

Tájékoztató a fogyasztóvédelem elméleti háttéréről, alapjairól

TARTALOM

Bevezetés

bEVEZETÉS A SEGÉDANYAGBA	3
1. Bevezetés a fogyasztóvédelmi politika történetébe	4
2. 2. FŐ FOGYASZTÓI JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK Dióhéjban	4
2.1. Szerződéskötés előtti tájékoztatási követelmények	4
2.2. Elállási jog	5
2.3. Fogyasztói jogok: kellékszavatosság és jótállás	6
2.4. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok	8
2.5. Tisztességtelen szerződési feltételek	9
3. A FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA FŐBB KIHÍVÁSAI	10
3.1. Előzetes tájékoztatási kötelezettség	10
3.2. Az elállási jog	11
3.3. Fogyasztói jogok: szavatosság és jótállás	12
3.4. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok	13
3.5. Tisztességtelen szerződési feltételek	13
4.3 A fogyasztói jogokról szóló irányelv ("CRD")	15
4.4. A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló 1999/44/EK irányelv	16
4.5. Az új irányelvek jogi hivatkozásai: „Omnibus”, „Digitális tartalom” és „Áruk adásvételére vonatkozó irányelvek”	16
5. RELEVÁNS esetjog	17
5.1. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok adatbázis	17
5.2. Tisztességtelen szerződési feltételek adatbázis	17
5.3. Az Európai Unió Bíróságának fogyasztóvédelmi esetjoga	17
6. Mit tegyen a fogyasztó jogvita esetén?	17
6.1. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Szervezetek	17
6.2. Európai Fogyasztó Központok (ECC-NET)	17
6.3. Kis ügyek eljárása – Európai kis ügyek eljárás ("ESCP")	18
6.4. Fogyasztóvédelmi hatóságok	18
6.5. Alternatív vitarendezési testületek (ADR) és online vitarendezési platform (ODR)	19
<i>Alternative vitarendezési testületek (ADR)</i>	19
6.6. Rendes bírósági eljárások	20
7. Egyéb releváns eszközök: EU Esetjogi adatbázis	20

Ez a dokumentum a Consumer Pro elnevezésű projekt keretein belül készült, amely az Európai Bizottság európai fogyasztóvédelmi programjához tartozó kezdeményezés. Az Európai Bizottság támogatása nem egyenlő az itt leírtak jóváhagyásával, az csupán a szerzők véleményét tükrözi. A Bizottságot nem terhelheti felelősség a jelen tájékoztatás bármilyen alkalmazásával kapcsolatban.

BEVEZETÉS A SEGÉDANYAGBA



Kedves Olvasó!

Jelen tájékoztató a Consumer Pro projekthez készült képzési anyagok részét képezi. Ez egy uniós kezdeményezés, melynek célja fogyasztóvédelmi szervezetek és a fogyasztóvédelmi szakpolitika kialakításában résztvevő más szereplők segítése annak érdekében, hogy az egyes országokban a fogyasztókat megvédjék.

Jelen dokumentum arra irányul, hogy önt és munkatársait a fogyasztói jogokkal kapcsolatos hasznos és releváns információkkal lássa el. A tájékoztatót a BEUC (Európai Fogyasztók Szervezete) fogyasztói jogokkal foglalkozó szakértői készítették európai szempontból, hogy az alábbi területeken segítséget nyújtson:

- jogalkalmazók gyors kiképzése
- releváns információk könnyű keresése
- munkatársak segítése a fogyasztók jogaira vonatkozó pontosabb tájékoztatás érdekében, és
- a fogyasztói jogok tudatosítása nemzeti minisztériumok és hatóságok szintjén.

Az általános fogyasztóvédelmi jogra vonatkozó jelen tájékoztató a Consumer Pro projekthez készült képzési anyagok részét képezi. Léteznek további, a digitális jogokra és a fenntarthatóságra vonatkozó, azok elméleti hátterével foglalkozó kiegészítő anyagok is.

Mi a Consumer PRO?

A Consumer PRO az Európai Bizottság kezdeményezése az Európai Fogyasztói Program keretében, amelyet a BEUC - az Európai Fogyasztók Szervezet irányít. Célja az európai fogyasztói szervezetek és a fogyasztói politika egyéb szereplőinek képzése, ismereteinek bővítése nem formális oktatás révén. A projekt az EU tagállamaira, Izlandra és Norvégiára terjed ki.

Ha többet szeretne erről megtudni, kérem, írjon az Info@consumer-pro.eu e-mail címre.

1. BEVEZTÉS A FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA TÖRTÉNETÉBE

Az európai "egységes piac" létrehozását követően elengedhetetlen volt egy erős fogyasztóvédelmi politika végrehajtása és az uniós piac 500 millió fogyasztójának szilárd jogok biztosítása.

A fogyasztóvédelmet az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) ismeri el. Az EUMSZ 169. cikke szerint „[...] a fogyasztók érdekeinek előmozdítása és a magas szintű fogyasztóvédelem biztosítása érdekében az Unió hozzájárul a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez, valamint jogaik előmozdításához, a tájékoztatáshoz, az oktatáshoz, és az érdekeik védelmét célzó önszerveződéshez való jogaik megerősítéséhez”

Ezek a politikák konkrét intézkedésekben öltöttek testet a belső piaci fejlődése során. A fogyasztókat védelmet élveznek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok, a tisztességtelen szerződési feltételek ellen, világos és érthető információkkal kell rendelkezniük szerződésük megkötése előtt stb. Bár a fogyasztói jogok világosak és egyértelműek, mégis ezeket a fogyasztók számára gyakran nehéz érvényesíteni.

2. 2. FŐ FOGYASZTÓI JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK DIÓHÉJBAN

2.1. Szerződéskötés előtti tájékoztatási követelmények

Mielőtt szerződést kötne hozzá, a fogyasztót tájékoztatni kell bizonyos információkról, amelyek lehetővé teszik a megalapozott választást.

