

Selnicean László

A fogyasztói igényérvényesítés kihívásai és megoldásai*



Bevezetés

Az európai integráció állandó célkitűzése az életszínvonal emelése, a gazdasági tevékenységek harmonikus fejlődése és a folyamatos gazdasági növekedés. A vállalkozások a gazdasági tevékenység alapegységei, mint ahogyan a kémiában az atomok vagy a biológiában a sejtek, velük szemben pedig egy vagy több fogyasztó áll. A fejlődés a 21. században sem állhat meg: napjainkban különösen a digitális egysegű piac, az elektronikus kereskedelem,¹ a közösségimédia-felületek intenzív kereskedelmi használata² teremt új esélyeket a gazdaság fellendítésére, de fontos a digitalizáció szerepének általános növelése is.³ Napjainkban az információs technológia rohamos fejlődésével, az életviszonyok felgyorsulásával és egyre komplexebbé válásával növekvő igény mutatkozik a társadalom azon tagjainak védelmét biztosító jogszabályok megalkotására, akik egy adott relációban másokkal – így például a szerződő partnerükkel – szemben valamilyen szempontból hátrányban vannak.

* A Kulturális és Innovációs Minisztérium Kooperatív Doktori Program Doktori Hallgatói Ösztöndíj Programjának a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból finanszírozott szakmai támogatásával készült. A tanulmány az NMHH-val kötött EM-1/1/2022. számú együttműködési megállapodásban részletezett feladatok végrehajtása céljából készült.

¹ Uniósi jogi alapja az Európai Parlament és a Tanács 2000. június 8-i 2000/31/EK irányelve a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól (Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv).

² STRIHÓ 2020: 174–179.

³ GOMBOS 2019: 227.

Ami a gazdasági életben a vállalkozás és a fogyasztó, az a társadalomban az ember. Az ember a jogviszonyok alanyaként a jogvédelem fókuszában áll, arra figyelemmel, hogy a jogszolgáltatás területén a legmodernebb technológiák is csak akkor működtethetők megfelelően és kellően hatékonyan, ha ezt a tételt nem tévesztjük szem elől. A fejlődés jelentős elmozdulást eredményezett a fogyasztói jogok magasabb szintű védelme irányában. E körben fel kell idéznünk az EUMSZ 169. cikkét, valamint az Alapjogi Charta 38. cikkét, amelyek egyaránt a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítását célozzák.

A joghoz, az igazságszolgáltatáshoz és a megfelelő jogszolgáltatáshoz való hozzájutás régóta a jogvédelem alapvető kérdései közé tartozik. Ezzel összhangban az Európai Unió igazságügyi politikájának fontos célkitűzése, hogy a polgárai és a vállalkozások számára egyaránt lehetővé tegye az expeditív jogorvoslathoz való hozzájutást.

Ehhez kapcsolódóan a tanulmányban az információs aszimmetria leküzdésére irányuló erőfeszítéseket, a cselekvő fogyasztóvédelem mottóját, valamint a fogyasztók jogainak hatékony érvényesítésére felállított intézményrendszert tekintem át, kiemelve a békéltető testületek szerepét, és mindezeket az Európai Unió Bíróságának, illetve a Kúriának az esetjogán keresztül szemléltetem.

Törekedjünk az egyensúlyra!

A fogyasztói jogviszonyokra a gazdasági erő aszimmetriája jellemző, figyelemmel arra, hogy a legtöbb piacon a vállalkozások magasabb szintű szakmai, illetve jogi ismeretekkel rendelkeznek az általuk kínált áruval vagy szolgáltatással, és jobban ismerik az ágazatban létező termelési függvényeket, mint a velük szerződést kötő, laikusnak tekinthető fogyasztók, akik kevésbé ismerik a javak minőségét és árát, ennél fogva ebben az egyenlőtlen jogviszonyban kiszolgáltatottak, és érdekérvényesítési képességük gyenge.⁴ Az információs aszimmetria azonban a fogyasztói informáltság javításával csökkenthető, a fogyasztóvédelmi szempontból legnagyobb jelentőségűnek tekinthető piaci kudarc⁵ orvosolható. A fogyasztó és a vállalkozás közötti egyensúlyi helyzet kialakítása érdekében kiemelt szerepet kell tulajdonítani a fogyasztóvédelemnek.

Ezzel összhangban az európai fogyasztóvédelmi szabályozás is túlnyomórészt e piaci kudarc enyhítésére irányul, tekintettel arra, hogy amennyiben az információs aszimmetria mértéke csökken, a piaci kudarc következményei is csökkenthetők.⁶

⁴ DÁN–GOMBOS–VÁRADI 2022: 124–125.

⁵ A témáról lásd bővebben: SAMUELSON–NORDHAUS 2012.

⁶ BALOGH–BENCsik–ZAVODNYIK 2023: 27.

A jogszabályi környezet kialakítása a fogyasztói tájékozottság növelésének irányába mutat, feltételezve, hogy amennyiben a fogyasztó tudásszintje nő, akkor képessé válik az optimális döntéshozatalra.

A szabályozási környezetből érdemes kiemelni a fogyasztók jogairól szóló irányelvet,⁷ amely preambulának (34) bekezdésében az uniós jogalkotó a szerződéskötést megelőzően egyfajta kötelezettségként írja elő a kereskedő számára a fogyasztónak nyújtott egyértelmű és átfogó tájékoztatást. A rendelkezésben az egyéniesítés is szerepet kap: a tájékoztatás nyújtásakor – észszerű elvárhatóság mellett – figyelembe kell venni a szellemi, testi vagy pszichés fogyatékoságuk, koruk vagy hiszékenyséjük miatt különösen kiszolgáltatott fogyasztók egyedi szükségleteit. Ez az általános előzetes tájékoztatási szabály ugyancsak a fogyasztó megfelelő informáltságát célozza.

