



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Tájékoztató a digitális jogok elméleti háttéréről 2022-2023

Digital Rights - Hungary
November 2022 - version 1



Tartalom

BEVEZETÉS.....	4
1. ADATVÉDELEM	6
1.1. Az adatvédelemre vonatkozó fogyasztóvédelmi politikai bevezetése és története.....	6
1.2. Miért fontos az adatvédelem a fogyasztóknak?.....	6
1.3. A fogyasztói adatvédelmi politika legnagyobb kihívásai	6
1.4. A legfontosabb fogyasztói jogok és kötelezettségek dióhéjban	7
1.5. Jogszabályok és rendeletek uniós és nemzeti szinten.....	7
1.6. Ítélezési gyakorlat.....	8
1.7. Mit tehetnek a fogyasztók, ha problémájuk van?	8
1.8. További források – ismertető, kiadványok, linkek.....	9
2. Kereskedelmi platformok	10
.....	10
2.1. A platformokra vonatkozó fogyasztóvédelmi politika bevezetése és története	10
2.2. Miért fontosak a kereskedelmi platformok a fogyasztóknak?	11
2.3. A kereskedelmi platformokat érintő legnagyobb kihívások.....	11
2.4. A legfontosabb fogyasztói jogok és kötelezettségek dióhéjban	15
2.5. Jogszabályok és rendeletek uniós szinten	18
2.6. Ítélezési gyakorlat	20
2.7. Mit tehetnek a fogyasztók, ha problémájuk van?	20
2.8. További források – ismertető, kiadványok, linkek.....	20
3. Távközlés	20
3.1. A távközlésre vonatkozó fogyasztóvédelmi politika bevezetése és története	20
3.2. Miért fontos a távközlés a fogyasztóknak?	20
3.3. A távközlési ágazat legfőbb kihívásai.....	21
3.4. A legfontosabb fogyasztói jogok és kötelezettségek dióhéjban	22
3.5. Jogszabályok és rendeletek uniós szinten	Error! Bookmark not defined.
3.6. Ítélezési gyakorlat	23
3.7. Mit tehetnek a fogyasztók, ha problémájuk van?	Error! Bookmark not defined.
3.8. További források – ismertető, kiadványok, linkek.....	24
4. Melléklet – e-kereskedelmi irányelvek európai bírósági gyakorlatai.....	Error! Bookmark not defined.

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



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 digitális jogokkal kapcsolatos hasznos és releváns információkkal lássa el. A tájékoztatót a BEUC (Európai Fogyasztók Szervezete) digitális 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 digitális jogok tudatosítása nemzeti minisztériumok és hatóságok szintjén.

Ez az elméleti háttérdokumentum egy olyan képzési anyag részét képezi, amelyet a nemzeti sajátosságokhoz kívánunk igazítani, ha léteznek. A digitális jogok és a kollektív jogorvoslat témakörében kérésre vagy online elérhető kiegészítő elméleti háttérdokumentumok állnak rendelkezésre angolul, valamint számos más európai nyelven.

Consumer PRO

A Consumer PRO az Európai Bizottság európai fogyasztóvédelmi programjához tartozó kezdeményezés, amelyet a BEUC – Európai Fogyasztók Szervezete – valósít meg. Célja az európai fogyasztóvédelmi szervezetek és egyéb szereplők kapacitásbővítése a fogyasztóvédelmi szakpolitika területén 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. ADATVÉDELEM

1.1. Az adatvédelemre vonatkozó fogyasztóvédelmi politikai bevezetése és története

A természetes személyek védelme személyes adataik kezelése vonatkozásában alapvető jog az Európai Unióban. Az Európai Unió Alapjogi Chartája 8. cikkének (1) bekezdése és az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EMUSZ) 16 cikkének (1) bekezdése úgy rendelkezik, hogy mindenkinek joga van rá vonatkozó személyes adatok védelméhez. Európai Unió Alapjogi Chartája 7. cikke továbbá kimondja, hogy mindenkinek joga van ahhoz, hogy magán- és családi életét, otthonát és kapcsolattartását tiszteletben tartsák.

Az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) szabályozza a személyes adatok kezelését az Európai Unióban. A rendelet előírja, hogy közjogi szervek és magán vállalatok egyaránt a fogyasztók személyes adatait átlátható és tisztességes módon kezeljék. Megerősíti a fogyasztók jogait és függetlenül a szervezet székhelyétől minden olyan szervezetre vonatkozik, amely az EU területén tartózkodó egyének adatait kezeli.

Az elektronikus hírközlési adatvédelemre vonatkozó szabályok (jelenleg a felülvizsgálás alatt álló elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv) védik az elektronikus hírközlés titkosságát, továbbá a fogyasztóknak védelmet biztosítanak az elektronikus hírközlési szolgáltatásokon keresztül küldött kényszerű reklámüzenetekkel szemben.

1.2 Miért fontos az adatvédelem a fogyasztóknak?

A fogyasztók számára bár hasznos, ugyanakkor a digitális információs technológiák és az új online szolgáltatások megjelenése **nagy kihívások elé állítják a magánélet és a személyes adatok** védelmének **alapvető jogait**. A digitális világban jelenleg uralkodó üzleti modellek azon alapulnak, hogy a fogyasztók minden lépést követik és elemzik. A cégek az összegyűjtött információkból felhasználói profilokat hoznak létre, amelyeket online értékesítenek, hogy azok felhasználásával viselkedés alapú, célzott hirdetéseket alkossanak. Ezekkel a profilokkal fogyasztókat diszkriminálni vagy viselkedésüket befolyásolni is lehet. Fontos annak biztosítása, hogy a fogyasztók magánéletük tiszteletben tartása mellett ellenőrzésük alatt tarthassák személyes adataikat és élvezhessék az innovatív digitális termékek és szolgáltatások előnyeit.



1.3. A fogyasztói adatvédelmi politika legnagyobb kihívásai

A gyakorlatban nagyon nehéz dolguk van a fogyasztóknak, amikor azt szeretnék ellenőrizni, mi történik az adataikkal. Jogaikat többnyire nem tisztelik, és egy digitális termék vagy szolgáltatás használatakor személyes adataik feladására kényszerülnek.

A fogyasztókat folyamatosan megfigyelik, személyes adataikat számtalan cég kihasználja, melyek legtöbbjéről a fogyasztó még csak nem is hallott. Az adatvédelmi politikák homályosak, hosszúak,

bonyolultak és nehezen követhetőek, így a fogyasztónak nincs más választása, mint egyetérteni. A fogyasztókat gyakran megtévesztik, amikor jóváhagyásukat kérik, ami valójában nem más, mint egy értelmetlen „jelölje be a négyzetet” feladat.

