



# CONSUMERPRO

BOOSTING PROFESSIONALS  
IN CONSUMER PROTECTION

## Fogyasztóvédelmi jog

## Elméleti háttéranyag

## 2022-2023

General Consumer Law - Hungary  
December 2022 - version 2



# TARTALOM

BEVEZETÉS .....	3
Mi a Consumer PRO? .....	4
1. BEVEZETÉS A FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA TÖRTÉNETÉBE .....	4
2. FŐBB FOGYASZTÓI JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK DIÓHÉJBAN .....	5
2.1. Szerződéskötés előtti tájékoztatási követelmények .....	5
2.2. Elállási jog .....	11
2.3. Fogyasztói jogok: kellékszavatosság és jótállás .....	14
2.4. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok .....	21
2.5. Tisztességtelen szerződési feltételek .....	24
3. A FOGYASZTÓI POLITIKÁVAL KAPCSOLATOS FŐBB KIHÍVÁSOK .....	26
3.1. Előzetes tájékoztatási kötelezettség .....	26
3.2. Az elállási jog .....	26
3.3. Fogyasztói jogok: szavatosság és jótállás .....	27
3.4. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok .....	28
3.5. Tisztességtelen szerződési feltételek .....	29
4. TÖRVÉNYEK ÉS RENDELKEZÉSEK EU ÉS NEMZETI SZINTEN .....	30
4.1. A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv (“UCTD”) .....	30
4.2. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló irányelv (“UCPD”) .....	31
4.3. A fogyasztói jogokról szóló irányelv (“CRD”) .....	32
4.4. Az áruk adásvételéről szóló irányelv, valamint a digitális tartalomról és a digitális szolgáltatásokról szóló irányelv .....	33
4.5. Hivatkozás az új irányelvre “az uniós fogyasztóvédelmi szabályok jobb végrehajtásáról és korszerűsítéséről” (Modernizációs irányelv) .....	34
5. RELEVÁNS ESETJOG .....	34
5.1. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok adatbázis .....	34
5.2. Tisztességtelen szerződési feltételek adatbázis .....	35
5.3. A fogyasztói jogokról szóló irányelv adatbázisa .....	35
5.4. Az Európai Bíróság dokumentumai fogyasztói jogokkal kapcsolatos esetjogról .....	35
5.5. Fogyasztói jogi adatbázis .....	35
6. MIT TEGYEN A FOGYASZTÓ JOGVITA ESETÉN? .....	35
6.1. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Szervezetek .....	35
6.2. Európai Fogyasztó Központok (ECC-NET) .....	35
6.3. Kis ügyek eljárása – Európai kis ügyek eljárás (“ESCP”) .....	35
6.4. Fogyasztóvédelmi hatóságok .....	36

6.5. Alternatív vitarendezési testületek (ADR) és online vitarendezési platform (ODR) .....	37
<i>Alternative vitarendezési testületek (ADR) .....</i>	<i>37</i>
6.6. Kollektív keresetek .....	38
6.7. Rendes bírósági eljárások.....	39
7. EGYÉB RELEVÁNS ESZKÖZÖK: EU ESETJOGI ADATBÁZIS.....	39

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.



(továbbiakban: Digitális tartalomról szóló irányelv), amely jogi garanciát vezet be a digitális tartalomra és a digitális szolgáltatásokra.

Az általános fogyasztóvédelmi jogra vonatkozó jelen elméleti háttérdokumentum a Consumer PRO projekthez készült képzési anyagok részét képezi, amelyek kiegészülnek a nemzeti sajátosságokkal, amennyiben vannak ilyenek. A digitális jogok és a kollektív jogorvoslat témakörökben is rendelkezésre állnak elméleti háttérdokumentumok angolul, illetőleg számos más európai nyelven, amelyek kérésre vagy online elérhetők.

## MI A CONSUMER PRO?

A Consumer PRO az Európai Bizottság kezdeményezése az Európai Fogyasztói Program keretében, amelyet a BEUC - az Európai Fogyasztói Szervezet irányít. Célja az európai fogyasztói szervezetek és a fogyasztói politika egyéb szereplőinek képzése, ismereteinek bővítése ún. 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](mailto:Info@consumer-pro.eu) e-mail címre.

Az Európai Unió Bizottsága a KKV-knak szintén kínál gyakorlati képzést, amely - a jogi háttér mélyebb tanulmányozása nélkül - annak megismertetésére irányul, hogy milyen kötelezettségek terhelik a KKV-at az EU-n belüli fogyasztókkal folytatott kereskedés során (ConsumerLawReady.eu).

## 1. BEVEZETÉS A FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA TÖRTÉNETÉBE

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

A magas szintű fogyasztóvédelem biztosítása az Európai Unió működéséről szóló szerződés által elimert cél. (EUMSZ)<sup>1</sup>.

Az EUMSZ 12. cikke értelmében „[a] fogyasztóvédelmi követelményeket figyelembe kell venni más uniós szakpolitikák és tevékenységek meghatározásakor és végrehajtása során”.

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex3A12012E2FTXT>;

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012E/TXT>

Az EUMSZ 169. cikke szerint pedig „[a] fogyasztók érdekeinek előmozdítása és a magas szintű fogyasztóvédelem biztosítása érdekében az Unió hozzájárul a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez, valamint jogaik előmozdításához, a tájékoztatáshoz, az oktatáshoz, és az érdekeik védelmét célzó önszerveződéshez való jogaik megerősítéséhez”

Ezek a politikák konkrét intézkedésekben és konkrét uniós hatáskörökben öltöttek testet a belső piac fejlődése során. A fogyasztók az Európai Unióban védelmet élveznek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok, a tisztességtelen szerződési feltételek ellen, világos és érthető információkkal kell rendelkezniük szerződésük megkötése előtt stb. Bár a fogyasztói jogok világosak és egyértelműek, mégis ezeket a fogyasztók számára gyakran nehéz érvényesíteni. Szavatossági/jótállási jogokat élveznek a vásárolt árukkal, digitális tartalommal és digitális szolgáltatásokkal kapcsolatos hibás teljesítés esetén.

Az EU fogyasztóvédelmi joga az elmúlt három évtizedben a fogyasztóvédelem különböző szempontjait harmonizáló irányelvekre épült. A háttérdokumentum áttekintést ad az európai jogalkotó által elfogadott főbb fogyasztói jogokról. Ma az uniós fogyasztóvédelmi jog legtöbb része teljesen harmonizált, ami azt jelenti, hogy a tagállamok nem tarthatnak fenn vagy nem fogadhatnak el szigorúbb fogyasztóvédelmi előírásokat. Bizonyos körülmények között azonban az irányelvek lehetővé teszik a nemzeti jogalkotók számára, hogy eltérjenek az uniós szabályoktól (pl. további követelményeket írhat elő a nemzeti jog az üzlethelyiségekben kötött szerződések esetén a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra vonatkozóan). Fontos azt is hangsúlyozni, hogy minden, ami nem tartozik az uniós jog hatálya alá, a tagállamok hatáskörébe tartozik, ezért lehetnek eltérések a tagállamok között (pl. a szerződéskötés szabályai).

## 2. FŐBB FOGYASZTÓI JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK DIÓHÉJBAN

### 2.1. Szerződéskötés előtti tájékoztatási követelmények

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

A szerződéskötést megelőző tájékoztatásnak könnyen olvashatónak és érthetőnek kell lennie egy átlagos fogyasztó számára, és világos, olvasható és érthető módon kell rendelkezésre bocsátani. A fogyasztóknak nyújtandó szerződéskötés előtti információk ezen csoportját a 2011/83 / EU irányelv,

az úgynevezett „Fogyasztói jogokról szóló irányelv” “Consumer Rights Directive”<sup>2</sup> (továbbiakban fogyasztói jogok vagy “CRD” irányelv) határozza meg, amelyek az ügylet típusától függően változnak:

- Egyes szerződések, például szociális szolgáltatások, szociális gondozás, szerencsejáték, időmegosztási szerződések nem tartoznak a fogyasztói jogokról szóló irányelv alkalmazási körébe. A kivételek teljes listáját a fogyasztói jogokról szóló irányelv 3. cikkének (3) bekezdése tartalmazza.
- Az 5. cikk felsorolja a szerződés megkötését megelőző tájékoztatás körébe tartozó azon információkat, amelyeket meg kell adni az üzletben történő vásárlásoknál.
- A 6. cikk sorolja fel a távollevők között kötött szerződéseket és az üzlethelyiségen kívüli szerződéseket (pl. az online vásárlásokat) beleértve az elállás jogára vonatkozó szabályokat.
- A 7. cikk formai követelményeket állapít meg az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre.
- A 8. cikk felsorolja a távollevők közötti szerződésekre vonatkozó formai követelményeket.
- Bizonyos szerződések esetében a külön jogszabályok speciális szerződéskötést megelőző tájékoztatást írnak elő, például a fogyasztói hitelmegállapodások<sup>3</sup> vagy elektronikus hírközlési szolgáltatások<sup>4</sup> esetében.
- Ezenkívül a fogyasztói jogokról szóló irányelv 3. cikkének (4) bekezdése lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy az alacsony értékű (50 euró alatti) ügyleteket mentesítsék a szerződést megelőző tájékoztatási követelmények alól. Ez a mentesség csak az üzlethelyiségen kívüli szerződések esetében lehetséges.

### Nemzeti szinten

Az irányelv lehetővé teszi, hogy a tagállamok további követelményeket, illetőleg további tájékoztatási követelményeket írjanak elő.<sup>5</sup> Ha meg szeretné tudni, melyik tagállam döntött

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029;>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/ALL/?uri=CELEX:32011L0083>

<sup>3</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2008/48/EK irányelve ( 2008. április 23. ) a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről.

<sup>4</sup> (EU) 2018/1972 irányelve az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról, 102.107. cikkek.

<sup>5</sup> A 45/2014.(II.26.) Kormányrendelet többletkövetelményként előírja a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevééről és székhelyének postai címéről való előzetes tájékoztatást.

tovább, nézze meg a fogyasztói jogokról szóló irányelv alkalmazásáról szóló jelentést [Final report](#)<sup>6</sup> és a táblázatot [table](#)<sup>7</sup>.

