



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Tájékoztató a digitális jogok elméleti hátteréről

Tartalom

BEVEZETÉS.....	4
1. ADATVÉDELEM	5
1.1. Az adatvédelemre vonatkozó fogyasztóvédelmi politikai bevezetése és története	5
1.2. Miért fontos az adatvédelem a fogyasztóknak?.....	5
1.3. A fogyasztói adatvédelmi politika legnagyobb kihívásai	5
1.4. A legfontosabb fogyasztói jogok és kötelezettségek dióhéjban	6
1.5. Jogszabályok és rendeletek uniós és nemzeti szinten.....	7
1.6. Ítélezési gyakorlat	7
1.7. Mit tehetnek a fogyasztók, ha problémájuk van?	7
1.8. További források – ismertető, kiadványok, linkek.....	8
2. Kereskedelmi platformok	9
.....	9
2.1. A platformokra vonatkozó fogyasztóvédelmi politika bevezetése és története	9
2.2. Miért fontosak a kereskedelmi platformok a fogyasztóknak?	9
2.3. A kereskedelmi platformokat érintő legnagyobb kihívások.....	10
2.4. A legfontosabb fogyasztói jogok és kötelezettségek dióhéjban	14
2.5. Jogszabályok és rendeletek uniós szinten	16
2.6. Ítélezési gyakorlat	17
2.7. Mit tehetnek a fogyasztók, ha problémájuk van?	17
2.8. További források – ismertető, kiadványok, linkek.....	17
3. Távközlés	17
3.1. A távközlésre vonatkozó fogyasztóvédelmi politika bevezetése és története.....	17
3.2. Miért fontos a távközlés a fogyasztóknak?	18
3.3. A távközlési ágazat legfőbb kihívásai.....	18
3.4. A legfontosabb fogyasztói jogok és kötelezettségek dióhéjban	21
3.5. Jogszabályok és rendeletek uniós szinten	24
3.6. Ítélezési gyakorlat	28
3.7. Mit tehetnek a fogyasztók, ha problémájuk van?	28
3.8. További források – ismertető, kiadványok, linkek.....	29
4. Melléklet – e-kereskedelmi irányelvek európai bírósági gyakorlatai.....	30

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.

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

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 legtöbbször 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 két évvel annak életbe lépése után az üzleti gyakorlatban nem következett be lényeges változás. Az új szabályozásnak való megfelelés szintje alacsonynak bizonyult, a GDPR végrehajtása egyelőre hiányos. Az adatvédelmi hatóságok nehezen birkóznak meg a rájuk zúdult panaszözönnel, továbbá a rendelet koherens értelmezését és alkalmazását biztosító új végrehajtási struktúrának – mely egy együttműködési és egységességi mechanizmuson alapul – még idő kell, hogy sikerrel működjön.

További probléma, hogy a GDPR-t kiegészítendő és a személyes adatokat még jobban védő elektronikus hírközlési adatvédelemre vonatkozó szabályok reformja több, mint két 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 alapelveket tartalmaz.

Adataik ellenőrzése érdekében a fogyasztót is számos joggal felruhazza. 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 uniós és nemzeti szinten 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 végzései](#)

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:

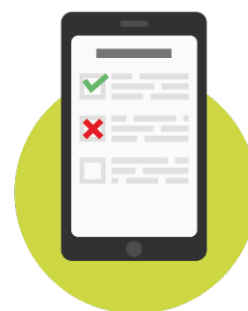
- Európai szinten:
- Az Európai Bizottság feladata annak biztosítása, hogy minden tagállam a GDPR-t megfelelően hajtsa végre, valamint jogosult arra, hogy a GDPR bizonyos rendelkezéseit felhatalmazáson alapuló jogi aktusok révén „aktiválja” (pl. egységes „adatvédelmi ikonok” megalkotására).
- Az Európai 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 Innovációs és Technológiai 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?
- 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 utcaiban helyezkedtek el. Mára azonban a fogyasztók vásárlási szokásai radikálisan megváltoztak: egyre többen online piactereken rendelnek szolgáltatásokat és termékeket, amelyeket aztán az 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 oldalakon 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 webáruházak 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



Megalapozott az aggodalom, 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 termék biztonsággal 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.

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

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

tevékenységből, amelyeket milliónyi fogyasztó végez nap mint nap. Ezek a tevékenységek mindegyikéhez tartozik egy vagy akár több online platform, amelyek ezeket a szolgáltatásokat támogatják.

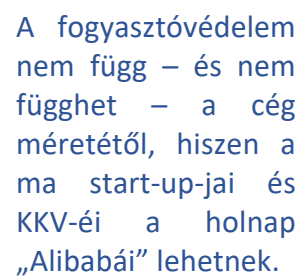
A fogyasztók szívesen fogadják a platform gazdaság egyre intenzívebb jelenlétét, ami számos előnnyel, ugyanakkor fogyasztóvédelmi szempontból kihívással is jár.

