161/EU irányelv ezzel szemben csakis a szolgáltatási szerződésekre vonatkozik, ideértve a digitális szolgáltatásokra vonatkozó szerződéseket is, ezt a 2011/83/EU nem szabályozza.³⁹

Az adatvédelmi biztos mellett a kis- és középvállalkozások valamint a kézműipar közös európai ernyőszervezete (UEAPME) is véleményezte az új irányelv- javaslatot. Ellenezi, hogy esetlegesen a tagállamok korlátozzák a háztól- házig való értékesítést, viszont azt pozitívként értékelte, hogy a Bizottság figyelembe vette az UEAPME azon véleményét, amely két speciális kötelezettséget határozott meg a kereskedők számára. Bebizonyosodott, hogy ezek aránytalan terhet rónának a kereskedőkre. A javaslat azt sugallja, hogy a drasztikus szankciókkal súlyosbítanák a határon átnyúló jogsértéseket (mint már említésre került, ez így is lett, a kereskedő forgalmának 4%-ig). Kérdést vet fel, hogy abban az esetben, ha egy e-kereskedelemmel foglalkozó kereskedőnek nincs határon átnyúló kereskedelem folytatására irányuló szándéka, akkor is fenyegetné-e őt a súlyos szankció? Ugyanis a javaslat úgy fogalmaz, széles körű jogsértés esetén alkalmazhatók a súlyos szankciók és az is európai dimenzióval járó széles körű jogsértésnek számít, ha a kereskedő az elállási jog információi tekintetében hibázik. Ezek a kérdések már szorosan kapcsolódnak a Geo-Blocking rendelethez⁴⁰ is, a New Deal megalkotásakor valószínű nem tüzetesen vették latba a rendelet

³⁸ EDPS Opinion 8/2018 on the legislative package “A New Deal for Consumers”: https://edps.europa.eu/sites/edp/files/publication/18-10-05_opinion_consumer_law_en.pdf (utolsó letöltés: 2020. 07. 15)

³⁹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj> (utolsó letöltés: 2020. 07.07.)

⁴⁰ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 Rendelete a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a

pontjait. Egyetért az UEAPME a Bizottsággal a tekintetben, a fogyasztóvédelmi szabályokat egyes EU-ban jelen lévő ágazatok nem megfelelően tartják majd be, de azt megkérdőjelezi, hogy a vállalatok éves forgalma orvosolná ezt a problémát. A nagyobb bírságok helyett sokkal inkább a megelőzésre kell összpontosítani, valamint a fogyasztók jogainak tudatosítására, és a bíróságon kívüli hatékony vitarendezési eszközök előmozdítására, a tagállamok közti további koordináció ösztönzésére. Adott esetben az említett súlyos szankciókat fenn kell tartani, ha azok arányosak és fenntarthatók, de csak a fogyasztói jogok súlyos és szándékos megsértése esetén. Éppen ezért, a kis- és középvállalkozások vannak a legnagyobb veszélynek kitéve az UEAPME véleménye szerint, mivel magas az esetükben a nem szándékos jogsértések kockázata és aránytalanul nagy a teher rajtuk emiatt. Összességében megállapítható az UEAPME álláspontjaként, hogy az uniós szintű szankciók nem járulnak hozzá a belső piac jobb működéséhez. Hiába vannak harmonikus szankciók, nem hozhatnak létre egyenlő versenyfeltételeket, ha a nemzeti anyagi törvények eltérőek. A megoldás az lenne, ha a megelőzésbe való beruházás lenne a kereskedők adekvátabb tájékoztatása nyomán, egy egységes fogyasztóvédelmi program révén⁴¹. Javasolja, hogy a távértékesítési szerződéseket olyan üzleti modellekre korlátozzák, amelyek egyértelműen a távértékesítésre irányulnak (online üzletek, szerződéskötés telefonos központon keresztül stb...), továbbá az információs követelmények csökkentését és egyszerűsítését.⁴²

Az irányelv elfogadásáig ezeket is szempontokat is figyelembe vette a Bizottság és a Tanács. Az információk egyértelműsítése és egyszerűsítése is végbe ment, mind a fogyasztók tájékoztatása, mind a vállalkozások informálása révén. Meglátásom szerint a súlyos szankciókra szükség van, de azokat arányosítani kell a jogsértést elkövető vállalat nagyságához. Értem ezalatt, hogy amekkora összegű büntetés egy kis- és középvállalkozást „csődbe visz”, az egy multinacionális vállalatot távolról sem visel meg, tehát az ilyen nagyvállalatokat sokkal súlyosabb bírságokkal lenne szükséges sújtani.

Az Európai Fogyasztói Szervezet (BEUC) is kitörő örömmel fogadta a fogyasztóvédelmi New Deal Javaslatát, különös tekintettel a jogsértő vállalkozásokra kiszabott maximális büntetések

megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításairól: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32018R0302> (utolsó letöltés: 2020. 07. 07.)

⁴¹Welcome to Consumer Law Ready: An EU- wide training programme in consumer law for Small and Medium Enterprises: <https://www.consumerlawready.eu/> (utolsó letöltés: 2020. 07. 07.)

⁴²UEAPME position on the “New Deal for Consumers” - the Omnibus: Proposal for a directive on better enforcement and modernisation of EU consumer protection rules. COM(2018) 185 final.: <https://smeunited.eu/admin/storage/smeunited/180726-ueapme-position-on-new-deal-for-consumers-omnibus.pdf> (utolsó letöltés: 2020. 07. 07.)

tekintetében. Javasolta, hogy a félrevezető információkért felelős platformszintű üzemeltetőket támogassák, és tekintsék őket szállítónak, ha túlsúlyban vannak a szolgáltatók felett. Nem erősíti azoknak a táborát, akik a fogyasztóvédelmi irányelvben gyengíteni szeretnék a 14 napos elállási jogot. Támogatta az UCPD⁴³ aktualizálását is, abban a tekintetben, hogy az adatok pénzértékben manifesztálódjanak, továbbá azt is előnyben részesítette, hogy a tisztességtelen gyakorlatok listájára felkerülnek az egészségtelen ételek gyermekek számára történő forgalmazása, és a tisztességtelen zöld állítások is. Kritikával illette azonban a Bizottság azon döntését, hogy az újabb jogszabály bevezetése helyett továbbra is a végrehajtási és bíróságon kívüli vitarendezési eszközök „tengernyi szabályának útvesztőjében” kell tájékozódnia mind a fogyasztóknak, mind a vállalkozásoknak. Álláspontját akként fejtette ki ezügyben, hogy az uniós polgároknak a világ leghatékonyabb és legerősebb fogyasztóvédelmét kell élveznie világviszonylatban, miközben az európai vállalatok megfelelési kényszere továbbra is magas. Úgy véli emellett, hogy az online piacokkal kapcsolatos felelősség kérdésével a javaslat nem foglalkozik egyértelműen. Nem határozza meg a következményeket és a jogorvoslatokat azokban az esetekben, ha a kereskedők nem teljesítik a kereskedelmi gyakorlati irányelvet.⁴⁴

Az EDiMA, az online platformokat képviselő európai szakmai szövetség, a „Szilárd eljárási szabályok hiányai és garanciái” című irányelvjavaslatában úgy véli, hogy egy ilyen hiányosság az eszköz helytelen használatához vezethet. Álláspontja szerint a meglévő és közelgő végrehajtásra kellene összpontosítani a jogszabályok megalkotását és elkerülni a további felesleges bürokráciát.⁴⁵

III.4. „REFIT” program

Az Európai Bizottság szabályozási alkalmassági és teljesítményprogramjának (Regulatory Fitness and Performance Programme=REFIT) legfontosabb célja annak biztosítása, hogy az uniós jogszabályok a lehető legkevesebb költséggel valósítsák meg a céljaikat a polgárok és a vállalkozások érdekében. Eszközei közé tartoznak a meglévő uniós jogszabályok

⁴³ Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex%3A32005L0029> (utolsó letöltés: 2020. 07. 08.)

⁴⁴Rossella Soldi, Simona Cavallini: Consumer Protection: https://www.researchgate.net/publication/330359350_Consumer_Protection/link/5c3c4e8692851c22a373698f/download (utolsó letöltés: 2020. 07. 10.)