Távollévők közötti és üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében az irányelv nem biztosítja ezt a lehetőséget. Ha meg szeretné vizsgálni, hogy az összes EU-tagállam hogyan ültette át a fogyasztói jogokról szóló irányelvet, keresse fel a fogyasztói törvények adatbázisát<sup>8</sup>.

A fogyasztói jogokról szóló irányelvet az uniós fogyasztóvédelmi szabályok jobb végrehajtásáról és korszerűsítéséről szóló (EU) 2019/2161 irányelv, az úgynevezett „Modernizációs vagy OMNIBUS irányelv” módosította. Az irányelvet átültető szabályok alkalmazására előírt 2022. május 28-ai időponttól a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményeket új követelményekkel egészítették ki a távollévők között kötött és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésekre vonatkozóan.

Például a kereskedők kötelesek megadni a fogyasztóknak telefonszámukat és e-mail címüket. A kereskedők alternatív kommunikációs eszközöket is kialakíthatnak a fogyasztók számára (pl. chat, automatizált hangasszisztens, chatbot stb.), amelyeknek biztosítaniuk kell a közvetlen és hatékony kommunikációt. Az ilyen kommunikációs eszközök tekintetében a kereskedőnek egyértelműen és időben tájékoztatnia kell a fogyasztókat arról, hogy lehetővé teszik-e a levelezés tartalmának és dátumának/időpontjának nyomon követését. Adott esetben a kereskedőknek tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az árak személyre szabásáról az automatizált döntéshozatal alapján.

2022. május 28-tól a felülvizsgált fogyasztói jogokról szóló irányelv új 6a. cikke új, egyedi tájékoztatási követelményeket vezet be az online piacokon kötött szerződésekre. Az online piactér szolgáltatója a szerződéskötés előtt köteles tájékoztatni a fogyasztókat a keresés eredményeként megjelenő ajánlatok rangsorolását meghatározó főbb paramétereiről, és ezeknek a paramétereknek a többi paraméterhez képesti relatív fontosságáról. Ezenkívül a fogyasztókat tájékoztatni kell arról is, hogy:

- az árukat, szolgáltatásokat vagy digitális tartalmat kínáló harmadik fél kereskedő-e vagy sem, ennek a harmadik félnek az online piactér szolgáltatója felé tett nyilatkozata alapján,

<sup>6</sup> [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)

<sup>7</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>8</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)  
[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf)



- ha a harmadik fél nem kereskedő, arról, hogy az uniós fogyasztói jogok nem vonatkoznak a szerződésre,
- adott esetben hogyan oszlanak meg a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek az árukat, szolgáltatásokat vagy digitális tartalmat kínáló harmadik fél és az online piactér szolgáltatója között.

Ezeket az információkat világos, megfelelő és érthető módon, valamint az alkalmazott távközlési eszközöknek megfelelő módon kell bemutatni. Például megadható a weboldal felületének egy meghatározott részében, amely közvetlenül és könnyen elérhető az ajánlatokat tartalmazó oldalról.

### **Nemzeti szinten**

A tagállamok további tájékoztatási követelményeket írhatnak elő az online piacterek szolgáltatói számára.

A szerződéskötést megelőzően megadandó információk listája mellett a fogyasztói jogokról szóló irányelv meghatározza az információszolgáltatás módjára vonatkozó formai követelményeket is:

- A 7. cikk alaki követelményeket ír elő az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések különböző típusaira, például előírja, hogy a kereskedőknek a szerződéskötést megelőző tájékoztatást írásban (papíron vagy a fogyasztó beleegyezésével – más tartós adathordozón<sup>9</sup>) kell megadniuk, jól olvasható, közérthető formában és érthető nyelvezettel.
- A 8. cikk a távollevők között kötött szerződésekre vonatkozó formai követelményeket sorolja fel. Az irányelv például kimondja, hogy a szerződéskötést megelőző tájékoztatást az alkalmazott kommunikációs eszköznek megfelelő módon, világosan és közérthetően kell a fogyasztók rendelkezésére bocsátani vagy hozzáférhetővé tenni. Ez konkrétan azt jelenti, hogy a kötelező információknak könnyen hozzáférhetőnek és jól láthatónak kell lenniük a fogyasztók számára. Ennek a szerződéskötést megelőző információnak az általános szerződési feltételekben (ÁSZF) való megadása nem tekinthető elegendőnek. Az irányelv külön követelményt ír elő az elektronikus úton kötött szerződésekre is, amelyek fizetési kötelezettséget rónak a fogyasztókra<sup>10</sup>. Ilyen helyzetekben a kereskedőknek jól láthatóan és

<sup>9</sup> Fogyasztói jogok irányelv 7. cikk (1).

<sup>10</sup> U.o.: 8.cikk (2).

egyértelműen tájékoztatniuk kell a fogyasztókat, közvetlenül a megrendelésük leadása előtt legalább a következőkről:

- az áruk vagy szolgáltatások főbb jellemzőiről,
- az áruk vagy szolgáltatások teljes áráról,
- a szerződés időtartamáról és/vagy határozatlan időtartamú szerződés esetén a felmondás feltételeiről,
- adott esetben a fogyasztók szerződés szerinti kötelezettségeinek minimális tartamáról.

A fogyasztókat a szerződés megkötése előtt egyértelműen tájékoztatni kell fizetési kötelezettségről is, ellenkező esetben a szerződés nem köti őket<sup>11</sup>. Ez azt jelenti, hogy a weboldalon vagy az alkalmazás felületén a rendelés leadásához használt gombot egyértelműen fel kell tüntetni. A megfelelő jelzésnek (címkének) magán a gombon vagy közvetlenül mellette kell lennie.

Ezen túlmenően az irányelv formális szabályokat ír elő a távközlési eszközökkel kötött szerződésekre, amelyek technikai korlátokat szabnak a fogyasztónak bemutatható információk mennyiségére vonatkozóan, mint például a telefonhívások, a hangvezérlésű vásárlási asszisztensek, az SMS-ek<sup>12</sup>. Ilyen helyzetekben az irányelv lehetővé teszi a kereskedő számára, hogy a távollevők között kötött szerződés megkötése előtt korlátozott számú információval lássa el a fogyasztót, míg a 6. cikk (1) bekezdésében előírt összes többi információt más forrásból kell megadnia, világos és érthető nyelven. (pl. egy e-mail vagy egy weboldalra mutató hiperhivatkozás).

### **Nemzeti szinten**

A tagállamok nem írhatnak elő további formális, szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményeket a fogyasztói jogokról szóló irányelvben meghatározott tájékoztatási kötelezettségek teljesítése érdekében, kivéve a telefonhívás útján kötött távszerződésekre vonatkozó formai követelményeket. Ez utóbbi esetben a tagállamok megkövetelhetik, hogy a kereskedők észszerű időn belül igazolják vissza az ajánlatot a fogyasztónak, akit az ajánlat csak azt követően kötelez, hogy azt aláírta vagy írásban jelezte egyetértését. A tagállamok azt is előírhatják, hogy az ilyen visszaigazolást tartós adathordozón kell biztosítani.<sup>13</sup> A tagállamok azt is előírhatják, hogy az ilyen megerősítést tartós adathordozón kell megtenni.

<sup>11</sup> U.o.: 8.cikk (2) második mondat.

<sup>12</sup> U.o.: 8. cikk (4) és (5) bekezdés.

<sup>13</sup> U.o.: 8. cikk (6) bekezdés.

Ha ellenőrizni szeretné, hogy az EU összes országa hogyan ültette át a fogyasztói jogokról szóló irányelvet, tekintse meg a fogyasztói jogi adatbázist<sup>14</sup>.

A fogyasztói jogokról szóló irányelv módosított rendelkezései nem csak akkor biztosítják fogyasztók jogainak védelmét, ha a fogyasztó a pénzbeli ellenszolgáltatást fizet az áruért vagy szolgáltatásért, hanem akkor is, ha személyes adataival fizet a digitális szolgáltatásért vagy tartalomért. Az irányelv szabályai azonban nem vonatkoznak arra az esetre, ha az adatok feltétlenül szükségesek a szerződés teljesítéséhez és a jogszabályi követelményeknek való megfeleléshez (pl. e-mail cím, amelyre a digitális tartalmat át kell adni, vagy a fogyasztó regisztrációja a biztonság érdekében és azonosítás céljából, ha azt az alkalmazandó jog kifejezetten előírja).

A fogyasztói jogokról szóló irányelv 9. cikke értelmében az elállási jog a távollévők között kötött fogyasztói szerződésekre és az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződésekre egyaránt vonatkozik.

#### *Hazai jogforrások*

*A magyar szabályokat a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet IV. fejezete tartalmazza.*

*A kormányrendelet az (EU) 2019/2161 “Modernizációs (Omnibus) irányelv által módosított fogyasztói jogok irányevvel összhangban az online piacokon kötött szerződésekre vonatkozó egyedi kiegészítő tájékoztatási követelményeket állapít meg. A kormányrendelet 11/A.§-a külön is speciális előzetes többlettájékoztatási kötelezettséget határoz meg az online piacon távollévők között kötött szerződésekre vonatkozóan. Az online piaci szolgáltatóval kötött szerződés esetén azt megelőzően, hogy a fogyasztót a szerződés vagy ajánlat kötné, az online piac szolgáltatója köteles világos és közérthető, az alkalmazott távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszköznek megfelelő módon tájékoztatni a fogyasztót az alábbiakról:*

- az ajánlatokat bemutató oldalról közvetlenül és könnyen elérhető online felület egy külön részén a fogyasztó számára a keresési lekérdezése nyomán megjelenő ajánlatok rangsorolását meghatározó fő paraméterekről, valamint e paraméterek más paraméterekhez viszonyított jelentőségéről,*
- arról, hogy az árukat, szolgáltatásokat vagy digitális tartalmat kínáló harmadik fél vállalkozásnak minősül-e, a harmadik fél által az online piac szolgáltatója felé tett nyilatkozat alapján;*
- arról, hogy ha az árukat, szolgáltatásokat vagy digitális tartalmat kínáló harmadik fél nem vállalkozás, a szerződés nem minősül fogyasztói szerződésnek, és a fogyasztót ez esetben nem illetik meg a fogyasztói jogok;*
- arról, hogy a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek hogyan oszlanak meg árukat, szolgáltatásokat vagy digitális tartalmat kínáló harmadik fél és az online piac szolgáltatója között, és hogy ez nem érinti az online piac szolgáltató vagy a harmadik fél vállalkozás szerződés szerinti kötelezettségeit.*

<sup>14</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

## 2.2. Elállási jog

Az elállási jog hatékony eszköz, amelyet az uniós jog biztosít a fogyasztó számára. Lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy az áru átvételét követő 14 napon belül indokolás nélkül elálljon a szerződéstől. A szolgáltatási szerződés elállási jogra vonatkozó szabályai gyakorlatilag lehetővé teszik a fogyasztó számára, hogy kipróbálja a szolgáltatást, és a szerződés megkötésétől számított 14 napos időszak alatt eldöntse, megtartja-e vagy sem.