2.3. A kereskedelmi platformokat érintő legnagyobb kihívások

Amikor az e-kereskedelmi irányelvet elfogadták, 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 gazdaság², és a funkció, vertikális integráció valamint mértet 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.

² 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”³ kategóriájába sorolható, amelyre a fogyasztó védelmi szervezetek jelenleg összpontosítanak. Az ilyen típusú platform a gyűjtő irányelv⁴ 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 panaszkezelés⁵.

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, videó megosztó 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 valósághoz.

Konkrét kihívások

1. kihívás: illegális tartalmak terjedése

A digitális szolgáltatók következtében bizonyos mértékig megsaporodtak a fogyasztói jogsértések; bevételi forrás képződik a veszélyes, nem biztonságos vagy illegális termékek hirdetéseinek vagy promócióinak eladásából. Például⁶:

³ Vzbv study, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, p. 17.

⁴ 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>

⁵ Vzbv study, https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf, p. 18.

⁶ 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 okozhat⁷.</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 teszteken, aminek következtében áramütés, tűz vagy fulladás lehet⁸.</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 piacokon⁹ 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

⁷ <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/>

⁸ <https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>

⁹ Az uniós gyűjtő 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”¹⁰.

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 céljaikat megfelelően érvényesíthessék.

Például a C-390/18 ügyszámú¹¹ 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 közzéi 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.

¹⁰ Az elektronikus kereskedelemről szóló irányelve (58) preambulum bekezdése

¹¹ <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)
- **Fogalommeghatározások** (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. Ez a digitális szolgáltatási intézkedéscsomaggal lehetséges (Digital Services Act).

A Consumer Pro két további dokumentumot is készített a fogyasztói jogokról és a fenntarthatóságról, melyek jelen dokumentum hasznos kiegészítései lehetnek.

2.5. 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 kétévente	2012 óta nem ismerünk hivatalos értékelést. A Bizottság 2017-es ágazati vizsgálata a verseny szempontjából érdekes lehet.
		Digitális szolgáltatási intézkedéscsomag (DSA)	- 2020. március: konzultáció - 2020 vége: EK javaslat és hatástanulmány	A DSA-t csomagban mutatják be. Bizonyosan tartalmazni fogja e-kereskedelmi irányelv reformját valamint a piaci erőfölénnyel rendelkező platformok előzetes szabályozását (megerősítendő). Az e-kereskedelmi irányelv reformjának legfontosabb témái: a közvetítő szolgáltatók felelőssége, a származási ország elv, értesítési-cselekvési eljárások, átláthatósági követelmények, végrehajtás és együttműködés a tagállamok között.
Üzleti szabályozás platform	2020/07/12	EK iránymutatások az átláthatósági követelmények rangsorolására vonatkozóan (5. cikk)	2020/07/12 (megerősítendő)	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 háromévente	
Gyűjtő 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 kereskedésre vonatkozó intézkedések.	

2.6. Ítélezési gyakorlat

- **Az üzleti szabályozás platform vonatkozásában:** nem áll rendelkezésre ítélezési gyakorlat, mert a szabályozás csak 2020 július 12-én lép hatályba. Érdekes lehet a Spotify Apple ellen benyújtott versennyel kapcsolatos panaszát figyelemmel kíséni: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2019-002996_EN.html
- **A gyűjtő irányelv vonatkozásában:** nem áll rendelkezésre ítélezési gyakorlat, mert a szabályozás csak 2022 május 28-án lép hatályba. Egyéb fogyasztóvédelmi jogi eszközökkel kapcsolatos ítélezési gyakorlatról a tájékoztató a fogyasztói jogok elméleti háttéréről c. dokumentumban olvashatunk.
- **Az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv vonatkozásában:** az I. sz. mellékletben gyakorlatok teljes listája megtalálható.

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 állásponjtja, amely a platform gazdaságban biztosítja a fogyasztóvédelmet ([itt](#))
- A BEUC állásponjtja az együttműködésen alapuló gazdaságról ([itt](#))
- A BEUC állásponjtja a digitális szolgáltatási intézkedéscsomagról ([itt](#))

3. Távközlés

3.1. A távközlésre vonatkozó fogyasztóvédelmi politika bevezetése és története

A távközlési piac az európai fogyasztók szemében továbbra is aggodalomra okot adó, fontos ágazat, hiszen az általános elégedettség a távközlési szolgáltatásokkal még mindig nagyon alacsony. A vonatkozó uniós jogszabályokat nemrég aktualizálta az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex és az Európai Elektronikus Hírközlési Szabályozók Testület (BEREC) szabályzata. Ez a reform nagymértékben javítani fogja a fogyasztók védelmét, ha a tagállamok jól hajtják végre és megfelelően alkalmazzák. A BEREC iránymutatása fontos eszköz a szabályok következetes értelmezésében.