Az 5. cikk a távollevők között vagy üzlethelyiségen kívül kötött szerződésektől eltérő, míg a 6. cikk alapvetően azonos tartalommal, ám részletesebb felsorolással a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetére tartalmaz fogyasztókat érintő tájékoztatási követelményt.

A lista néhány eleme azonos az UCP-irányelvben⁸ rögzített azon felsorolás elemeivel, amelyekre vonatkozó információkat jelentősnek kell tekinteni vásárlásra való felhívás esetén:

- az áru lényeges tulajdonságai;
- a kereskedő azonosító adatai, úgymint kereskedői neve, letelepedési helyének postai címe és telefonszáma;
- az adóval növelt ár, vagy az ár kiszámításának módja, valamint adott esetben az összes fuvardíj, szállítási vagy postaköltség, illetve, amennyiben e költségeket nem lehet észszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetése, hogy esetlegesen további költségek merülhetnek fel;
- a fizetés, szállítás, teljesítés feltételei, a kereskedő panaszkezelési módja.

A további négy elem nem szerepel a UCP-irányelvben:

- az áru megfelelőségének szavatolására vonatkozó jogszabályi kötelezettség fennállására irányuló emlékeztetésen túl, az értékesítés utáni szolgáltatások és adott esetben a jótállás megléte és feltételei;
- adott esetben a szerződés időtartama, illetve, ha a szerződés határozatlan időre szól vagy automatikusan meghosszabbodik, a szerződés felmondásának feltételei;

⁷ 2011/83/EU irányelv.

⁸ 2005/29/EK irányelv.

- adott esetben a digitális tartalom működése, beleértve az alkalmazandó műszaki védelmi intézkedéseket is;
- adott esetben a digitális tartalom hardverrel és szoftverrel való bármilyen vonatkozó interoperabilitása a kereskedő ismereteinek vagy a kereskedőtől észszerűen elvárható ismereteknek megfelelően.⁹

A fogyasztók jogairól szóló irányelv egyes rendelkezéseit a C-641/19. számú előzetes döntéshozatali eljárás¹⁰ keretében az Európai Unió Bírósága is vizsgálta. Ítéletében a jogi háttér körében idézte a preambulum (4) bekezdését, amely szerint a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződések egyes vonatkozásainak harmonizációja szükséges az olyan valódi fogyasztói belső piac előmozdításához, amely megfelelő egyensúlyt teremt a fogyasztóvédelem magas szintje és a vállalkozások versenyképessége között, a szubszidiaritás elvének tiszteletben tartása mellett. A Bíróság – egyebek mellett – úgy határozott, az irányelv (50) preambulumbekkezdésével összefüggésben értelmezett 14. cikk (3) bekezdését úgy kell értelmezni: annak értékelése során, hogy e rendelkezés szerint túlzottan magas-e a teljes ár, figyelembe kell venni az érintett eladó vagy szolgáltató által más fogyasztóknak ugyanolyan feltételek mellett kínált szolgáltatás árát, valamint a szerződés megkötésének időpontjában más eladók vagy szolgáltatók által nyújtott ugyanolyan szolgáltatás árát.

A szektorspecifikus irányelvek az előzetes tájékoztatási szabály kiegészítésével vagy az arra való utalással kívánják elérni a fogyasztó megfelelő informáltságát.¹¹ Például a Hírközlési Kódex¹² 102. § (1) bekezdése a VIII. mellékletében felsorolt információk mellett a fogyasztók jogairól szóló irányelv 5. és 6. cikkében említett információk rendelkezésre bocsátását írja elő az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtói számára.

Kihez fordulhatok? – A fogyasztóvédelmi intézményrendszer

A jelenlegi hazai fogyasztóvédelmi politika¹³ 4 fő területre fókuszál: a digitális fogyasztóvédelemre, a gyermekvédelemre, a fogyasztóvédelem elérhetővé tételére és az egységes joggyakorlat kialakításának támogatására. A digitalizáció, a technikai fejlődés és a piaci

⁹ TÁRCZY 2012.

¹⁰ C-641/19. EU kontra PE Digital GmbH ítélet.

¹¹ BALOGH–BENCsik–ZAVODNYIK 2023: 27.

¹² 2018/1972 irányelv.

¹³ 1353/2022. (VII. 21.) Korm. határozat.

változások által támasztott kihívásokra figyelemmel a fogyasztók jogainak érvényesítése kizárólag hatékony állami segítségnyújtással és intézményrendszerrel, valamint a fogyasztóvédelmi intézményrendszer és a piaci szereplők közötti együttműködéssel valósítható meg.

Magyarországon számos intézmény, hatóság és fórum vállal szerepet a fogyasztóvédelmi intézményrendszerben a fogyasztói jogok érvényre juttatása érdekében. Ebbe a körbe tartozik a fővárosi és vármegyei kormányhivatal mint általános fogyasztóvédelmi hatóság,¹⁴ a fogyasztó és vállalkozás közötti jogviták, egyéni ügyek megoldását segítő békéltető testületek, a Pénzügyi Békéltető Testület, a fogyasztóvédelmi hatáskörében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szemben fellépő Gazdasági Versenyhivatal. Az általa felügyelt pénzügyi szervezetek vonatkozásában fogyasztóvédelmi hatóságként is eljár a Magyar Nemzeti Bank, a hírközlési ágazatra vonatkozó fogyasztóvédelmi rendelkezések betartását a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság felügyeli. Rendelkezik fogyasztóvédelmi feladatkörrel a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, valamint a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal.¹⁵ A magyar államnak gondoskodnia szükséges a fogyasztói érdekek képviselését ellátó egyesületek támogatásáról is.¹⁶ A határon átnyúló panaszok megoldását az Európai Fogyasztói Központ segíti.