⁴⁵ Rossella Soldi, Simona Cavallini: Consumer Protection: https://www.researchgate.net/publication/330359350_Consumer_Protection/link/5c3c4e8692851c22a373698f/download (utolsó letöltés: 2020. 07. 10.)

egyszerűsítése, és a bürokrácia csökkentése. Minden évben a Bizottság az egyszerűsítésre és a tehercsökkentésre tett erőfeszítéseiről az éves teherfelmérésben áttekintést nyújt, és a program előrehaladását az ún. REFIT eredménytáblában kíséri figyelemmel. A „Fit for Future Platform” csoport látja el tanáccsal a Bizottságot a REFIT célkitűzéseinek elérése és az uniós jogszabályok korszerűsítése terén. Az Európai Unió tevékenységéről szóló 2019. évi általános jelentésében a Bizottság 162 REFIT- kezdeményezést jelentett a szabályozási terhek egyszerűsítésére és csökkentésére a 2015-2019 közötti időszakban.⁴⁶

A fenti időszakban, 2018-ban, sor került az uniós- fogyasztóvédelmi jog áttekintésére egy REFIT- program keretében, mindemellett a korábban megalkotott irányelvek felülvizsgálatára. Kérdés volt, hogy a továbbiakban szóban forgó irányelvek alkalmasak- e céljaik elérésére a gyorsan változó technológiai környezetben és a fogyasztók viselkedéséről az utóbbi években megtudott tények fényében. A REFIT program a „Fitness Check” nevet kapta, és hat irányelv⁴⁷ átfogó áttekintését tűzte ki célul, valamint végre is hajtotta azokat.⁴⁸ 2018. április 11-én tette közzé a Bizottság az irányelvek módosítását célzó Javaslatát, amelyben öt kritérium alapján értékelték a meglévő jogszabályok alkalmasságát. Ezek nevezetesen:

- az irányelvek hatékonysága a célok elérésében
- a költségek szempontjából való hatékonyság és az irányelvek végrehajtásából származó előnyök alapján
- az irányelvek hogyan járulnak hozzá a fogyasztóvédelmi politikához, valamint vannak-e indokolatlan átfedések, elavult rendelkezések, esetleg hiányosságok
- az irányelvek által követett célok folyamatos relevanciája
- bármely hozzáadott értéke az EU-nak a nemzeti fogyasztóvédelmi szabályokhoz.⁴⁹

⁴⁶ REFIT- az uniós jog egyszerűsítése, olcsóbb és jövőbeni bizonyítéka: https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-and-less-costly_en (utolsó letöltés: 2020. 06. 23.)

⁴⁷ 1. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2005/29/EK irányelv (UCP Irányelv); 2. A Tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 93/13/EK irányelv (UCT Irányelv); 3. az Árak feltüntetéséről szóló 98/6/EK irányelv (Árfeltüntetési Irányelv), 4. A fogyasztói cikkek adásvételéről szóló 1999/44/EK irányelv; 5. A jogsértések megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló 2009/22/EK irányelv (Injunction Irányelv); 6. A megtévesztő és összehasonlító reklámokról szóló 2006/114/EK irányelv.

⁴⁸ Balogh Virág: „NEW DEAL”- Az európai fogyasztóvédelem új irányai: http://epa.oszk.hu/02600/02687/00008/pdf/EPA02687_jogi_tanulmanyok_2018_307-317.pdf (utolsó letöltés: 2020. 06. 22.)

⁴⁹ Christian Twigg- Flesner: Bad hand? The „New Deal” for EU Consumers: <http://wrap.warwick.ac.uk/109971/1/WRAP-bad-hand-new-deal-EU-consumers-Twigg-Flesner-2018.pdf> (utolsó letöltés: 2020. 06. 24.)

III.5. Az Európai Bizottság szerepe a fogyasztóvédelmi ellenőrzésekkel kapcsolatban

Az Európai Bizottság szignifikánsan részt vesz a tagállami fogyasztóvédelmi hatóságok munkájában, habár fogyasztóvédelmi eljárások lefolytatására nincs hatásköre. Megjelenő formái az online ellenőrzési akciók (ún. „sweep”-ek), valamint az összehangolt fellépés (*coordinated actions*).

Sweep alatt gyakorlatilag egy ellenőrzés sorozatot értünk, amelynek során az abban részt vevő tagállamok nemzeti végrehajtó hatóságai egyidejűleg végeznek vizsgálatokat az adott webhelyen annak érdekében, hogy az EU fogyasztóvédelmi jogszabályainak egy meghatározott ágazatban történő megsértését azonosítsák. Ez egy kétlépcsős eljárás, amit a Bizottság koordinál. Első ízben átvizsgálják a konkrét weboldalakat a fogyasztói jog esetleges megsértésének azonosítása érdekében az adott online piacon, majd ezt követően indul a végrehajtás szakasza, amikor a nemzeti hatóságok szólítják fel a kereskedőket, hogy tegyenek korrekciós intézkedéseket a jogsértés orvosolása érdekében. 2007-től a tagállamok számtalan ellenőrzést folytattak le és végeztek vizsgálatokat többek között a repülőjegyek értékesítése, mobiltelefonok csengőhangjai, a fogyasztói hitel, garanciák, telekommunikáció és egyéb digitális vizsgálatok, illetve a jelenleg is aktuális COVID-19 világjárvánnyal kapcsolatos fogyasztói csalásokra vonatkozóan.⁵⁰ Utóbbira azért volt szükség, mert a kereskedők új módszereket találtak a fogyasztók megtévesztésére, és ezeket a legfrissebb tisztességtelen gyakorlatokat azonosítani kell a Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózatoknak (*CPC Authorities*). Az átvilágításról és a vizsgálat eredményéről szóló összefoglalókat az Európai Bizottság részére elkészítik a Hatóságok, majd ezek az Intézmény honlapján elérhetőek lesznek.⁵¹

Az Európai Unió és az EGT tagállamok nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságai (*CPC Authorities*) a Bizottság segítségével és irányításával hangolják össze a nyomozási és végrehajtási tevékenységeiket az uniós fogyasztóvédelmi szabályok széles körű megsértésének hatékony kezelése érdekében. A fogyasztóvédelmi együttműködési hatóságok miután a potenciálisan jogsértő magatartásról jelzést kaptak, illetve áttekintették az érintett kereskedők kereskedelmi gyakorlatát dönthetnek az összehangolt intézkedés kezdeményezéséről. Az összehangolt

⁵⁰ Sweeps: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_hu#sweep2014 (utolsó letöltés: 2020. 06. 22.)

⁵¹ A GVH is részt vesz a COVID-19 járvánnyal összefüggésben népszerűsített termékek nemzetközi ellenőrzésében: <https://www.gvh.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2020-as-sajtokozlomenyek/a-gvh-is-reszt-vesz-a-covid-19-jarvannyal-osszefuggesben-nepszerusített-termékek-nemzetkozi-ellenorzeseben-> (utolsó letöltés: 2020. 07. 15.)

intézkedésről döntő szerződő felek a koordinált vizsgálatot követően közös álláspont alakíthatnak ki és fogadhatnak el, amelyben a kereskedőt tájékoztatják a fenntartásaikról. Ezek után a Bizottság és a fogyasztóvédelmi együttműködési hatóságok megvitatják a szükséges és helyes eljárást a fogyasztóvédelmi jogszabályok betartásáért. Amennyiben a gazdasági szereplővel folytatott diszkusszió nem vezet eredményre, nem kielégítő, a fogyasztóvédelmi együttműködési hatóságok, szintén összehangoltan, szigorú végrehajtási intézkedéseket tehetnek.⁵²

2020. január 31-én tette közzé a Bizottság uniós szintű online ellenőrzési akciójának eredményeit, amelynek során legalább 500 online értékesítő üzletet vizsgáltak meg (elsősorban ruházati-, bútor-, és háztartási cikkeket, valamint elektromos készülékeket értékesítő üzleteket). Ezt a *sweep-et* 27 ország fogyasztóvédelmi hatósága végezte el, mint a korábbiakban említésre került, a Bizottság koordinációja mellett. A vizsgálat eredményeképp eléggé elszomorító eredmények születtek, ugyanis a honlapok kétharmada nem felelt meg az alapvető uniós fogyasztói jogoknak. Didier Reynders jogérvényesülésért felelős biztos nyilatkozatában elfogadhatatlannak tartotta, hogy a webáruházak kétharmada nem nyújt megfelelő tájékoztatást az európai fogyasztóknak az egyes online szolgáltatásokkal kapcsolatos jogaikról. Álláspontja szerint: *Az uniós jogok – például az áruk 14 napon belüli visszaküldéséhez való jog – növelik a fogyasztók online szolgáltatások iránti bizalmát. Ezt az információt nem szabadna az apró betűs részben elrejtteni.*” További szabálytalanságok léptek fel a fogyasztók jótállási időre vonatkozó tájékoztatása, valamint a termék visszaküldésével kapcsolatos határidőkre vonatkozóan, hiszen a tájékoztatás vagy nem volt egyértelmű, vagy teljes egészében elmaradt. Ugyancsak nem szerepelt a honlapok csaknem 45%-án az online vitarendezési platform, holott az uniós jog kötelezi a kereskedőket az efféle felület biztosítására. A vizsgálatot követően a nemzeti hatóságok kötelezték a kereskedőket, hogy helyesbítsék a honlapjaikat, szükség esetén pedig a rendelkezésükre álló nemzeti végrehajtási eljárások alkalmazása révén biztosítani fogják, hogy a kereskedők teljes mértékben megfeleljenek a követelményeknek.⁵³

III.6. A digitális egységes piac napjainkban

A digitális környezetben megvalósuló hatékony fogyasztóvédelmi jogok biztosítása az Európai Unióban szakadatlanul napirenden lévő kérdéskör. Már korábban is említésre került, hogy a

⁵² Coordinated actions: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions_hu#bookingcom (utolsó letöltés: 2020. 06. 23.)