A digitális tartalomra a kézbesítés módjától függően két különböző elállási rezsim vonatkozik. A tárgyi adathordozón átadott digitális tartalom az árukra vonatkozó szabályokat követi, (pl. DVD film vagy videojáték) – azaz az elállás a kézbesítéstől számított 14 napon belül lehetséges. Ezzel szemben online letöltött digitális tartalom szolgáltatása esetén, amennyiben több feltétel együttesen megvalósul – a határidő lejárta előtti kézbesítéshez való hozzájárulás, az elállási jog elvesztésére való figyelmeztetés és annak fogyasztó általi tudomásulvétele – nem érvényesíthető az elállási jog.<sup>15</sup>

A fogyasztói jogokról szóló irányelv 9. cikke értelmében az elállási jog a távollevők között kötött fogyasztói szerződésekre és az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződésekre egyaránt vonatkozik.

- A fogyasztói jogokról szóló irányelv 11. cikke rendelkezik arról, hogy a fogyasztók hogyan gyakorolhatják elállási jogukat.

Az elállási jog egy olyan hatékony eszköz, melyet az uniós jog biztosít a fogyasztó számára és lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy indokolás nélkül 14 napon belül elálljon a fogyasztói szerződéstől.

- Az irányelv 12. cikke az elállásnak a jogok gyakorlására vonatkozó hatásaival foglalkozik.
- A 13. és a 14. cikk meghatározza a kereskedő, illetve a fogyasztók elállással kapcsolatos kötelezettségeit.
- A 15. cikk az elállási jog gyakorlásának a kapcsolódó szerződésekre gyakorolt hatásairól szól.

<sup>15</sup> CRD irányelv 16.cikk (m) bekezdése szerint „nem tárgyi adathordozón rögzített digitális tartalom értékesítése esetében, amennyiben a teljesítést a fogyasztó előzetes kifejezett hozzájárulásával kezdték meg, aki tudomásul vette, hogy ezáltal elveszíti elállási jogát.”

Végül az irányelv 10. cikke meghatározza annak következményeit, ha a kereskedők elmulasztják a fogyasztókat szerződéskötést megelőzően tájékoztatni az elállási jogról (pl. az elállási időszak meghosszabbítása az eredeti elállási időszak végétől számított 12 hónappal, vagy arról, hogy nem terheli felelősség az áru értékcsökkenéséért, vagy arról, hogy a fogyasztó feltételesen mentesül a nyújtott szolgáltatásokért és online digitális tartalomért való fizetési kötelezettség alól.).

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

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

Az elállás alóli kivételek teljes listája a „Fogyasztói jogokról szóló irányelv” 16. cikkében ([Article 16](#)) található. További gyakorlati példákért tekintse meg a Bizottság 2021/C 525/01 *“Útmutató a fogyasztói jogokról szóló irányelv értelmezéséhez és alkalmazásához”* című közleményének 5.11. szakaszát <sup>16</sup> és a vonatkozó irányelvet, amelyek itt érhetők el [here](#).

*Hazai szabályok:*

*A magyar szabályokat a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet IV. fejezet 20-30.§§-ai tartalmazzák.*

2022. május 28-tól és a modernizációs (OMNIBUS) irányelv hatálybalépésétől a tagállamoknak szabályozási opciót kaptak, hogy az elállási jog időtartamát 14 napról 30 napra meghosszabbítsák az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések alábbi két típusa esetében:

---

<sup>16</sup> [A Bizottság közleménye a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmezésére és alkalmazására vonatkozó iránymutatásról](#); Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről ([HL L 304., 2011.11.22., 64.o.](#)).

- a kereskedő kényszerű látogatása a fogyasztó otthonában – nevezetesen, amikor a kereskedő meghívása vagy előzetes beleegyezése nélkül látogatja meg a fogyasztót otthonában; és
- a kereskedő által szervezett kirándulások, amelyek célja vagy hatása a termékek népszerűsítése vagy értékesítése a potenciális fogyasztóknak.

Ennek az a célja, hogy további védelmet nyújtson a fogyasztóknak ezekkel a konkrét értékesítési gyakorlatokkal és/vagy csatornákkal kapcsolatban. A kereskedőknek a szerződés megkötése előtt tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az elállási időszak időtartamáról.<sup>17</sup>

A fogyasztói jogokról szóló irányelv eredeti változatában, és ebből következően az elállási jog is, csak a visszerhes szerződésekre vonatkozott, amelyekben a fogyasztók pénzbeli ellenszolgáltatást fizettek. A modernizációs irányelv által bevezetett új CRD 3. cikk (1) bekezdés a) pontja értelmében a fogyasztókat akkor is megilleti az elállási jog, ha nem pénzfizetés ellenében, hanem személyes adatok megadásával „fizetnek” a digitális tartalomért és/vagy vesznek igénybe digitális szolgáltatásokat. (Ez alól kivételt képez, ha a személyes adatok a szerződés teljesítéséhez vagy a jogszabályi előírások betartásához szükségesek). Az irányelv szabályozza az adatok visszavonásának következményeit, különös kötelezettségekkel a kereskedők<sup>18</sup> és a fogyasztók<sup>19</sup> számára is.

Ezenkívül a módosított *Fogyasztói jogok* irányelv előírja, hogy a tagállamok biztosítsák, hogy az irányelv alapján elfogadott nemzeti rendelkezések megsértését *hatékony, arányos és visszatartó erejű* szankciókkal lehessen sújtani. A CRD 24. cikke értelmében a több tagállamban fogyasztókat érintő, határokon átnyúló kiterjedt (súlyos) jogsértésekkel kapcsolatos összehangolt fellépés<sup>20</sup> során az érintett nemzeti hatóságok jogosultak a kereskedő éves forgalmának 4%-áig, illetve ahol a forgalmi adatok nem állnak rendelkezésre 2 millió euróig terjedő bírságot kiszabni. A tagállamok szabadon fenntarthatnak vagy bevezethetnek magasabb maximális bírságot.

---

<sup>17</sup> 2022.02.15-én még nem érhető el az Európai Bizottság honlapján a frissített információ a tagállamok szabályozási lehetőségeiről

<sup>18</sup> CRD 13. cikk új (4)–(8) bekezdések.

<sup>19</sup> CRD 14. cikk új (2a) bekezdés.

<sup>20</sup> Lásd a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló (EU) 2017/2394 rendeletet.

### 2.3. Fogyasztói jogok: kellékszavatosság és jótállás

Az áruk adásvételére vonatkozó fogyasztói szerződések egyes szempontjairól szóló irányelv (a továbbiakban: SGD)<sup>21</sup> és a digitális tartalomról és digitális tartalom szolgáltatásáról szóló irányelv (a továbbiakban: DCD)<sup>22</sup> két fontos védelmi eszköz az uniós fogyasztók számára, mivel kötelező megfelelési követelményeket vezetnek be az áruk, valamint a digitális tartalmak és szolgáltatások tekintetében.



A Digitális tartalmakról szóló irányelv (DCD) a digitális tartalom és szolgáltatások nyújtására vonatkozik. A digitális tartalom definíciója szerint digitális formában előállított és továbbított adat (pl. zene, videó stb.), míg a digitális szolgáltatások azok, amelyek lehetővé teszik az adatok digitális formában történő létrehozását, feldolgozását vagy tárolását (pl. felhőalapú tárolás), vagy olyan szolgáltatások, amelyek lehetővé teszik az ilyen adatok megosztását és interakcióját (pl. Facebook, YouTube stb.). A DCD a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás továbbítására vagy az azokhoz való hozzáférés biztosítására használt médiumtól függetlenül alkalmazandó. Az irányelv vonatkozik minden olyan tárgyi adathordozóra is, amelyet kizárólag digitális tartalom hordozójaként használnak (pl. DVD-k). A számfüggetlen személyközi kommunikációs szolgáltatások (pl. WhatsApp) is beletartoznak a hatálya alá, bár az internet-hozzáférés és az egyéb elektronikus kommunikációs szolgáltatások nem tartoznak bele.<sup>23</sup>

Az SGD minden fogyasztói áruértékesítési szerződésre kiterjed, függetlenül attól, hogy azokat fizikai jelenléttel (üzletekben), online vagy a távértékesítés egyéb eszközeivel kötötték meg. A digitális elemeket tartalmazó árukra (pl. intelligens mosógép vagy okosóra) szintén az SGD vonatkozik.

Az SGD<sup>24</sup> értelmében az eladó felelősséggel tartozik a fogyasztóval szemben minden olyan hibáért, amely az áru átadásának időpontjában fennállt, és amely teljesítéstől számított két éven belül nyilvánvalóvá válik:

---

<sup>21</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/771 irányelve (2019. május 20.) az áruk adásvételére irányuló szerződések egyes vonatkozásairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az 1999/44/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (EGT-vonatkozású szöveg.)

<sup>22</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/770 irányelve (2019. május 20.) a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól (EGT-vonatkozású szöveg.)

<sup>23</sup>DCD 3. cikk (5)(b).

<sup>24</sup> SGD 10. cikk (1).

- Az irányelv értelmében<sup>25</sup>, ha a hiba az első évben jelentkezik, a hibás teljesítés vélelme érvényesül és az eladó automatikusan – kivéve ha az ellenkezőjét bizonyítva kimenti magát – felelős a hibás teljesítésért.
- Ha azonban a hiba az első év után jelentkezik, az eladó kérheti a fogyasztótól annak bizonyítását, hogy az áru a teljesítés időpontjában már hibás volt.