Lehetőségek az állami igazságszolgáltatásban – a kollektív jogérvényesítés szerepe

Az állami igazságszolgáltatás keretében egyedi és kollektív bírósági igényérvényesítésre egyaránt van lehetőség. Utóbbi értelmében vannak olyan eljárások, amelyek megkönnyíthetik a fogyasztói jogok védelmét azáltal, hogy csoportos (kollektív) formában teszik lehetővé a polgári per megindítását, ezzel csökkentve a perlekedéssel járó költségeket, egyúttal növelve a jogsértések orvoslását és végső soron megelőzését is.

A hatékonysági szempontú elemzések alapján a kollektív igényérvényesítési modellek közül leginkább azokat érdemes az eljárásjogi szabályozásnak leképeznie, amelyek a tömegesen előforduló, egyenként kisebb, ám összességében nagyobb súlyú (és összegű) jogsértések közös eljárásban való érvényesítését segítik elő.¹⁷

¹⁴ Fogyasztóvédelmi hatóság minden vármegyei és a fővárosi kormányhivatalban működik.

¹⁵ SALGÓ 2023.

¹⁶ 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) a fogyasztóvédelemről 45. § (1) bekezdés.

¹⁷ JÓJÁRT 2017.

A fogyasztói igények tipikusan e körbe tartoznak, mert nagyszámú magánjogi jogalanyt érintenek, a fogyasztói igények (például jogellenesen felszámított szolgáltatói díjtételek) önmagukban bagatellnek tűnnek, de a per sikere esetén össztársadalmi szempontból nagy jelentőségük lehet. Mivel a polgári perek alapvetően az egyedi ügyekre – a vitás felek részvételével zajló eljárásokra – modellezettek, a hatékony szabályok megalkotásához már lassan 10 évvel ezelőtt is szükséges volt néhány támpontot adni a tagállamoknak.¹⁸ Az Európai Bizottság – hosszú előkészítő munka után – nem kötelező erejű jogforrásban, az uniós jog által biztosított jogok megsértése tekintetében a jogsértés megszüntetésére és kártérítésre irányuló tagállami kollektív jogorvoslati mechanizmusok közös elveiről szóló 2013/396/EU számú ajánlásában¹⁹ (a továbbiakban: Ajánlás) fogalmazta meg a kollektív keresetek legfontosabb jellemzőit.

Az Ajánlás szerint valamennyi tagállam olyan kollektív jogorvoslati mechanizmusokat alakít ki, amelyek mind a jogsértés megszüntetésére, mind a kártérítésre irányuló jogorvoslatot lehetővé teszik, és tiszteletben tartják az Ajánlásban megállapított alapelveket.²⁰ Az Ajánlás alkalmazásában a kollektív jogorvoslat olyan jogi mechanizmus, amely lehetőséget biztosít arra, hogy kettő vagy több természetes vagy jogi személy vagy egy képviseleti kereset indítására jogosult szerv közösen követelje valamely jogellenes magatartás megszüntetését (jogsértés megszüntetésére irányuló kollektív jogorvoslat); illetve olyan jogi mechanizmus, amely lehetőséget biztosít arra, hogy kettő vagy több, tömeges károkozással járó helyzetben állításuk szerint kárt szenvedett természetes vagy jogi személy vagy egy képviseleti kereset indítására jogosult szerv közösen érvényesítsen kártérítési igényt (kártérítésre irányuló kollektív jogorvoslat).

Az Ajánlás értelmében a kollektív jogérvényesítési mechanizmusoknak két nagy fajtája különböztethető meg:

- az egyik az úgynevezett „képviseleti kereset”, amelyet a külön jogszabályban erre feljogosított – jellemzően állami – szervek terjeszthetnek elő a jogsértő vállalkozásokkal szemben, a jogsértés elszenvedői javára;²¹

¹⁸ A témáról lásd kimerítő részletességgel: GELENCSÉR 2021: 110–117.

¹⁹ A Bizottság 2013. június 11-i 2013/396/EU ajánlása az uniós jog által biztosított jogok megsértése tekintetében a jogsértés megszüntetésére és kártérítésre irányuló tagállami kollektív jogorvoslati mechanizmusok közös elveiről.

²⁰ Ajánlás 2. pont.

²¹ Ajánlás 3. d) pont.

- a másik jogi mechanizmus, a „csoportos kereset” lehetővé teszi, hogy több személy egy perben speciális szabályok szerint érvényesíthesse igényét a jogsértő vállalkozásokkal szemben.²²

A cselekvő fogyasztóvédelem

A cselekvő fogyasztóvédelem a fogyasztó részéről kifejtett aktív magatartás, amely során tájékozódnia szükséges, ismereteket kell gyűjtenie, illetve jogtudatosnak kell lennie, vagyis ismernie kell a jogait, annak érdekében, hogy felvértezze magát a vállalkozások jogsértő magatartásaival szemben. A cselekvés ugyanakkor a vállalkozás oldalán is elengedhetetlen, hiszen széles körű tájékoztatási kötelezettsége van, és be kell tartania a jogszabályokat. A fogyasztótól nem várható el, hogy egyedül védje meg magát, azonban a fogyasztóvédelem akkor lehet csak igazán eredményes, ha a fogyasztó is aktívan tesz azért, hogy ne kerüljön kiszolgáltatott helyzetbe.²³

A cselekvő fogyasztóvédelem érdekében szükséges egyes törvények módosításáról szóló 2022. évi LXI. törvény eredményeként 2023. június 25-étől az Fgytv. 38–38/G. §-ai szabályozzák a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti kereseteket, a keresetindításra jogosult szervezetek tekintetében a 38. § ad iránymutatást. A tisztességtelen szerződési feltételek megtámadása iránt indított perekben az ügyész, illetve az egyes érdekvédelmi szervezetek járnak élen, utóbbira példa a Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete (FOME). Az Fgytv.-n kívül más jogszabályok is lehetővé teszik a fogyasztók védelme érdekében képviseleti (közérdekű) kereset benyújtását, például:

- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:105. §-a;
- a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 164. §-a;
- a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény 85/A. §-a;
- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról szóló 2013. évi XXII. törvény 5/I. §-a.