⁵³ Online vásárlás: A Bizottság és a fogyasztóvédelmi hatóságok sürgetik a kereskedőket, hogy hozzák összhangba tájékoztatási eljárásaikat az uniós joggal: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hu/IP_20_156 (utolsó letöltés: 2020. 07. 15.)

2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv úgy került meghatározásra, hogy a digitális piac igényeit kielégítse, arra reflektáljon. Ez az irányelv olyan szintű egységes fogyasztói jogokat biztosított az EU valamennyi fogyasztója részére, amelyeket a maximális harmonizáció miatt teljes mértékben azonosan kell értelmezni és végrehajtani valamennyi tagállamban. Ezáltal a tagállamoknak nincs lehetőségük magasabb szintű, részletesebb szabályozást kialakítani. Az irányelv teljes körű egységesítési törekvése a szerződést megelőző tájékoztatási kötelezettség, az elállási jog és a szállítási feltételek területein valósult meg. Az e kérdésekben megfogalmazott rendelkezések ugyan előremutatóak, de az online értékesítés, az e-kereskedelem fellendítésére jelentős hatást mégsem gyakoroltak. Az Európai Unió további irányelv javaslatai ezen irányelv teljes körű harmonizációja alá eső kérdéseket kívánják újabb területekkel kiegészíteni.⁵⁴

Az Európai Unió aktuális stratégiájában (2019-2024) hat területre összpontosít: a klímasemlegességre és környezetvédelemre, az olyan erős és élettel teli gazdaságra, amely a polgárokért működik, a digitális korszaknak megfelelő Európa kialakításáért, Európa megerősítéséért világszinten, az európai demokrácia, érdekek megszilárdításáért, valamint az európai életmód népszerűsítésére.⁵⁵ A digitális korszaknak kihívásainak megfelelő Európa kialakítása magában foglalja a vállalkozások ösztönzését arra, hogy a technológia fejlesztésével járuljanak hozzá az európai gazdaság fejlesztéséhez, ügyelve arra is, hogy ugyanakkor a polgárok bizalmát ne veszítsék el.

Az új ütemterv változást hozott az elektronikus kereskedelem világában is. Megkönnyítette és olcsóbbá tette az EU az online vásárlást a fogyasztók részére, bármelyik tagállamban is legyenek. A vállalkozásoknak világosan kell közzétenniük az áraikat az összehasonlíthatóság érdekében, sőt a nemzeti szabályozó hatóságoknak fel kell mérniük a csomagkézbesítési díjakat, nehogy azok indokolatlanul magasak legyenek.⁵⁶

2020. januárjától az online fogyasztók védelmére új szabályozást lépett hatályba, melynek értelmében azok a webhelyek, illetve közösségi mediaszámlák eltávolíthatók, ahol csalásokat igazoltak, és információ kérhető a bankoktól/ internetszolgáltatóktól ezeknek a csaló személyeknek a kilétéről is. Szükségszerűvé vált a digitális szerződések (e-contracts)

⁵⁴ Gellén Klára: Az egységes digitális piaci stratégia törekvései az áruk távértékesítése és a digitális tartalomszolgáltatások körében, In: Gazdaság és jog, XXV. évfolyam, 4. szám, HVG-ORAC Lap- és könyvkiadó Kft., Budapest, 2017. április, 3. p.

⁵⁵ 6 Commission priorities for 2019-24: https://ec.europa.eu/info/priorities_en (utolsó letöltés: 2020. 03. 20.)

⁵⁶ New EU rules on e-commerce: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/new-eu-rules-e-commerce> (utolsó letöltés: 2020. 03. 20.)

korszerűsítése is, a Bizottság újabb szabályokat is javasolt e téren, amit jelenleg a Tanács és a Parlament vitat meg. Ezek az előírások a fogyasztók számára biztosítanak érthetőbb jogokat a digitális tartalmakhoz való hozzáférés során, védve ezzel pozíciójukat.⁵⁷ 2020 áprilisában tájékoztatót tettek közzé a fenntartható fogyasztási és fogyasztóvédelmi jogszabályokról, amelyben elemezték, hogy a fogyasztóvédelmi jogszabályok miként mozdíthatják elő a termékek fenntartható fogyasztását és hosszabb élettartamát. Ezt a kutatási dokumentumot az IMCO bizottság rendelte meg az „Egy, a vállalkozások és a fogyasztók számára fenntarthatóbb egységes piac felé” című jövőbeli saját kezdeményezésű jelentéssel összefüggésben.⁵⁸ A szeptemberi e-meeting konferencián javaslat is született ezzel összefüggésben a Környezetvédelmi Bizottság részéről a Fogyasztóvédelmi Bizottság felé. Ebben leginkább a fogyasztóvédelem és a környezetvédelem kapcsolatát erősítő/ figyelembe vevő iránymutatásokat javasol a Környezetvédelmi Bizottság.⁵⁹

IV. A magyar fogyasztóvédelmi szabályozás

Magyarországon a fogyasztóvédelmi szabályokat az 1997. évi CLV. törvény, azaz a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályozza (továbbiakban Fgytv.). A preambulum értelmében az a fogyasztóvédelmi szabályozás célja, hogy biztosítson a törvény egy olyan keretrendszerét, ami a fogyasztói érdekeket, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer védelmét és ezek továbbfejlesztését helyezi előtérbe. A törvény tisztázza a legszükségesebb alapfogalmakat, mint a fogyasztó (mely köré a szabályozás épül), gyártó, vállalkozás, forgalmazó, áru, termék, szolgáltatás.⁶⁰

A szabályozás másik lába az UCP irányelv (2005/29/EK irányelve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról) implementálásából származó 2008. évi XLVII. törvény, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (Fttv.). Ez a törvény három lépcsőben tartalmaz tilalmat: egyrészt tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tanúsítása, másrészt ezen belül tilos a megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlat üzése, harmadrészt pedig az imént említett kereskedelmi gyakorlatból is kiemel 31 konkrétan

⁵⁷ New EU rules on e-commerce: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/new-eu-rules-e-commerce> (utolsó letöltés: 2020. 03. 20.)

⁵⁸ A fogyasztóvédelmi politika: alapelvek és eszközök: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hu/sheet/46/a-fogyasztovedelmi-politika-alapelvek-es-eszkozok> (utolsó letöltés: 2020. 10. 26.)

⁵⁹ Vélemény a Környezetvédelmi, Közegészségügyi és Élelmiszer-biztonsági Bizottság részéről a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság részére: https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/plmrep/COMMITTEES/ENVI/AD/2020/09-02/1206980HU.pdf (utolsó letöltés: 2020. 10. 27.)

⁶⁰ dr. Papp Ferenc, Kiss Andor, dr. Fazekas János: Az építési beruházás folyamata, Ellenőrzés és szankciók, CompLex kiadó, Budapest, 2010.

nevesített kereskedelmi gyakorlatot, amelyek esetében pusztán a tényállás megvalósításával, a körülmények mérlegelése nélkül a jogsértés automatikusan bekövetkezik. Ezek a feketelistás tényállások.⁶¹

IV.1. A fogyasztóvédelmi szabályok megtartásának felügyelete

A fogyasztóvédelmi rendelkezések betartásáról, illetve betartatásáról Magyarországon három hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal (GVH), az Innovációs és Technológiai Minisztérium alá tartozó Kereskedelmi és Fogyasztóvédelemért Felelős Államtitkárság, valamint a Magyar Nemzeti Bank (MNB) felel. Azokban az ügyekben, amely a piaci versenyt érdemben nem érinti a fogyasztóvédelmi hatóság és az MNB jár el, mégpedig az MNB az egyébként is általa felügyelt ügyekben (azaz a pénzügyi szervezetek vonatkozásában), a fogyasztóvédelmi hatóság pedig ezen ügyek kivételével fennmaradó valamennyi további esetben. Ezek mellett a GVH jár el minden versenyt érdemben is érintő ügyben, amely alkalmas lehet arra, hogy a versenyfolyamatokat is torzítsa. Abban az esetben is a Versenyhivatal jár el, ha a jogsértést valamely termék címkéjén követik el (pl. megtévesztő tájékoztatás) és a jogsértés során más kommunikációs eszköz érintettsége is fennáll, ahol hatáskörrel rendelkezik (pl. televíziós reklámozás).⁶²

A Magyar Nemzeti Bank a 2020-2025-ös időszak közötti felügyeleti stratégiájában kiemelt figyelem irányul a fogyasztók védelmére, illetve a digitalizáció kihívásaira adandó válaszokra. Célja, hogy olyan fogyasztóbarát oldalakat hozzon létre, alakítson ki, ahol az azonos típusú termékek összehasonlíthatóvá válnak a fogyasztók számára, valamint az is, hogy ezen oldalakon keresztül kényelmes és egyszerű elektronikus kapcsolattartási formákat fejlesszenek ki a fogyasztók igényei alapján. Mindemellett a határon átnyúló pénzügyi műveletekre is összpontosít az MNB, fontosnak tartja, hogy pénzügyi, biztosítási közvetítőknél az összeférhetlenségek, érdekkonfliktusok felszámolásra kerüljenek.⁶³

IV.2. Gazdasági Versenyhivatal eljárása⁶⁴

⁶¹ Fogyasztók tájékoztatása, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat- Fttv.: <http://www.megfeleles.hu/megfeleles/fogyasztovedelem> (utolsó letöltés: 2020. 04. 25.)