Ennek a szerződéskötés előtti információknak könnyen olvashatónak és érthetőnek kell lennie egy átlagos fogyasztó számára, és világos, olvasható és érthető módon kell rendelkezésre bocsátani. A fogyasztóknak nyújtandó szerződés előtti információk azon csoportját a 2011/83 / EU irányelv, az úgynevezett „Fogyasztói jogokról szóló irányelv” "[Consumer Rights Directive](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029)"¹ határozza meg, amely az ügylet típusától függően változik

- Az 5. cikk felsorolja a szerződés előtti információkat, amelyeket meg kell adni az üzletben történő vásárlásoknál.
- A 6. cikk felsorolja a távollevők között kötött szerződéseket és az üzlethelyiségen kívüli szerződéseket (pl. az online vásárlásokat, az elállási jog biztosítását).
- A 7. cikk formai követelményeket állapít meg az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre.
- A 8. cikk felsorolja a távollevők közötti szerződésekre vonatkozó formai követelményeket.
- Egyes szerződések, például szociális szolgáltatások, szociális gondozás, szerencsejáték, időmegosztási szerződések nem tartoznak a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények hatálya alá. A mentességek teljes listáját a fogyasztói jogokról szóló irányelv 3. cikkének (3) bekezdése tartalmazza.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

- Bizonyos szerződések esetében az ágazati jogszabályok előírják a szerződéskötés előtti információkat, például a fogyasztói hitelmegállapodás esetében².
- Ezenkívül a fogyasztói jogokról szóló irányelv 3. cikkének (4) bekezdése lehetővé tette a tagállamok számára, hogy az alacsony értékű (50 euró alatti) ügyleteket mentesítsék a szerződést megelőző tájékoztatási követelmények alól. Ez a mentesség csak a telephelyen kívüli szerződésekre vonatkozik.

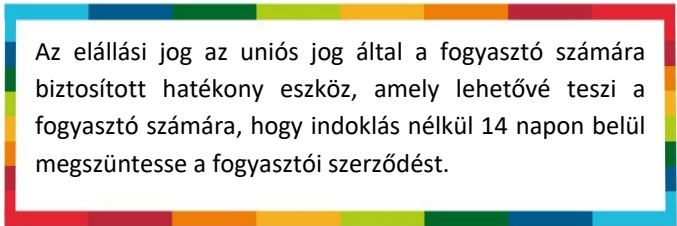
Az irányelv szerint a tagállamok további követelményeket, illetőleg további tájékoztatási követelményeket vezethetnek be. Ha meg szeretné tudni, melyik tagállam döntött tovább, nézze meg a fogyasztói jogokról szóló irányelv alkalmazásáról szóló jelentést [Final report](#)³ és a táblázatot [table](#)⁴.

Az irányelv lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy ezt csak olyan szerződések esetében tegyék meg, amelyek nem távollévők közötti és nem üzlethelyiségen kívül kötött szerződések. Távollévők közötti és üzlethelyiségen kívüli szerződések esetében az irányelv nem biztosítja ezt a lehetőséget. Ha meg szeretné vizsgálni, hogy az összes EU-tagállam hogyan ültette át a fogyasztói jogokról szóló irányelvet, keresse fel a fogyasztói törvények adatbázisát⁵.

2.2. Elállási jog

Az elállási jog hatékony eszköz, amelyet az uniós jog a fogyasztóknak nyújt. Lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy indoklás nélkül felmondhassa a fogyasztói szerződést az áru átvételét követő 14 napon belül, vagy miután a fogyasztó megkötötte a szolgáltatásra vagy a digitális tartalomra vonatkozó szerződést.

- A fogyasztók jogairól szóló 2011/83 / EU EU irányelv („Fogyasztói jogokról szóló irányelv” - CRD) 9. cikke értelmében a fogyasztóknak joguk van elállni a távollévők között kötött és az üzleten, vállalkozás telephelyén kívül kötött fogyasztói szerződéstől.
- A fogyasztói jogokról szóló irányelv 11. cikke rendelkezik arról, hogy a fogyasztók hogyan gyakorolhatják elállási jogukat.
- Az irányelv 12. cikke az elállási jog hatásáról rendelkezik.
- A 13. és a 14. cikk meghatározza a kereskedő, illetve a fogyasztók elállással kapcsolatos kötelezettségeit.
- A 15. cikk az elállási jog gyakorlásának a kapcsolódó szerződésekre gyakorolt hatásairól szól.



Az elállási jog az uniós jog által a fogyasztó számára biztosított hatékony eszköz, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy indoklás nélkül 14 napon belül megszüntesse a fogyasztói szerződést.

² Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC

³ http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁵ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en-do

Végül az irányelv 10. cikke meghatározza annak következményeit, ha a kereskedők elmulasztják a fogyasztókat szerződéskötés előtti információkkal ellátni az elállási jogról (azaz az elállási időszak meghosszabbítása az eredeti elállási időszak végétől számított 12 hónapra).

Mindazonáltal az összes távollevő / üzlethelyiségen kívül kötött szerződésre nem vonatkozik az elállási jog. Az irányelv 13. kivételt állapít meg, pl.:

- a fogyasztó kérésére személyre szabott áruk,
- szolgáltatási szerződések a szolgáltatás teljes teljesítése után, ha a teljesítés a fogyasztó előzetes kifejezett hozzájárulásával kezdődött, és annak tudomásul vételével, hogy elveszítik elállási jogukat, amint a kereskedő teljes mértékben teljesíti a szerződést,
- olyan zárt csomagolású áruk szállítása, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból nem alkalmasak visszaszolgáltatásra, és amelyeket szállítás után lepecsételtek,
- nyilvános aukción kötött szerződések stb.

