

## Új fogyasztóvédelmi szabályozás

2008. szeptember 1. napjával lépett hatályba a fogyasztókkal szemben alkalmazott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: „Törvény”), amelynek megalkotása a 2005/29/EK irányelv kötelező magyarországi átültetése miatt vált szükségessé. A Törvény egy sor jogszabály fogyasztókkal kapcsolatos rendelkezéseit is módosítja, így például változik a reklámokra, valamint az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó szabályozás is.

### Közösségi mérce bevezetése a fogyasztóvédelemben

Az egységes szabályozás oka, hogy közösségi jogalkotó meg kívánta szüntetni azokat a nemzeti megoldásokat, amelyek a fogyasztói érdekvédelemre hivatkozással akadályokat gördítettek a szabad áru-mozgás és a szolgáltatásnyújtás szabadsága elé. A tapasztalatok szerint a fogyasztók nem mindig mertek élni a belső piac adta lehetőségekkel tartva attól, hogy nemzetközi vásárlásaik során nem tudják jogaikat megfelelően érvényesíteni. Az új egységes szabályozás a fogyasztói érdekek védelmének eddig elért legmagasabb szintjéből indul ki. A legjelentősebben az eljárási szabályok változtak meg, vagyis a hatóságok fellépési lehetőségének alapja bővült, és erősödött az előírások kikényszeríthetősége, nőtt a kiszabható bírság mértéke is.

A Törvény definiálja, hogy mit kell a kereskedelmi gyakorlat alatt érteni. Ebbe a fogalomba beletartozik egy vállalkozásnak, illetve egy vállalkozás érdekében eljáró személynek mindazon magatartása, tevékenysége, mulasztása, reklámja, marketingtevékenysége vagy egyéb kereskedelmi kommunikációja, amely az árunak a fogyasztók részére történő értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen összefüggésben áll. Fogyasztó alatt a Törvény alapján csak a természetes személyeket kell érteni.

### A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilos

A Törvény általános jelleggel kimondja, hogy tilos a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat. A tisztességtelenség akkor állapítható meg, ha

- a kereskedelmi tevékenységet folytató gazdasági társaság nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el, és
- ezzel érzékelhetően rontja a fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos tájékozott döntés meghozatalára,

ami által a fogyasztót olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy minderre alkalmas. A fogyasztó megítélésének szempontjából az Európai Bíróság esetjogában megfogalmazott átlagfogyasztó a mérvadó, vagyis aki a Bíróság megítélése szempontjából „ésszerűen elvárható mértékben tájékozott, figyelmes és körültekintő”.

### Kifejezetten tisztességtelennek minősül a megtévesztés és az agresszív kereskedelmi gyakorlat

A Törvény szerint megtévesztő az a kereskedelmi gyakorlat, amely valótlan információt tartalmaz, vagy valós tényről olyan módon jelenít meg, hogy megtéveszti a fogyasztót, vagy alkalmas az ő megtévesztésére valamely a törvényben felsorolt körülmény tekintetében, és ezáltal olyan üzleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Fontos továbbá, hogy az ilyen megtévesztés állhat információ elhallgatásában, vagy félreérthető módon történő közlésében is. (Ezeket az eseteket a Törvény egységesen a „megtévesztő mulasztás” fogalma alá vonja.)

Agresszívnek minősül az a kereskedelmi gyakorlat, amely a fogyasztóval szembeni hatalmi helyzet kihasználása révén - pszichés vagy fizikai nyomásgyakorlással -, vagy pusztán a fogyasztó zavarása révén korlátozza a fogyasztónak az áruval kapcsolatos választási szabadságát, és ez által őt olyan (üzleti) döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg – vagy erre alkalmas. Ilyen eset például, amikor a fogyasztót egy előadás meghallgatására invitálnak, de ott szinte kényszerítve érezheti magát a vásárlásra, üzletkötésre. (Olyan hamis benyomás keltése, hogy nem hagyhatja el az üzlethelyiséget, amíg nem köt szerződést.) Gyakran előfordul az is, hogy a fogyasztó megállapodik egy autószerelővel egy bizonyos összegben, majd az a munka elkészültével kétszer akkora díjat számít fel, mondván több alkatrészre volt szüksége. Amikor azonban a fogyasztó a jogait próbálja érvényesíteni, azt a tájékoztatást kapja, hogy amennyiben nem fizeti meg az áru megemelkedett javítási díját, az autót sem viheti el. A Törvény az ilyen és ehhez hasonló jellegű problémák ellen is védelmet próbál nyújtani, hiszen ez egy „a hatalmi helyzet kihasználásával” megvalósuló agresszívnek magatartás tényállását valósítja meg.