A GDPR elsősorban az ilyen eseteket hivatott kezelni. Mégis, majdnem négy évvel annak életbe lépése után az üzleti gyakorlatban nem következett be lényeges változás. A szabályozásnak való megfelelés szintje több területen alacsony, a GDPR végrehajtása egyelőre nem teljesen hatékony. Az adatvédelmi hatóságok nehezen birkóznak meg a rájuk zúdult panaszözönnel, továbbá a rendelet koherens értelmezését és alkalmazását biztosító új végrehajtási struktúra – mely egy együttműködési és egységességi mechanizmuson alapul – még jelentős kihívásokkal szembesül.

További probléma, hogy a GDPR-t kiegészítendő és a személyes adatokat még jobban védő elektronikus hírközlési adatvédelemre vonatkozó szabályok reformja több, mint öt éve húzódik és megállapodás egyelőre nincs kilátásban. (Az elektronikus hírközlési adatvédelemre vonatkozó szabályokról további tájékoztatást a BEUC oldalán talál.)

1.4. A legfontosabb fogyasztói jogok és kötelezettségek dióhéjban

A GDPR előírja, hogy közjogi szervek és magán vállalatok egyaránt a fogyasztók személyes adatait átlátható és tisztességes módon kezeljék. A személyes adatok felhasználására vonatkozó számos alapelvet tartalmaz.

Adataik ellenőrzése érdekében a fogyasztót is számos joggal felruházta. A fogyasztókat többek között az alábbi jogok illetik meg:

- Világosan és érthető módon tájékoztatni kell őket arról, hogyan használják fel személyes adataikat. Meg kell határozni pontosan milyen adatot, ki és milyen célra használ.
- Hozzáférhetnek azokhoz az adatokhoz, amelyeket egy szervezet róluk tárolnak és megkaphatják ezen adatok másolatát.
- Adataikat módosíthatják, ha azok pontatlanok.
- A szervezeteket adatik törlésére utasíthatják.
- Felszólíthatják a szervezeteket, hogy adataikat ideiglenesen vagy végleg ne használják.
- Adataikat lekérhetik a leggyakrabban használt formátumokban, hogy azokat máshol is felhasználhassák.
- Megtámadhatnak olyan, a személyes adataikon alapuló automatizált döntéseket, amelyek jelentős hatást gyakorolhatnak rájuk (pl. hitelkérelem elutasítása).
- Tájékoztatni kell őket, ha adataik elvesztek vagy ellopták őket.
- Panaszt nyújthatnak be a nemzeti adatvédelmi hatósághoz vagy bírósági eljárást indíthatnak a cégek ellen.

1.5. Jogszabályok és rendeletek uniós és nemzeti szinten

- Az EU alapjogi chartája
- Az (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (GDPR).
- A 2009/136/EK irányelvvel módosított 2002/58/EK IRÁNYELVE az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről ("Elektronikus hírközlési adatvédelmi irányelv")
- Az Európai Adatvédelmi Testület iránymutatásai, ajánlásai, bevált módszerei
- Az Európai Adatvédelmi Biztos véleményei
- Magatartási kódex példa: Európai Direkt Marketing Szövetség
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- [A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság ajánlásai](#)
- [A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság állásfoglalásai](#)
- [A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság határozatai és végzése](#)

1.6. Ítélezési gyakorlat

Adatvédelmi hatósági és bírósági határozatok gyűjteményét, valamint a GDPR-ral kapcsolatos cikkeket megtalálja a www.GDPRHub.eu oldalon.

Az EU hivatalos lapján: Eurlex fájl a GDPR-ról, amely az Európai Bíróság ítélezési gyakorlatait és a GDPR-ra vonatkozó előzetes kérdéseket tartalmazza. Az ítélezési gyakorlatok a „*dokumentum adatai*” alatt találhatóak.

1.7. Mit tehetnek a fogyasztók, ha problémájuk van?

Ha a fogyasztó úgy ítéli meg, hogy a GDPR által biztosított jogai sérültek, két lehetősége van:

- Panaszt nyújthat be a nemzeti adatvédelmi hatóságnál.
- Keresetet nyújthat be közvetlenül bíróságon a cég/vállalat ellen. Ezzel együtt panaszt is benyújthat a nemzeti adatvédelmi hatóságnál.

Továbbá, ha a fogyasztó úgy gondolja, hogy az adatvédelmi hatóság nem megfelelően járt el panasz ügyében, vagy nincs megelégedve annak válaszával, vagy ha a panasz benyújtását követő három hónapon belül nem kap tájékoztatást az eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről, keresetet indíthat közvetlenül bíróságon az adatvédelmi hatóság ellen.

Hatóságok

A nemzeti adatvédelmi hatóságokon felül az alábbi közigazgatási szerveket is érdemes figyelembe venni:

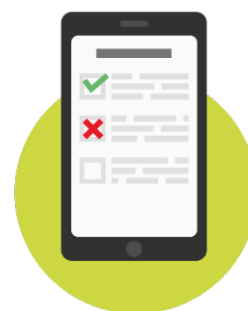
- Európai szinten:
- Az Európai Bizottság feladata annak biztosítása, hogy minden tagállam a GDPR-t megfelelően hajtsa végre, valamint jogosult arra, hogy a GDPR bizonyos rendelkezéseit felhatalmazáson alapuló jogi aktusok révén „aktiválja” (pl. egységes „adatvédelmi ikonok” megalkotására).
- Az Európai Adatvédelmi Testület fogja össze a nemzeti adatvédelmi hatóságokat. Fő feladata a GDPR egységes alkalmazásának és értelmezésének biztosítása.
- Az Európai Adatvédelmi Biztos vizsgálja felül, hogy az EU intézményei tiszteletben tartják-e az állampolgárok személyes adatait, illetve az intézményeket tanáccsal látja el adatvédelmi kérdésekkel kapcsolatban.
- Nemzeti szinten: jelenleg az Igazságügyi Minisztérium

Alternatív vitarendezés

A személyes adatok vonatkozásában az adatkezelő és az érintettek közötti érdekellentétek megoldására irányuló peren kívüli eljárásokat és egyéb jogvita-rendezési eljárásokat lehet indítani az érintettek jogainak sérelme nélkül a szektorban működő szervezetek által elfogadott magatartási kódexek révén (GDPR 40. cikk) az adatvédelmi hatósághoz történő panasz benyújtása és bírósági jogorvoslat keresése céljából.