A mentességek teljes listája a „Fogyasztói jogokról szóló irányelv” 16. cikkében ([Article 16](#)) található. További gyakorlati példákért tekintse meg a Fogyasztói jogokról szóló irányelv ⁶ értelmező irányelveit, amelyek itt érhetők el [here](#).

[A magyar szabályokat a a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. \(II. 26.\) Korm. rendelet tartalmazza.](#)

2.3. Fogyasztói jogok: kellékszavatosság és jótállás



Az EU fogyasztói adásvételek szavatossági és jóállási jogairól szóló irányelve⁷ fontos védelmi eszköz az uniós fogyasztók számára, mivel kétéves törvényi szavatossági jogot biztosít a megfelelőségre. Az irányelv 2. cikkének (2) bekezdése meghatározza azokat a kritériumokat, amelyek meghatározzák, hogy egy termék megfelel-e vagy sem.

A szabályok azonban nem totálisan harmonizáltak az EU-ban. Valójában az EU irányelv a "minimum-harmonizáció elvére alapul"⁸ alapul, tehát a fogyasztóvédelem minimális szintjét rögzíti, amely lehetővé teszi a tagállamok számára védelem magasabb szintjének biztosítását. Az irányelv 8a. Cikke értelmében a tagállamok szabadon léphettek túl az irányelv követelményein. Ennek eredményeként

⁶ DG Justice Guidance Document concerning Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council (2014), part 6.

⁷ Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees

⁸ A minimum harmonization Directive provides the common basis of minimum rights, while allowing Member States to provide for more favourable dispositions for consumers.

a tagállamok eltérően ültették át az irányelvet. Az EK honlapja gyors és teljes körű áttekintést nyújt a tagállamonkénti helyzetről [overview of the situation](#)⁹ a jogi garancia időtartamára vonatkozóan. Ezenkívül bemutatja az egyes tagállamok nemzeti végrehajtását [national implementation](#)¹⁰.

Dióhéjban az irányelv a következő fogyasztói jogokról rendelkezik:

- Minden új és használt termékre kétéves jogi megfelelőségi garancia vonatkozik az 5. cikkben meghatározottak szerint.
- A termék megfelelőségének biztosítása érdekében a fogyasztó a 3. cikkel összhangban kérheti javítását vagy cseréjét, és ha ez lehetetlen vagy aránytalan, az ár csökkentését vagy a szerződés megszüntetését (elállás) kérheti.
- • A szavatossági igény teljesítése a fogyasztók számára a 3. cikkben meghatározottak szerint ingyenes.
- • Az irányelv előírja, hogy ha a hiba az első 6 hónapban merül fel, az a vélelem, hogy a hiba már a szerződés teljesítésekor fennállt. Ha azonban a hiba az első 6 hónap után jelentkezik, akkor az eladó megkérheti, hogy a fogyasztó bizonyítsa, hogy gyártási hibáról van szó. Néhány tagállam úgy döntött, hogy a hibás teljesítés vélelmét a teljes két évre meghosszabbítja - lásd a tagállamok áttekintését [here](#)¹¹.
- A 7. cikk kimondja, hogy a tagállamoknak lehetőségük van az úgynevezett használt árukra vonatkozó nemzeti jogszabályaikba bevezetni a kereskedők és a fogyasztók számára annak lehetőségét, hogy szerződéses megállapodással lerövidítsék a jogi garancia időtartamát. Ez utóbbi azonban semmiképpen sem lehet kevesebb egy évnél. A magyar Ptk. 6:163.§ (2) szerint 1 év.

A hazai szavatossági és jótállási szabályokat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013.évi V.törvény VI. Könyv 6:157-173. §§ és a jótállási kormányrendeletek tartalmazzák:

- 151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról, módosította a 270/2020. (VI. 12.) Korm. rendelet 1. § (1). Hatályos: 2021. I. 1-től
- 249/2004. (VIII. 27.) Korm. Rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról
- 181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról
- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól.

⁹ https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

¹⁰ https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_en.htm

¹¹ https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en

JÖVŐBENI VÁLTOZÁSOK

2022. január 1-jétől a fogyasztói adásvételről és szavatossági és jótállási szabályokról 99/44/EU szülő irányelvet hatályon kívül helyezi és felváltja az áruk adásvételére vonatkozó szerződések egyes vonatkozásairól szóló, 2019. május 20-i (EU) 2019/771 irányelv ([Directive \(EU\) 2019/771](#)). A szavatossági és jótállási jogokat a digitális tartalomról és digitális szolgáltatásokról szóló új irányelv ([Digital Content Directive](#))¹² a hatálya alá tartozó digitális tartalmakra és szolgáltatásokra is ki fogja terjeszteni.

2.4. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

Az uniós jog szerint a kereskedelmi gyakorlat akkor tisztességtelen, ha megakadályozza a fogyasztót abban, hogy teljes körűen megalapozott és szabad gazdasági döntést hozzon. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok az EU-ban tilosak. Mivel a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv („UCPD”) egy maximális harmonizációs irányelv (az egyetlen kivétel a pénzügyi szolgáltatásokra és az ingatlanokra alkalmazandó irányelvek kivételével, amelyekre a tagállamok szigorúbb követelményeket is előírhatnak), minden tagállamnak ugyanazok a szabványai vannak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szembeni fogyasztóvédelem. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a szabályoknak azonosaknak kell lenniük az EU-ban.

- Az irányelv megtiltja a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatokat. Ez utóbbiak félrevezető cselekményekből (6. cikk) és félrevezető mulasztásokból (7. cikk) állnak.
- Az irányelv tiltja az úgynevezett agresszív kereskedelmi gyakorlatokat is. Az ilyen agresszív gyakorlatokat a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 8. és 9. cikke határozza meg.
- 31 feketelistán szereplő gyakorlat létezik, beleértve az online és az offline kereskedelmi magatartást is, amelyek negatívan befolyásolhatják a fogyasztó szabad és teljes körűen megalapozott gazdasági döntését - az UCPD 1. melléklete. Az első 23 feketelistán szereplő gyakorlat a kereskedő félrevezető magatartására vonatkozik, az utolsó 8 pedig tiltott agresszív gyakorlatnak minősül. Mind a 31 gyakorlat minden körülmények között tisztességtelen.