### A „feketelista”

Az új szabályozás tartalmaz egy ún. „feketelistát” is, amely olyan tényállásokat fogalmaz meg, amelyek minden körülmények között tisztességtelennek minősülnek. Ez a lista a Közösség minden tagállamában teljesen egységes. A 31 elemű felsorolás gyakorlatilag a megtévesztés és az agresszív maga-

tartás legproblémásabb eseteit fedi le. Lássunk néhány magatartást, amely szerepel ezen a feketelista-  
tán:

- minőségi jelzés jogosulatlan használata;
- egy másik gyártó által gyártott termékhez hasonló termék reklámozása oly módon, hogy a fogyasztó azt gondolja, hogy a terméket ugyanaz a gyártó gyártja;
- annak valótlan állítása, hogy a vállalkozás felhagy a tevékenységével, és termékeit kiárusítja;
- kiskorúak reklámban való felszólítása, hogy győzzék meg szüleiket, arra hogy vásárolják meg számukra a reklámozott árut;
- csalogató reklám alkalmazása: a termék adott áron való megvásárlásra ajánlása, holott a kereskedő már előre tudja, hogy az akció időtartama alatt nem fog elegendő mennyiségű áru a kínált áron a rendelkezésére állni;
- bait-and-switch reklám: egy termék adott áron való megvásárlásra ajánlása, majd annak bemutatásának, eladásának megtagadása, vagy hibás példány bemutatása azzal a céllal, hogy más áru eladására ösztönözzön;
- korlátozott idejű reklámok: a fogyasztók azonnali döntésre kényszerítése annak valótlan állításával, hogy a termék csak rövid ideig áll rendelkezésre („Különleges ajánlat csak ma!”);
- az áru „ingyenes” vagy hasonló jelzőkkel való leírása, ha a fogyasztónak valójában költségei merülnek fel (túl a kereskedelmi gyakorlatban való részvételének, az áru birtokbavételének és a fuvarozás elkerülhetetlen költségein)
- a reklámanyagban számla vagy hasonló fizetési felszólítást megtestesítő dokumentum küldése azt a hamis benyomást keltve a fogyasztóban, mintha megrendelte volna az árut;
- piramis rendszerek: olyan eladásösztönző rendszer létrehozása, működtetése, vagy támogatása, amelynél a fogyasztónak azzal a lehetőséggel kell számolnia, hogy a fő bevétele további fogyasztóknak a rendszerbe való beléptetéséből, és nem a termékek eladásából ered;
- tisztességtelen olyan látszat keltésével vásárlásra ösztönözni, mintha szerencsejátékon való nyerési lehetőséget biztosítana („Gratulálunk Ön nyert!” – holott a nyereményösszegek soha nem kerülnek kiosztásra);
- a fogyasztó személyes felkeresése lakóhelyén, figyelmen kívül hagyva a távozásra és a vissza nem térésre való felszólítást (házaló kereskedelem);
- telefonon, faxon, elektronikus levelezés vagy más távközlő eszköz útján ismétlődően és nem kívánt módon a fogyasztó sürgetése, kivéve amennyiben ez a vállalkozás szerződéses kötelezettsége teljesítéséhez szükséges (spam).

Kit terhel a felelősség a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat esetén?

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértéséért elsősorban az a vállalkozás felel, amelynek a kereskedelmi gyakorlattal érintett áru értékesítése, eladásának ösztönzése közvetlenül érdekében áll. Akkor is, ha a kereskedelmi gyakorlatot szerződés alapján más személy valósítja meg a vállalkozás érdekében vagy javára. Fontos azonban, hogy az így megállapítható felelőssel egyetemlegesen felelnek azok is akik a reklámot (kereskedelmi kommunikáció) elkészítették, megjelenítették, hiszen a kereskedelmi gyakorlat megítélésében döntő jelentősége lehet a reklám kialakításának is (például a színek és a különböző betűnagyságú szövegek használata).

### A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat esetén eljáró szervek

Fogyasztóvédelmi ügyekben alapvetően a Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el. Azonban amennyiben a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát a vállalkozás olyan tevékenységével sérti meg, amely felett a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) gyakorol felügyelet abban az esetben, ez utóbbi jár el (például amikor egy bank a különböző betétlekötési konstrukciókról ad tisztességtelen módon tájékoztatást.) A gazdasági versenyt érintő ügyekben továbbra is Gazdasági Versenyhivatal (GVH) jár el, amennyiben a tisztességtelen gyakorlat a gazdasági verseny érdemi befolyásolására alkalmas.