1.8. További források – ismertető, kiadványok, linkek

- Az Európai Bizottság weboldalán található tájékoztatás a GDPR-ról
- Az Európai Bizottság GDPR könyvtára – infografikák, ismertető és egyéb állampolgároknak és vállalkozásoknak szánt anyagok
- A BEUC ismertetője – Mit érdemes tudnia az uniós adatvédelmi jogszabályokról?
- BEUC jelentés – A hosszú és kanyargós út: A határokon átnyúló adatvédelmi jogérvényesítés fogyasztói szemszögből
- AccesNow – Útmutató az uniós adatvédelemhez: Jogaink és azok érvényesítése
- Az Európai Unió Alapjogi Ügynöksége – Európai adatvédelmi jogi kézikönyv
- A nemzeti adatvédelmi hatóságok által kiadott útmutatók
- Az Európai Adatvédelmi Biztos által kiadott ismertető
- A GDPR története és glosszárium (Európai Adatvédelmi Biztos)



2. Kereskedelmi platformok

2.1. A platformokra vonatkozó fogyasztóvédelmi politika bevezetése és története

A fogyasztók egyre több szolgáltatást és terméket vásárolnak online, különösen platformokon keresztül.

Az e-kereskedelem hajnalán ezek a vásárlások főleg olyan cégek honlapján zajlottak, akiknek hagyományos üzleteik a város bevásárló utcáiban helyezkedtek el. Mára azonban a fogyasztók vásárlási szokásai radikálisan megváltoztak: egyre többen online piactereken rendelnek szolgáltatásokat és termékeket, amelyeket aztán az EU-n kívülről közvetlenül európai fogyasztóknak szállítanak.

Vásárlásokat nem csupán az Amazon Marketplace, AliExpress, wish.com vagy eBay stb. e-kereskedelmi platformokon indítanak, hanem már az olyan közösségi média platformokon is, mint pl. az Instagram.

2017-ben például 100 millió rendelést szállítottak Kínából Németországba. Ez a szám 40 millióval több a megelőző évnél, és más európai országokból is jelentős növekedést jelentettek.

Ráadásul megszorodtak az olyan webáruház-as csalások is, amikor az eladó európai céggént tünteti fel magát, de valójában kínai platformokról rendel és a termékekhez magasabb fogyasztói árat állapít meg, mint pl. a wish.com. Dániából és Franciaországból jelentettek ilyen eseteket.¹



Súlyos aggályokat vet fel az is, hogy sok ilyen termék nem felel meg az európai jogszabályoknak és műszaki szabványoknak, melyek célja a fogyasztói jogok, az egészség és a környezet védelme. Míg az európai székhellyel rendelkező gyártók és forgalmazók felelősségre vonhatóak a termékbiztonsággal és megfelelőséggel kapcsolatban, azokkal a gyártókkal viszont, akiknek nincs az EU-ban bejegyzett székhelyük, gyakran nem ez a helyzet, mert ők mint közvetítők, azaz e-kereskedelmi platformok, a megfelelőségért nem vállalnak felelősséget.

Jelenleg fontos jogalkotási kezdeményezések folynak e problémák némelyikének megoldására, ilyen például a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet², illetve az általános termékbiztonsági rendeletre irányuló javaslat³ is.

¹ <http://www.leparisien.fr/economie/consommation/achats-en-ligne-attention-aux-derives-du-dropshipping-16-01-2020-8237226.php>

² https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_hu

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/HTML/?uri=CELEX:52021PC0346&from=EN>

2.2. Miért fontosak a kereskedelmi platformok a fogyasztóknak?

Vásárolni, találkozni barátokkal és a családdal, élményeket megosztani, filmet nézni, zenét hallgatni, olvasni, lefoglalni egy utazást, kipróbálni egy új receptet, megtervezni az esti kiruccanást, közlekedni a városban, segítséget kérni a szomszédtól, tájékozódni az Interneten: csak néhány példa azokból a tevékenységből, amelyeket milliónyi fogyasztó végez nap mint nap. Ezek a tevékenységek mindegyikéhez tartozik egy vagy akár több online platform, amelyek ezeket a szolgáltatásokat támogatják.

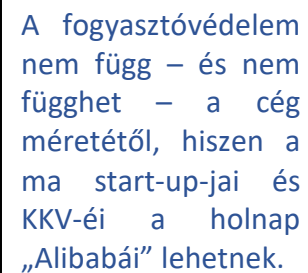
A fogyasztók szívesen fogadják a platform gazdaság egyre intenzívebb jelenlétét, ami számos előnnyel, ugyanakkor fogyasztóvédelmi szempontból kihívással is jár.

2.3. A kereskedelmi platformokat érintő legnagyobb kihívások

Amikor az e-kereskedelmi irányelvet elfogadták (2000-ben), az olyan platformok, mint a Google, Amazon vagy a Booking.com még gyerekcipőben jártak. Sok más közvetítő még csak nem is létezett. A Facebook és a Shopify például csak 2004-ben kezdte meg működését. Az Etsy-t 2005-ben alapították, az Airbnb-t 2008-ban. Az Instagram, a Wish és az AliExpress 2010-ben látta meg a napvilágot.

Az elmúlt 20 évben ezek a cégek és mások üzleti modelljei is megváltoztak. A piacon az erődinamika is átalakult.

Az európai digitális piacon megjelent az „*adatosítás*” (az információ adattá alakítása, ami a digitális üzleti modellek alapja); megszorodtak a platformok; elterjedt az együttműködésen alapuló gazdaság⁴, és a funkció, vertikális integráció valamint méret szempontjából a szolgáltatók diverzifikációja volt tapasztalható. A szabályokat azonban minden cégnek be kell tartania. A fogyasztóvédelem nem függ – és nem függhet – a cég méretétől, hiszen a ma start-up-jai és KKV-éi a holnap „Alibabái” lehetnek.



A fogyasztóvédelem nem függ – és nem függhet – a cég méretétől, hiszen a ma start-up-jai és KKV-éi a holnap „Alibabái” lehetnek.

⁴ http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf

Sok platform újra feltalálta magát. Néhányan már nem korlátozzák magukat az eredeti tájékoztató és megbízható közvetítő szerephez (pl. az összehasonlító és rangsoroló platformok, mint a Yelp), hanem lehetővé teszik, hogy a platformon tranzakciókat kössenek. Ha ilyen az üzleti modell, akkor a platform az „online piac”⁵ kategóriájába sorolható, amelyre a fogyasztóvédelmi szervezetek jelenleg összpontosítanak. Az ilyen típusú platform az Omnibus (Modernizációs) irányelv⁶ meghatározása szerint „olyan szolgáltatás, amely a kereskedő által vagy a kereskedő nevében működtetett szoftvert, többek között weboldalt, valamely weboldal egy részét vagy valamely alkalmazást alkalmaz, és amelynek révén a fogyasztók távollevők közötti szerződést köthetnek más kereskedőkkel vagy fogyasztókkal”. Mindazonáltal a platform szerepe nem merül ki az eladó és vevő közötti szerződés megkötésében, hanem olyan egyéb szolgáltatásokat is kínál, mint fizetési szolgáltatás, a teljesítéshez kapcsolódó szolgáltatások, áruvisszavétel feldolgozása és panaszkezelés⁷.