JÖVŐBENI VÁLTOZÁSOK

A UCP irányelvet módosította az „Új megállapodás a fogyasztókért” részét képező uniós fogyasztóvédelmi szabályok jobb végrehajtásáról és korszerűsítéséről szóló, 2019. november 27-i (EU) 2019/2161 irányelv vagy az úgynevezett „Omnibus irányelv” ([Directive \(EU\) 2019/2161](#)).

¹² Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital service

Az Omnibus irányelv vonatkozó rendelkezéseit a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (Fttv.) tartalmazza. Az Fttv. fekete lista **2022. május 28-tól 5 új elemmel bővül:**

„32. A keresési eredmények megadása a fogyasztó online keresési lekérdezése alapján, anélkül, hogy egyértelműen felfednék a fizetett hirdetéseket vagy a kifejezetten a termékeknek a keresési eredmények közötti magasabb rangsorolását célzó fizetést.

33. Rendezvényekre szóló jegyek viszonteladása fogyasztók részére, ha a kereskedő azokat automatizált eszközökkel vásárolta meg, hogy megkerülje az egy személy által megvásárolható jegyek számára vonatkozó korlátozásokat vagy a jegyvásárlásra alkalmazandó bármely más szabályt.

34. Annak állítása, hogy a termék értékelését olyan fogyasztók nyújtották be, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a terméket, anélkül, hogy észszerű és arányos lépésekre kerülne sor annak ellenőrzésére, hogy az értékelések ilyen fogyasztóktól származnak.

35. A termékek népszerűsítése érdekében valótlan fogyasztói értékelések vagy ajánlások benyújtása, illetve más jogi vagy természetes személy megbízása ezzel, vagy fogyasztói értékelések vagy közösségi médiában történő ajánlások valótlan bemutatása.”

2.5. Tisztességtelen szerződési feltételek

A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 93/13/EK irányelv [Unfair Contract Terms Directive \("UCTD"\)](#)¹³ védi a fogyasztókat az olyan tisztességtelen általános feltételektől, amelyek a fogyasztó és a kereskedő közötti szerződésekben jelentős egyensúlyhiányt okoznak a szerződő felek jogai és kötelezettségei között, a fogyasztók kárára - (UCTD 3. cikk)

A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv melléklete tartalmazza a tisztességtelennek tekinthető szerződési felételek indikatív (nem kimerítő) felsorolását.

- A fogyasztóknak kínált szerződési feltételeket mindig "világos és érthető" módon kell megfogalmazni. A fogalom értelmezésével kapcsolatos kétség esetén a fogyasztó számára legkedvezőbb értelmezést kell alkalmazni - (5. cikk).
- A tisztességtelennek tekintett szerződési feltételek a nemzeti szerződésjogban meghatározott feltételek szerint érvénytelenek és nem kötelezik a fogyasztót. A szerződés akkor marad kötelező érvényű, ha a szerződés tisztességtelen feltételek nélkül is teljesíthető. (6. cikk).

Az UCTD lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy szigorúbb nemzeti rendelkezéseket fogadjanak el vagy tartsanak fenn a magasabb szintű fogyasztóvédelem biztosítása érdekében (8. cikk). Ez lehet a tisztességtelen szerződési feltételek úgynevezett „fekete listájának” bevezetése (pl.

¹³ Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts

Franciaországban), vagy a fogyasztó és a kereskedő által meg tárgyalta szerződésekre való kiterjesztés. Gyors és teljes áttekintéshez kattintson az egyes tagállamok nemzeti átültetésére itt [here](#).

JÖVŐBENI VÁLTOZÁSOK

A 93/13/ek irányelvet módosította az „ÚJ MEGÁLLAPODÁS A FOGYASZTÓKÉRT” részét képező uniós fogyasztóvédelmi szabályok jobb végrehajtásáról és korszerűsítéséről szóló, 2019. november 27-i (EU) 2019/2161 irányelv, az úgynevezett „Omnibus irányelv”

Az Omnibus irányelv átültetése a a fogyasztóvédelemmel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2020. évi CXXXVI. törvénnyel és a a fogyasztóvédelemmel összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról 712/2020. (XII. 30.) Korm. rendelettel történt meg, 2022. május 28-ai hatállyal. Az átültető törvény alapján a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 47/C. §-a a következő (1b) bekezdéssel egészül ki: „(1b) Az (1) bekezdéstől eltérően az (EU) 2017/2394 rendelet 21. cikkével összefüggésben megállapított jogsértés esetén a bírság összege a) a vállalkozás nettó árbevételének legalább 4%-a, b) ha a vállalkozás árbevétele nem állapítható meg, akkor legalább 2 millió euró.”

Az átültető törvény ugyancsak számos ponton módosítja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényt Fttv. a digitális fogyasztói jogok erősítése céljából.

A 712/2020. (XII. 30.) Korm. rendelet alapján 2022. május 28-ai hatállyal módosul a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet.

A kormányrendelet az Omnibus irányelv digitális piacra és digitális szerződésekre vonatkozó szabályaival teremti meg az összhangot, kiegészülve többek között “Az online piacokon kötött szerződésekre vonatkozó egyedi kiegészítő tájékoztatási követelmények” címet viselő új 6/A. §-szal.