### Fordított bizonyítási teher – a „bűnösség” vélelme

Ha eljárásra kerül a sor, a vállalkozásnak kell bizonyítania, hogy nem járt el tisztességtelenül, nem folytatott megtévesztő avagy agresszív kereskedelmi gyakorlatot. Ezt azzal teheti meg, ha igazolni tudja a kereskedelmi gyakorlat részét képező tényállításnak (például a reklám tartalmának) valóságát. Ha a vállalkozás nem tesz eleget ennek a bizonyítási kötelezettségnek, úgy kell tekinteni, hogy az eljárása a törvényi tilalomba ütközik. A bizonyítási kötelezettség és teher megfordításának oka az, hogy a vállalkozónak viselnie kell a felelősséget azért, amit kereskedelmi kommunikáció formájában állít. Ha a tisztességtelenség még nem valósult meg, de - törvényileg felsorolt körülmények alapján – bekövetkezése valószínűsíthető, az illetékes hatóság jogosult a vállalkozót az ilyen kereskedelmi gyakorlattól már előzetesen is eltiltani.

### Szigorodó szankciók

Bírság kiszabásának esetében fontos változás a kialakított új bírságrend, amely a Fogyasztóvédelmi Hatóság és a PSZÁF eljárására is megfelelően irányadó. Eszerint a kiróható bírság minimumösszege 15 ezer Ft, a felső határa pedig a vállalkozások többségét illetően alapesetben 500 ezer Ft-ig, illetve minősített szabályszegés - a vásárlók széles körének veszélyeztetettsége - esetében esetén 5 millió Ft-ig terjedhet, azonban nagyobb vállalkozások esetén – melyek éves nettó árbevétele a 100 millió Ft-ot meghaladja – 100 millió Ft-ig, illetve akár 2 milliárd Ft is terjedhet.

Van három kiemelt eset, amikor a Fogyasztóvédelmi Hatóság köteles a bírságot kiszabni, ilyen

- az ismételt kötelezettségszegés,
- a fiatalok alkohol, dohánytermékkel kiszolgálása, vagy
- a fogyasztók egészségének, biztonságának, széles körének veszélyeztetése.

Egyéb esetekben viszont – és ez kifejezetten újdonság – a fogyasztóvédelmi hatóság akár megállapodást is köthet a vállalkozással hibája kiküszöbölése érdekében.

A GVH eljárását illető módosítás, hogy a Törvény a GVH hatáskörébe tartozó ilyen eljárások esetére is kimondja a vállalkozásoknak a Versenytörvényben szabályozott önkéntes kötelezettségvállalásának lehetőségét, amely egyszerűsített eljárást tesz lehetővé.

A fentiek alapján elmondható, hogy a szabályozás harmonizációja nagy lépés a jogkövető magatartás valamint a jogbiztonság előmozdítása felé. Azonban azt csak a későbbi hatósági és bírósági esetjog fogja megmutatni, hogy mennyiben és mennyire jelentenek majd valóban érvényesülő szigorítást az új szabályok.

\* \* \*

Szerzők:

Dr. Farkas Gábor, ügyvéd

Dr. Esze Tamás, ügyvédjelölt

Amennyiben a fentiekkel kapcsolatosan kérdése vagy észrevétele merülne fel, további tájékoztatásért kérjük keresse az alábbi kollegáinkat:

Dr. Jádi Németh Andrea, LL.M., ügyvéd ([andrea.jadi-nemeth@bpv-jadi.com](mailto:andrea.jadi-nemeth@bpv-jadi.com))

Dr. Farkas Gábor, ügyvéd ([gabor.farkas@bpv-jadi.com](mailto:gabor.farkas@bpv-jadi.com))

**bpv** Jádi Németh Ügyvédi Iroda

H-1051 Budapest

Tel.: (+36) 429 4000

Fax: (+36) 429 4001

[www.bpv-jadi.com](http://www.bpv-jadi.com)

[budapest@bpv-jadi.com](mailto:budapest@bpv-jadi.com)

Ez a kiadvány magánhasználatra készült ügyfeleink és az iroda tagjai számára. Minden további felhasználás és az egyes részek engedély nélküli sokszorosítása tilos. A kiadvány az aktuális érdeklődés középpontjában álló témák kiemelésére szolgál, és egyetlen témakörben sem nyújt teljeskörű áttekintést.

Jogi tanácsadásunk mindig személyre szabottan és az ügy összes körülményeire tekintettel történik, ezért kiadványunk alapján megtett vagy megtenni elmulasztott jogi lépésekért felelősséget nem vállalunk.