⁶² Fogyasztók tájékoztatása, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat- Fttv.: <http://www.megfeleles.hu/megfeleles/fogyasztovedelem> (utolsó letöltés: 2020. 04. 25.)

⁶³ Stabilitás és bizalom: 2025-ig szóló felügyeleti stratégiát hirdetett meg az MNB: <https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2019-evi-sajtokozlomenyek/stabilitas-es-bizalom-2025-ig-szolo-felugyeleti-strategiat-hirdetett-meg-az-mnb> (utolsó letöltés: 2020. 04. 26.)

⁶⁴ A versenyfelügyeleti eljárások bemutatása: https://www.gvh.hu/fogyasztoknak/a_gvh_eljarasai/a_versenyfelugyeleti_eljarasok_bemutatasa/6988_hu_a_versenyfelugyeleti_eljarasok_bemutatasa (utolsó letöltés: 2020. 04. 25.)

Ezeket az eljárásokat összefoglalóan versenyfelügyeleti eljárásoknak nevezzük. Indulhatnak hivatalból és kérelemre (panasz, bejelentés, összefonódás-bejelentés) egyaránt. Az eljárások megindításának feltétele az, hogy valószínűsíthető legyen a jogsértés és a GVH fennálló hatásköre, mindemellett a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (Tpv.) megköveteli, hogy a vizsgálat elrendelését a közérdek hatékony védelme is indokolja. A vizsgálat elrendelésének ténye nyilvánosságra hozható azzal a feltétellel, hogy később, az eredményéről is tájékoztatni kell a nyilvánosságot.

Első lépésben a szakmai irodák vizsgálói foglalkoznak a jogsértőnek vélt magatartással. Amennyiben azt állapítják meg, hogy a rendelkezésre álló bizonyítékok alapján a jogsértés nem állapítható meg, megszüntetik az eljárást, ellenkező esetben a döntéshozó szervhez (Versenytanács) kerül az ügy.

Az eljáró Versenytanács, mely rendszerint 3 vagy 5 fős, az eljárást megszüntetheti, visszaadhatja a vizsgálóknak további vizsgálat, az eljárás kiterjesztése, vagy új ügyfél eljárásba vonása miatt, végül pedig ideiglenes intézkedést rendelhet el. Ezen pontok mellőzése esetén az eljárás alá vont ügyfélnek megküldi az előzetes álláspontját, melyre az ügyfél szigorúan meghatározott határidőn belül észrevételt tehet, valamint nyilatkoznia kell a tárgyalás tartásáról is. Az eljárás során a vizsgáló versenytanács számos eljárási cselekményt végezhet, adatokat, dokumentumokat, nyilatkozatokat kérhet az eljárás alá vontaktól, illetve más hatóságoktól, szakértő- és tanú meghallgatással élhet, indokolt esetben szemlét, helyszíni kutatást tarthat (ez utóbbi bírói engedélyhez kötött). A Versenytanács határozatában megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését, elrendelheti ennek az állapotnak a megszüntetését, további kötelezettségeket írhat elő, valamint versenyfelügyeleti bírsággal sújthatja az eljárás alá vonhat, amely lehet hazai és nemzetközi cég egyaránt. Ezen szankciók alkalmazását a GVH a korábban említett 2017/2394 rendelet alapján jogosult megtenni, ugyanis a rendelet alkalmazása céljából szükség van a tagállamokon belüli együttműködésre. Így jött létre a Fogyasztóvédelmi Együttműködési Rendszer (Consumer Protection Cooperation System=CPCS), egy olyan elektronikus internetalapú adatbázis, informatikai rendszer, amely keretein belül a hatóságok a különféle eljárási cselekményekre (információcsere, végrehajtás iránti megkeresés, végrehajtási cselekmények összehangolása) jogosultak, amennyiben jogsértést tapasztalnak.⁶⁵

⁶⁵

Nemzetközi kitekintés:
https://www.gvh.hu/fogyasztoknak/nemzetkozi_kitekintes/7005_hu_nemzetkozi_kitekintes (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)

IV.3. Gazdasági Versenyhivatal joggyakorlata

A Versenyhivatal az elmúlt években számos, az „online térben” történő, fogyasztókkal szemben megvalósuló jogsértés kapcsán hozott határozatot. Ilyen volt a VJ/85/2016 ügyszám alatt hozott határozata. Ebben az esetben a Facebook közösségi portál ingyenesként hirdette szolgáltatását nyitóoldalán és a sűgőkőzpontjában egyaránt a kővetkőző szlogenekkel: „*Ingyenes és az is marad*”, „*Ingyenes és bárki csatlakozhat*”. Azt nem hangsűlyozta, hogy a fogyasztókbl nyert adatokból a vállalkozás hasznot hűz, így a felhasznált adataikkal „fizettek” a szolgáltatásokért. Ennek eredményeképpen az Fttv. 7. §-ra (megtėvesztő mulasztásos magatartás) hivatkozva a GVH 1,2 milliárd Forintra bírságolta meg a Facebookot.⁶⁶

2016-ban a Gazdasági és Versenyhivatal kőtelezettségvállalás teljesítésére kőtelezte az Airbnb Ireland-ot a fogyasztókkal szembeni tisztessėgtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltėtelezett megsėrtése miatt indított versenyfelűgyeleti eljárásban. A GVH észlelte, hogy a www.airbnb.hu weboldal, illetve az Airbnb alkalmazás a fogyasztók felė valőszínűsíthetően elhallgatja, homályosan és nem időszerűen tűnteti fel a szállásokkal kapcsolatos kőltsegeket, nevezetesen a szállás árát, azzal összefűggésben felmerűlő díjakat (pl. takarítás), valamint az azok meghatározásával kapcsolatos információkat. Ezzel az Fttv. 7. § (1) bekezdésben foglalt rendelkezések megvalósításával valőszínűsíthetően megsėrtette az Fttv. 3. § (1) bekezdésében meghatározott tilalmakat. A vállalkozás már a versenyfelűgyeleti eljárás vizsgálati szakaszában jelezte a kőtelezettségvállalás tételével kapcsolatos szándékát, majd kőtelezettségvállalási nyilatkozatot is benyűjtott ennek alátámasztásaként. Ebben többek között vállalta, hogy a fogyasztók valamennyi felűleten a teljes díjtételt tartalmazó árat fogják látni a későbbiekben. A kőtelezettségvállalás teljesítésével mentesűlt az esetleges bírságfizetési kőtelezettség alól.⁶⁷

Egy kővetkőző, szintén digitális szolgáltatásokat érintő dőntésében a HelloPay Zrt.- vel szemben szabott ki 20.000.000 Ft-os bírságot a Versenyhivatal azzal a megállapítással, hogy a HelloPay terminálokön keresztül a Zrt. a 10 %- os borravaló/adomány kiemelésével pszichés nyomást gyakorol a fogyasztókra az Fttv. 8. §-a értelmében. A fogyasztónak ugyanis a vásárláskor egy tőbbletcelekvést kell megvalósítaniuk ahhoz, hogy módosítsák/ tőrőljk ezt a 10%-os százalėkértéket. A fogyasztó nem lát előzetesen beállított, helyette kiválasztott mértéket vagy éppen a 0%-os mértéket látná kiemelve, amikor is valójában először a 0%-os mértéktől való eltérésről kellene dőntenie a fogyasztónak elégedettsége fűggvényében. A

⁶⁶ VJ/85-189/2016. Gazdasági Versenyhivatal vs. Facebook Ireland Ltd.