Más platformok többféle szerepet töltenek be. Léteznek „hibrid platformok”, melyek a különböző közvetítői funkciókat vagy vertikálisan integrált platformokat ötvözik. Ez utóbbi nem csupán közvetítő, hanem közvetlenül vagy kapcsolt vállalkozásokon keresztül versenyez is más kereskedőkkel. Például az Amazon eladó, online piac, felhőalapú számítástechnikai cég, videómegosztó platform, kiadó, reklámcég, összekapcsolt eszközök gyártója és még mesterséges intelligencia fejlesztő cég is egyben. Fogyasztóvédelmi szervezetek szorgalmazzák, hogy a jogi kereteket igazítsák ehhez az új piaci valóságához. A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály (DSA) javaslata ebből a szempontból nagyon fontos kezdeményezés. A Bizottság 2020 decemberében terjesztette elő a DSA-javaslatot, amely jelenleg a jogalkotási folyamat utolsó szakaszában van. A megállapodás 2022-ben várható.

Konkrét kihívások

1. kihívás: illegális tartalmak terjedése

A digitális szolgáltatók következtében bizonyos mértékig megszaporodtak a fogyasztói jogsértések; bevételi forrás képződik a veszélyes, nem biztonságos vagy illegális termékek hirdetéseinak vagy promócióinak eladásából. Például⁸:

⁵ Vzbv study, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, p. 17.

⁶ Article 2(1)(n) of the Unfair commercial practices Directive, as amended by Directive 2019/2161”, <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>

⁷ Vzbv study, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, p. 18.

⁸ Példák: https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf

	<p>A BEUC egyesült királysági tagszervezete olyan karácsonyfa égősort talált, amely tüzet vagy áramütést okozhat⁹.</p>
	<p>A dán fogyasztóvédelmi tanács a wish.com-on olyan kozmetikai termékeket talált, amelyek nem feleltek meg az EU jogszabályoknak.</p>
	<p>A közelmúltban 6 BEUC tagszervezete arra a megállapításra jutott, hogy online piacokon vásárolt 250 termék kétharmada nem felelt meg a biztonsági teszteknek, aminek következtében áramütés, tűz vagy fulladás lehet¹⁰.</p>

2. kihívás: Az online piaci és az egyéb platform tevékenységek közötti különbség ismerete

Az e-kereskedelmi irányelv reformját célzó viták bizonyos mértékig olyan témákról szólnak, mint a gyűlöletbeszéd, terrorista tartalmak, szerzői jogokkal védett tartalmak, szólásszabadság vagy az egységes piaccal kapcsolatos megfontolások. Ezek persze fontos ügyek, ugyanakkor az EU-nak nem szabad a konkrét fogyasztóvédelemre vonatkozó problémákat sem figyelmen kívül hagynia. Biztosítania kell, hogy teljes védelmet élvezzenek azok a fogyasztók, akik online piacokon¹¹ vásárolnak termékeket vagy szolgáltatásokat.

Fontos különbséget tenni az illegális termékek árusítása és egyéb tevékenységek között, pl. egy megjegyzést közzétenni közösségi médián. Az utóbbival kapcsolatban egyértelműen elgondolkodhatunk azon, hogy a véleménynyilvánítás szabadságának esete áll fent, az elsőben

⁹ <https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/>

¹⁰ <https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>

¹¹ Az uniós Omnibus irányelv meghatározása szerint „olyan szolgáltatás, amely a kereskedő által vagy a kereskedő nevében működtetett szoftvert, többek között weboldalt, valamely weboldal egy részét vagy valamely alkalmazást alkalmaz, és amelynek révén a fogyasztók távollevők közötti szerződést köthetnek más kereskedőkkel vagy fogyasztókkal”. Mindazonáltal a platform szerepe nem merül ki az eladó és vevő közötti szerződés megkötésében, hanem olyan egyéb szolgáltatásokat is kínál, mint fizetési szolgáltatás, a teljesítéshez kapcsolódó szolgáltatások, áruvisszavétel feldolgozása és panaszkezelés

viszont a fő kérdés mesze van a szólásszabadságtól, az sokkal inkább a termékbiztonságról és a fogyasztóvédelemről szól.

3. kihívás: Az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv „*nem alkalmazandó harmadik országban letelepedett szolgáltatók által nyújtott szolgáltatásokra*”¹².

Harmadik országban letelepedett szolgáltatók kihasználhatják az irányelv területi korlátozásait, amivel tisztességtelen és egyenlőtlen versenyt teremtenek.

4. kihívás: Néhány platform – ideértve, de nem kizárólag az online piacokat – kihasználja az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv tárhelyszolgáltatók működésére vonatkozó szabályzását annak érdekében, hogy ne legyenek elszámoltathatóak vagy ne tehessenek semmilyen jelentős lépést a felelősségtől való félelem miatt.

5. kihívás: A jelenlegi, online piacokra vonatkozó jogszabályok hiányosak, mert nem terjednek ki megfelelően az illegális tartalmakból gazdagodó online piacokra.

6. kihívás: Az új szabályozás akadályt jelenthet abban, hogy a tagállamok közérdekű céljait megfelelően érvényesíthessék.

Például a C-390/18 ügyszámú¹³ esetben az Európai Unió Bírósága úgy határozott, hogy az Airbnb-t az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásnak kell tekinteni (az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv 2. cikk a) pontja). Tekintettel arra, hogy Franciaország nem értesítette a Bizottságot arról a jogszabályról, amely szerint az Airbnb és hasonló profilú üzleteket csak ingatlan ügynöki képesítéssel lehet működtetni, ez a kötelezettség az Airbnb-re nem alkalmazható, mert az megsértené az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv 3. cikke 4. bekezdésének b) pontját. Ez az eset megmutatta, hogy az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv azáltal, hogy a belső piacot előnyben részesíti, a tagállamok számára megnehezíti a fogyasztók védelmére irányuló törvények és politikák elfogadását. Fontos azonban azt is megjegyezni, a fenti határozat nem jelenti azt, hogy a kormányok nem hozhatnak az Airbnb-re és társaira vonatkozó ilyen intézkedéseket. Az Európai Unió Bírósága egyértelműen fogalmazott, hogy az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv szerinti közlési kötelezettség „*nem annak megakadályozására irányul, hogy valamely tagállam az e rendelet hatálya alá tartozó, a szolgáltatásnyújtás szabadságának befolyásolására alkalmas intézkedéseket fogadjon el, hanem annak megakadályozására, hogy valamely tagállam beavatkozzon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatást nyújtó érintett szolgáltató letelepedési helye szerinti tagállamot főszabály szerint megillető hatáskörbe.*”

7. kihívás: A megfelelő felügyelet és végrehajtás hiánya

A digitális piacok olyan gyors ütemben fejlődnek, amivel nem tudnak lépést tartani az illetékes hatóságok, akik nem rendelkeznek elegendő szakértelemmel és erőforrással ahhoz, hogy a piac problémáit ellenőrizzék és megoldják.