Az SGD kiterjed az előre telepített szoftverrel rendelkező árukra (például egy okostelefonra) és az olyan árukra is, amelyek digitális szolgáltatáshoz kapcsolódnak (dolgok internete termékek), mindaddig, amíg a digitális komponens szükséges az áru funkcióinak ellátásához, és ugyanazon adásvételi szerződés keretében kínálják. Ez például azt jelenti, hogy a fogyasztók az előre telepített szoftverekre vonatkozóan is élhetnek a törvényes szavatossági jogokkal, ha az eladó nem biztosítja a biztonsági javítást, vagy ha nem teljesíti frissítéseket. Ha azonban az árut és a szoftvert külön kínálják (például a fogyasztó olyan alkalmazást tölt le okostelefonjára, amely nem volt előre telepítve), akkor az adott szoftver megfelelőségére a DCD szabályai vonatkoznak.

#### Nemzeti szinten

Ami a bizonyítási teher megfordítását illeti, az irányelv által adott felhatalmazás alapján a tagállamok két évre meghosszabbíthatják hibás teljesítési vélelem időtartamát<sup>26</sup>, ami azt jelenti, hogy maximum 2 évig a kereskedő köteles bizonyítani, hogy az áru a teljesítéskor nem volt hibás. Ennek eredményeként előfordulhat, hogy a tagállamok eltérően ültették át az irányelveket – lásd a tagállamok áttekintését itt.<sup>27</sup>

*Az (EU) 2019/770 DCD és az (EU)2019/771 SGD irányelveket a magyar jogba a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI.30.) kormányrendelet implementálta. A kormányrendelet szerint az áruk adásvételére irányuló fogyasztói szerződések, valamint a digitális tartalomra és digitális szolgáltatásra irányuló szerződések esetében a hibás teljesítési vélelem időtartama 1 év. (Mo. nem élt a 2 évre történő meghosszabbítás lehetőségével.) Egyéb fogyasztói szerződések esetében a hibás teljesítési vélelem időtartama a Polgári Törvénykönyv 6:158.§-a értelmében 6 hónap.*

A digitális tartalom(ok) és digitális szolgáltatás(ok) tekintetében:

- A DCD 12. cikkének (2) bekezdése értelmében, ha a szerződés egyszeri szolgáltatásról vagy egyedi szolgáltatási cselekmények sorozatáról rendelkezik az ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy a

<sup>25</sup> SGD 10 cikk. (1).

<sup>26</sup> SGD 11. cikk (2).

<sup>27</sup> 2022.02.15-én a tagállamok teljes átültetéséről szóló frissített információ még nem érhető el az Európai Bizottság honlapján



teljesítés időpontjától számított egy éven belül a fogyasztó által felismert hiba már a teljesítés időpontjában fennállt. Ebből következően a vállalkozás köteles ez idő alatt bizonyítani, hogy a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás a szolgáltatásnyújtás időpontjában megfelelő volt.

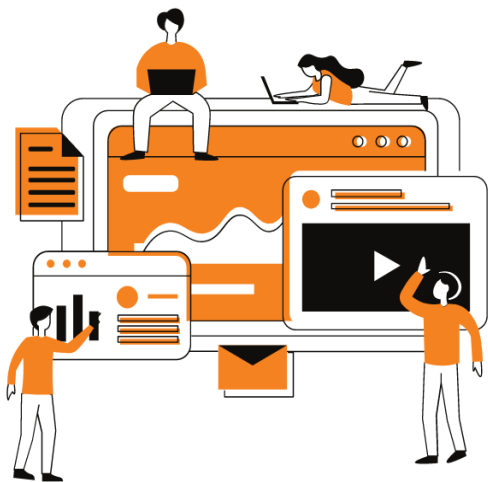
- A DCD 12. cikkének (3) bekezdése értelmében, ha a szerződés a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás meghatározott időtartamon keresztül történő folyamatos szolgáltatásáról rendelkezik a vállalkozást terheli annak bizonyítása, hogy a szerződés szerinti időtartam alatt felismert hibával érintett szolgáltatás a szolgáltatás szerződés szerinti teljesítésének időszakában szerződésszerű volt.

- A bizonyítási teher a fogyasztóra hárulhat, ha a kereskedő bizonyítja, hogy a fogyasztó digitális környezete nem egyeztethető össze a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás műszaki követelményeivel, és a vállalkozás ezekről a követelményekről a szerződés megkötése előtt a fogyasztót egyértelműen és közérthető módon tájékoztatta. A fogyasztó köteles észszerű keretek között együttműködni a kereskedővel a hiba okának megállapítása érdekében.<sup>28</sup>

Annak megállapítására, hogy egy termék vagy egy digitális szolgáltatás vagy tartalom megfelel-e a szerződéses követelményeknek, az SGD és a DCD számos objektív és szubjektív kritériumot vezetett be. Objektív kritérium például az, hogy a digitális tartalmat, szolgáltatás(oka)t és árukat minden olyan tartozékkal és használati utasítással együtt kell ellátni, amelyet a fogyasztó észszerűen elvárhat. A digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatás(oka)t nyújtó vállalkozásoknak gondoskodniuk kell arról is, hogy a fogyasztó tájékoztatást kapjon azokról a *frissítésekről*, beleértve a biztonsági frissítéseket is, amelyek a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás(ok) megfelelőségének megőrzéséhez szükségesek. Másrészt szubjektív kritériumok például az, hogy az áru, a digitális tartalom vagy szolgáltatás leírásának, mennyiségének és minőségének megfelelő legyen, és rendelkezzen a szerződésben megkövetelt funkcionalitással, kompatibilitással, átjárhatósággal és egyéb jellemzőkkel. Az objektív és a szubjektív kritériumokat egyformán kell figyelembe venni.

---

<sup>28</sup> DCD 12. cikk (4) és (5) bekezdés.



A digitális tartalom és szolgáltatás(ok) esetében a megfelelőség szubjektív és objektív követelményeit a DCD 7. és 8. cikke határozza meg, míg a 9. cikk a hibás integrálást szabályozza, amely a megfelelőség hiányát is eredményezheti, ha:

- a) a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatást a kereskedő integrálta vagy a kereskedő felelősségére integrálta; vagy
- b) a digitális tartalmat vagy digitális szolgáltatást a fogyasztó integrálni kívánta, és a hibás integráció a

kereskedő által adott integrációs utasítások hiányosságai miatt következett be. Az áruk megfelelőségének szubjektív és objektív kritériumait az SGD 6. és 7. cikke határozza meg. A DCD-hez hasonlóan az SGD 8. cikke további szabályokat tartalmaz a hibás beszerelés miatti hibára.

Az 1999-es fogyasztói adásvétel irányelvvel<sup>29</sup> ellentétben mind az SGD, mind a DCD a „maximum harmonizáció”<sup>30</sup> elvén alapul, ami azt jelenti, hogy a tagállamok nem térhetnek el a követelményektől, feltéve, hogy az irányelvek másként nem rendelkeznek. Az SGD és a DCD szabályozási opciót biztosítanak az EU-tagállamoknak, hogy túllépjenek az irányelvek követelményein, különösen a nemzeti szinten meglévő fogyasztóvédelmi szint fenntartása érdekében.<sup>31</sup> Ennek eredményeként a tagállamok eltérően ültették át az SGD és a DCD egyes rendelkezéseit.

Az Európai Bizottság webhelye gyors és teljes áttekintést nyújt a jogi garanciaidőszakra<sup>32</sup> vonatkozó tagállamonkénti helyzetről. Bemutatja továbbá a tagállamok általi átültetést.<sup>33</sup>

### **Dióhéjban az új irányelvek rendelkeznek még a következőkről:**

---

<sup>29</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 1999/44/EK irányelve (1999. május 25.) a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól.

<sup>30</sup> SGD 4. cikk és DCD 4. cikk.

<sup>31</sup> Például az áruk értékesítéséről szóló irányelv 11. cikkének (2) bekezdése értelmében a tagállamok az irányelvben meghatározott egyéves időszaknál hosszabb ideig fenntarthatják vagy bevezethetik a bizonyítási teher megfordítását.

<sup>32</sup> 2022.02.15-én a tagállamok teljes átültetéséről szóló frissített információ még nem érhető el az Európai Bizottság honlapján

<sup>33</sup> 2022.02.15-én a tagállamok teljes átültetéséről szóló frissített információ még nem érhető el az Európai Bizottság honlapján

- Az áruk adásvételére irányuló szerződésekről szóló (SGD) irányelv 10. cikke szerint, a vállalkozás (kereskedő) által értékesített valamennyi (új és használt) áru megfelelőségéért 2 éves kellékszavatossági helytállással tartozik. A 2 éves határidő az áru teljesítésétől kezdődik, digitális elemeket tartalmazó áru esetén 2 évet meg nem haladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén szintén az áru teljesítésétől számított két év. A 2 évet meghaladó időtartamú folyamatos szolgáltatás esetén a folyamatos szolgáltatás teljes időtartama alatt.
- Teljesen harmonizált kötött jogorvoslati hierarchia érvényesül az áruk, a digitális tartalom és a digitális szolgáltatások hibás teljesítése esetén. Úgyszintén szigorú maximumharmonizációs szabályok vonatkoznak kellékszavatossági jogok gyakorlásának módjára vonatkozóan. A fogyasztó a DCD 13. és 14. cikkével, valamint az SGD 13. cikkével összhangban az áru szerződésszerűvé tétele érdekében első körben kijavítást vagy kicserélést kérhet, ha pedig a kijavítás vagy kicserélés lehetetlen vagy aránytalan, a fogyasztó kérheti a vételár csökkentését vagy elállhat (egyoldalúan megszüntetheti) a szerződéstől. Ez utóbbi nem illeti meg a fogyasztót, ha a hiba jelentéktelen.
- A fogyasztók számára az SGD 14. cikk (1) bekezdésében meghatározottak szerint a kijavítás vagy a csere, a digitális tartalom/szolgáltatás esetén a DCD 14. cikk (3) bekezdése szerint a szolgáltatás szerződésszerűvé/megfelelővé tétele a fogyasztók számára a ingyenes.
- A DCD harmonizált szabályokat ír elő a fogyasztók és a kereskedők kötelezettségeire a digitális tartalom vagy a digitális szolgáltatás nem megfelelősége miatti szerződés megszüntetés esetén.
- Az SGD lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy nemzeti jogszabályaikban bevezessék azt a lehetőséget, hogy a kereskedők és a fogyasztók szerződéses megállapodással csökkentsék a kellékszavatosság időtartamát használt áruk értékesítése esetén. A szerződésben megállapított időtartam azonban semmiképpen sem lehet rövidebb egy évnél.<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> SGD 10. cikk (6).