3. A FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA FŐBB KIHÍVÁSAI

3.1. Előzetes tájékoztatási kötelezettség

A szerződéskötést megelőző tájékoztatás az egyik legelismertebb fogyasztói jog. Jelenleg a kereskedővel kötött szerződéskötés előtt tájékoztatni kell a fogyasztót bizonyos információkról, amelyek lehetővé teszik a tájékozott választást, például az áruk vagy szolgáltatások fő jellemzői, a kereskedő kiléte, a teljes ár az áruk stb.

Ezeket a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményeket a fogyasztói jogokról szóló irányelv^{13F14} határozza meg.

¹⁴ Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council.

A nemzeti és az európai bíróságok számos felmérése, tanulmánya és ítélete azonban rámutat arra, hogy sok kereskedő/vállalkozás nem tartja tiszteletben kötelezettségét a szerződéskötés előtti tájékoztatással kapcsolatban a fogyasztók számára¹⁵

“Szakértői sarok”

Az uniós fogyasztóvédelmi szabályok jobb végrehajtására és korszerűsítésére vonatkozó új irányelv (az úgynevezett „Omnibus” irányelv)¹⁶ további szerződéskötési tájékoztatási kötelezettségeket ír elő a kereskedők, de az online platformok számára is. Például az online kereskedőknek egyértelmű és átfogó módon tájékoztatniuk kell a fogyasztókat **az automatizált döntéshozatalon alapuló bármilyen ár személyre szabásáról**. Az online platformok kötelesek lesznek megadni a fő paramétereket a fogyasztók számára megjelenített eredmények rangsorolásával, valamint az eladó és a platform közötti felelősségmegosztással kapcsolatban, ha valami nem megfelelő.

3.2. Az elállási jog

Az elállás joga lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy tesztelje és megvizsgálja a távolról vásárolt termékeket. Lehetővé teszi továbbá a fogyasztók számára, hogy az áruk átvételét (termék esetén) vagy a szerződés megkötésétől (szolgáltatásokra) számított 14 napon belül elállhassanak az online kötött szerződéstől. Az uniós polgárok által legismertebb fogyasztói jogok¹⁷, és az uniós vásárlók 95% -a tartja fontosnak¹⁸.

Ezt a jogot a fogyasztói jogokról szóló irányelv¹⁹ erősítette meg, hogy ellensúlyozza az online vásárló fogyasztók helyzetét, mivel ez utóbbiaknak nincs lehetőségük megvizsgálni a termékeket, mint például egy építési anyagokat értékesítő üzletben ezt megtehetjük.

Bár ez a jog közismert és egyértelmű, a gyakorlatban a fogyasztóknak számos nehézsége van az elállás érvényesítése során, mint például:

- Néhány kereskedő megtagadja az irányelv alkalmazását,
- Néhány kereskedő nem hajlandó visszatéríteni a fogyasztóknak járó összeget,
- A fogyasztó néha csak részleges visszatérítést kap, egyes kereskedők arra hivatkozva, hogy a fogyasztó visszaélt a termékkel, semmilyen bizonyíték (azaz fénykép) bemutatása nélkül,
- Néhány kereskedő azt állítja, hogy nem kapta meg a fogyasztó által visszaküldött terméket.

¹⁵ In 2015, a [large-scale check](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en) coordinated by the European Commission (“SWEET”) highlighted that on 743 websites controlled, irregularities were confirmed in 436 cases (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

¹⁶ DIRECTIVE (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council OF THE COUNCIL of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules

¹⁷ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

¹⁸ Study on the application of the Consumer Rights Directive (2017), 160.

¹⁹ Article 9 of the Consumer Rights Directive.

Néhány kereskedő nem hajlandó visszatéríteni a fogyasztónak visszajáró összeget ugyanazon fizetési eszközzel, mint amelyet a fogyasztó használ, hanem utalványt ad.

3.3. Fogyasztói jogok: szavatosság és jótállás

Ha a fogyasztó árukat vásárol egy európai kereskedőtől, akkor 2 év törvényes szavatosság jár rá. Ezt a szavatosságot a fogyasztási cikkek értékesítésének egyes vonatkozásairól szóló irányelv és a kapcsolódó irányelv 19F20 biztosítja. A szavatossági kötelezettség az eladót terheli.

Ezt a jogi garanciát meg kell különböztetni a jótállási kötelezettségtől, az úgynevezett „kereskedelmi garanciáktól”. Ez utóbbiak az eladó vagy a gyártó által kínált, a törvény által nem kötelező kiegészítő garanciák, amelyekért díjat számíthatnak fel. Ez a kétféle garancia számos vitához vezet az európai fogyasztók számára:

- A fogyasztók számára nagy a zavar a törvényes szavatossági jogok és a jótállás között. A gyakorlatban nagyon gyakran a kereskedők nem tájékoztatják a fogyasztókat a törvényen alapuló szavatossági jogaikról, annak ellenére, hogy ez kötelező, hanem csak a jótállásra hivatkoznak.
- Egyes kereskedők nem hajlandók alkalmazni a szavatossági jogokat, és gyakran arra kötelezik a fogyasztókat, hogy fizessenek a jótállásért.
- Néhány kereskedő arra kéri a fogyasztót, hogy fizesse meg a javítást az uniós jog tiltása ellenére.
- Néhány kereskedő arra kéri a fogyasztókat, hogy előlegezzék meg a a visszaküldési költségeket, de ezt követően nem térítik meg ezeket a fogyasztónak.
- Jelenleg, ha a hiba az első 6 hónapban jelentkezik, az eladó automatikusan felel. 2 év szavatosságot kell vállalniuk, hacsak nem bizonyítják, hogy a fogyasztó okozta a hibát. Az első 6 hónap után a bizonyítás terhe megváltozik, és a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy az áru a vásárláskor hibás volt, ami szinte lehetetlen.
- Ha szavatossági igényként a szerződéstől eláll a fogyasztó a vételár visszatérítéseket gyakran hosszú idő után (vagy akár a szélhámos kereskedők egyáltalán nem) teljesítik.
- Elvileg a szavatosság időtartama minden áru esetében 2 év, függetlenül attól, hogy új vagy használt-e az áru. Számos tagállamban azonban a használt termékekre vonatkozó szavatosság szerződésben 1 évre csökkenthető. Mindig ellenőrizze a fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó garanciákról szóló irányelvet végrehajtó nemzeti jogszabályokat.