¹² Az elektronikus kereskedelemről szóló irányelve (58) preambulum bekezdése

¹³ <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18>

2.4. A legfontosabb fogyasztói jogok és kötelezettségek dióhéjban

Az **elektronikus kereskedelemről szóló irányelv** régóta az Internet egyik sarokköve. Az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv vezette be – más rendelkezések mellett – a származási ország elvét néhány fontos kivétellel, (elsősorban a fogyasztói szerződéseket) tájékoztatási kötelezettséget a szolgáltatásokat igénybevevők felé (pl. fogyasztók), az online közvetítő szolgáltatók felelősségi mentességét és a felelősség korlátozását:

- **1-3. cikk: Általános rendelkezések**
- **4-15. cikk: Elvek**
 1. szakasz: Letelepedési és tájékoztatási követelmények
 2. szakasz: Kereskedelmi tájékoztatás
 3. szakasz: Elektronikus úton kötött szerződések
 4. szakasz: A közvetítő szolgáltatók felelőssége
- **16-20. cikk: Végrehajtás**
- **21-24. cikk: Záró rendelkezések**

Hol találhatóak a legfontosabb rendelkezések az elektronikus kereskedelemről szóló irányelvben?

- **Az irányelv legfőbb célja:** az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások nyújtásához szükséges belső piac és a tagállamok közötti szabad mozgás biztosítása (1. cikk)
- **Egyéb célok** között szerepel „*a jogbiztonság és a fogyasztói bizalom biztosítása*” [(7) preambulumbekzdés], valamint fogyasztóvédelem magas szintű biztosítása, különös tekintettel a kiskorúak védelmére [(10) preambulumbekzdés.]
- **Az irányelv alkalmazási köre:** nem sérti a fogyasztóvédelmet (1. cikk)
- **Fogalom meghatározások** (2. cikk)
- **Alapvető információk** fogyasztóknak és egyéb szolgáltatások igénybe vevőinek (5-6., 10. cikk)
- **Az online ajánlattételre vonatkozó jogok** (11. cikk)
- **A közvetítő szolgáltatók felelősségére vonatkozó elvek** (12-15. cikk) A legfontosabb elvek:
 - A tárhelyszolgáltatókat nem terheli felelősség harmadik féltől származó tartalmakért, ha amint ilyenről tudomást szerzett, haladéktalanul intézkedik az információ eltávolításáról vagy az ahhoz való hozzáférés megszüntetéséről (14. cikk).
 - A szolgáltatókat terhelő általános nyomon követési kötelezettség megtiltása a tagállamok számára (15. cikk)
- **Magatartási kódexek** (16. cikk)
- **Alternatív vitarendezés** (17. cikk)
- **Bírósági keresetek** „*az állítólagos jogsértés megszüntetése és az érintett érdekek minden további sérelmének megelőzése*” érdekében (18. cikk)
- **Tagállami együttműködés** (19. cikk)
- **Szankciók** (20. cikk)

Amióta 2000-ben elfogadták az elektronikus kereskedelemről szóló irányelvet, a digitális szolgáltatások fejlődése új kihívásokat hozott. Például a biztonságos kikötő elvnek köszönhetően bizonyos platformok nem felelősségre vonhatóak. Vannak olyan digitális szolgáltatók, akik lényegében nem vállalnak felelősséget és a fogyasztóknak nem adnak megfelelő jogorvoslati lehetőséget, ha valami tönkremegy. Hasonlóképpen néhány önkéntes kezdeményezés késleltette az igencsak szükségessé vált szabályozást.

E problémák némelyikével a közelgő digitális szolgáltatásokról szóló rendelet foglalkozik (Digital Services Act).

A Consumer PRO két másik dokumentumot is kidolgozott az általános fogyasztói jog és a kollektív jogorvoslat témakörében, amelyek hasznosan kiegészíthetik ezt a fejezetet.

2.5. Kitekintés: A közelgő digitális szolgáltatásokról szóló rendelet

A közelgő digitális szolgáltatásokról szóló rendelet (DSA) szabályozni fogja azon digitális szolgáltatások kötelezettségeit, amelyek közvetítőként működnek a fogyasztók árukkal, szolgáltatásokkal és tartalommal való összekapcsolásában.

Célja a fogyasztók és az alapvető jogok jobb online védelme, hatékony átláthatósági és elszámoltathatósági keretrendszer létrehozása az online platformok számára, és ezáltal tisztességebb és nyitottabb digitális piacok létrehozása.

Az e-kereskedelemtől szóló irányelvvel szemben a DSA egy rendelet, így az EU-szerte harmonizálja a szabályokat, és közvetlenül alkalmazandó. Az új szabályoknak azonos szintű védelmet kell biztosítaniuk minden uniós polgár számára.

A DSA egyebek mellett a következőket tartalmazza:

- Intézkedések az illegális online tartalom elleni küzdelemre, beleértve az árukat és szolgáltatásokat, például egy olyan mechanizmus, amely lehetővé teszi a felhasználók számára az ilyen tartalmak megjelölését, valamint a platformok számára a „megbízható bejelentőkkel” való együttműködést;
- Új szabályok az üzleti felhasználók online piactereken történő nyomon követésére vonatkozóan (más néven „ismerje üzleti ügyfeleit” kötelezettség), amelyek célja az illegális áruk eladóinak jobb azonosítása;
- Garanciák a felhasználók számára, beleértve a platformok tartalommoderálási döntéseinek megtámadásának lehetőségét;
- További átláthatósági intézkedések az online platformok esetében, beleértve az ajánlásokhoz és a célzott hirdetésekhez használt algoritmusokat;
- A nagyon nagy online platformok kötelezettségei a rendszereikkel való visszaélések megelőzésére, különösen a rendszerkockázatok kezelése és az általuk meghozott intézkedések független ellenőrzése útján megvalósuló felügyelet révén;
- Új felügyeleti struktúra az online tér összetettségének kezelésére, amelyben a tagállamoké lenne az elsődleges szerep, amelyet az új Európai Digitális Szolgáltatások Tanácsa támogat. A



nagyon nagy online platformok esetében a Bizottság fokozott felügyeleti és végrehajtási szerepkörrel bírna.

Míg a DSA nagyon szükséges előrelépéseket hoz a digitális szolgáltatások fogyasztóvédelme terén, az egyik pont, ahol valószínűleg nem lesz jelentős változás, az az online piacterek felelősségi rendszere. A DSA nagy valószínűséggel fenntartja az e-kereskedelemről szóló irányelv közvetítők felelősség alóli mentesítési elveit, bár némi pontosítással és kis javításokkal.