3.2. Miért fontos a távközlés a fogyasztóknak?

Az egyre inkább összekapcsolódó világban a fogyasztók az online térben fokozottan több időt töltenek és pénzt költenek, kapcsolódnak másokhoz, élnek digitális életüket. A megfizethető, jó minőségű internet kapcsolat és kommunikációs technológiák mára a fogyasztók számára elengedhetetlenek, ha a digitális társadalomban részt akarnak venni.

3.3. A távközlési ágazat legfőbb kihívásai

A távközlési piacok még mindig sok gondot okoznak a fogyasztóknak, a panaszok száma továbbra is nagyon magas. Ezt az Európai Bizottság fogyasztói piacok eredménytábláján (2018) jól látszott, amit a fogyasztóvédelmi szervezetekhez beérkező fogyasztói panaszok is igazoltak.

- A Bizottság 2018-as [fogyasztói eredménytáblája](#) „a távközlési piacokon fennálló folyamatos problémákról” számol be. „A problémák gyakori előfordulása továbbra is az ágazat gyenge pontja.” „A fogyasztók problémákkal kapcsolatos jelentései alapján az összes, felmérésben részt vett szolgáltató piacok közül itt a legnagyobb az elégedetlenség (átlagosan 16,9%), az internet szolgáltatók körében pedig még ennél is magasabb (20,3%). Következésképpen az összes szektorból itt a legsúlyosabb a fogyasztókat érintő károkozás.” Más szóval az összes szektor közül a távközlési piacok okozzák a legtöbb fogyasztói kárt. Vö.
- A Bizottság piaci teljesítménymutatókat is alkalmaz, amely a fogyasztóknak a piacok teljesítményéről alkotott véleményét fejezi ki. A Bizottság megállapította, hogy „a 2015-ös adatokkal összevethető mind a hat piaci klaszter teljesítménymutatóin átlagosan javított, kivéve a távközlési” piaci klasztert, amelyik viszont valamennyit rontott. Vö.: [itt](#) (9. oldal)

Néhány konkrét eset a teljesség igénye nélkül:

- Magas árak és különbségek a tagállamok között

A szélessávú mobil piac kiskereskedelmi árait vizsgáló bizottsági tanulmány megállapította, hogy az árak csökkenése ellenére néhány országban még mindig nagyon magas, különösen Magyarország, Portugália, Ciprus, Csehország, Görögország és Szlovákia.

- A verseny hiánya minden tagállamban

A holland fogyasztóvédelmi felügyelet két mobilszolgáltató, a KPN és a VodafoneZiggo duopóliumával kapcsolatban élt panasszal. Mindkettő saját hálózattal rendelkezik, és a mobil valamint a vezetékes piacon is jelen van. Minden évben árat emelnek.

Ha többet szeretne megtudni, látogasson el az alábbi honlapokra¹²:

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1>

<https://www.consumentenbond.nl/mobiel-abonnement>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/prijsverhoging-bij-de-provider>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/content-strijd>

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/openstellen-netwerk-vodafoneziggo-goed-nieuws-voor-consumenten>

- Tisztességtelen szerződéses feltételek

Ha többet szeretne megtudni, látogasson el az alábbi honlapokra:

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1224-iliad-aeci-invia-esposti-antitrust-agcom-privacy>

<https://www.euroconsumatori.eu/assets/admin/docs/6TRYvqSHAe-ILIAD%20-%20ESPOSTO.pdf>

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

- Félrevezető és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

Például okostelefonokat „ingyenesként” reklámozni, miközben nem azok:

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2019/telecomaanbieders-schikken-in-zaak-over-gratis-mobieltjes>

- Lényeges szerződés feltételek elrejtése a bonyolult jogi nyelvezetben

- Szerződési feltételek egyoldalú, jogellenes megváltoztatása

<https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco>

- Kéretlen szolgáltatások aktiválása

SMS által generált előfizetések különféle kéretlen szolgáltatásokért, amelyeket „ingyenesként” tüntettek fel.

¹² Az alábbi linkek európai fogyasztóvédelmi szervezetekre mutatnak, ezért csak az adott ország nemzeti nyelvén elérhetőek. Ha valamki többet szeretne megtudni, kérem, használjon valamilyen fordítási eszközt.

- Szolgáltatások visszaélészerű értékesítése kiszolgáltatóknak (pl. időseknek)

- Szolgáltatóváltás

Ahogy a vzbv rámutatott, „2015-ben a német szabályozó szerv, a Szövetségi Hálózati Ügynökség (Bundesnetzagentur) távközlési problémákkal kapcsolatban megközelítőleg 178.000 fogyasztói bejelentést és panaszt rögzített, melyek kb. fele a szolgáltatóváltásra vonatkozott.”

[https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf)

[28 vzbv short position paper eecc en final.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf), vö. Szövetségi Hálózati Ügynökség: Éves jelentés 2015, 2016

- A szolgáltatás megszakadása
- A szolgáltatás minősége

<https://www.quechoisir.org/dossier-qualite-du-reseau-t499/>

- Digitális megosztottság, kifejezetten a vidéki és városi területek viszonyában. Néhány háztartásban egyáltalán nincs internet kapcsolat.