⁶⁷ VJ/89-90/2016. Gazdasági Versenyhivatal vs. Airbnb Ireland, private, unlimited company

fogyasztói ügyleti döntés ilyen jellegű átvétele, a fogyasztók helyetti döntés kétségtelenül jelentős korlátozásnak minősül a választási vagy magatartási szabadságot illetően.⁶⁸

2019-ben a Gazdasági Versenyhivatal 125 millió Ft.-ra bírságolta meg és eltiltotta a további jogsértéstől a Telemarketing International Kft.-t, valamint anyavállalatát, a Médiashop GmbH-t, mivel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot valósított meg a „Starlyf Fast Heater” hőszugárzó készülék népszerűsítésekor. A reklámozás során tett állításaikkal, tényállítások megvalósításával (pl.: „30 napos elégedettségi és pénz-visszafizetési garancia”) megsértették az Fttv. 3. § vonatkozó rendelkezéseit, megtévesztően tájékoztatva a fogyasztókat valószínűsíthetően elhallgatva, hogy ez a jog csak bizonyos feltételekkel vehető igénybe. Nem tudta továbbá a Kft. alátámasztani tudományos módon, szakmai adatokkal a készülék gyógyhatásait, így szintén valószínűsíthetően megtévesztette a fogyasztókat az Fttv. mellékletének 17. pontja értelmében. A Telemarketing Kft. mindemellett visszaeső jogsértőnek bizonyult, de a Versenyhivatal ugyanakkor bírságcsökkentő tényezőként vette figyelembe, hogy mindkét vállalkozás beismerte a jogsértést és vállalták a gazdasági versenyre vonatkozó jogszabályok és normák követését elősegítő megfelelési program kidolgozását/bevezetését.⁶⁹

A GVH 2020. áprilisában eddig soha nem látott gigabírságot szabott ki a Booking.com B.V. vállalkozással szemben fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának feltételezett megsértése miatt indult versenyfelügyeleti eljárásában. Megállapította határozatában, hogy az eljárás alá vont vállalkozás televízió reklámjaiban, Booking alkalmazásában (melyet maga üzemeltet), stratégiai partnerei által üzemeltetett oldalakon és Google Ads hirdetéseiben, valamint a www.booking.com weboldalon egyaránt szálláshelyeinek „ingyenes lemondhatóságát” állította, megtévesztve ezzel bizonyos szállások kapcsán a fogyasztókat, hiszen ugyanazon állításokat, amelyeket ingyenes lemondással hirdetett, ugyanazon kondíciókkal olcsóbban is el lehetett volna érni. Mindemellett a „lemondás” olyan időbeli korlátba ütközött, amelyek a fogyasztók számára csak a kiválasztás után derültek ki. A megtévesztés mellett agresszív kereskedelmi gyakorlatot is folytatott a vállalkozás azzal, hogy weboldalán és Booking alkalmazásán az elérhető szálláshelyekkel összefüggésben sürgető jellegű, pszichés nyomásgyakorlásra alkalmas tájékoztatásokat tett közzé (pl.: „lemaradt”, „egyre fogynak a szabad helyek”). Harmadízben pedig a GVH a versenyfelügyeleti eljárás megindítását követően észlelte, hogy a Booking.com megsértette a szakmai gondosság követelményét az „Ezen a szálláson SZÉP kártyával is foglalhat és fizethet”

⁶⁸ VJ/64-121/2017. Gazdasági Versenyhivatal vs. HelloPay Zrt.

⁶⁹ VJ/11-71/2018. Gazdasági Versenyhivatal vs. Telemarketing International Kft. és Médiashop Holding GmbH

állítás nem egységes megjelenítésével, ezzel az Fttv. 3. § (1) bekezdésébe ütközve. Az eljárás alá vont valószínűsíthetően indokolatlan különbséget tesz azon üzleti partnerei, mint szállásadók hirdetései között, akik elfogadják a Széchenyi Pihenő Kártyát fizetőeszközként. Az eljárás alá vont által alkalmazott rendszer ugyanis valószínűsíthetően nem minden SZÉP kártyás fizetést elfogadó magyarországi szállásadó szállásajánlatainak hirdetése esetén teszi lehetővé, hogy a szállásadó feltüntesse a hirdetése főoldalán (a találati listában), illetve a szálláshely vagy hirdetés aloldalán azt a kiemelt információt, hogy „Ezen a szálláson SZÉP kártyával is foglalhat és fizethet”. Az eljárás lefolytatásának eredményeképp a Versenyhivatal 2,5 milliárdos bírsággal sújtotta a vállalkozást.⁷⁰

A telekommunikációs vállalatokkal, szolgáltatásokkal összefüggésben is számos határozatot hozott a Gazdasági Versenyhivatal az elmúlt években, sőt egyre inkább gyakoriak az efféle vállalkozások által megvalósuló fogyasztóvédelmi jogsértések az online és offline térben egyaránt. A Vodafone Magyarország Zrt.- vel szemben 1, 176 millió forintos bírságot szabott ki a Versenyhivatal, mivel a vállalat megalapozatlanul állította piacelsőségét az „Európa legnagyobb 4G partnerhálózata” és „Európa legnagyobb 4G hálózata” szlogenekkel. Az eljárás során nem tudta igazolni, hogy hálózatán valóban Európa területének nagyobb része volt elérhető versenytársainál, amelyet az Fttv. 14. § alapján kellett volna. Ezért a GVH megállapította, hogy a jogellenes összehasonlító reklám megsértése, valamint a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma megvalósult. Utóbbi abban manifesztálódott, hogy az „Európa legnagyobb 4G (partner)hálózata” üzenet olyan tényező a fogyasztók számára, amely a mobilszolgáltatás hasznosságát befolyásolja, így a mobilkommunikációs szolgáltatás lényeges jellemzőjeként (Fttv. 6. § (1) bek. b) pont) értékelendő. A hatóság a bírság kiszabásánál csökkentő tényezőként értékelte, hogy a cég önkéntesen vállalta a versenyjogi megfelelési programjának fejlesztését.⁷¹

Szintén egy távközlési szolgáltatóval, a Telenor Magyarország Zrt.- vel szemben szabott ki a Versenyhivatal 1,800 milliós versenyfelügyeleti bírságot, mivel 2016. október 6. és 2017. október 22. között alkalmazott, Telenor Blue tarifacsomagban (S, M, L, XXL) 2 év hűségidővel lakossági ügyfeleknek (esetenként 0 Ft-ért) kínált kedvezményes készülékeket népszerűsítő kommunikációs eszközein (pl. televíziós reklám, szórólap, Facebook hirdetés) a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytatott. Elhallgatta, hogy amennyiben a fogyasztó készülékvásárlási lehetőséggel is él, akkor az általa fizetendő előfizetői díj magasabb,

⁷⁰ VJ/17-110/2018. Gazdasági Versenyhivatal vs. Booking.com B.V.

⁷¹ VJ/76-142/2016. Gazdasági Versenyhivatal vs. Vodafone Magyarország Zrt.

mint amennyiben kizárólag hűségidő vállalása mellett előfizetésre vonatkozó szerződést kötne, tehát a készülékvásárlásra tekintettel többletköltsége keletkezik. Az eljárás alá vont a vizsgálati jelentés, majd az előzetes álláspont után is kötelezettségvállalást kívánt tenni, de ez nem volt lehetséges, mivel a vizsgált időszak alatt kötött előfizetések hűségideje jelen ügy lezárásáig lejárt, vagy lejár. Állította továbbá, hogy az általa alkalmazott kereskedelmi kommunikáció sem a kedvezményes áru készülékek tényleges vételára, sem a szolgáltatás havidíja tekintetében nem minősül megtévesztőnek sem az Fttv. 6. § c) pontja, sem az Fttv. 7. § (1) bekezdése alapján, de tekintettel arra, hogy jelen eljárásban a magatartás megtévesztő jellege került valószínűsítésre, az eljáró Versenytanácsnak nem a generálklauzula szabályai szerint kellett a magatartást értékelni. A megtévesztő gyakorlatokkal kapcsolatban a jogalkotó feltételezi, hogy azok a szakmai gondosság követelményével ellentétesek, így a megtévesztő jellegű magatartások esetén az eljáró Versenytanácsnak az Fttv. 6. §, 7. § feltételek teljesülésének vizsgálata szükséges kizárólag.⁷²

2020. áprilisában született meg a GVH-nak az az ideiglenes intézkedést tartalmazó döntése, amelyben három gazdasági társaságot kötelezett a *Bongo* elnevezésű, emelt díjas SMS elküldésével elérhető szolgáltatás, illetve magyarországi fogyasztóknak szóló reklámozásának haladéktalan felfüggesztésére, illetve a már közzétett reklámok elérhetőségének haladéktalan megszüntetésére. Mindezekre tekintettel a Versenyhivatal kötelezte az érintetteket bemutatni a maga részére, hogy az ideiglenes intézkedések hogyan feleltek meg, mikor függesztették fel a szolgáltatás elérhetőségét, továbbá mely tartalmakat és mikor távolították el/függesztették fel/korlátozták azok elérhetőségét. Az eljárás megindítására Középsuli websorozat nyomán került sor, amelyben nem megfelelően tájékoztatják a *Bongo* elnevezésű szolgáltatásra vonatkozó lényeges információkról, nevezetesen a szolgáltatás igénybevételével összefüggő díjról, a szolgáltatás igénybevételét képező adatok forrásáról, sőt azok felhasználásáról sem. Ezekre tekintettel az eljárás alá vontak megsértették az Fttv. 7. § rendelkezéseit, és azonnali beavatkozásra van szükség a valószínűsített jogsértés miatt. Az ideiglenes intézkedéssel a kereskedelmi gyakorlat generális felfüggesztésére, illetve megszüntetésére az eljáró versenytanács nem pusztán két eljárás alá vontat, hanem további piaci szereplőket (három influencer-ügynökséget, valamint a YouTube és a Facebook, mint a legtöbb reklámot közvetítő platformok üzemeltetőit) is kötelezett annak érdekében, hogy biztosan ne maradjon elérhető valószínűsíthetően jogsértő kommunikáció, ami a szolgáltatás igénybevételére ösztönözheti a fogyasztókat. A reklámozás generális tiltását az is indokolta, hogy az eljáró versenytanács előtt