A közelmúltban megjelent szabályozás tulajdonképpen a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon

²² Ajánlás (17) preambulumbekkezdés.

²³ FERENCZ 2022.

kívül helyezéséről szóló 2020/1828 irányelv²⁴ (a továbbiakban: Irányelv) implementálásának, tagállami jogba emelésének eredménye. Az Irányelv a korábbiakhoz képest jelentősen kiszélesíti a keresetindítás alapjául szolgáló jogsértések körét. A kollektív fogyasztói érdekek védelme kapcsán 66 olyan irányelvet és rendeletet jelölt meg, amelyek megsértése a keresetindítás lehetséges alapjául szolgálhatnak, és amellyel a közérdekű keresetek mellett jelentősen bővült a fogyasztók védelme érdekében történő perindítás anyagi jogi háttere. A változás következtében a perindítás alapjául szolgálhatnak az olyan területeken elkövetett jogsértések is, mint az adatvédelem, a pénzügyi szolgáltatások, az utazás és a turizmus.

A képviseleti keresetek alapján indult per eljárási szabályait a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) A közérdekből indított per címmel ellátott XLII. fejezete tartalmazza. A Pp. 571. §-a a közérdekből indított per szabályainak alkalmazása körében úgy rendelkezik, hogy a XLII. fejezet rendelkezéseit akkor kell alkalmazni, ha a közérdek védelme érdekében perindításra felhatalmazást adó törvény úgy rendelkezik, hogy az ilyen közérdekből indított pert e fejezet rendelkezései alapján kell lefolytatni. Ez a képviseleti keresetre is irányadó, mivel az Fgytv. 38/B. § (5) bekezdése előírja, hogy a képviseleti kereset alapján indult pert a Pp. közérdekből indított perre vonatkozó szabályai alapján kell lefolytatni, az e törvény szerinti eltérésekkel. Erre tekintettel a közérdekből indított per eljárási szabályainak alkalmazása alól az Fgytv. enged bizonyos esetekben kivételt, és különös szabályokat ír elő a képviseleti kereset alapján indított perre.

A legfőbb bírói fórum gyakorlata szerint Földforgalmi törvény²⁵ 60. § (2) bekezdésén alapuló, az ügyész által indított per az Ütv.²⁶ 27. § (6) bekezdése szerinti törvényi védelem alapján a közérdek védelmében indított, közérdekű pernek tekintendő. A Pp. 20. § (3) bekezdés *a)* pont *ac)* alpontja valamennyi közérdekű perre irányadó, ezen perek a per tárgyának értékétől függetlenül törvényszéki hatáskörbe tartoznak. A Pp. XLII. fejezetének hatálya alá a közérdekű perekben belüli azon perek tartoznak csak, amelyekben a törvényszéknek erre vonatkozó kifejezett jogszabályi felhatalmazás alapján a Pp. 573–579. §-a szerinti különös eljárási szabályokat kell alkalmaznia.²⁷

²⁴ 2020/1828 irányelv.

²⁵ 2013. évi CXXII. törvény a mező- és erdőgazdasági földek forgalmáról 60. § (2) bekezdés.

²⁶ 2011. évi CLXIII. törvény az ügyészségről.

²⁷ A Kúria Pfv.V.20.465/2022/8. számú végzése. Az ügyben a Kúria a járásbíró előtt indult perben a jogerős ítéletet az elsőfokú ítéletre is kiterjedően hatályon kívül helyezte, az eljárást megszüntette és elrendelte az ügy iratainak a törvényszékhez mint elsőfokú bírósághoz való áttételét.

A Kúria esetjoga által is megerősítetten, abban a perben, amelynek megindítására törvény önállóan jogosítja fel az ügyészt, vagy amelyet ellene lehet indítani, az ügyész a fél jogait gyakorolja.²⁸ Az ügyész tisztességtelen általános szerződési feltétellel kapcsolatos közérdekű keresetet a Ptk. 6:105. § (1) bekezdés a) pontja alapján indíthat.²⁹ Ezzel a jogával élt az ügyész BH2019.8.228. számon közzétett, a Kúria Pfv.V.21.663/2017/5. számú határozattal befejezett ügyben is.³⁰

Az ügyészség közérdekvédelmi feladatairól szóló 3/2012. (I. 6.) LÜ utasítás 39. § (1) bekezdése szerint szerződés semmisségének megállapítása vagy a semmisség jogkövetkezményeinek alkalmazása iránt az ügyész a semmis szerződéssel a közérdekben okozott sérelem megszüntetése érdekében indíthat keresetet, amelynek alapjául a társadalom egészének vagy csoportjának sérelme szolgálhat. E körben értékelni kell a jogsértés súlyát, jellegét, vagyoni és nem vagyoni következményeit. Az ügyész mint absztrakt közjogi jogalany számára az aktív anyagi jogi keresethőségi jogot a *sui generis* megállapítási kereset, a közérdek védelmére korlátozott semmisségi kereset indítására felhatalmazó jogszabály, a Ptk. 6:88. § (4) bekezdése biztosítja.³¹

Fogyasztói alternatív vitarendezés – online és offline formában egyaránt

A jogvitákat nemcsak a hagyományos, hanem különböző alternatív vitarendezési mechanizmusok alkalmazásával is fel lehet oldani. Ennek érdekében az Európai Unió megalkotta offline fogyasztói alternatív vitarendezési irányelvet³² és a fogyasztói

²⁸ Pp. 60. §.