Megjegyzés:

²⁰ Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council of 25 May 1999 on certain aspects of the sale of consumer goods and associated guarantees

A magyar jogban a törvényen alapuló kellékszavatossági jogok (a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (Ptk.) 6:159- 167. §§) mellett a fogyasztói szerződések esetében ún kötelező jótállás is érvényesül.

A 270/2020. (VI. 12.) Korm. rendelettel módosított „az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról” szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet alapján 2021. január 1-től a kötelező jótállás időtartama a fogyasztási cikk vételárához igazodóan 10 000 - 100 000 forint között 1 év, 100 001 - 250 000 forint között 2 év, 250 000 forint felett 3 év.

Jövőbeni változások

2022. január 1-jétől a fogyasztói adásvételekről és a garanciákról szóló irányelvet hatályon kívül helyezi és felváltja az áruk adásvételére vonatkozó szerződések egyes vonatkozásairól szóló, 2019. május 20-i (EU) 2019 / 771 [Directive \(EU\) 2019/771](#)²¹ irányelv.

3.4. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

A kereskedelmi gyakorlat akkor tisztességtelen, ha az ellentétes a szakmai gondosság követelményeivel, és torzítja, vagy valószínűleg jelentősen torzítja egy észszerűen tájékozott, észszerűen figyelmes és körültekintő fogyasztó gazdasági magatartását egy áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv²² teljes mértékben harmonizált és minden ágazatra vonatkozik (a pénzügyi szektor kivételével). Nagyon jó eszköz a jogalkalmazók számára, hogy ismerjék és használják. Végrehajtása azonban korántsem egységes. Például:

- A fogyasztók tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szembesülnek számos területen, és egyre inkább a digitális területen (szociális háló, online platformok stb.).
- Félrevezető környezeti állítások. Ez még fontosabb most az Európai Zöld Megállapodásnál. Néhány új tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat került be az „Omnibus” irányelv mellékletébe, például **rejtett hirdetések vagy hamis fogyasztói vélemények**.

Magyar jog: 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról.

3.5. Tisztességtelen szerződési feltételek

A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv (93/13 / EGK) megvédi a fogyasztókat a kereskedők által előírt tisztességtelen szerződési feltételektől. Minden áru- és szolgáltatásvásárlási szerződésre vonatkozik, legyen szó online vagy offline fogyasztási cikkekről.

²¹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-sales-and-guarantees-directive_en

²² Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive')

A fogyasztói szerződésekben előforduló, ismétlődő, súlyosan tisztességtelen kikötések például az alábbiak:

- A fogyasztókkal szembeni olyan szerződési feltételek, amelyek kizárják vagy korlátozzák a fogyasztók kártérítési jogát, ha a kereskedő nem teljesíti a szerződésben vállalt kötelezettségét.
- Egyes kereskedők olyan záradékokat alkalmaznak a szerződéseikben, amelyek lehetővé teszik számukra a szerződés egyoldalú felmondását anélkül, hogy azonos jogot biztosítanának a fogyasztónak.
- Egyes kereskedők fenntartják a jogot, hogy a fogyasztó értesítése nélkül a szerződéseket egyoldalúan módosítsák anélkül, hogy erre megfelelő indokuk lenne.
- Egyes kereskedők a fogyasztók jogorvoslati jogát korlátozó záradékokat fűznek a szerződéseikbe.

4. TÖRVÉNYEK ÉS RENDELKEZÉSEK EU ÉS NEMZETI SZINTEN

4.1. A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv („UCTD”)

- A Tanács 1993. április 5-i 93/13 / EGK irányelve a fogyasztói szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről [Council Directive 93/13/EEC](#).
- Útmutató a fogyasztói szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13 / EGK tanácsi irányelv értelmezéséhez és alkalmazásához [Guidance on the interpretation and application of Council Directive 93/13/EEC](#).

Kiegészítő dokumentáció:

- Gyakorlati információk állnak rendelkezésre a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelvről [here](#).

4.2 A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv (UCPD)

- [Directive 2005/29/EC](#) - Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29 / EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon a vállalkozások és a fogyasztók közötti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról, valamint a 84/450 / EGK tanácsi irányelv, a 97/7 / EK, 98 irányelv módosításáról / 27 / EK és 2002/65 / EK európai parlamenti és tanácsi rendelet, valamint a 2006/2004 / EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv).
- A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv értelmezési iránymutatásai [Interpretative guidelines](#)²³

²³ A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29 / EK irányelv végrehajtásáról szóló bizottsági szolgálati munkadokumentum, amely kíséri a Bizottságnak az Európai Parlamenthez, a Tanácshoz, az Európai Gazdasági és Szociális

Nemzeti szinten:

- Ellenőrizze a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelvet nemzeti szinten végrehajtó nemzeti jogszabályait. Országos szintű átültetés itt érhető el [here](#).
- Ellenőrizze, hogy nemzeti hatósága adott-e ki külön irányelveket, ajánlásokat vagy határozatokat a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv alapján.
- A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv 8a. Cikke értelmében a tagállamok nemzeti intézkedéseket hozhatnak, amelyek meghaladják az UCTD követelményeit. Az alábbi táblázat [table](#) a tagállamok által szolgáltatott információkat tükrözi (2019.05.31.)

Kiegészítő dokumentáció:

- Az Európai Bizottság jelentése az irányelv alkalmazásáról [European Commission report](#).
- Az Európai Bizottság közleménye az irányelv alkalmazásáról [European Commission communication](#).