- A DCD harmonizált a jogorvoslati szabályokat tartalmaz, ha a kereskedő elmulasztja a digitális tartalom vagy digitális szolgáltatás nyújtását<sup>35</sup>. Ugyancsak harmonizált szabályokat ír elő az irányelv a digitális tartalom szolgáltatására vagy a digitális szolgáltatásra irányuló szerződés módosítására.<sup>36</sup> arra az esetre, ha a kereskedők módosítják a digitális tartalmat vagy szolgáltatásokat.
- A DCD értelmében<sup>37</sup> a fogyasztókat a hibásan nyújtott digitális tartalom vagy szolgáltatáshoz fűződő jogorvoslati igények akkor is megilletik, ha szolgáltatásért nem pénzbeli ellenértékkel hanem személyes adataival fizetett (pl. fiók létrehozása a közösségi médiában).
- Az SGD<sup>38</sup> irányelv további szabályokat vezet be a kereskedelmi jótállásra, amely tág értelemben a kereskedő kötelezettségvállalása a kifizetett ár visszatérítésére, vagy az áruk cseréjére, javítására vagy szervizelésére, ha azok nem megfelelőek vagy más követelményeknek nem felelnek meg. Ezenkívül az irányelv bevezeti a kereskedelmi jótállás egy speciális típusát – a tartóssági jótállást. Ha a *gyártó* kereskedelmi jótállást kínál a fogyasztónak a tartósságra vonatkozóan, az SGD 14. cikkében meghatározott feltételek szerint a tartós kereskedelmi jótállás teljes időtartama alatt közvetlenül a fogyasztóval szemben felel a javításért vagy cseréért.
- A kereskedelmi jótállást a kereskedő vagy más fél, például a gyártó vállalhatja.<sup>39</sup> Bármilyen kereskedelmi jótállás kötelező érvényű a jótállásra kötelezettre nézve, a jótállási nyilatkozatban, a szerződés megkötésekor vagy azt megelőzően rendelkezésre álló, kapcsolódó reklámokban foglalt feltételeknek megfelelően. Ebből következően a kereskedelmi jótállásból eredő jogok különbözőek lehetnek ugyanazon kereskedő által kínált más-más áruk esetében is.

*A magyar jog ismeri a jogszabály által előírt ún. kötelező jótállást. A Polgári Törvénykönyv 6:171. §-a értelmében a jótállás a jogosultnak jogszabályból eredő jogait nem érinti. A*

---

<sup>35</sup> DCD 13.cikk (1).

<sup>36</sup> DCD 19.cikk (1).

<sup>37</sup> DCD 3.cikk (1).

<sup>38</sup> SGD 17. cikk.

<sup>39</sup> SGD 17. cikk (1).

*kereskedelmi jótállás ebből következően többlethelytállást jelent a kötelező jótállás által nyújtottakhoz képest (ez lehet pl. hosszabb jótállási idő).*

### **Összefoglalva – Az irányelvek által harmonizált területek a következők**

- Az áruk, a digitális elemekkel rendelkező áruk, a digitális tartalom és a digitális szolgáltatások megfelelése:
  - Megfelelési kritériumok
  - A kereskedő felelőssége
- Jogorvoslatok
  - Jogorvoslat a digitális tartalom/szolgáltatás nyújtásának elmulasztása esetén
  - Jogorvoslatok a nem megfelelés esetére
  - A jogorvoslati jogok gyakorlásának szabályai, beleértve a bizonyítási kötelezettség terhe, a jogorvoslati határidők.
  - Digitális tartalomra vagy digitális szolgáltatásra irányuló szerződés módosítása
- Minden más = nemzeti jog – Az SGD és DCD irányelvek által nem harmonizált szerződési szabályokra a nemzeti jog irányadó.

### **Hazai jogforrások:**

#### **A kellékszavatossági és jótállási szabályok az alábbi jogforrásokban találhatóak:**

- *a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény VI. Könyv 6:157-173. §§*
- *151/2003. (IX. 22.) Korm. Rendelet az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról, módosította a 270/2020. (VI. 12.) Korm. rendelet 1. § (1). Hatályos: 2021. I. 1-től*
- *249/2004. (VIII. 27.) Korm. Rendelet az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról*
- *181/2003. (XI. 5.) Korm. rendelet a lakásépítéssel kapcsolatos kötelező jótállásról*
- *373/2021. (VI.30.) kormányrendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól (Ez a kormányrendelet ültette át az (EU) 2019/770 DCD és az (EU)2019/771 SGD irányelveket)*
- *19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól.*

## 2.4. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok

Az uniós jog szerint a kereskedelmi gyakorlat akkor tisztességtelen, ha megakadályozza a fogyasztót abban, hogy teljeskörűen megalapozott és szabad üzleti döntést hozzon. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok az EU-ban tilosak. Mivel a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv (továbbiakban UCP irányelv vagy „UCPD”) egy maximumharmonizációs irányelv, minden tagállamnak ugyanazon fogyasztóvédelmi követelmények érvényesülnek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmára vonatkozóan. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a szabályoknak azonosaknak kell lenniük az EU valamennyi tagállamában. Mindazonáltal a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelme érdekében az UCP irányelv lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy szigorúbb követelményeket írjanak elő a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlantulajdon területén. Ezen túlmenően az UCPD nem akadályozza meg a tagállamokat abban, hogy a fogyasztók jogos érdekeinek védelmében speciális rendelkezéseket fogadjanak el a kereskedő által a fogyasztó otthonába tett kéréstlen látogatások vagy a kereskedő által szervezett, termékek fogyasztóknak történő reklámozása vagy eladása céljából szervezett kirándulások tekintetében.<sup>40</sup>

- Az UCP irányelv tiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat. Tisztességtelennek minősülnek a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok (UCPD 6. cikk), továbbá a megtévesztő mulasztások (UCPD 7. cikk) .
- Az irányelv ugyancsak tiltja az agresszív kereskedelmi gyakorlatokat. Az agresszív gyakorlatokat a UCP irányelv 8. és 9. cikkei definiálják.
- Az UCPD 1. mellékletét képező ún. fekete listán eredetileg 31 ipso iure tisztességtelennek minősülő gyakorlat szerepelt , beleértve az online és offline kereskedelmi magatartásokat is. Ezek a kereskedelmi gyakorlatok a fogyasztót szabad üzleti döntését súlyosan akadályozzák, torzítják (vagy erre alkalmasak). A feketelistán szereplő első 23 gyakorlat a kereskedő megtévesztő magatartására vonatkozik, az utolsó 8 pedig agresszív gyakorlatnak minősül. A 31 gyakorlat amennyiben a tényállás megvalósul, az egyéb körülmények külön vizsgálat tisztességtelennek tekintendő, az eseti értékelés nem szükséges és nem lehetséges.

Az UCPD-t az (EU) 2019/2161 “Modernizációs” irányelv módosította. Ennek következtében **2022. május 28-tól** az irányelv I. melléklete, amely a minden körülmények között tisztességtelennek

---

<sup>40</sup> UCP irányelv 3 cikk új (5) és (6) bekezés.

minősülő kereskedelmi gyakorlatok listáját tartalmazza, 4 új tilos tisztességtelen gyakorlattal bővült, nevezetesen:

- A keresési eredmények megadása a fogyasztó online keresési lekérdezése alapján, anélkül, hogy egyértelműen felfednék a fizetett hirdetéseket vagy a kifejezetten a termékeknek a keresési eredmények közötti magasabb rangsorolását célzó fizetést.
- Rendezvényekre szóló jegyek viszonteladása fogyasztók részére, ha a kereskedő azokat automatizált eszközökkel vásárolta meg, hogy megkerülje az egy személy által megvásárolható jegyek számára vonatkozó korlátozásokat vagy a jegyvásárlásra alkalmazandó bármely más szabályt.
- Annak állítása, hogy a termék értékelését olyan fogyasztók nyújtották be, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a terméket, anélkül, hogy észszerű és arányos lépésekre kerülne sor annak ellenőrzésére, hogy az értékelések ilyen fogyasztóktól származnak
- A termékek népszerűsítése érdekében valótlan fogyasztói értékelések vagy ajánlások benyújtása, illetve más jogi vagy természetes személy megbízása ezzel, vagy fogyasztói értékelések vagy közösségi médiában történő ajánlások valótlan bemutatása. 2022. május 28-tól az irányelv melléklete immár 35 ipso iure tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot nevesít.

A kereskedőknek a következő információkat is meg kell adniuk, amelyek a fogyasztók számára lényegesnek minősülnek:

- Az online piactereken kínált termékekre, függetlenül attól, hogy a termékeket kínáló harmadik személy kereskedő-e vagy sem, ennek a harmadik félnek az online piactér szolgáltatója felé tett nyilatkozata alapján. Ha a piactér mulasztása azt a téves benyomást kelti, hogy a terméket ténylegesen kínáló maga az online piactér, ez a piactér felelősségét vonhatja maga után.<sup>41</sup>
- Ha a kereskedők hozzáférést biztosítanak a termékről szóló fogyasztói véleményekhez, tájékoztatásra kötelesek arról, hogy biztosítják-e és hogyan biztosítják, hogy a közzétett vélemények olyan fogyasztóktól származzanak, akik ténylegesen használták vagy vásárolták a terméket. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a hitelességet szolgáló konkrét intézkedésekre, valamint általános tájékoztatást kell adni a felülvizsgálatok feldolgozásáról, annak érdekében, hogy meg lehessen bizonyosodni azok valódiságáról. Ez magában foglalja az arról való tájékoztatást, hogy a véleményeket mennyiben befolyásolják a szponzorált vélemények vagy az azokat közlétező kereskedő (különösen egy platform) és a platformot használó, értékelt kereskedő között milyen szerződéses kapcsolatok vannak, továbbá az arról való tájékoztatást, hogy az összes véleményt

---

<sup>41</sup> UCPD 7. cikk (4) (f), (4a), 7. cikk (6).