²⁹ A Kúria Pfv.V.21.226/2021/7. számú ítélete.

³⁰ A döntés szerint a fogyasztói szerződésben alkalmazott általános szerződési feltétel tisztességtelenségére vonatkozó törvényi vélelem megdöntéséhez a vállalkozásnak azt kell bizonyítania, hogy a kikötés tisztességtelenségét eredményező, jogszabályban meghatározott körülmények a konkrét esetben nem állnak fenn. A vélelem megdöntésére vezethet annak bizonyítása is, hogy valamely körülmény, rendelkezés a fogyasztót ért hátrányt megfelelően ellensúlyozza. A kikötés tisztességtelenségének értékelésekor figyelemmel kell lenni arra, hogy a konkrét szerződési kikötés a hatályos jogban szabályozottnál kedvezőtlenebb jogi helyzetbe hozza-e a fogyasztót, illetve a vállalkozás a fogyasztóval szembeni tisztességes és méltányos eljárása esetén észszerűen elvárhatta-e, hogy a fogyasztó egyedi tárgyalást követően elfogadja az érintett feltételt.

³¹ Ezzel egyezően foglalt állást a Kúria a Pfv.V.20.652/2021/12. számú egyedi ügyben született határozatában, valamint az ügyész közjogi jogalanyiságának tárgyában hozott 2/2012. Közigazgatási-munkaügyi-polgári jogegységi határozatban.

³² 2013/11/EU irányelv.

online vitarendezési rendeletet.³³ Bár ezeket nem a legújabb generációs jogforrások között szokás említeni, a fogyasztóvédelem területén, a jogérvényesítés hatékonyabbá tételében nagy szerepet játszottak. A közösségi jog az alternatív vitarendezés körében nemcsak a közvetítés területén igyekezett valamennyi tagállamra vonatkozó, egységes keretszabályokat megalkotni, hanem célul tűzte ki a fogyasztókat érintő, határon átnyúló jellegű jogviták békés, költségkímélőbb és gyorsabb rendezésének uniós szintű biztosítását is. A hagyományos offline vitarendezés mellett a 21. század új technológiai számos online megoldást kínálnak, amelyek jelentős hatást gyakorolnak az egyének jogaira. Az információs technológiák rohamos fejlődése olyan digitális eszközök és digitális megoldások alkalmazását teszi lehetővé, amelyek kihívások elé állítják mind a jogalkotókat, mind a jogalkalmazókat. Fontos, hogy a jogbiztonság követelménye ebben az új környezetben is megköveteli a megfelelő garanciák kiépítését és azok következetes alkalmazását.

Az online vitarendezési platform

A Covid-19-világjárvány kevés pozitív hozadéka között említhető a fogyasztók online felületekkel való kapcsolatának intenzívebbé válása, ismereteik bővülése, aminek remélt következménye a fogyasztói tudatosság növekedése. Az új technológiák széles körű elterjedése és az online kereskedelem szerepének megnövekedése révén a kiskereskedelem egy része az online térbe helyeződött.

A fogyasztói online vitarendezési rendeletben az Európai Parlament és a Tanács a kor elvárásaihoz igazodva technikai szabályokat írt elő egy közös online panaszséma kialakításához, az online kötött jogügyletek vitarendezésének megkönnyítése érdekében. Az online platform munkája abban merül ki, hogy segít megtalálni a fogyasztónak azt a tagállami vitarendező testületet vagy testületeket, amelyek hatáskörrel rendelkeznek az adott jogvitánál. A rendelet érintetlenül hagyja a testületek formáját, működési kereteit, csupán olyan technikai kérdéseket tisztáz, mint a panaszkezelés vagy az adatvédelem.³⁴

Az Európai Bizottság 2016-ban létrehozta az uniós békeltető honlapot, az online vitarendezési platformot, amelynek segítségével egyszerűen rendezhetők az online vásárlásból fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek. Ez egy ingyenes webes megoldás

³³ 524/2013/EU rendelet.

³⁴ SIMON 2016: 63–89.

az online vásárlások kapcsán felmerülő problémák kezelésére. Az Európai Bizottság működteti, és célja, hogy a színvonalas vitarendezés lehetőségét biztosítva biztonságosabbá és tisztességesebbé tegye az online vásárlást, továbbá, hogy az internetes megrendelésekből származó, a fogyasztók és a kereskedők közötti fogyasztóvédelmi vitás ügyek könnyen rendezhetők legyenek. A platformon keresztül a fogyasztó kapcsolatba tud lépni a kereskedővel, a probléma közvetlen megoldásához, illetve a peren kívüli vitarendezést kínáló testület közös kiválasztásához. Azonban maga a platform nem áll kapcsolatban egyetlen kereskedővel sem. Ezek a lehetőségek korlátozott ideig állnak a fogyasztó rendelkezésére. Az online vitarendezésben nemcsak a két vitás fél, hanem a békéltető testület is részt vesz. Az effajta online vitarendezést a békéltető testület eljárásától az különbözteti meg, hogy az online vitarendezés mindvégig az interneten zajlik.³⁵

Összefoglalva tehát: az Európai Gazdasági Térségen belül, azaz az Európai Unió területén, valamint a Norvégiában, Izlandon és Liechtensteinben élő fogyasztók e platformot is igénybe vehetik a fogyasztói probléma megoldására, közvetlenül megállapodhatnak a kereskedővel a megoldásban, illetve megállapodhatnak abban is, hogy melyik vitarendezési testület kezelje az ügyet. A platform az Európai Unió összes hivatalos nyelvén, valamint izlandi és norvég nyelven érhető el.³⁶