<https://www.clubic.com/connexion-internet/actualite-852316-fracture-numerique-qualite-connexions-ufc-choisir-etat-lieux-internet-fixe-france.html>

- A hálózatsemlegesség elvének megsértése

[https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf)

[075 berecs public consultation on its draft updated net neutrality guidelines.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf)

- Kéretlen kommunikáció

[https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf)

[059 proposal for a regulation on privacy and electronic communications e-privacy.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf) (12-13. oldal)

- Fogyasztói jogok ismeretének hiánya (pl. <https://www.econsumer.eu/>) vagy a panasztételre való hajlandóság hiánya, ha valami nem működik.

<https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/reclamaciones-consumo>

- Jogérvényesítés, pl. az ingyenes ajánlatokkal szemben

<https://epicenter.works/document/1522>

3.4. A legfontosabb fogyasztói jogok és kötelezettségek dióhéjban

1. Európai Elektronikus Hírközlési Kódex: magasabb szintre emelte az uniós fogyasztói jogokat és az elektronikus hírközlési szolgáltatók kötelezettségeit (ideértve az OTT tartalomszolgáltatókat is):

- A fogyasztók számára legfontosabb előnyök összefoglalása:
 - EU-n belüli hívások és SMS: 2019 május 15-től az EU-n belüli hívásokat 19 eurocent/percben az SMS-t pedig 6 eurocent/SMS-ben maximalizálják.
 - Az egyetemes szolgáltatási kötelezettség középpontjában már a szélessávú internetkapcsolathoz való hozzáférés áll, ami azt jelenti, hogy minden fogyasztónak – beleértve a gazdasági szempontból kiszolgáltatott helyzetűeket is – megfizethető és elfogadható minőségű internet hozzáférése legyen.
 - Az információra és átláthatóságra vonatkozó követelményeket aktualizálták, szerepel benne néhány általunk javasolt kiegészítés, köztük az adat mint ellenszolgáltatás is.
 - A fogyasztók erősebb jogokkal lesznek felruházva, ha szerződést akarnak felmondani.
 - A fogyasztók nagyobb védelmet fognak élvezni, amikor szerződés csomagot írnak alá.
 - A távközlő szolgáltatóknak kompenzálniuk kell a fogyasztókat, ha a szolgáltatóváltás indokolatlan késéssel jár.
 - Minden digitális kommunikációs szolgáltatásnak meg kell felelnie a biztonságos hírközlés alapelveinek.

A piacszabályozási rendszerrel kapcsolatos legvégsőjéslőbb deregulációs forgatókönyveket sikerült megakadályozni. A nemzeti szabályozó hatóságoknak a piaci verseny biztosításához még így is elég mozgásterük maradt, amely az oligopóliumokra is kiterjed.

- A fogyasztóvédelemre vonatkozó legfontosabb cikkek: Az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex 99-116.cikkei
 - Példa: szerződés összefoglalás – A Bizottság elfogadta azt a végrehajtó rendeletet, amely az elektronikus kommunikáció szolgáltatóknak előírja, hogy egy szerződés összefoglalási sablont kell alkalmazniuk, ami a fogyasztóknak az alábbi előnyökkel jár:
 - Az egyes csomagrészeket részletesebb leírással kell ellátni és meg kell adni a feltüntetési sorrendet (a „szolgáltatások és végberendezések” szakaszban).
 - Minden releváns internet hozzáférési sebességet tartalmaz. Az adott országban elérhető jogorvoslati lehetőségeket is fel kell tüntetni nem csak a sebességet érintő, hanem a szolgáltatási paraméterek egyéb minőséget érintő hibái vonatkozásában is.
 - „A szerződés időtartama és felmondása” szakasz egyértelműbb.
 - „A szükséges információkat az összefoglalásnak közvetlenül tartalmaznia kell, nem lehet más forrásra utalni”.

Tagállamok által a nemzeti jogba bevezetett egyértelműsítő rendelkezések arra vonatkozóan, amelyről az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex 102. cikke nem rendelkezik (pl. nyelv, hogyan a sablonról rendelkezni, promóció, alapos felügyelet és végrehajtás stb.).

2. A hálózatsemlegesség elve: 2016 májusától uniós jogszabály írja elő, hogy minden internetes forgalmat egyenlő módon kell kezelni.

A hálózatsemlegesség elve azt jelenti, hogy internet szolgáltatók bizonyos alkalmazásokat vagy szolgáltatásokat már nem lassíthatnak, nem gátolhatják az azokhoz való hozzáférést és semmilyen módon nem diszkriminálhatnak.