⁷² VJ/13-66/2018. Gazdasági Versenyhivatal vs. Telenor Magyarország Zrt.

ismert összes reklám valószínűsíthetően jogsértő, így – egyéb erre utaló körülmény hiányában – nem valószínűsíthető, hogy a további, eddig nem feltárt reklámok jogszerűek lennének.⁷³

A Gazdasági Versenyhivatal egyik legfrissebb, fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatt kimagasló, 892 millió forint bírsággal sújtotta az Alza.hu Kft.-t, illetve annak cseh anyavállalatát a 2018. január és 2019. január időszak közötti Black Friday akciók tisztességtelen reklámozása miatt. A kereskedelmi kommunikációjában azt a benyomást keltette, hogy a fogyasztók jelentős mértékű, akár 80%-os kedvezményre tehetnek szert, holott az ekkora mértékű árengedmény csupán a kampányban részt vevő termékeknek csak egy igen szűk és atipikus körére volt elérhető. A magyar jogszabályok és a Gazdasági Versenyhivatal joggyakorlata szerint eddig is komoly büntetésekre számíthatott a vállalkozás, ha azt kommunikálta a fogyasztó felé, hogy kedvezményesen vásárolhatja meg a terméket, miközben valójában nem valósult meg az ígért árkedvezmény.⁷⁴ Az Alza.hu Kft. természetesen ellenezte a GVH által megindított eljárást, álláspontja igazolásaként a Black Friday kommunikációs kampányt érintő panaszok elhanyagolható számát hozta, amely egyértelműen tükrözi véleménye szerint, hogy a fogyasztók számára világosak és egyértelműek voltak a cég által kommunikációs eszközökön tett állítások. Jogsértőnek tartotta továbbá, hogy a cseh anyavállalatot ügyfélként vonta be a Versenyhivatal, hiszen az nem volt megalapozott. Ezzel szemben, figyelembe véve az Fttv. 9. § (1) bekezdésének rendelkezéseit, és azt, hogy jelen esetben az Alza.cz vállalkozásnak a „Black Friday” elnevezésű kampányokból bevétele származott, egyértelműen rögzíthető, hogy az Alza.cz vállalkozásnak a vizsgált magatartás megvalósítása közvetlen érdekében állt, így a felelőssége megállapítható. Az Fttv. 3. § (3) bekezdés szerint a (2) bekezdés értelmében tisztességtelen különösen az a kereskedelmi gyakorlat, amely megtévesztő (6. § és 7. §) vagy agresszív (8. §). Az eljárás alá vontak tehát a „Black Friday” kampányok során megtévesztő kereskedelmi gyakorlatot folytattak, amikor a reklámjaikban oly módon jelentették meg az akár 80%-os kedvezmény ígéretét, hogy azok a fogyasztókat megtéveszthették a ténylegesen ilyen kedvezménnyel elérhető termékek köréről, jellegéről, így végső soron az elérhető kedvezményről magáról. A cseh cég és leányvállalata ezáltal megvalósították az Fttv. 6. § (1) c) pontját, megsértve az Fttv. 3. § (1) bekezdését.⁷⁵

⁷³ VJ/3-61/2020. Gazdasági Versenyhivatal vs. Global AQA Pty Ltd., Glenwood Media Kft. és Globoport Média Holding Kft.

⁷⁴ Új EU-s irányelv védi a fogyasztókat – a cégeknek fel kell készülni: <https://piacesprofit.hu/gazdasag/uj-eu-s-iranyelv-vedi-a-fogyasztokat-a-cegeknek-fel-kell-keszulni/> (utolsó letöltés: 2020. 07. 15.)

⁷⁵ VJ/39-136/2018. Gazdasági Versenyhivatal vs. Alza.hu Kft., Alza.cz a.s.

Folyamatban lévő kérdés mind a mai napig a Versenyhivatal versenytanácsa előtt, hogy a Viber alkalmazással kapcsolatos egyes kereskedelmi gyakorlatok tisztességtelennek minősülnek-e. A vállalkozás ugyanis azt állítja, hogy az alkalmazása ingyenes, de a fogyasztóknak az alkalmazás eléréséhez adataikat rendelkezésre kell, hogy bocsássák, így felmerülhet, hogy a Viber megtévesztette a fogyasztókat az „ingyenesség” állításával. Félő, hogy ennek fényében hasonló döntés születhet, mint a fentebb említett Facebook-os ügy kapcsán. Másrészt a GVH vizsgálja a Viber azon állítását is, hogy az „biztonságos”, tudniillik feltételezhető, hogy ez a garantáló, végpontok közötti titkosítás nem érvényesül az alkalmazáson belüli valamennyi beszélgetés vonatkozásában (pl.: chat-bot-ok, vagy közösségen belüli interakció alatt). Nem tette közzé a Viber magyar nyelven az alkalmazás igénybevételeinek legfontosabb feltételeit sem, ami szintén minősülhet tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat folytatásának.⁷⁶

A GVH 2018-ban meghirdette Középtávú Digitális Fogyasztóvédelmi stratégiáját, mivel az utóbbi időben, ahogy már sokszorosan kiemeltem, óriási teret nyert a digitális piacok dinamikája, emellett a kereslet és kínálat speciális jellemzői és a különleges, más piacoktól eltérő sajátosságai miatt szükségessé vált egy újfajta módszer kialakítása. Ennek eszközeként a Versenyhivatal iránymutatásokat bocsátott ki és csoportosította erőforrásait az újszerű kérdésekre vonatkoztatva olyan mértékben, hogy reagálni tudjanak a megjelenő piaci globális piaci tendenciákra és a várhatóan beavatkozást igénylő eljárásokra. További eszközként jelenik meg a különféle nemzetközi- és hazai együttműködések (ú.n. *sweep-ek*) és a szuperpanaszok intézménye is. A GVH a panaszok között alapvetően nem tesz különbséget, ám ha egy piaci jelzés nagyobb számú fogyasztói panaszt összefogva, de nem áttételként, hanem egy másik hatóságtól, fogyasztóvédelmi civil szervezettől érkezik, akkor feltehetően koncentráltabb beavatkozást tesz lehetővé, ugyanis már úgy érkezik meg a Versenyhivatalba, hogy egy szakmai/ érdekképviselői szűrőn átesett.⁷⁷

Összességében a vizsgált versenytanácsai határozatok alapján megállapítható, hogy az online térben megvalósuló jogsértések egyre gyakrabban fordulnak elő, valamint azokra a GVH rendszerint erőteljes fellépéssel válaszol. Meglátásom szerint, a Versenyhivatal elsődleges célja a kiugró bírságokkal, hogy generális prevenciót biztosítson az online piacok felett, hiszen ilyen

⁷⁶ Hirdethető-e jogszerűen ingyesként és biztonságosként a Viber? – Ezt vizsgálja a GVH versenyfelügyeleti eljárásában: <https://gvh.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2020-as-sajtokozlomenyek/hirdetheto-e-jogszeruen-ingenyeskent-es-biztonsagoskent-a-viber--ezt-vizsgalja-a-gvh-versenyfelugyeleti-eljarasaban> (utolsó letöltés: 2020. 05. 02.)

⁷⁷ Gazdasági Versenyhivatal: Középtávú digitális fogyasztóvédelmi stratégia: https://www.gvh.hu/data/cms1039191/GVH_Stategia_Digitalis_fogyved_startegia_2018_09_27.pdf(utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)

felületeken klasszisokkal könnyebb és egyben veszélyesebb is a jogsértés súlya. Álláspontom szerint nem kizárt, hogy ezek a hatalmas mértékű bírságok már az új irányelv előszeként értelmezhetőek. A korábban említettek szerint sokkal szigorúbb szankciók várhatók a fogyasztóvédelmi jogsértőkkel szemben.

V. Összegzés

Összességében megállapítható, hogy az Európai Unió szabályozások minden részterületén kiemelt szerepet játszik a fogyasztóvédelem, valamint az, hogy a digitalizáció szerves részét képezi az új szabályozási folyamatoknak. A szabályozás megjelenik a pénzügyi szektorban, amely esetében az Európai Bizottság 2017 márciusában elfogadott egy stratégiát, amely a lakossági pénzügyi szolgáltatások egységes Unió piacának megerősítésére irányul. Elsősorban a digitalizáció és a technológiai fejlesztések (FinTech) lehetőségeinek kiaknázása a cél, hogy javíthassák a fogyasztók pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférését az EU-ban.⁷⁸ Egy szintén kiemelten fontos szabályozási terület, melyet áthatott a fogyasztóvédelem, az elektronikus kommunikáció területe. A korábbiakban is említésre került, 2017-től eltörölték a roaming díjakat, emellett az EU intézkedéseket fogantatosított, hogy az unión belül a lehető legjobb internet kapcsolat álljon fenn a digitális gazdaság hibátlan működése érdekében. A közszolgáltatások, gáz- és villamosenergia szolgáltatások (State of the Energy Union⁷⁹), valamint az utasjogok területén is védi a fogyasztókat EU együttműködéseinek köszönhetően.⁸⁰

Vizsgálatom alapján megállapítható, hogy minden egyes Unió politikát áthatnak a digitalizáció kérdései, melyek a jövőt jelentik. Véleményem szerint, az Uniónak célszerűbb lenne inkább rendeleteket, mintsem zömmel irányelveket alkotni a fogyasztóvédelmi kérdésekben, annak érdekében, hogy valóban teljesen egységessé válhasson a szabályozás. Azzal ugyanis, hogy irányelvekben kerülnek meghatározásra a különféle implementálandó normák, amelyeket némely ország természetesen szigorúbban/ kevésbé szigorúan ültet át saját jogrendszerébe az elvártnál, nem fog sosem egységes szabályozási rendszer kialakulni. Kérdést vethet fel, hogy az Unió vajon miért nem rendelettel szabályozza a fogyasztóvédelmi politikát? Ugyanis a digitális egységes piac kialakításával véleményem szerint a fogyasztóvédelmi szabályok egységes regulációjára is sort kellett volna/ kellene keríteni.