közzétették-e, továbbá mi a forrásuk és végül, hogy, hogyan kalkulálják az átlagos értékelési pontszámokat. A tájékoztatásnak világosnak, közérthetőnek és a fogyasztói véleményekkel azonos felületen elérhetőnek kell lennie, egyértelműen azonosított és jól látható hiperhivatkozásokon keresztül. Ha a kereskedők lehetőséget kínálnak a fogyasztóknak arra, hogy különböző kereskedők vagy fogyasztók által kínált termékeket keressenek kulcsszavak vagy egyéb bejegyzések segítségével, egyértelműen tájékoztatniuk kell a fogyasztókat a megjelenített eredmények rangsorát meghatározó fő paramétereiről és e paraméterek relatív fontosságáról. Ezért ez a tájékoztatási követelmény csak azokra a kereskedőkre vonatkozik, akik lehetővé teszik a fogyasztók számára, hogy más, harmadik fél, kereskedők vagy fogyasztók által kínált termékeket, azaz online piactereket és összehasonlító eszközöket keressenek. Nem vonatkozik azokra a kereskedőkre, akik csak a saját, különböző termékekre vonatkozó ajánlataik között biztosítanak lehetőséget fogyasztóiknak a keresésre. Az információs követelmény nem vonatkozik az „online keresőmotorokra” sem.<sup>42</sup>

Az UCP irányelv<sup>43</sup> kifejezetten megtiltja egy termék forgalmazását az egyik tagállamban, amennyiben az azonos egy másik tagállamban forgalmazott áruval, miközben az áru lényegesen eltérő összetételű vagy jellemzőkkel rendelkezik (úgynevezett „kettős minőség”), kivéve, ha azt törvényben meghatározott okok vagy objektív tényezők (pl. helyi vagy szezonális összetevők használata, a kereskedő önkéntes kötelezettségvállalása az egészségesebb élelmiszerek népszerűsítésére vagy a termékek összetételére vonatkozó nemzeti szabályok) indokolják.

Új szabályokat vezet be a „kilépős árusításra” és a kereskedelmi kirándulásokra is. Az új rendelkezésekkel a tagállamoknak szabályozási lehetőségük lesz további nemzeti intézkedések bevezetésére, például szigorúbb szabályok bevezetésére az elállási jogra vonatkozóan, hogy jobban megvédjék fogyasztóikat az ilyen típusú értékesítések során (lásd a fenti 2.2. pontot).

A módosított UCP irányelv<sup>44</sup> kifejezett kötelezettséget is bevezet a tagállamok számára, hogy arányos és hatékony egyéni jogorvoslatokat biztosítsanak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok ‘áldozatai’ számára, amelyekről az irányelv eredeti változata nem rendelkezett. Az eset körülményeitől függően ezeknek ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének, az ár csökkentésének, illetőleg a kártérítésnek lehetőségének biztosítására.

---

<sup>42</sup> Lásd: Az online közvetítői szolgáltatások üzleti felhasználói számára a méltányosság és az átláthatóság előmozdításáról szóló (EU) 2019/1150 rendeletben meghatározottakat.

<sup>43</sup> UCPD új 6 cikk (2) (c).

<sup>44</sup> UCP irányelv új 11a cikk.



A tagállamok fenntartják annak lehetőségét, hogy más jogorvoslatokat is biztosítsanak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok áldozatainak.

Végül a tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy az UCP irányelv értelmében elfogadott nemzeti rendelkezések megsértését hatékony, arányos és visszatartó erejű szankciókkal sújtsák. A frissített UCPD 13. cikke értelmében a több EU-tagállam fogyasztóit érintő, határokon átnyúló jogsértésekkel kapcsolatos összehangolt fellépéssel érintett nemzeti hatóságok<sup>45</sup> jogosultak a kereskedő éves forgalmának legfeljebb 4%-áig terjedő bírságot kiszabni. A bírság összeg 2 millió euróig tejedhet, ahol a forgalomra vonatkozó információk nem állnak rendelkezésre. Ugyanakkor tagállamok szabadon fenntarthatnak vagy bevezethetnek magasabb maximális bírságot.

#### **Hazai jogforrások:**

*A 2005/29/EK "UCP" irányelvet a magyar jogba a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (továbbiakban Fttv.) ültette át.*

*A 2019-ben elfogadott (EU) 2019/2161 "Modernizációs"(Omnibus) irányelv rendelkezéseinek átültetése a fogyasztóvédelemmel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2020. évi CXXXVI. törvénnyel történt meg, amely módosította az Fttv.-t is. A 2020-as módosításakor 4 új feketelistás tényállással kibővítették az Fttv. mellékletét.*

*A 4 új tényállás a következő:*

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

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

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

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

*Az új szabályok 2022. május 28-tól léptek hatályba.*

## **2.5. Tisztességtelen szerződési feltételek**

A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 93/13/EK irányelv [Unfair Contract Terms Directive \(továbbiakban UCT irányelv vagy "UCTD"\)](#)<sup>46</sup> védi a fogyasztókat az olyan tisztességtelen általános feltételektől, amelyek a fogyasztó és a kereskedő közötti szerződésekben jelentős egyensúlyhiányt okoznak a szerződő felek jogai és kötelezettségei között, a fogyasztók kárára - (UCTD 3. cikk)

---

<sup>45</sup> Lásd: a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló (EU) 2017/2394 rendeletet.

<sup>46</sup> 93/13/EKG irányelv ( 1993. április 5.) a fogyasztói szerződésekben alkalmazott tisztességtelen szerződési feltételekről.

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

- A fogyasztóknak kínált szerződési feltételeket mindig egyszerű és közérthető nyelven kell megfogalmazni, hogy azok formai és tartalmi szempontból egyaránt világosak, olvashatóak és érthetőek legyenek. A fogalom értelmezésével kapcsolatos kétség esetén a fogyasztó számára legkedvezőbb értelmezést kell alkalmazni. (5. cikk )
- Az UCT irányelv tisztességességi követelményei a fogyasztói szerződés elsődleges tárgyához kapcsolódó szerződési feltételekre, valamint az abban rögzített ár és díjazás megfelelőségére csak akkor vonatkoznak, ha ezek a feltételek nem világosak és nem közérthető nyelvezetűek (4. cikk (2) bekezdés).
- A tisztességtelennek tekintett szerződési feltételek a nemzeti szerződésjogban meghatározott feltételek szerint érvénytelenek és nem kötelezik a fogyasztót. A szerződés akkor bír kötelező érvénnyel, ha a szerződés tisztességtelen feltételek nélkül is teljesíthető. (6. cikk).

Az UCT irányelv lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy szigorúbb nemzeti rendelkezéseket fogadjanak el vagy tartsanak fenn a magasabb szintű fogyasztóvédelem biztosítása érdekében (8. cikk.) Ez lehet a tisztességtelen szerződési feltételek úgynevezett „feketelistájának” bevezetése (például Franciaországban, Magyarországon), vagy kiterjesztése az irányelv szabályainak a fogyasztó és a vállalkozás között egyedileg megtárgyalt szerződésekre történő alkalmazásáról.

#### **Nemzeti szabályok**

Gyors és teljes áttekintéshez kattintson az egyes tagállamok nemzeti átültetésére itt [here](#).

A 93/13/EGK “UCT” irányelvet is módosította az (EU) 2019/2161 „Modernizációs (Omnibus) irányelv. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvhez hasonlóan a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló frissített irányelv is feljogosítja a nemzeti hatóságokat arra, hogy hatékony, arányos és visszatartó erejű szankciókat szabjanak ki. A tagállamok korlátozhatják ezeket a szankciókat olyan helyzetekre, amikor a szerződési feltételeket a nemzeti jog kifejezetten minden körülmények között tisztességtelenként határozza meg, vagy amikor a kereskedő továbbra is olyan szerződési feltételeket alkalmaz, amelyeket az illetékes bíróság vagy közigazgatási szerv jogerős határozata tisztességtelennek talált (8b. cikk). (2). A több EU-tagállam fogyasztóit érintő, határokon átnyúló jogsértésekkel kapcsolatos, összehangolt fellépés keretében a nemzeti hatóságoknak

jogában áll a kereskedő éves forgalmának 4%-áig terjedő bírságot kiszabni (8b. 4)) vagy legfeljebb 2 millió euróig, ha a forgalomra vonatkozó információ nem áll rendelkezésre (8b. cikk (5) bekezdés). Megjegyzendő, hogy a tagállamok szabadon fenntarthatnak vagy bevezethetnek magasabb maximális bírságplafont is.

#### **Hazai szabályok:**

*A fogyasztói szerződések általános szerződési feltételeiről valamint a tisztességtelen szerződési feltételekre vonatkozó szabályokról a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény VI. Könyv 6:77 -6:81.§-ai és a 6:100 – 6:105.§-ai rendelkeznek.*

### **3. A FOGYASZTÓI POLITIKÁVAL KAPCSOLATOS FŐBB KIHÍVÁSOK**

#### **3.1. Előzetes tájékoztatási kötelezettség**

A szerződéskötést megelőző tájékoztatás az egyik legelismertebb fogyasztói jog. Számos felmérés, tanulmány, a nemzeti és európai bíróságok ítéletei rávilágítanak arra, hogy sok kereskedő/vállalkozó nem tartja be azon kötelezettségét, hogy szerződéskötést megelőzően tájékoztatást nyújtson a fogyasztóknak.<sup>47</sup> A szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelményeket a fogyasztói jogokról szóló irányelv<sup>48</sup> határozza meg.

#### **3.2. Az elállási jog**

Az elállás joga lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy tesztelje és megvizsgálja a távollévő módon vásárolt terméket és szolgáltatást. Ez a jog biztosítja a fogyasztók számára, hogy az áruk átvételétől (termék esetén) vagy a szerződés megkötésétől (szolgáltatások esetén) számított 14 napon belül elállhassanak a szerződéstől. Az elállási jog az uniós polgárok által legismertebb fogyasztói jog<sup>49</sup>, és az uniós vásárlók 95% -a tartja fontosnak<sup>50</sup>.