A békéltető testületek szerepe és elhelyezkedésük a bináris fogalmi mátrixban

E szerkezeti egységben utalok a doktori kutatásomban megjelenő célkitűzésre is, amely egy bináris fogalmi mátrix megalkotása jogdogmatikai alapú megközelítésben. A bináris fogalmi mátrix elmélettel egy tesztet szeretnék leírni arra, hogy a jogi pozitívumai alapján mely esetekben szükséges, lehetséges és lehetetlen az alternatív vitarendezés, továbbá világos kategóriatani besorolásba kívánom rendezni a különböző alternatív vitarendezési eszközöket.³⁷ A fogalom felidézését a békéltető testületek szabályozását érintő változások indokolták.

A Magyar Köztársaság és az Európai Közösségek és azok tagállamai között társulás létesítéséről szóló 1994. évi I. törvény 67. § cikke szerint a Szerződő Felek elismerik, hogy Magyarországnak a Közösségbe történő gazdasági integrációja egyik alapvető

³⁵ Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara [é. n.].

³⁶ A témáról lásd bővebben: SELNICEAN 2021: 138–142.

³⁷ SELNICEAN 2023: 333–342.

előfeltétele az, hogy az ország jelenlegi és jövőbeni jogszabályait közelítsék a Közösség jogszabályaihoz. Magyarország biztosítja, hogy amennyire lehetséges, jövőbeni jogszabályai a Közösség jogszabályaival összeegyeztethetők lesznek. A 68. cikk értelmében e jogszabály-közelítés a fogyasztói érdekvédelemre is kiterjed.

A békéltető testületek e fogyasztóvédelmi indíttatásból jöttek létre az Európai Bizottság 98/257/EK ajánlásának megfelelően. Ez az ajánlás olyan szervek létrehozására ösztönözte a tagállamokat, amelyek végső, de a bírósághoz képest alternatív vitarendezési fórumként szolgálhatnak a fogyasztók igényérvényesítésének megkönnyítésére. A gyakorlati tapasztalatok szerint a fogyasztók és a vállalkozások közötti jogviták értéke aránytalanul kicsi ahhoz képest, amennyibe a rendes bírói út igénybevétele kerül. A bírósági eljárás költségei és a jogvita jogerős eldöntéséhez szükséges hosszú idő az oka elsősorban annak, hogy a fogyasztók jelentős része akkor sem fordul bírósághoz, ha az egyébként megalapozottnak tűnő panaszát a vállalkozás nem megfelelően intézte el. Összefoglalva: az ajánlás egy gyors és olcsó fórum létrehozását tűzte ki célul, amely e vitákat eldönti.³⁸

Az Európai Unió ajánlásának megfelelően, az általános, teljes regionális vitarendezés elérhetővé tétele érdekében Magyarországon 1999-ben jöttek létre a békéltető testületek, amelyek kialakításával lehetővé vált, hogy a fogyasztók és vállalkozások között felmerült jogvitákat a bírósági útnál hatékonyabb eljárás keretében oldják meg.³⁹

A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület, amelynek feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között; ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A fogyasztói jogvita fogalma az Fgytv. 2. § 14. pontjában foglalt értelmező rendelkezés szerint a fogyasztó és a vállalkozás közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a fogyasztó és a vállalkozás között külön megkötött adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy. A békéltető testület vállalkozások közötti jogvitákban nem járhat el.

A békéltető testület előtti eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését.⁴⁰ Elsősorban

³⁸ GÁRDOS–RÁCZ 2012: 17–21.

³⁹ *Békéltető testületek: Sokaknak segít a peren kívüli egyezség* 2008.

⁴⁰ Fgytv. 27. §.

egyezség létrehozására törekszik, és ha az egyezség megfelel a jogszabályoknak, akkor azt határozattal jóváhagyják. Egyezség hiányában folytatódik az eljárás és a békéltető testület határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott és a vállalkozás a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőnek ismerte el. Ha a vállalkozás a békéltető testület kötelezést tartalmazó határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó kérheti a bíróságtól a békéltető testület határozatának végrehajtási záradékkal történő ellátását. A jól működő alternatív eljárások arra ösztönzik a fogyasztókat, hogy megoldásokat keressenek a termékek vásárlásánál és szolgáltatások igénybevételénél felmerülő problémákra.⁴¹

A békéltető testület 2024. január 1-jétől kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha

- a kérelem megalapozott, és a vállalkozás az általános alávetési nyilatkozatában az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy
- a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a 200 000 forintot.

Nyilatkozat hiányában a jelzett összeghatárt meghaladó igény esetén a kérelem megalapozottsága esetén ajánlást tesz, ellenkező esetben a fogyasztó kérelmének elutasításáról dönt. Ha a vállalkozás az ajánlásnak nem tesz eleget, a békéltető testület – természetesen a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozza.

A békéltető testület előtti eljárás a közvetítéshez hasonlóan nem érinti a fogyasztó azon jogát, hogy bármilyen jogsértés esetén bírósághoz forduljon, ennek megfelelően a tanács határozata, ajánlása és a fogyasztói igényt elutasító határozat sem érinti a fogyasztó igényének bíróság előtti érvényesíthetőségét.⁴² Annak ellenére, hogy a vállalkozást a számára sérelmes ajánlás nem kötelezi, nemcsak a kötelezést tartalmazó határozat, hanem az ajánlás annak hatályon kívül helyezését is kérheti a bíróságtól. Azonban a bíróságnak a békéltető testület ajánlásának hatályon kívül helyezése iránti kereset elbírálásakor nem a fogyasztó és a vállalkozás jogvitájában, a fogyasztó kérelmének megalapozottságáról kell döntenie, hanem arról, hogy az ajánlás megfelel-e a jogszabályoknak.⁴³

⁴¹ Végső előterjesztői indokolás az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvényhez – Általános indoklás – Indokolások Tára 2023/55.