4.3 A fogyasztói jogokról szóló irányelv ("CRD")

- [Directive 2011/83/EU](#) Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83 / EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztói jogokról, a 93/13 / EGK tanácsi irányelv és az 1999/44 / EK európai

Nemzeti szinten:

- Ellenőrizze a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet nemzeti szinten végrehajtó nemzeti jogszabályait. Országos szintű átültetés itt érhető el [here](#).
- Ellenőrizze, hogy nemzeti hatóságai kiadtak-e konkrét irányelveket, ajánlásokat vagy határozatokat a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv alapján.

parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról és a Tanács 85/577 / EGK és az Európai Parlament és a Tanács 97/7 / EK irányelve EGT - vonatkozású

- [EU Guidance document](#) EU útmutató dokumentum a fogyasztói jogokról szóló irányelvről

Nemzeti szinten:

- *Ellenőrizze a fogyasztói jogokról szóló irányelvet nemzeti szinten végrehajtó nemzeti jogszabályait. Nemzeti szintű átültetés itt érhető el [here](#)*
- *Ellenőrizze, hogy nemzeti hatósága adott-e ki konkrét irányelveket, ajánlásokat vagy határozatokat a fogyasztói jogokról szóló irányelv alapján.*

Bizottsághoz és a Régiók Bizottságához intézett átfogó megközelítésről szóló közleményét. a határokon átnyúló e-kereskedelem ösztönzése az európai polgárok és vállalkozások számára - SWD / 2016/0163 final

Kiegészítő dokumentumok:

- Sablonok a digitális termékekhez [here](#).
- Tájékoztatók a fogyasztói jogokról szóló irányelv legfontosabb tényeiről itt (angolul) [here \(in EN\)](#).

4.4. A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló 1999/44/EK irányelv

Nemzeti szinten:

- *Ellenőrizze nemzeti szintű jogszabályait, amelyekben átültették az 1999/44 / EK (CSGD) a fogyasztói értékesítésről és garanciákról szóló irányelvet. Az átültető jogszabály (Ptk.) itt érhető [here](#)*
- *Ellenőrizze, hogy nemzeti hatósága adott-e ki külön irányelveket, ajánlásokat vagy határozatokat a fogyasztási cikkek adásvételére és a kapcsolódó jótállásra vonatkozóan.*

Kiegészítő dokumentáció:

- *Kellékszavatosság és kereskedelmi jótállás a fogyasztási cikkek az EU-ban, Izlandon és Norvégiában „Megéri-e a pénzt?” - Az ECC-NET jelentése (frissítve 2019 áprilisában) [Report of the ECC-NET \(updated in April 2019\)](#).*
- *Kellékszavatosság és visszatérítés - Gyakorlati információk. [Guarantee and returns – Practical information](#).*

4.5. Az új irányelvek jogi hivatkozásai: „Omnibus”, „Digitális tartalom” és „Áruk adásvételére vonatkozó irányelvek”

Az új „Omnibus” irányelv:

[Directive \(EU\) 2019/2161](#)

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 (EGT-vonatkozású szöveg)

Az új Digitális tartalom irányelv („DCD”).

Directive (EU) 2019/770

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/770 irányelve (2019. május 20.) a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól (EGT-vonatkozású szöveg.)

Az új Áruk adásvételére vonatkozó ("SoG").

Directive (EU) 2019/771 AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2019/771 IRÁNYELVE (2019. május 20.) az áruk adásvételére irányuló szerződések egyes vonatkozásairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az 1999/44/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (EGT-vonatkozású szöveg)

5. RELEVÁNS ESETJOG

5.1. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok adatbázis

Annex 1 of the Guidance on the implementation/application of the DIRECTIVE 2005/29/EC a Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (2016) adatbázisban található egy részletes lista az EU tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó esetjogáról

5.2. Tisztességtelen szerződési feltételek adatbázis

Annex 1 of the interpretative guidance on the implementation of the Directive a Tisztességtelen szerződési feltételek adatbázis tartalmazza az EU releváns esetjogának listáját

5.3. Az Európai Unió Bíróságának fogyasztóvédelmi esetjoga

2018-ban az EUB kiadott egy angol nyelvű bulletint a brochure, amely tartalmazza a Fogyasztói jogok területén az irányadó jogeseteket. (UCTD, UCPD stb.).

6. MIT TEGYEN A FOGYASZTÓ JOGVITA ESETÉN?

6.1. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Szervezetek

A fogyasztói szövetségek rendkívül fontos szerepet játszanak a fogyasztók és a szakemberek közötti viták esetén. Ide kattintva here megtalálhatja a nemzeti fogyasztói testületek országonkénti listáját.

6.2. Európai Fogyasztó Központok (ECC-NET)

Az ECC-NET a fogyasztói központok hálózata. Illetékesek a fogyasztó és a kereskedő közötti határokon átnyúló kérdések kezelésében. Minden EU-tagállamban van egy Európai Fogyasztói Központ (ECC), valamint Norvégia és Izland. Az összes ECC listája elérhető here.

6.3. Kis ügyek eljárása – Európai kis ügyek eljárás (“ESCP”)

Sok országban a fogyasztók kis értékű követelésekkel kapcsolatos eljárásokat alkalmazhatnak, ha viták vannak a kereskedőkkel. Ezek az eljárások általában olcsóbbak és gyorsabbak, mint a szokásos bírósági eljárások. De ahhoz, hogy kis értékű követelésekkel kapcsolatos eljárásokat alkalmazzon? általában a követelés értékének felső határa van.

Ha a kereskedő külföldön tartózkodik, a fogyasztó alkalmazhatja a kis értékű követelések európai eljárását. Az európai kis értékű követelésekkel kapcsolatos eljárás egyszerűsített bírósági eljárás, amely az EU 28 nyelvén elérhető egységes formanyomtatványon alapul. Célja a határon átnyúló követelések egyszerűsítése és felgyorsítása, legfeljebb 5000 euróig. Az eljárás Dánia kivételével az összes EU-tagállamban elérhető.