Az elállási jogot a fogyasztói jogokról szóló irányelv<sup>51</sup> szabályozza, azzal a céllal, hogy kiegyensúlyozza az online vásárló fogyasztók pozícióját, tekintettel arra, hogy a fogyasztók nem tudják az online

---

<sup>47</sup> 2015-ben az Európai Bizottság által koordinált nagyszabású ellenőrzés („SWEEP”) rávilágított arra, hogy 743 ellenőrzött weboldalon 436 esetben (63%) igazoltak szabálytalanságot. [[https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en)].

<sup>48</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve ( 2011. október 25. ) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről EGT-vonatkozású szöveg.

<sup>49</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf)

<sup>50</sup> Study on the application of the Consumer Rights Directive (2017), 160.

<sup>51</sup> Fogyasztói jogokról szóló 2011/83/ EK irányelv 9 cikk.

vásárolt termékeket előzetesen megtekinteni/megvizsgálni, mint ahogy például azt egy építési anyagokat értékesítő üzletben megtehetik.

Bár ez a jog közismert és egyértelmű, a gyakorlatban a fogyasztók a gyakorlatban számos nehézséggel szembesülnek, amikor érvényesítik az elállási jogukat. Ilyenek például az alábbiak:

- a kereskedő megtagadja az irányelv alkalmazását,
- a kereskedő megtagadja a visszatérítést, amikor a fogyasztó eláll a szerződéstől,
- a fogyasztó csak részleges visszatérítést kap a kereskedőtől arra hivatkozással, hogy a fogyasztó visszelésszerűen használta a terméket, anélkül, hogy erre bizonyítékkal (pl. fénykép) szolgálna, vagy
- a kereskedő alaptalanul arra hivatkozik, hogy nem kapta meg a fogyasztó által visszaküldött terméket.
- Vannak olyan kereskedők, akik nem hajlandók visszatéríteni a fogyasztónak visszajáró összeget ugyanazon fizetési eszközzel, mint amellyel a fogyasztó fizetett, hanem utalványt ad.

### 3.3. Fogyasztói jogok: szavatosság és jótállás

Ha a fogyasztó árukat vagy digitális szolgáltatásokat vagy digitális tartalmat vásárol európai kereskedőtől vagy az európai piacra értékesítést irányító kereskedőtől, törvényi szavatossági jogok illetik meg. (lásd a fenti 2.3. pontot).



A törvény által biztosított ún. kellékszavatossági jogot meg kell különböztetni a „kereskedelmi jótállástól. Ez utóbbiak az eladó vagy a gyártó által felajánlott kiegészítő szerződéses helytállások, amelyek a kibocsátó által meghatározott konkrét feltételeknek megfelelően bírnak kötelező erővel. A kétféle helytállási kötelezettség a gyakorlatban számos jogvitát és jogérvényesítési problémát jelent az európai fogyasztók számára:

- A fogyasztók számára gyakran okoz konfúziót a hibás teljesítés esetén érvényesíthető kellékszavatossági jog az úgynevezett kereskedelmi jótállás. A kereskedők rendszerint nem tájékoztatják a fogyasztókat törvény által biztosított kellékszavatossági jogokról noha az kötelezettségük lenne, hanem csak a kereskedelmi jótállásra hivatkoznak (lásd pl. az Apple-ügyet).

- Egyes kereskedők - az uniós szabályok kifejezett tilalmába ütköző módon - a fogyasztót a kijavítási költségek megfizetésére szólítják fel, ha kellékszavatossági igényként kijavítást kér.
- Egyes kereskedők arra kérik a fogyasztókat, hogy előlegezzék a visszaküldés költségeit, de utólag nem térítik vissza a fogyasztónak.
- Az SGD és a DCD irányelvek értelmében, ha a hiba a teljesítéstől számított első évben jelentkezik, úgy kell tekinteni, hogy a hiba már a teljesítés (átadás) időpontjában fennállt. A kereskedőket 2 év törvényi kellékszavatossági kötelezettség terheli, kivéve, ha bizonyítják, hogy hiba a fogyasztó magatartása, nem megfelelő használata miatt merült fel. Az első év után átfordul a bizonyítási teher, és a fogyasztónak kell bizonyítania, hogy a termék hibás volt a teljesítés időpontjában. A törvényes kellékszavatossági jogként gyakorolt elállás (szerződés megszüntetés) esetén a fogyasztó gyakran hosszabb idő elteltével kapja vissza a vételárat (szélhámos kereskedő esetén esetleg általánosan nem).
- A teljesítés megfelelőségéért való kellékszavatossági helytállás időtartama elvileg minden árura 2 év, akár új, akár használt árurol legyen szó. Számos tagállamban azonban a használt termékekre vonatkozó szavatosság idő a szerződésben legfeljebb 1 évre lecsökkenthető. Ellenőrizze a fogyasztási cikkek értékesítéséről és a kapcsolódó garanciákról szóló irányelvet átültető nemzeti jogszabályait.

#### *Megjegyzés*

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

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

*A Ptk. szerint a használt dolgok esetében a kellékszavatossági határidő csökkenthető, de nem lehet rövidebb mint 1 év.*

### **3.4. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok**

A kereskedelmi gyakorlat akkor tisztességtelen, ha az ellentétes az észszerűen elvárható szakismerettel, illetőleg a jóhízeműség és tisztesség elvének megfelelően elvárható szakmai gondosság követelményeivel, és amely torzítja, vagy torzíthatja egy észszerűen tájékozott, észszerűen figyelmes és körültekintő fogyasztó tájékozott ügyleti döntését egy áruval vagy szolgáltatással kapcsolatban.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv<sup>52</sup> teljes mértékben harmonizált<sup>53</sup> és minden ágazatra vonatkozik. Nagyon jó eszköz a jogalkalmazók számára, hogy ismerjék és használják. Végrehajtása azonban korántsem egységes. Például:

- A fogyasztók tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szembesülnek számos területen, és egyre inkább a digitális területen (szociális háló, online platformok stb.).
- Megtévesztő környezeti állítások. Ez az Európai Zöld Megállapodás elfogadásával még fontosabbá vált. Néhány új tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat került be az "Modernizációs (Omnibus)" irányelv mellékletébe, például *rejtett hirdetések vagy hamis fogyasztói vélemények*.

### 3.5. Tisztességtelen szerződési feltételek

A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv (93/13/EGK) védi a fogyasztókat a kereskedők által előírt szokásos tisztességtelen szerződési feltételekkel szemben. Minden áruk és szolgáltatások vásárlására vonatkozó szerződésre vonatkozik, akár online, akár offline.

A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 93/13/EGK irányelv célja, hogy megvédje a fogyasztókat a kereskedők/vállalkozások tisztességtelen szerződési feltételeitől. Minden áru- és szolgáltatásvásárlási szerződésre vonatkozik, legyen szó online vagy offline fogyasztási cikkekről. Az irányelv azonban nem vonatkozik azokra a szerződési feltételekre, amelyek kötelező törvényi vagy jogszabályi rendelkezéseken, valamint olyan nemzetközi egyezmények rendelkezésein vagy elvein alapulnak, amelyeknek az EU-tagállamok vagy az EU részes felei. Ilyenek lehetnek például a közlekedési területen alkalmazott jogszabályi vagy nemzetközi szerződésen alapuló általános szerződési feltételek.

---

<sup>52</sup> Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive')

<sup>53</sup> Kivéve a Háttérdokumentum 2.4. pontjában említett területek.

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

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

## 4. TÖRVÉNYEK ÉS RENDELKEZÉSEK EU ÉS NEMZETI SZINTEN

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

- A Tanács 93/13 / EGK (1993. április 5.) irányelve a fogyasztói szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről [Council Directive 93/13/EEC](#).
- Útmutató a fogyasztói szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK tanácsi irányelv értelmezéséhez és alkalmazásához [Guidance on the interpretation and application of Council Directive 93/13/EEC](#).
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve (2019. november 27.) a 93/13/EGK tanácsi irányelv, valamint a 98/6/EK, 2005/29/EK és 2011/83/EU európai uniós irányelveknek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése céljából történő módosításáról.

#### Nemzeti szinten

- Ellenőrizze a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelvet nemzeti szinten végrehajtó nemzeti jogszabályait. Országos szintű átültetés itt érhető el [here](#).
- Ellenőrizze, hogy nemzeti hatósága adott-e ki külön irányelveket, ajánlásokat vagy határozatokat a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv alapján.

- A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv 8a. cikke értelmében a tagállamok nemzeti intézkedéseket hozhatnak, amelyek meghaladják az UCTD követelményeit. Az alábbi táblázat [table](#) a tagállamok által szolgáltatott információkat tükrözi (2019.05.31.)

*Kiegészítő dokumentáció:*

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

#### 4.2. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló irányelv (“UCPD”)

- [Directive 2005/29/EC](#) -Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29 / EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon a vállalkozások és a fogyasztók közötti tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról, valamint a 84/450 / EGK tanácsi irányelv, a 97/7 / EK, 98 irányelv módosításáról / 27 / EK és 2002/65 / EK európai parlamenti és tanácsi rendelet, valamint a 2006/2004 / EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv).
- A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv értelmezési iránymutatásai [Interpretative guidelines](#)<sup>54</sup>
- A belső piacon a vállalkozások fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól és a 84/450/EGK tanácsi irányelv módosításáról szóló, 2005. május 11-i felülvizsgált 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv egységes szerkezetbe foglalt szövege, a 97/. 7/EK, 98/27/EK és 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet, valamint az Európai Parlament és a Tanács 2006/2004/EK rendelete.

[Consolidated text of the Unfair Commercial Practices Directive](#)

---

<sup>54</sup> A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29 / EK irányelv végrehajtásáról szóló bizottsági szolgálati munkadokumentum, amely kíséri a Bizottságnak az Európai Parlamenthez, a Tanácshoz, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottsághoz és a Régiók Bizottságához intézett átfogó megközelítésről szóló közleményét. a határokon átnyúló e-kereskedelem ösztönzése az európai polgárok és vállalkozások számára - SWD / 2016/0163 final



- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve (2019. november 27.) a 93/13/EGK tanácsi irányelv, valamint a 98/6/EK, 2005/29/EK és 2011/83/EU európai uniós irányelvek módosításáról az uniós fogyasztóvédelmi szabályok jobb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében. •.

#### *Kiegészítő dokumentumok*

- További információk a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló irányelvről itt érhetők el. UCPD [here](#).