⁴² Fgytv. 34. § (1) bekezdés.

⁴³ A Kúria BH 2019.10.271. számon közzétett Pfv.V.20.789/2018/9. számú ítélete.

Az alternatív vitarendezéshez kapcsolódó doktori kutatásaim előrehaladása során a stratégiai tervezés eszközével, a SWOT-elemzéssel az erősségeket, a gyengeségeket, a lehetőségeket és a veszélyeket tárom fel. E módszertan segítségével nemcsak elemezni, hanem rendszertanilag csoportosítani is lehet az alternatív vitarendezés egyes formáit. A csoportosítás alapján egy bináris fogalmi mátrix⁴⁴ rajzolható, amelyen láthatóvá tehető, hogy melyek azok a jogterületek, ahol az alternatív vitarendezés *sui generis* módszerként alkalmasabb a konfliktusok megoldására, mint a rendes bírászkodás, s melyek azok, ahol kifejezetten nem alkalmazható, és hol vannak borderline típusú megoldások, ahol az *out of the box* elven működő vitarendezés csak a rendszerek összekapcsolásával használható kellő hatékonysággal.

A bináris kód szerinti „igen” csoportba tartozó eljárások esetén nincs szükség az állami igazságszolgáltatás által nyújtott garanciarendszerre, a hatékonyság anélkül is megvalósul. A bináris kód másik oldala a tagadás, ahol az alternatív vitarendezés – a számos előnyös tulajdonsága ellenére – nem alkalmas a viták hatékony rendezésére. A bináris kód nyelvén az „is-is” kategóriába sorolom azokat az eseteket, ahol rendszerszintű együttműködés az előfeltétele a hatékony vitarendezésnek. Egyes esetekben ugyanis az alternatív vitarendezés csak és kizárólag a rendes bíróságokkal együtt alkalmas a hatékony vitarendezésre. Ekkor az állami igazságszolgáltatás és az alternatív vitarendezés együttesen teremtenek meg egy 21. századi jogvédelmet, kiegészítik, nem pedig kizárják egymást. Expedítívebben működik az állami igazságszolgáltatás, ha a jogviták megoldásának egy része nem a keretein belül történik, így a vitarendezés feladata megoszlik a két fórumrendszer között.

A békéltető testület által lefolytatott alternatív vitarendezési eljárást az alábbiakra figyelemmel a harmadik kategóriába helyezem. Hátránya, hogy a bizonyítás lehetősége a bírósági eljáráshoz viszonyítva korlátozott. A kérelem csak akkor tekinthető megalapozottnak, ha a rendelkezésre álló bizonyítékok, azaz elsősorban az okiratok és az egybehangzó nyilatkozatok alapján kétségmentesen megállapítható a fogyasztó kérelmében tett állításainak valóságtartalma. Ennek hiányában a békéltető testület alternatív vitarendezési eljárásában a kérelem megalapozottságáról döntés nem hozható.⁴⁵ Nemcsak a kötelezést tartalmazó határozat, hanem az ajánlás hatályon kívül

⁴⁴ A bináris fogalmi mátrix a szerző kutatásai során létrehozott saját fogalmi mátrix. A mátrix valójában egy bináris kódra fordítható. E bináris kód-elmélet alapján több szempont szerinti csoportokat lehet képezni. A jogdogmatikai célú megalapozás érdekében a bináris fogalmi mátrixba rendszertani szervezőelv mentén, a jog nyelve szerinti bináris kód alapján lehet a csoportokat belehelyezni. Lásd még: SELNICEAN 2023: 333–342.

⁴⁵ A Kúria Pfv.V.20.510/2014/5. számú precedensképes határozata.

helyezése is kérhető a bíróságtól.⁴⁶ Ebben az esetben az alternatív vitarendezési eljárás – a békéltető testületi határozat és ajánlás hatályon kívül helyezése révén – be van csatornázva a rendes bírósági igényérvényesítési fórumrendszerbe, azzal rendszertanilag össze van kapcsolva, intézményesítetten a jogi szabályozás teremti meg a „jogorvoslatot”. Azonban e közigazgatási típusú döntés kevésbé hatékony, ha azt – az Fgytv. 34. § (1) bekezdésében írtakra hivatkozással – ki lehet kerülni: ha a fogyasztó nem köteles igénybe venni a békéltető testület eljárását.

A digitális szolgáltatásokról szóló (DSA) rendelet⁴⁷

Reflektálva a jogalkotás kurrens eredményeire, valamint a digitális szolgáltatások már említett rohamos terjedésére, az új típusú digitális szolgáltatások megjelenésére, érdemes megemlíteni a DSA-rendeletet, amely alkalmazásának kezdőnapja 2024. február 17-e. A DSA-rendelet a személyek digitális szuverenitását erősíti, amelynek értelmében az adat kibocsátója, vagyis az egyén a saját ellenőrzése alatt tudja tartani azt, hogy ki férhet hozzá és milyen céllal használhatja a személyéhez kötődő digitális információt.