- **Jogforrások:**

- Az Európai Parlament és a Tanács 2007. július 11. [Rendelete \(EC\) 861/2007](#) az európai kisértékű követelések európai eljárásáról.
- Az Európai Parlament és a Tanács 2012. December 12. [Rendelete \(EU\) 1215/2012](#) a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról (átdolgozás) (Brüsszel I. rendelet)

Hogyan tudjuk megtalálni az illetékes bíróságot és az eljárás nemzeti költségeit?

- A megfelelő bíróság meghatározását segítő információk itt [here érhetők el.](#)
- Az eljárás nemzeti költségeinek meghatározását segítő információk elérhetők itt [here.](#)

- **Kiegészítő dokumentáció** az ESCP-ről (gyakorlati útmutató az ESCP alkalmazásához, Infographic a fogyasztók számára, szórólap jogi szakemberek számára stb.) [here.](#)

6.4. Fogyasztóvédelmi hatóságok

Bizonyos esetekben a fogyasztók panaszt nyújthatnak be a nemzeti hatóságokhoz, például a piaci hatóságokhoz vagy az egyes ágazatok szabályozóihoz. Azonban nem minden hatóság fogadja el az egyes fogyasztók panaszait. A hatóságok szintén nem foglalkoznak jogorvoslati kérdésekkel: pl. a hatóság szankcionálhatja a társaságot tisztességtelen gyakorlatért, de nem mondaná meg, hogy a fogyasztó jogosult-e kártérítésre.

Mivel a fogyasztói jogok megsértése az EU számos országát érintő probléma, a tagállamok hatóságai együttműködnek és segítik egymást a jogsértések kivizsgálásában az erre szolgáló speciális hálózat, az úgynevezett Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózat révén.

- **Jogforrások:**

[Az Európai Parlament és a Tanács 2017. december 12. Rendelete \(EU\) 2017/2394](#) a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályaon kívül helyezéséről (EC) No 2006/2004 (EGT-vonatkozású szöveg).

6.5. Alternatív vitarendezési testületek (ADR) és online vitarendezési platform (ODR)

Az alternatív vitarendezés hatékony módja lehet az egyes fogyasztóknak a kereskedőkkel fennálló vitáik rendezésére és a jogorvoslat megszerzésére. Minden EU-országban léteznek alternatív vitarendezési testületek amelyeket kifejezetten azért hoznak létre, hogy a fogyasztók könnyebben és olcsóbban oldhassák meg problémáikat.

Alternative vitarendezési testületek (ADR)

Definíció: alternatív vitarendezés (ADR) peren kívüli eljárás a fogyasztó és a kereskedő közötti viták megoldására egy AVR-testület segítségével.

Jogforrás:

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21. irányelve [Directive 2013/11/EU](#) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv). A jelenleg elérhető ADR testület listája itt [here](#) (országokénti bontás).

Online vitarendezési platform (ODR)

Definíció: Az online vitarendezési platform az EU hivatalos weboldala, amelyet az Európai Bizottság kezel. Célja, hogy segítséget nyújtson a fogyasztóknak és a kereskedőknek abban, hogy peren kívül egyezséget kössenek. Az ODR platform célja a fogyasztók, a kereskedők és az AVR-szervek közötti kommunikáció megkönnyítése.

The Online Dispute Resolution Platform is an EU official website managed by the European Commission. Its objective is to help consumers and traders to find an out-of-court settlement to their litigations. The ODR platform is designed to facilitate communication between consumers, traders and ADR bodies.

- **Jogforrás:**

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21. [\(EU\) No 524/2013 rendelete a](#) fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv, OVR) Az ODR kontaktpontok listája itt érhető el [here](#).

Nemzeti ODR kontaktpont HU: Innovációs és Technológiai Minisztérium Európai Fogyasztói Központ
1440 Budapest, Pf.1.

6.6. Rendes bírósági eljárások

A fogyasztók mindig alkalmazhatják a nemzeti bírósági eljárásokat, mivel az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférés alapvető jog. A gyakorlatban azonban kevés fogyasztó fordul bírósághoz, mivel ez általában hosszadalmas és drága.

7. EGYEB RELEVANS ESZKÖZÖK: EU ESETJOGI ADATBAZIS

Az alábbiakban találhatók azok az eszközök, amelyek segítenek a releváns fogyasztóvédelmi esetek megtalálásában

- **Az Európai Unió Bíróságának adatbázisa (CURIA):** valamennyi EU hivatalos nyelven elérhető - [here](#).
- **EUR-LEX adatbázis:** Az Európai Unió jogi adatbázisa: az EU esetjoga valamennyi hivatalos nyelven [here](#)
- **JURIFAST adatbázis:** az ACA Europe (Európai Unió Államtanácsainak és Legfelsőbb Közigazgatási Bíróságainak Szövetsége) működteti, amely az Európai Bíróság előzetes döntéseit, valamint a tagállamok bíróságainak vonatkozó előzetes kérdéseit tartalmazza (ez az adatbázis művek angolul és franciául) – elérhető itt [here](#).
- **JURE esetjogi adatbázis:** az adatbázist az Európai Bizottság hozta létre, és tartalmazza a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatósággal kapcsolatos ítélkezési gyakorlatot, valamint a határozatok elismerését és végrehajtását az államtól eltérő államban. Ide tartozik a vonatkozó nemzetközi egyezményekre vonatkozó ítélkezési gyakorlat (azaz az 1968. évi Brüsszeli Egyezmény, az 1988. évi Luganói Egyezmény, valamint az EU és a tagállamok ítélkezési gyakorlata) – elérhető itt [here](#).



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.