⁷⁸ Consumer financial services action plan: https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-financial-services-action-plan_en (utolsó letöltés: 2020. 05. 02.)

⁷⁹ State of the Energy Union 2015: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0572> (2020. 05. 02.)

⁸⁰ Consumer issues in other policies: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/consumer-issues-other-policies_hu (utolsó letöltés: 2020. 05. 02.)

A fogyasztóvédelmi New Deal irányelvcsoport kapcsán a korábbiakban is kifejtettek alapján elmondható, hogy az Európai Unió kifejezett célja a fogyasztók érdekeinek előre mozdítása és azok védelme. Ennek érdekében a 2019/2161 EU irányelvet a tagállamoknak 2021. november 28-ig kell átültetni saját nemzeti szabályozásukba, majd 2022. május 28-tól pedig alkalmazni azt. Már most megállapíthatjuk, hogy az irányelv hatálybalépésével a fogyasztóvédelmi bírságok mértéke hatalmasra fog duzzadni, hiszen a maximális bírság összege minimum a vállalatnak a tagállamban bonyolított árbevételének 4%-nak kell lennie, ami akár a világszintű árbevétel alapján is meghatározható. Meglátásom szerint a szabályozás igen szigorú, de lehetséges, hogy a nagyobb vállalatoknak, példának okán Apple, Alza stb... a jogsértés még mindig nem lesz visszatartó erejű. Ezt természetesen majd a későbbi gyakorlat során mondhatjuk biztosra.

A magyar versenyhatósági joggyakorlat vizsgálata alapján úgy gondolom, mivel a digitális térben a különféle applikációk úttörő tevékenysége az online platformokon való reklámozást, tájékoztatást egyre inkább erősíti (lásd Booking), ezért érdemes lenne kialakítani egy olyan előzetes szűrőrendszert a különféle fogyasztóvédelmi szabályozások beiktatásával, ami kiszűri, hogy az adott közzétételre váró hirdetés megfelel-e a támasztott szabályoknak. Ily módon elkerülhetővé válnának, illetve, ha nem is teljesen lennének kiküszöbölhetőek, de mindenesetre csökkennének a versenyfelügyeleti eljárások e körben. Kérdéseket vehet fel emellett, hogy amennyiben teljes mértékben egységes lenne a szabályozás, hogyan hatna az a nemzetközi kereskedelemre? Ugyanis az egységesítés következtében bizonyos tagállamokban magasabb szintű fogyasztóvédelmi szabályozást kellene megvalósítani és alkalmazni, amelyeket a vállalkozások nem akarnak magukra vállalni, ilyenérmód globális piaci jelenlétük sem fog megerősödni. Az Európai Unió mindenesetre számos lépést tesz annak érdekében a maximálisan harmonizált stratégiák létrehozásával, hogy az egységes fogyasztóvédelmi szabályok a belső piacon kialakuljanak.⁸¹

A nemzetközi együttműködés egyre fontosabbá válik a globalizáció és a gazdaság digitalizálása miatt. Az online csalások és csalások által érintett fogyasztók száma jóval nagyobb, mint a hagyományos kereskedelmi formákban. Annak a környezetnek a megteremtése érdekében, ahol a fogyasztók magabiztosan vehetnek részt az online kereskedelemben, elengedhetetlen annak

⁸¹ Gellén Klára: Az egységes digitális piaci stratégia törekvései az áruk távértékesítése és a digitális tartalomszolgáltatások körében, In: Gazdaság és jog, XXV. évfolyam, 4. szám, HVG-ORAC Lap- és könyvkiadó Kft., Budapest, 2017. április

biztosítása, hogy a fogyasztók konkrét jogokkal rendelkezzenek és védve legyenek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szemben, valamint, hogy a felmerülő problémák gyors kezelésére mechanizmusok létezzenek. Ennek érdekében a fogyasztóvédelmi ügynökségek vagy más érintett szervek közötti hatékony nemzetközi együttműködés elengedhetetlen, és az elkövetkező években fokozott figyelmet igényel.⁸²

⁸² International cooperation: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/international-cooperation_en (utolsó letöltés: 2020. 10. 21.)

VI. Felhasznált irodalom

Folyóiratok, tanulmányok

1. Balogh Virág: „NEW DEAL”- Az európai fogyasztóvédelem új irányai:
http://epa.oszk.hu/02600/02687/00008/pdf/EPA02687_jogi_tanulmanyok_2018_307-317.pdf (utolsó letöltés: 2020. 06. 22.)
2. Fazekas Judit: A hazai fogyasztóvédelem jogi szabályozása:
http://www.fvszemle.hu/archivum/2004_marciusi_szam/paragrafus/a_hazai_fogyasztovedelem_jogi_szabalyozasa/ (utolsó letöltés: 2020. 04. 25.)
3. Gellén Klára: Az egységes digitális piaci stratégia törekvései az áruk távértékesítése és a digitális tartalomszolgáltatások körében, In: Gazdaság és jog, XXV. évfolyam, 4. szám, HVG-ORAC Lap- és könyvkiadó Kft., Budapest, 2017. április
4. Hajnal Zsolt: A fogyasztói jogok egységes európai szabályozásának lehetséges irányai:
https://dea.lib.unideb.hu/dea/bitstream/handle/2437/167984/Hajnal-tesis_titkosított.pdf?sequence=2&isAllowed=y (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)
5. Horváth M. András: Tanulságok a külföldi fogyasztóvédelmi döntések alapján:
https://jogaszvilag.hu/a-jovo-jogasza/tanulsagok-a-kulfoldi-fogyasztovedelmi-dontesek-alapjan/#_ftn2 (utolsó letöltés: 2020. 10. 17.)
6. Tárczy Edit: Az UCP irányelv története: <http://dieip.hu/wp-content/uploads/2011-4-06.pdf> (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)
7. Zoványi Nikolett: A fogyasztóvédelem történeti fejlődése és szabályozási elvei:
http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/3_2011/a_fogyasztovedelem_torteneti_fejlodeses_es_szabalyozasi_elvei/ (utolsó letöltés: 2020. 07. 22.)

Gazdasági Versenyhivatal határozatai

1. VJ/3-61/2020. Gazdasági Versenyhivatal vs. Global AQA Pty Ltd., Glenwood Media Kft. és Globoport Média Holding Kft.
2. VJ/11-71/2018. Gazdasági Versenyhivatal vs. Telemarketing International Kft. és Médiashop Holding GmbH
3. VJ/13-66/2018. Gazdasági Versenyhivatal vs. Telenor Magyarország Zrt.
4. VJ/17-110/2018. Gazdasági Versenyhivatal vs. Booking.com B.V.
5. VJ/39-136/2018. Gazdasági Versenyhivatal vs. Alza.hu Kft., Alza.cz a.s.
6. VJ/64-121/2017. Gazdasági Versenyhivatal vs. HelloPay Zrt.
7. VJ/76-142/2016. Gazdasági Versenyhivatal vs. Vodafone Magyarország Zrt.
8. VJ/85-189/2016. Gazdasági Versenyhivatal vs. Facebook Ireland Ltd.
9. VJ/89-90/2016. Gazdasági Versenyhivatal vs. Airbnb Ireland, private, unlimited company

Internetes hivatkozások

1. A GVH is részt vesz a COVID-19 járvánnyal összefüggésben népszerűsített termékek nemzetközi ellenőrzésében: <https://www.gvh.hu/sajtoszoba/sajtokozloemenyek/2020-as-sajtokozloemenyek/a-gvh-is-reszt-vesz-a-covid-19-jarvannyal-osszefuggesben-nepszerusitett-termekek-nemzetkozi-ellenorzeseben-> (utolsó letöltés: 2020. 07. 15.)
2. A versenyfelügyeleti eljárások bemutatása: https://www.gvh.hu/fogyasztoknak/a_gvh_eljarasai/a_versenyfelugyeleti_eljarasok_bemutatasa/6988_hu_a_versenyfelugyeleti_eljarasok_bemutatasa (utolsó letöltés: 2020. 04. 25.)
3. Christian Twigg- Flesner: Bad hand? The „New Deal” for EU Consumers: <http://wrap.warwick.ac.uk/109971/1/WRAP-bad-hand-new-deal-EU-consumers-Twigg-Flesner-2018.pdf> (utolsó letöltés: 2020. 06. 24.)
4. EU: új fogyasztóvédelmi rendelkezések januártól: <https://kosarertek.hu/piac/eu-uj-fogyasztovedelmi-rendelkezesek-januartol/> (utolsó letöltés: 2020. 07. 16.)