A 2015/2020 3. cikk 3. bekezdése biztosítja a hálózatsemlegességet:

„Az internetszolgáltatóknak az internethozzáférés biztosításakor minden adatforgalmat egyenlő módon kell kezelni diszkrimináció, korlátozás vagy beavatkozás nélkül függetlenül az adat küldőjétől vagy fogadójától, a hozzáfért vagy megosztott tartalomtól, az igénybevett alkalmazástól vagy a nyújtott szolgáltatástól és a használt végberendezéstől.”

3. Roaming: a barangolási díjak csökkentése 2017 óta néhány ellentmondással.

- Az alapszabály, hogy a fogyasztók, ha az EU-n belül utaznak, külön díj felszámolása nélkül hazai mobil tarifáikat használhatják. Ez elméletileg azt jelenti, hogy a fogyasztók, ha egy másik uniós országban tartózkodnak, ugyanarra a percdíjra, SMS és adatforgalomra jogosultak. Néhány esetben vannak kivételek. A mobilszolgáltatóknak lehetőségük van (de nem kötelesek) egy, a tisztességes használatra vonatkozó szakaszt a szerződéshez csatolni. Ebben meghatározzák, a fogyasztók utazás alatt hogyan használhatják hazai tarifájukat RLAH (barangolás, mint otthon) rendszerrel.
- 2019 novemberében az Európai Bizottság felülvizsgálati jelentésében megerősítette, hogy a barangolást érintő szabályozás kis- és nagykereskedelmi szinten egyaránt sikertörténet. A Bizottság megállapította, hogy *„a barangolás eltörlését megelőző évhez képest”*
 - 10-szer több adatforgalmat regisztráltak az EU-n belüli utazás során
 - 12-szer többet szünetelt idején
 - 3-szor több telefonhívást bonyolítottak.
- *„A jelentés azzal a következtetéssel zár, hogy a közeljövőben nem várható a versenydinamika változása a barangolási piacon, ezért a jelenlegi kis- és nagykereskedelmi szabályozásra még szükség van. A jelenlegi barangolást érintő szabályokat a következő években továbbra is alkalmazni kell annak érdekében, hogy a fogyasztók külön díj felszámítása nélkül élvezhessék a barangolást. A jelenlegi barangolásra vonatkozó szabályozás 2022-ig lesz hatályban”* – tette hozzá a Bizottság.

4. Eu-n belüli hívások: 2019 május 15-től az EU-n belüli hívásokat 19 eurocent/percben az SMS-t pedig 6 eurocent/SMS-ben maximalizálják. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-calls-within-eu>

3.5. Jogszabályok és rendeletek uniós szinten

RENDELET / IRÁNYELV	HATÁSLYBALÉPÉS	FELÜLVIZSGÁLAT / ÉRTÉKELÉS: TÍPUSA	ESEDÉKESSÉG	MEGJEGYZÉS		
TÁVKÖZLÉS						
BEREC-rendelet	2018/12/20	Eu-n belüli kommunikáció díjának maximalizálása (50. cikk = 5a cikk 2015/2120 rendelet; 42-52. preambulumbekzdés	EKB felülvizsgálja az eurótól eltérő pénznemek díjkorlátjait	2020. május 15 (majd minden évben)	Az EKB ugyanaz az év január 15-én, február 15-én és március 15-én közzétett referencia árfolyamokat fogja alapul venni.	
			A 2019/03/06 EU-n belüli kommunikációra vonatkozó BEREC-iránymutatások aktualizálása	3. plenáris 2020 (2020/09/30 -2/10-2020)		2019/05/15: hatálybalépés 2024/05/14: érvényesség vége
			A BEREC 1. EU-n belüli kommunikációra vonatkozó jelentése	3. plenáris 2020 (2020/09/30 -2/10-2020)		Nyilvános konzultációra kell bocsátani
		BEREC: információs és kommunikációs rendszerek felállítása (41. cikk)		2020/06/21		
		A Bizottság értékelési jelentése (48. cikk) – lehetséges módosítási javaslat vagy hatálytalanítás		2023/12/21 (majd ötévente)	A nemzeti díjakat az EU-n belüli díjakhoz kell közelíteni. Legalább biztosítani kell az intézkedés folytonosságát és alacsonyabb maximum díjat.	
Európai elektronikus hírközlés	2020/12/21 (átültetés)	Tagállamok értesítik a Bizottságot olyan intézkedésekről, amelyek a végfelhasználót jobban/kevésbé védik (101. cikk)		2019/12/21	A 101. cikk alól vannak kivételek (maximum harmonizálás).	