#### **Nemzeti szinten:**

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

- [Guidance on the Unfair Commercial Practices Directive \(2021\)](#)
- [Commission Report on the application of the Directive \(2013\)](#)

### **4.3. A fogyasztói jogokról szóló irányelv (“CRD”)**

- [Directive 2011/83/EU](#) Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83 / EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztói jogokról, a 93/13 / EGK tanácsi irányelv és az 1999/44 / EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról és a Tanács 85/577 / EGK és az Európai Parlament és a Tanács 97/7 / EK irányelve EGT - vonatkozású
- [Guidance on the Consumer Rights Directive \(2021\)](#) [EU Guidance document](#) EU útmutató dokumentum a fogyasztói jogokról szóló irányelvről
- A fogyasztók jogairól szóló, felülvizsgált 2011/83/EU (2011. október 25-i) európai parlamenti és tanácsi irányelv egységes szerkezetbe foglalt szövege, amely módosítja a 93/13/EGK tanácsi irányelvet és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvet. Tanács és a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezése. [Consolidated text of the Consumer Rights Directive](#)
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve (2019. november 27.) a 93/13/EGK tanácsi irányelv, valamint a 98/6/EK, 2005/29/EK és 2011/83/EU európai uniós

irányelvek módosításáról az uniós fogyasztóvédelmi szabályok jobb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében.

**Nemzeti szinten:**

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

**Kiegészítő dokumentumok:**

- Több információ a fogyasztói jogokról szóló irányelvről [here](#).
- Tájékoztatók a fogyasztói jogokról szóló irányelv legfontosabb tényeiről itt (angolul) [here \(in EN\)](#).

#### 4.4. Az áruk adásvételéről szóló irányelv, valamint a digitális tartalomról és a digitális szolgáltatásokról szóló irányelv

- (EU) 2019/770 európai parlamenti és a tanácsi irányelv (2019. május 20.) a digitális tartalomra és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes szempontjairól,
- (EU) 2019/771 európai parlamenti és a tanácsi irányelv (2019. május 20.) az áruk adásvételére irányuló szerződések egyes szempontjairól, az (EU) 2017/2394 rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról, valamint az irányelv hatályon kívül helyezéséről 1999/44/EK.

**Nemzeti szinten:**

- Ellenőrizze nemzeti jogát, amely végrehajtja a digitális tartalom szolgáltatására és a digitális szolgáltatásokra vonatkozó szerződések egyes szempontjairól szóló (EU) 2019/770 irányelvet, valamint az áruk adásvételére vonatkozó szerződések egyes szempontjairól szóló (EU) 2019/771 irányelvet. A nemzeti szintű átültetések itt érhetők el.<sup>55</sup>

<sup>55</sup> 2022.02.15-én a tagállamok teljes átültetéséről szóló frissített információ még nem érhető el az Európai Bizottság honlapján

Az átültető magyar jogszabály az alábbi: [373/2021. \(VI.30.\) kormányrendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól.](#)

•Ellenőrizze, hogy nemzeti hatósága adott-e ki külön iránymutatásokat, ajánlásokat vagy határozatokat a két irányelvre vonatkozóan.

#### Kiegészítő dokumentumok

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

#### 4.5. Hivatkozás az új irányelvre “azuniós fogyasztóvédelmi szabályok jobb végrehajtásáról és korszerűsítéséről” (Modernizációs irányelv)

Az uniós fogyasztóvédelmi szabályok jobb végrehajtásáról és korszerűsítéséről szóló (EU) 2019/2161 irányelv, az úgynevezett „Modernizációs irányelv”:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/2161 irányelve (2019. november 27.) a 93/13/EGK tanácsi irányelv, valamint a 98/6/EK, 2005/29/EK és 2011/83/EU európai parlamenti irányelv módosításáról valamint a Tanács által az uniós fogyasztóvédelmi szabályok jobb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében.

## 5. RELEVÁNS ESETJOG

### 5.1. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok adatbázis

- [New Commission Notice on the interpretation and application of the Unfair Commercial Practices Directive](#) (‘the UCPD Guidance’) egy részletes listát tartalmaz az EU tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó esetjogáról
- [Annex 1 of the Guidance on the implementation/application of the DIRECTIVE 2005/29/EC](#) a korábbi tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (2016) adatbázis.

## 5.2. Tisztességtelen szerződési feltételek adatbázis

- [Annex 1 of the interpretative guidance on the implementation of the Directive \(UCTD\)](#) a tisztességtelen szerződési feltételek adatbázis tartalmazza az EU releváns esetjogának listáját

## 5.3. A fogyasztói jogokról szóló irányelv adatbázisa

- A CRD végrehajtásáról szóló értelmező útmutató 1. melléklete felsorolja az összes vonatkozó uniós ítélkezési gyakorlatot. [new Commission Notice on the interpretation and application of the Consumer Rights Directive](#) ("the CRD Guidance"),

## 5.4. Az Európai Bíróság dokumentumai fogyasztói jogokkal kapcsolatos esetjogról

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

## 5.5. Fogyasztói jogi adatbázis

- Az Európai Bizottság adatbázist tart fenn az egyes irányelvek legfontosabb eseteiről: [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

# 6. MIT TEGYEN A FOGYASZTÓ JOGVITA ESETÉN?

## 6.1. Nemzeti Fogyasztóvédelmi Szervezetek

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

## 6.2. Európai Fogyasztó Központok (ECC-NET)

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

## 6.3. Kis ügyek eljárása – Európai kis ügyek eljárás ("ESCP")

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

Ha a kereskedő külföldön tartózkodik, a fogyasztó alkalmazhatja a kis értékű követelések európai eljárását. Az európai kis értékű követelésekkel kapcsolatos eljárás egyszerűsített bírósági eljárás,

amely az EU 28 nyelvén elérhető egységes formanyomtatványon alapul. Célja a határon átnyúló követelések egyszerűsítése és felgyorsítása, legfeljebb 5000 euróig. Az eljárás Dánia kivételével az összes EU-tagállamban elérhető.

- **Jogforrások:**

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

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

- A megfelelő bíróság meghatározását segítő információk itt [here](#)  
[https://e-justice.europa.eu/42/HU/small\\_claims?HUNGARY&member=1](https://e-justice.europa.eu/42/HU/small_claims?HUNGARY&member=1)
  - Az eljárás nemzeti költségeinek meghatározását segítő információk elérhetők itt [here](#).
- *Kiegészítő dokumentum az ESCP-ről (gyakorlati útmutató az ESCP alkalmazásához, Infographic a fogyasztók számára, szórólap jogi szakemberek számára stb.) [here](#).*

#### **6.4. Fogyasztóvédelmi hatóságok**

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

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

- *Jogforrások*

[\(EU\) 2017/2394](#) európai parlamenti tanácsi rendelete (2017. december 12.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (EC) No 2006/2004 (EGT-vonatkozású szöveg).

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

Az alternatív vitarendezés hatékony módja lehet az egyes fogyasztóknak a kereskedőkkel fennálló vitáik rendezésére és a jogorvoslat megszerzésére. Minden EU-országban léteznek alternatív vitarendezési testületek amelyeket kifejezetten azért hoznak létre, hogy a fogyasztók könnyen és megfizethető módon rendezhessék jogvitáikat.

### Alternative vitarendezési testületek (ADR)

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

#### *Jogforrás:*

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

### Online vitarendezési platform (ODR)

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

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

- ***Jogforrás:***

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

Nemzeti ODR kontaktpont HU: Igazságügyi Minisztérium Európai Fogyasztói Központ  
1357 Budapest, Pf.: 2. [odr@im.gov.hu](mailto:odr@im.gov.hu); <http://www.magyarrefk.hu>

## 6.6. Kollektív keresetek

Amennyiben ugyanaz a vagy hasonló jogsértő gyakorlat több fogyasztót érint, a kollektív jogi képviseleti eljárások hatékony megoldást jelenthetnek a fogyasztói jogok érvényesítésére.

Definíció: a „jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedés” olyan keresetet jelent, amelyet egy minősített szervezet indít a kereskedők olyan jogsértéseinek megállítására vagy megtiltására, amelyek sérthetik a fogyasztók kollektív érdekeit. A minősített szervezeteket az EU-országok jelölik ki. Némelyikük bizonyos feltételek mellett a megjelölésük szerinti tagállamtól eltérő tagállamban is indíthat eltiltó intézkedést. Ezen minősített szervezetek listáját itt találja.

### *Jogforrás:*

2009/22/EK (2009. április 23.) európai parlamenti és tanácsi irányelv a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról (kodifikált változat) EGT-vonatkozású szöveg. A 2009/22/EK irányelv hatályát veszti, és helyébe az (EU) 2020/1828 irányelv lép, lásd alább.

Definíció: A „képviseleti kereset” a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló kereset, amelyet valamely feljogosított szervezet a fogyasztók nevében felperesként eljárva indít jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedés, jogorvoslati intézkedés, vagy mindkettő meghozatala céljából. A feljogosított szervezet a fogyasztók érdekeit képviselő olyan közjogi vagy egyéb szervezet, amelyet valamely tagállam ezen irányelvvel összhangban képviseleti keresetek indítására feljogosítottként kijelölt.

A képviseleti keresetek keretében meghozott jogorvoslati intézkedések megkövetelik a jogsértő kereskedőtől/vállalkozástól, hogy az érintett fogyasztók számára az uniós vagy nemzeti jog szerint elérhető és megfelelő módon jogorvoslatot biztosítson: így például kártérítést, kijavítást, cserét, árleszállítást, a szerződéstől való elállást (a szerződés megszüntetését) és/vagy a kifizetett ár visszatérítését. A reprezentatív kereseteknek 2023. június 25-től elérhetőnek kell lenniük minden uniós országban.

### *Jogforrás:*

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2020/1828 irányelve (2020. november 25.) a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (EGT-vonatkozású szöveg).

## 6.7. Rendes bírósági eljárások

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

## 7. EGYÉB RELEVÁNS ESZKÖZÖK: EU ESETJOGI ADATBÁZIS

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

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





Ez a dokumentum az Európai Bizottsággal kötött szolgáltatási szerződés alapján készült. A tartalma kizárólag a szerző nézeteit képviseli, és az ő kizárólagos felelőssége. Az Európai Bizottság nem vállal felelősséget a benne található információk esetleges felhasználásáért.