5. Fogyasztók tájékoztatása, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat- Fttv.: <http://www.megfeleles.hu/megfeleles/fogyasztovedelem> (utolsó letöltés: 2020. 04. 25.)
6. Fogyasztóvédelem kialakulása, fogyasztói alapjogok: <http://www.bafe.hu/wp-content/uploads/2017/11/fogyasztovedelem-kialakulasa.pdf> (utolsó letöltés: 2020. 04. 25.)
7. Gazdasági Versenyhivatal: Középtávú digitális fogyasztóvédelmi stratégia: https://www.gvh.hu/data/cms1039191/GVH_Stategia_Digitalis_fogyved_startegia_2018_09_27.pdf(utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)
8. Hirdethető- e jogszerűen ingyenesként és biztonságosként a Viber? – Ezt vizsgálja a GVH versenyfelügyeleti eljárásában: <https://gvh.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2020-as-sajtokozlomenyek/hirdetheto-e-jogszeruen-ingenyeskent-es-biztonsagoskent-a-viber--ezt-vizsgalja-a-gvh-versenyfelugyeleti-eljarasaban> (utolsó letöltés: 2020. 05. 02.)
9. Nemzetközi kitekintés: https://www.gvh.hu/fogyasztoknak/nemzetkozi_kitekintes/7005_hu_nemzetkozi_kitekintes (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)
10. Online vásárlás: A Bizottság és a fogyasztóvédelmi hatóságok sürgetik a kereskedőket, hogy hozzák összhangba tájékoztatási eljárásaikat az uniós joggal: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hu/IP_20_156 (utolsó letöltés: 2020. 07. 15.)
11. Stabilitás és bizalom: 2025-ig szóló felügyeleti stratégiát hirdetett meg az MNB: <https://www.mnb.hu/sajtoszoba/sajtokozlomenyek/2019-evi-sajtokozlomenyek/stabilitas-es-bizalom-2025-ig-szolo-felugyeleti-strategiat-hirdetett-meg-az-mnb> (utolsó letöltés: 2020. 04. 26.)
12. Új EU-s irányelv védi a fogyasztókat – a cégeknek fel kell készülni: <https://piacesprofit.hu/gazdasag/uj-eu-s-iranyelv-vedi-a-fogyasztokat-a-cegeknek-fel-kell-keszulni/> (utolsó letöltés: 2020. 07. 15.)

13. Welcome to Consumer Law Ready: An EU- wide training programme in consumer law for Small and Medium Enterprises: <https://www.consumerlawready.eu/> (utolsó letöltés: 2020. 07. 07.)

Monográfiák, tankönyvek

1. dr. Papp Ferenc, Kiss Andor, dr. Fazekas János: Az építési beruházás folyamata, Ellenőrzés és szankciók, CompLex kiadó, Budapest, 2010.
2. Szikora Veronika (szerk.): Magyar fogyasztóvédelmi magánjog- európai kitekintéssel, FOME, Debrecen, 2010.

Uniós dokumentumok

1. 6 Commission priorities for 2019-24: https://ec.europa.eu/info/priorities_en (utolsó letöltés: 2020. 03. 20.)
2. Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex%3A32005L0029> (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)
3. Az Európai Parlament és a Tanács 2006/2004/EK rendelete a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről („Rendelet a fogyasztóvédelmi együttműködésről”): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/ALL/?uri=CELEX%3A32004R2006> (utolsó letöltés: 2020. 06. 22.)
4. Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK

európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről EGT-vonatkozású szöveg *OJ L 304, 22.11.2011, p. 64–88*

5. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679> (utolsó letöltés: 2020. 07. 03.)
6. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/2394 rendelete a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex:32017R2394> (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)
7. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 Rendelete a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításairól: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX:32018R0302> (utolsó letöltés: 2020. 07. 07.)
8. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/770 irányelve a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770> (utolsó letöltés: 2020. 05. 02.)
9. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításról: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj> (utolsó letöltés: 2020. 05. 02.)
10. Európai Unió Működéséről szóló szerződés és az Európai Unió Működéséről szóló szerződés egységes szerkezetbe foglalt változata (2012/C 326/01) <https://eur->

lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex%3AC2012%2F326%2F01 (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)

11. Az Európai Unióról szóló szerződés és az Európai Unió működéséről szóló szerződés egységes szerkezetbe fogalt változata- Az Európai Unióról szóló egységes szerződés egységes szerkezetbe foglalt változata- Az Európai Unió működéséről szóló szerződés egységes szerkezetbe foglalt változata- Jegyzőkönyvek- Mellékletek- a 2007. december 13-án aláírt Lisszaboni Szerződést elfogadó kormányközi konferencia zárónyilatkozatához csatolt nyilatkozatok- Megfelelési táblázatok: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT> (utolsó letöltés: 2020. 03. 19.)
12. A fogyasztóvédelmi politika: Alapelvek és eszközök: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hu/sheet/46/a-fogyasztovedelmi-politika-alapelvek-es-eszkozok> (utolsó letöltés: 2020. 03. 19.)
13. A mindenütt jelen lévő digitális egységes piac: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/hu/sheet/43/a-mindenutt-jelen-levo-digitalis-egyseges-piac> (utolsó letöltés: 2020. 06. 22.)
14. Consumer financial services action plan: https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-financial-services-action-plan_en (utolsó letöltés: 2020. 05. 02.)
15. Consumer issues in other policies: https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/consumer-issues-other-policies_hu (utolsó letöltés: 2020. 05. 02.)
16. Consumer protection in the digital age: EU presidency agrees with Parliament to strengthen EU-wide cooperation: <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2017/06/21/consumer-protection-digital-age/> (utolsó letöltés: 2020. 03. 20.)

17. Coordinated actions: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions_hu#bookingcom (utolsó letöltés: 2020. 06. 23.)
18. Donald Tusk elnök megjegyzései a Tallinni Digitális Csúcstalálkozó után: <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2017/09/29/tusk-press-conference-tallinn/> (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)
19. EDPS Opinion 8/2018 on the legislative package “A New Deal for Consumers”: https://edps.europa.eu/sites/edp/files/publication/18-10-05_opinion_consumer_law_en.pdf (utolsó letöltés: 2020. 07. 15)
20. Európai Bizottság: A Bizottság közleménye, Európa 2020: https://ec.europa.eu/eu2020/pdf/1_HU_ACT_part1_v1.pdf (utolsó letöltés: 2020. 03. 19.)
21. Európai digitális egységes piac: <https://www.consilium.europa.eu/hu/policies/digital-single-market/> (utolsó letöltés: 2020. 03. 20.)
22. Európai Unió Alapjogi Chartája: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=EN> (utolsó letöltés: 2020. 05. 01.)
23. Fogyasztóvédelem a digitális korban: a Tanács rendeletet fogadott el az Uniós szintű együttműködés megerősítéséről: <https://www.consilium.europa.eu/hu/press/press-releases/2017/11/30/consumer-protection-in-the-digital-age/> (utolsó letöltés: 2020. 03. 20.)
24. International cooperation: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/international-cooperation_en (utolsó letöltés: 2020. 10. 21.)
25. New EU rules on e-commerce: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/new-eu-rules-e-commerce> (utolsó letöltés: 2020. 03. 20.)

26. REFIT- az uniós jog egyszerűsítése, olcsóbb és jövőbeni bizonyítéka:
https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/evaluating-and-improving-existing-laws/refit-making-eu-law-simpler-and-less-costly_en (utolsó letöltés: 2020. 06. 23.)
27. Rossella Soldi, Simona Cavallini: Consumer Protection:
https://www.researchgate.net/publication/330359350_Consumer_Protection/link/5c3c4e8692851c22a373698f/download (utolsó letöltés: 2020. 07. 10.)
28. State of the Energy Union 2015: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0572> (2020. 05. 02.)
29. Sweeps: https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_hu#sweep2014 (utolsó letöltés: 2020. 06. 22.)
30. UEAPME position on the “New Deal for Consumers” - the Omnibus: Proposal for a directive on better enforcement and modernisation of EU consumer protection rules. COM(2018) 185 final.: <https://smeunited.eu/admin/storage/smeunited/180726-ueapme-position-on-new-deal-for-consumers-omnibus.pdf> (utolsó letöltés: 2020. 07. 07.)
31. Vélemény a Környezetvédelmi, Közegészségügyi és Élelmiszer-biztonsági Bizottság részéről a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság részére:
https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/plmrep/COMMITTEES/ENVI/AD/2020/09-02/1206980HU.pdf (utolsó letöltés: 2020. 10. 27.)