Kódex (EECC)	Védekezéssel kapcsolatos intézkedések alkalmazásának határideje (101. cikk)		2021/12/21	
	EK végrehajtó aktus a szerződés összefoglalási sablonról (102. cikk)		2019/12/21	elfogadva
	a hálózati végpontokról (61. cikk)		21/06/2020	Konzultáció: 2019/11/21
	BEREC iránymutatások a szolgáltatási mutatók minőségéről (104. cikk)		21/06/2020	
	BEREC jelentés az egyetemes szolgáltatásról – tagállamok jó gyakorlatai a megfelelő szélessáv hozzáférésről (84. cikk)		21/06/2020	A jelentést rendszeresen aktualizálni kell, hogy tükrözze a technikai fejlődést és a fogyasztói felhasználás változásait.
	BEREC iránymutatások a nagyon nagy kapacitású hálózatokról (76., 82., 61(3), 80. cikk)		21/12/2020; aktualizálás: 31/12/2025	
	Nemzeti szabályozó hatóságok értesítik EK-t az egyetemes szolgáltatási kötelezettségekkel rendelkező vállalkozásokról (121. cikk)		21/12/2020	Bármilyen változásról azonnal értesíteni kell.
	Felhatalmazáson alapuló jogi aktusok (117. cikk)	EK jelentés a felhatalmazásról	9 hónappal 2023/12/19 előtt	A felhatalmazást bármikor visszavonhatja az EP vagy a Tanács
		A felhatalmazás határideje	19/12/2023	
		Felhatalmazáson alapuló jogi aktusok az uniós hívásvégződtetési díjakról (75. cikk)	31/12/2020	EK konzultáció; BEREC jelentés a referenciaértékekről a 2. plenáris ülésig (2020. június 10-12.); BEREC vélemény a 3. plenárisig ((30/09-2/10/2020)
Felhatalmazáson alapuló jogi aktusok az V, VI, IX, X, XI mellékletek módosításához (116. cikk)		19/12/2023		
Az EK elfogadhat végrehajtó aktusokat az ENISA véleményét figyelembe véve, amely a szolgáltatókat érintő biztonsági intézkedésekre vonatkozik.		Nem áll rendelkezésre időpont		

		„Ezeknek a lehető legnagyobb mértékig európai és nemzetközi szabványokon kell alapulniuk és nem akadályozhatják meg, hogy a tagállamok további követelményeket fogadjanak el”. (40. cikk, 316. cikk)			
		BEREC vélemény végfelhasználói jogok egyedi felülvizsgálatáról (123. cikk)	21/12/2021 majd háromévente	Fontos. A BEREC véleményt követően az EK jogalkotási javaslatot nyújthat be (123. cikk(2) bekezdés időpont nincs).	
	Felülvizsgál ati eljárás (122. cikk)	EK jelentés az irányelv működéséről	21/12/2025 majd ötévente	Jogalkotási javaslat lehetséges. EK figyelembe veszi BEREC véleményt.	
EK jelentés az egyetemes szolgáltatások köréről		21/12/2025 majd ötévente			
BEREC vélemény a nemzeti végrehajtásról, az általános felhatalmazás működéséről és a belső piacra gyakorolt hatásáról		21/12/2021 majd háromévente			
531/2012 rendelet (EU) (Barangolásra vonatkozó rendelet, átdolgozás)	1/07/2012 (hatálybalépés) - 30/06/2022 (lejárat)	2015/2120 rendelet (RLAH)	BEREC iránymutatások a nagy-és kiskereskedelemre vonatkozóan	27/03/2017	- EK időközi jelentés (12/12/2018) - BEREC vélemény a barangolási szabályok működéséről (13/06/2019) - EK felülvizsgálati jelentés a tisztességes használatról és a fenntarthatóság eltéréséről (26/06/2019) - Az EK első teljes felülvizsgálati jelentése kis- és nagykereskedelmi szinten (29/11/2019)
			Felülvizsgálati záradék (9. cikk)	30/04/2019 majd négyévente	
		2017/920 rendelet (nagykereskedelmi barangolás)	EK jelentés a nagykereskedelmi díjak maximalizálásáról	15/12/2019 majd kétévente	
		2016/2286 EK végrehajtó rendelet (eltérések, tisztességes használat)		6/2019	
		Éves EK végrehajtó rendelet a bejövő hívások maximum végződtetési díjának súlyozott átlagának megállapításáról		2/1/2019 (hatálybalépés)	



		Felülvizsgál at (19. cikk)	Időközi jelentés	2018/12/15-ig	
			Teljes jelentés (kis- és nagykereskedelem) – EK konzultál BEREC-cel, BEREC rendszeresen jelent	2019/12/15-ig, majd két évente	
2015/2120 rendelet (hálózatsemlegesség)	30/04/2016	BEREC útmutatások a hálózatsemlegességről, 2020-ban aktualizálni		2. plenáris ülés (10-12/06/2020)	BEUC válasza a 2019-es konzultációra.
5G ajánlás	26/03/2019	Tagállamok jelentése az 5G hálózatok biztonságának EU által koordinált kockázatelemzésről		9/10/2019	
		A Tanács 5G-vel kapcsolatos következtetései		3/12/2019	
		NIS együttműködési csoport - Eszköztár azonosított kibervédelmi kockázatok enyhítését célzó intézkedések meghozatalához nemzeti és uniós szinten		31/12/2019	
		A tagállamok értékelése – az EK-val közösen – az ajánlás hatásairól annak meghatározásához, hogy kell-e további lépéseket tenni.		1/10/2020	Az értékelésnek figyelembe kell vennie az együttes európai kockázatelemzés eredményeit és az intézkedések hatásait.