2.6. Jogszabályok és rendeletek uniós szinten

RENDELET / IRÁNYELV	HATÁLYBALÉPÉS	FELÜLVIZSGÁLAT / ÉRTÉKELÉS AZ INTÉZKEDÉS TÍPUSA	ESEDÉKESSÉG IDŐPONTJA	MEGJEGYZÉS
Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv	2002/01/17 (átültetés)	EK felülvizsgálati jelentés (21. cikk)	2003/07/17 előtt, majd azt követően két évente	2012 óta nem ismerünk hivatalos értékelést. A Bizottság 2017-es ágazati vizsgálata a verseny szempontjából érdekes lehet.
		Digitális szolgáltatási intézkedéscsomag (DSA)	Javaslat közzétéve 2020 decemberében – Jelenleg az együttdöntési eljárás utolsó szakaszában van. Elfogadása várhatóan 2022	A DSA-javaslatot 2020 decemberében nyújtották be a digitális piacokról szóló jogszabállyal (DMA) együtt, amely konkrét szabályokat tartalmaz a kapuőr platformokra vonatkozóan. A DSA kulcsfontosságú témái fogyasztói szempontból: a közvetítők felelőssége, különösen az online piactereken; „ismerd az üzleti ügyfeleket” kötelezettség, a bejelentési és intézkedési eljárások, az átláthatósági követelmények, a végrehajtás és koordináció a tagállamok közötti, a célzott reklámozással és az ajánlórendszerek használatával kapcsolatos kötelezettségek.
Üzleti szabályozás platform	2020/07/12	EK iránymutatások az átláthatósági követelmények rangsorolására vonatkozóan (5. cikk)	közzétéve 2020 december 7-én	2020/12/12 – az érintettek megismertetése az iránymutatásokkal
		EK támogatja a magatartási kódexeket (17. cikk)	Nem áll rendelkezésre időpont	Működésük elemzése része lesz a felülvizsgálatnak.
		EK felülvizsgálati jelentés (18. cikk)	2022/01/13 majd három évente	

Omnibus irányelv	2021. november 28. (átültetés) 2022. május 28. (hatálybalépés)	7. cikk – átültetés	6. cikk – A Bizottság jelentése és felülvizsgálata A jelentést az EK 2024. május 28-ig közzéteszi, az élelmiszerek kettős minőségére és a hálaló kereskedelemre vonatkozó intézkedések.	
----------------------------------	---	---------------------	---	--

2.6. Ítélezési gyakorlat

- **Az Omnibus irányelv vonatkozásában:** nem áll rendelkezésre ítélezési gyakorlat, mert a szabályozás csak 2022 május 28-án lépett hatályba. Egyéb fogyasztóvédelmi jogi eszközökkel kapcsolatos ítélezési gyakorlatról az Általános fogyasztóvédelmi jog elméleti háttéréről c. dokumentumban olvashatunk.
- **Az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv vonatkozásában:** lásd az ügyek listáját itt [cases here..](#)

2.7. Mit tehetnek a fogyasztók, ha problémájuk van?

- Visszamehetnek közvetlenül az eladóhoz/a platformra (ez a lépés nem kötelező).
- Lehetőség van az alternatív vitarendezésre (ez a lépés nem kötelező).
- A tagállamok illetékes hatóságaihoz fordulhatnak.
Magyarország esetében:
 - [Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság](#)
 - [Fogyasztóvédelmi hatóság](#) (Kormányhivatalok fogyasztóvédelmi főosztályai)
 - [Gazdasági Versenyhivatal](#)

2.8. További források – ismertető, kiadványok, linkek

- Az Európai Bizottság tájékoztatója az e-kereskedelmi irányelv eszközeiről és céljairól (lásd [itt](#))
- A BEUC álláspontra, amely a platform gazdaságban biztosítja a fogyasztóvédelmet ([itt](#))
- A BEUC álláspontra az együttműködésen alapuló gazdaságról ([itt](#))
- A BEUC álláspontra a digitális szolgáltatási intézkedéscsomagról ([itt](#))

3. A DOLGOK INTERNETE (IOT)

3.1. Bevezetés és történeti háttér

Az elmúlt néhány év során az összekapcsolt eszközök sok fogyasztó életében mindenütt jelen vannak. Míg korábban általában a számítógép előtt ültünk, hogy elérjük az internetet, mostanra mindenhol magunkkal visszük az internethez csatlakoztatott okostelefonokat. Ezzel párhuzamosan a körülöttünk lévő mindennapi eszközök egyre nagyobb része rendelkezik érzékelőkkel, és csatlakozik az internethez. Az internethez csatlakozó kávéfőzőktől és biztonsági kameráktól kezdve az autókig és az orvosi eszközökig az összekapcsolt eszközök terjedését általában a „dolgozó internetének” vagy az IoT-nek nevezik.

3.2. Miért fontos az IOT a fogyasztóknak?

Az elmúlt években az összekapcsolt eszközök sok fogyasztó életében mindenütt jelen vannak, és ezen eszközök térnyerése megváltoztatja életvitelünket. Míg az eszközök digitalizálása számos előnnyel jár a fogyasztók számára, az ezzel járó kockázatok és kihívások ugyanolyan fontosak, ha nem még nagyobbak. Például mi történik, ha az okosotthon rendszer szolgáltatója úgy dönt, hogy leállítja a szervereit? És ki a felelős azért, ha okostévét a szoftverfrissítések hiánya miatt feltörik vagy használhatatlanná teszik? És mi a helyzet a magánéletünkre gyakorolt hatással?



Ezért fontos olyan világos és előremutató uniós szakpolitikák és jogi keret kidolgozása, amelyek biztosítják a fogyasztói jogok fenntartását ebben az összekapcsolt környezetben.

3.3. A dolgok internete legfőbb kihívásai

A nagy mennyiségű eszköz internethez történő csatlakoztatása lehetőségeket és kockázatokat is jelent a fogyasztók számára. Az összekapcsolt világ nagyobb kényelmet, zökkenőmentes élményeket és potenciálisan jelentős életminőség javulást ígér. Az ezekből az eszközökből származó összesített információk új felfedezésekhez vezethetnek olyan területeken is, mint az orvostudomány, a mesterséges intelligencia és a várostervezés.

Például egy okosotthon, amely tele van csatlakoztatott eszközökkel és érzékelőkkel, megtanulhatja tulajdonosa szokásait és preferenciáit, és ennek megfelelően testreszabhatja funkcióit. A különböző készülékek egyszerre tudnak kommunikálni egymással, így például egy okosóra által észlelt alacsony szívritmus sürgős üzenetet küld a legközelebbi kórháznak. Ezenkívül az eszközök interneten keresztüli távfelügyeletének képessége segíthet a segítségre szoruló egyéneknek megőrizni függetlenségüket, például az ajtók távolról történő kinyitásával anélkül, hogy az ajtóhoz kellene sétálniuk. Az olyan ágazatokban, mint az ipar és az egészségügy, a dolgok internete potenciálisan átalakító hatást gyakorolhat a hatékonyságra és az információfelhalmozásra.