3.6. Ítélezési gyakorlat

- **Európai Elektronikus Hírközlési Kódex:** egyelőre nem áll rendelkezésre ítélezési gyakorlat. Az átültetés határideje 2020. december 21. Érdemes megnézni a nemzeti bírósági határozatokat és az előző irányelvre vonatkozó ítélezési gyakorlatot.
- **BEREC rendelet:** A Telefonica és a Deutsche Telecom nyújtott be panaszt ([T-161/19](#) és [T-162/19](#)), melyben azt kérték, hogy helyezték hatályon kívül a BEREC rendelet 50. cikkét (az EU-n belüli kommunikáció díjának maximalizálása). A Törvényszék érdeklényre hivatkozva a panaszokat nem fogadta be.

Lásd a Törvényszék intézkedéseit (fellebbezhető):

- a. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222645&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3195961>
- b. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222642&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3196047>

- **Hálózatsemlegesség**

- a. Két függő ügy van ([C-807/18](#) and [C-39/19](#)) az Európai Bíróság előtt, melyekben azt szerenék tisztázni, a nyílt internet rendelet hogyan vonatkozik az ingyenes ajánlatokra.
- b. Nemzeti szinten számos szabályozó hatósági és bírósági határozat született. Ellenőrizze az országot.

- **Barangolásra vonatkozó szabályok:**

[http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_\(Vodafone_Ltd\)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform](http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_(Vodafone_Ltd)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform)

3.7. Mit tehetnek a fogyasztók, ha problémájuk van¹³?

- **Visszamehetnek közvetlenül a szolgáltatóhoz.** A szerződésben és a szerződés összefoglalóban meg kell adni egy elérhetőségi pontot. (Az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex 102. cikke).
- **Fogyasztóvédelmi szervezetek** közvetíthetnek fogyasztó és szolgáltató között. Ez hasznos lehet, ha egy bonyolult rendszerben kell kiismerni magunkat, pl. Spanyolországban: <http://noclamesreclama.org/seccion/telecomunicaciones/como-reclamar>
- **Bíróságon kívüli vitarendezés** (Az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex 25. cikke): A tagállamok kötelesek egy illetékes hatóságot, nemzeti szabályozó hatóságot vagy egy független testületet kijelölni, aki felelős az Európai Elektronikus Hírközlési Kódexben

¹³ A panaszjelzés országoként eltérő. Bizonyos fogyasztóvédelmi szervezetek alternatív vitarendezési testületek tagjai is lehetnek (pl. Horvátország és Dánia).

rögzített végfelhasználói jogok bíróságon kívüli érvényesítéséért. Ellenőrizze a tagállami távközlési törvényt / Európai Elektronikus Hírközlési Kódex átültető törvényét

Lásd még: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=EN>

- **Bíróság**

3.8. További források – ismertető, kiadványok, linkek

- BEUC anyagok: <https://www.beuc.eu/digital-rights/telecoms-single-market>
- A BEREC dokumentumokban hasznos adatok és értelmező iránymutatások vannak, és segítenek a jogszabályok következetes alkalmazásban, érvényesítésében: https://berec.europa.eu/eng/document_register/welcome/
- A barangolásról: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-how-europeans-have-been-using-mobile-communications-while-travelling>
- Az EU-n belüli kommunikáció díjának maximalizálásáról: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/intra-eu-communications>
<https://www.youtube.com/watch?v=WCSkZNZ6Q9E&feature=youtu.be>
- A hálózatsemlegességről: <https://www.youtube.com/watch?v=UVWCaS3B9L4> (A Burger King hirdetése a whopper szendvics segítségével magyarázza el a hálózatsemlegességet)
https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_bercs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf
- Az OCU ajánlatösszehasonlító eszköze: <https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/calculadora/ahorrador-telefonico/?landingpage>