De a csatlakoztatott eszközök által támasztott kihívások sokrétűek a fogyasztók szempontjából. A szakpolitikai területek és kérdések széles skáláját érintik: magánélet és adatvédelem, kiberbiztonság, termékek elavulása, fenntarthatóság és energiafogyasztás, verseny, biztonság, fogyasztói jogok stb.

Például a csatlakoztatott eszközök általában hatalmas mennyiségű adatot gyűjtenek a felhasználókról és a környezetükről. Ez a széles körű adatgyűjtés számos jelentős aggályt vet fel az adatvédelemmel és a magánélettel kapcsolatban. Ahogy életünk több aspektusa egyre inkább beágyazódik az érzékelők és eszközök szélesebb hálózatába, az adatszivárgások és kibertámadások lehetséges kockázatai és terjedelme is nő. Minden új eszköz, amelyet az internethez csatlakoztatunk, újabb potenciális támadási felületet ad, és az eszközök láncja gyakran csak annyira erős, mint a leggyengébb láncszeme. A mesterséges intelligencia megjelenése és alkalmazása az IoT-technológiákban kihívásokat is jelent a méltányosság, az elszámoltathatóság és egyéb terén.

A dolgok internete által hozott vagy felerősített további kihívások közé tartozik a termékek életciklusának mesterséges korlátozása, a bezáródási hatás és a termékfelelősség.

Ezenkívül a hálózati eszközök energiafogyasztása megnövekedett a szükséges hálózati összetevők miatt. Ennek az energiafogyasztásnak nagy része a készülékek hálózaton keresztüli folyamatos

reagálásából adódik (idle üzemmód). Friedli et al. (2016) előrejelzése szerint a globális készenléti veszteségek a 2015-ös 7,5 TWh-ról 2025-re 47 TWh-ra nőnek az elektromos hálózatra állandóan csatlakoztatott hálózati eszközök készenléti fogyasztása alapján.¹⁴

3.4. A legfontosabb fogyasztói jogok és kötelezettségek dióhéjban

Amikor a csatlakoztatott eszközökről van szó, a nem csatlakoztatott eszközökre vonatkozó fogyasztói jogok is érvényesek. Például a jogi szavatosságra, jótállásra vonatkozó szabályok (digitális tartalomról szóló irányelv, áruértékesítési irányelv) vonatkoznak az IoT fogyasztói termékekre. Az értékesítés helyén a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó szabályok (fogyasztói jogokról szóló irányelv) szintén érvényesek. Tekintse meg az általános fogyasztói jogról szóló kiegészítő elméleti háttérdokumentumot, ha többet szeretne megtudni az áruk értékesítéséről és a fogyasztói jogokról szóló irányelvről. A termékbiztonsági jogszabályok bizonyos mértékig¹⁵ az IoT-eszközökre is vonatkoznak.

Ezeknek az eszközöknek a csatlakoztathatósága miatt azonban különleges kötelezettségek vonatkoznak rájuk:

- 1) Először is, a fogyasztókról személyes adatokat gyűjtő eszközök kapcsán meg kell bizonyosodniuk arról, hogy ezeket az adatokat a GDPR-ban meghatározott szabályok szerint dolgozzák fel. Ezek a szabályok magukban foglalják többek között az adatminimalizálás, a célhoz kötöttség és a beépített adatvédelem elvét, valamint az adatkezelés céljaitól függően a felhasználói hozzájárulás megszerzésének kötelezettségét.¹⁶
- 2) Másodsor, a rádióberendezésekről szóló irányelv értelmében 2024-től a csatlakoztatott eszközök gyártóinak biztosítaniuk kell, hogy eszközeik bizonyos szintű biztonságot nyújtsanak. Ezeknek az intézkedéseknek biztosítaniuk kell, hogy az eszközök i. ne károsítsák a hálózatot, ami a szolgáltatás elfogadhatatlan romlását okozza; (ii) biztosítékokat tartalmaznak a felhasználó és az előfizető személyes adatainak és magánéletének védelme érdekében, és (iii) támogatnak bizonyos csalás elleni védelmet biztosító funkciókat, például zsarolóprogramok elleni védelmet.
- 3) A digitális tartalomról szóló irányelv értelmében a csatlakoztatott eszközöket frissítésekkel kell ellátni, beleértve a biztonsági frissítéseket is, a fogyasztók által észszerűen elvárható ideig. Ennek a kötelezettségnek a hossza a törvényes szavatossági időszakhoz kötődik, de meghaladhatja azt is.
- 4) Negyedszer, a kiberbiztonsági jogszabály értelmében, ha léteznek tanúsítási rendszerek, és a kérdéses csatlakoztatott eszközre vonatkoznak, az eszköz gyártója tájékoztatja a fogyasztót arról az időszokról, amely alatt biztonsági támogatást kínálnak a végfelhasználóknak, különös tekintettel a kiberbiztonsággal kapcsolatos frissítések elérhetősége.
- 5) A fogyasztók egyértelműen elvárhatják, hogy az internetes szolgáltatásokhoz való hozzáférést a nyílt internetről szóló rendelet értelmében semleges, megkülönböztetéstől mentes módon

¹⁴https://nachhaltigwirtschaften.at/resources/iea_pdf/reports/iea_4e_edna_energy_efficiency_of_the_internet_of_things_technical_report.pdf

¹⁵ Ezek a szabályok kimondják, hogy minden eszköznek biztonságosnak kell lennie. Nincs egyetértés abban, hogy a „biztonságosság” fogalma magában foglalja-e a „biztonságot” is. Az elfogadott álláspont szerint a termékbiztonsági jogszabályok vonatkoznak a csatlakoztatott eszközökre, ha az eszközben lévő biztonsági rés biztonsági aggályhoz vezet (pl. a hacker kihasználja a tűzjelző sebezhetőségét, hogy kikapcsolja azt. Ha tűz üt ki, a háztartásban élők fizikai veszélyben lennének).

¹⁶ Az adatvédelmi szabályozásra (GDPR) vonatkozóan az 1. fejezetben talál több információt

biztosítsák. Az internetszolgáltatóknak minden internetes forgalmat egyenlően kell kezelniük, megkülönböztetés, korlátozás vagy beavatkozás nélkül („netsemlegesség”). Az internet-hozzáférés nyitva tartása és semlegessége alapvető fontosságú, ha gyakorolni akarjuk alapvető szabadságjogainkat és demokratikus jogainkat, hogy részt vehessünk a mai összekapcsolt online társadalmakban. Ugyancsak előfeltétele annak, hogy részesülhessünk a dolgok internete előnyeiből. A fogyasztóknak korlátozásmentes és semleges internetre van szükségük ahhoz, hogy csatlakoztatott eszközeiket használhassák hírekhez és kulturális tartalmakhoz, illetve korlátozások nélküli vásárláshoz.

- 6) Ami a termékfelelősségre vonatkozó szabályokat illeti, a vonatkozó irányelvet – a termékfelelősségi irányelvet – még 1985-ben dolgozták ki, jóval azelőtt, hogy felmerülhetett volna a csatlakoztatott eszközök használata, az előttünk álló kihívásokról nem is beszélve. Már nem alkalmas arra, hogy megbirkózzon a dolgok internetének kihívásaival, és hogy kártérítést biztosítson a fogyasztóknak, ha valami rosszul sül el. Az irányelv felülvizsgálata folyamatban van. 2020 áprilisában a BEUC több ajánlást fogalmazott meg annak biztosítására, hogy az EU termékfelelősségi szabályai továbbra is megfelelőek maradjanak a fogyasztók számára a digitalizáció és az IoT korában.¹⁷

3.5. Jogszabályok és rendeletek uniós szinten

- Az Európai Parlament és a Tanács 2014/53/EU irányelve (2014. április 16.) a rádióberendezések forgalomba hozatalára vonatkozó tagállami jogszabályok összehangolásáról és az 1999/5/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/881 rendelete (2019. április 17.) az ENISA-ról (az Európai Unió Kiberbiztonsági Ügynökségéről), valamint az információs és kommunikációs technológia kiberbiztonsági tanúsításáról, valamint az 526/2013/EU rendelet (kiberbiztonság) hatályon kívül helyezéséről (Törvény)
- Az Európai Parlament és a Tanács 2001/95/EK irányelve (2001. december 3.) az általános termékbiztonságról
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/770 irányelve (2019. május 20.) a digitális tartalom és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes szempontjairól
- Nyílt internetről szóló rendelet (EU 2015/2120 rendelet), 2015. november 25.
- (EU) 2015/2120 rendelet a nyílt internet-hozzáféréssel kapcsolatos intézkedések megállapításáról és az egyetemes szolgáltatásról és az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv módosításáról
- Az Európai Bizottság jelentése a dolgok internete fogyasztói ágazati vizsgálatáról.

* A más modulokban tárgyalt egyéb vonatkozó jogszabályok, például a GDPR és a fogyasztói jogok vívmányai itt nem szerepelnek, de a fentebb kifejtetteknek megfelelően az IoT-kontextusban is ugyanúgy alkalmazandók, mint bármely más termék vagy szolgáltatás esetében. Például, ha egy csatlakoztatott eszköz személyes adatokat dolgoz fel, akkor meg kell felelnie a GDPR előírásainak.

3.6. Ítélezési gyakorlat

Ami a „hálózatsemlegességet” illeti (lásd a 3.4. fejezet 5. pontját), az EU Bírósága a közelmúltban hozott ítéletet a C-854/19., C-5/20. és C-34/20. sz. Az egyes alkalmazások „zéró tarifája” – és

¹⁷ BEUC, Product liability 2.0 - How to make EU rules fit for consumers in the digital age, April 2020, www.beuc.eu/publications/product-liability-20-how-make-eu-rules-fit-consumers-digital-age/html

ennélfogva az ezen opciók aktiválásából eredő korlátozások (a sávszélesség, internetmegosztás vagy barangolás közbeni használat) – sérti a nyílt internetről szóló rendelet 3. cikkének (3) bekezdését, és ezért az uniós jog szerint illegálisak. A szolgáltatóknak ezért felül kell vizsgálniuk kereskedelmi gyakorlataikat ezzel az értelmezéssel összhangban annak biztosítása érdekében, hogy teljes mértékben betartsák a hálózatsemlegességre vonatkozó uniós szabályokat. Hasonló érvelést alkalmazhat a Bíróság azokra a szolgáltatókra, amelyek „nulla tarifát” kínálnak a csatlakoztatott eszközökhöz kapcsolódó alkalmazásokért (pl. marketingkampány keretében egy internetszolgáltató előnyös tarifát, azaz nulla tarifát kínál, az intelligens kamera vezérlésére használt alkalmazáshoz).

3.7. Hová fordulhat a fogyasztó probléma esetén?

A csatlakoztatott eszközökre számos jogszabály vonatkozik. Az alkalmazandó jogtól függően a fogyasztók különböző lehetőségekkel rendelkeznek.

- Ha személyes adataikkal kapcsolatos a probléma (lásd a 3.4. fejezet 1. pontját), a GDPR vonatkozik rá.
- A rádióberendezésekről szóló irányelv szerint, ha probléma adódik készülékek biztonságával (lásd a 3.4. fejezet 2. pontját), 2024-től a fogyasztók értesíthetik nemzeti piacfelügyeleti hatóságukat (gyakran a távközlési hatóságot), amely ezután vizsgálatot indít az adott eszközzel kapcsolatban. A piacfelügyeleti hatóság határozata odáig terjedhet, hogy elrendeli az adott termék forgalomból való kivonását.
- Ha az eszköz nem biztosítja a fogyasztók elvárásainak megfelelő védelmet a biztonsági frissítések biztosításával kapcsolatban (lásd a 3.4. fejezet 3. pontját), a fogyasztónak joga van a szerződéstől elállni, arányos árcsökkentést kérni, vagy kérheti, hogy az eszközt megfelelővé alakítsák (lásd a digitális tartalomról szóló irányelvet).
- A kiberbiztonsági jogszabály értelmében, ha a biztonsági frissítések rendelkezésre állása rövidebb a gyártó által bejelentettnél (lásd a 3.4. fejezet 4. pontját), a fogyasztóknak lehetőségük van panaszt benyújtani egy nemzeti szervhez. Ha a fogyasztók elégedetlenek a nemzeti szerv döntésével, joguk van hatékony bírósági jogorvoslathoz.
- Ha a hálózatsemlegességet nem tartják tiszteletben (lásd a 3.4. fejezet 5. pontját), a fogyasztók panaszt tehetnek a távközlési szabályozó hatóságukhoz, akiknek intézkedniük kell ezzel kapcsolatban.

3.8. További források – ismertető, kiadványok, linkek

- Az Európai Bizottság szolgálati munkadokumentuma – A dolgok internete előmozdítása Európában <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0110>
- Az Európai Bizottság ágazati vizsgálata a fogyasztói dolgok internetéről (IoT) https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_402
- BEUC állásfoglalás: Az európai fogyasztók védelme a csatlakoztatott eszközök világában https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2021-091_protecting_european_consumers_in_the_world_of_connected_devices.pdf
- BEUC adatlap: Kiber-biztonságos fogyasztói termékek biztosítása https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-126_ensuring_cybersecure_consumer_products.pdf

- AK EUROPA – A fogyasztók elvárásai a tárgyak internetével szemben
[https://www.akeuropa.eu/sites/default/files/2021-02/Consumers expectations of the Internet of Things_0.pdf](https://www.akeuropa.eu/sites/default/files/2021-02/Consumers_expectations_of_the_Internet_of_Things_0.pdf)



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.