4. Melléklet – e-kereskedelmi irányelvek európai bírósági gyakorlatai

A 2.6. Platformok résztől - [az EU](#) által felsorolt bírósági gyakorlatok

- Értelmezte: [62006CA0275](#)
Értelmezte: [62006CJ0275](#)
- 5.1 PT C) cikk, Értelmezte: [62007CA0298](#)
- A05P1LC Értelmezte: [62007CJ0298](#) ○
Értelmezte: [62007CO0557](#)
- 14. cikk, Értelmezte: [62008CA0236](#) ○
A14 Értelmezte: [62008CJ0236](#)
- cikk 14 értelmezést kérte: [62008CN0236](#)
- cikk 14 értelmezést kérte: [62008CN0237](#)
- cikk 14 értelmezést kérte: [62008CN0238](#)
- Értelmezte: [62009CA0108](#) ○
Értelmezte: [62009CJ0108](#)
- A14P1 Értelmezte: [62009CJ0324](#)
- A14P1LB Értelmezte: [62009CJ0324](#) ○
A03 Értelmezte: [62009CJ0509](#)
- A03P4 Értelmezte: [62009CJ0509](#) ○
értelmezést kérte: [62009CN0108](#)
- cikk 12 értelmezést kérte: [62009CN0323](#)
- cikk 12.1 értelmezést kérte: [62009CN0323](#)
- cikk 13 értelmezést kérte: [62009CN0323](#)
- cikk 13.1 értelmezést kérte: [62009CN0323](#)
- cikk 14 értelmezést kérte: [62009CN0323](#)
- cikk 14.1 értelmezést kérte: [62009CN0323](#)
- cikk 14.1 értelmezést kérte: [62009CN0324](#)
- cikk 3.1 értelmezést kérte: [62009CN0509](#)
- Értelmezte: [62010CJ0070](#)
- A03P1 Értelmezte: [62010CJ0292](#) ○ A03P2
Értelmezte: [62010CJ0292](#) ○ Értelmezte:
[62010CJ0360](#)

- értelmezést kérte: [62010CN0070](#)
- értelmezést kérte: [62010CN0360](#)
- A02LA Értelmezte: [62013CJ0291](#) ○ A12
Értelmezte: [62013CJ0291](#)
 - A13 Értelmezte: [62013CJ0291](#) ○ A14
Értelmezte: [62013CJ0291](#)
- cikk 02 értelmezést kérte: [62013CN0291](#)
- cikk 12 értelmezést kérte: [62013CN0291](#)
- cikk 13 értelmezést kérte: [62013CN0291](#)
- cikk 14 értelmezést kérte: [62013CN0291](#)
- A02LA Értelmezte: [62014CJ0484](#) ○ A02LB
Értelmezte: [62014CJ0484](#) ○ A12P1
Értelmezte: [62014CJ0484](#) ○ A12P3
Értelmezte: [62014CJ0484](#)
- cikk 14 Előzetes kérdést benyújtotta: [62017CN0521](#)
 - A15P1 Értelmezte: [62018CJ0018](#) ○ A02LA
Értelmezte: [62018CJ0390](#)
 - A03P4LB Értelmezte: [62018CJ0390](#) ○ cikk 14 bekezdés 1 pont (a)
Előzetes kérdést benyújtotta: [62018CN0018](#)
 - cikk 15 bekezdés 1 Előzetes kérdést benyújtotta: [62018CN0018](#)
 - cikk 8 Előzetes kérdést benyújtotta: [62018CN0296](#)
 - cikk 3 Előzetes kérdést benyújtotta: [62018CN0390](#)
 - Előzetes kérdést benyújtotta: [62018CN0512](#)
 - cikk 3 Előzetes kérdést benyújtotta: [62018CN0649](#)
 - cikk 14 bekezdés 1 Előzetes kérdést benyújtotta: [62018CN0682](#)
 - cikk 14 bekezdés 1 Előzetes kérdést benyújtotta: [62018CN0683](#)
- A14P1LB Értelmezte: [62014CJ0484](#) ○ cikk 12 1 értelmezést kérte: [62014CN0484](#)
- cikk 2 B értelmezést kérte: [62014CN0484](#)
- Értelmezte: [62015CJ0339](#) ○ Értelmezte: [62015CJ0434](#)
- Előzetes kérdést benyújtotta: [62015CN0339](#)
- cikk 2 pont (a) Előzetes kérdést benyújtotta: [62015CN0339](#)
- Előzetes kérdést benyújtotta: [62015CN0434](#)
- cikk 3 bekezdés 2 Előzetes kérdést benyújtotta: [62015CN0434](#)
- cikk 3 bekezdés 4 Előzetes kérdést benyújtotta: [62015CN0434](#)
- Előzetes kérdést benyújtotta: [62016CN0265](#)
- cikk 12 Előzetes kérdést benyújtotta: [62017CN0521](#)
- cikk 13 Előzetes kérdést benyújtotta: [62017CN0521](#)
- A08 Értelmezte: [62018CO0296](#) ○ Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0062](#)
- cikk 2 pont (a) Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0062](#)
- cikk 3 bekezdés 2 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0062](#)
- cikk 3 bekezdés 4 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0062](#)
- cikk 4 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0062](#)
- cikk 14 bekezdés 1 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0442](#)
- cikk 14 bekezdés 3 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0442](#)
- cikk 15 bekezdés 1 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0442](#)
- cikk 13 bekezdés 2 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0500](#)
- cikk 14 bekezdés 3 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0500](#)
- cikk 12 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0500](#)
- cikk 12 bekezdés 3 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0500](#)

- cikk 13 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0500](#)
- cikk 14 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0500](#)
- cikk 14 bekezdés 1 Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0500](#)
- Előzetes kérdést benyújtotta: [62019CN0723](#)

VÉGE



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.