A DSA-rendelet erősíti az egyéni jogokat, s ez a vitarendezésre is nagy hatást gyakorol. Minden óriásplatformnak kötelezően le kell folytatnia egy belső panaszkezelési eljárást, amennyiben például törölni akar egy fiókot vagy egy tartalmat. Ha ez nem vezet eredményre, akkor biztosítani kell a peren kívüli vitarendezés lehetőségét. A vitarendezési testületeket a digitális szolgáltatási koordinátor – Magyarország esetében a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság – legfeljebb 5 éves, ám megújítható időszakra tanúsítja.⁴⁸ Fontos azonban, hogy a peren kívüli vitarendezés eredménye nem kötelező erejű a felek számára, így végső esetben a nemzeti hatóság vagy bíróság elé lehet vinni ezeket az ügyeket, ugyanúgy, ahogy a „hagyományos” médiával kapcsolatos problémák esetében.⁴⁹ A DSA-rendeletben felvázolt peren kívüli vitarendezési testület döntése tehát kikerülhető.

A tárhelyszolgáltatók kötelesek egyértelmű és konkrét indokolást nyújtani a szolgáltatás érintett igénybevevői számára a korlátozások bármelyikéről,⁵⁰ amelyeket azért alkalmaznak, mert a szolgáltatás igénybevevője által nyújtott információ jogellenes

⁴⁶ Fgytv. 34. § (2) bekezdés.

⁴⁷ 2022/2065 rendelet.

⁴⁸ DSA-rendelet 21. cikk (3) bekezdés.

⁴⁹ [Interjút adott az Indexnek az NMHH elnöke](#) 2022.

⁵⁰ A korlátozásokat a DSA-rendelet 17. cikk (1) bekezdés a)–d) pontjai tartalmazzák.

tartalom, vagy nem felel meg a szerződési feltételeiknek. Egyaránt indokolnia kell az online platformot üzemeltető szolgáltatónak a jogellenes tartalom tárgyában érkezett bejelentés kézhezvételét követően hozott döntését, valamint az online platformot üzemeltető szolgáltatónak azon az alapon hozott döntéseit, hogy a szolgáltatás igénybevevői által rendelkezésre bocsátott információ jogellenes tartalomnak minősül vagy nem egyeztethető össze a szolgáltató szerződési feltételeivel. Ilyen döntés például a platformról történő kitiltás is.⁵¹ Az indokolásban a döntés meghozatala során figyelembe vett tények és körülmények, a platform érvei is szerepelnek, azok megismerhetők, ennél fogva azokkal a belső panaszkezelési rendszerén keresztül az elektronikus úton és ingyenesen történő panasz benyújtása révén vitába lehet szállni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a szolgáltatás igénybevevői, köztük a bejelentéssel élők valamelyik tanúsított peren kívüli vitarendező testülethez fordulhatnak.

A DSA-rendelet 21. cikk (2) bekezdése értelmében a peren kívüli vitarendezés eredménye nem kötelező a felek számára, valamint e cikk (1) bekezdése kifejezetten rögzíti, hogy a szabályozás nem érinti a szolgáltatás érintett igénybevevőjének azon jogát, hogy az online platformot üzemeltető szolgáltatók döntései ellen az alkalmazandó joggal összhangban bármely szakaszban bírósági eljárást kezdeményezzen. Következésképpen fordulhatnak a nemzeti hatóságokhoz, és végső soron a bíróságokhoz is. Ennek okán a DSA-rendeletben felvázolt peren kívüli vitarendezés döntése is kikerülhet, így a bináris fogalmi mátrix elmélete alapján ez az alternatív vitarendezési mód⁵² is az önmagában kevésbé hatékony módzatok közé sorolható.

Zárszó

Az Európai Unió jogalkotási lépései a fogyasztók védelmét szolgálják és a fogyasztókat érintő „információs szimmetria” elérését célozzák. A célkitűzések új szóhasználatával már nem egyszerűen az egységes belső piac⁵³ megteremtését kívánják meg, hanem hozzájárulnak egy olyan valódi fogyasztói belső piac előmozdításához, amelyben megfelelő egyensúlyt kell találni a fogyasztóvédelem magas szintje és a vállalkozások versenyképessége között.

A jogalkotó a „cselekvő fogyasztóvédelem” mottóját annyira kifejezőnek találta, hogy a 2022. évi LXI. törvény elnevezésében is megjelenítette, azonban a fogyasztói

⁵¹ A döntések felsorolását lásd: DSA-rendelet 20. cikk (1) bekezdés a)–d) pontok.

⁵² [Európai Bizottság](#) [é. n.].

⁵³ Lásd erről átfogóan: SZEGEDI–SZIRBIK 2022: 107–123.

tudatosságra visszavezethető jelentését közelebbről nem határozta meg, valódi jelentését a normatömeg összevetéséből olvashatjuk ki.

A változás a békéltető testületekre vonatkozó szabályozásban is észlelhető: az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvény módosításai révén 2024. január 1-jétől az immáron főszabály szerint egyedül eljáró tag⁵⁴ akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg a 200 ezer forintot, hasonlóan a Pénzügyi Békéltető Testület eljárásában létező ilyen jellegű szabályhoz. Ez megkönnyíti a fogyasztói jog érvényesítését a megalapozott fogyasztói egyéni igény tekintetében, a vállalkozás alávetése hiányában is.⁵⁵ Ennek eredményeként a békéltető testület eljárása a bináris fogalmi mátrixban az „igen” és az „is-is” csoport határához közeledik, így még hatékonyabban, alternatív vitarendezés keretében tud közreműködni a fogyasztóvédelmi igényérvényesítésben, gyorsan és ügyvédkényszer nélkül, enyhítve ezáltal a bíróságokra nehezülő terhet, elsősorban az úgynevezett kisértékű perekben.

A mai digitális világban a viták egyre jelentősebb része alakul ki elektronikusan létrejött kapcsolatok nyomán, amely körülmény teret enged a hagyományostól eltérő vitarendezési lehetőségek számára, és igényt keletkeztet azok bevezetésére, minél több területen és minél nagyobb számban. Ennek a nyomát láthatjuk a DSA-rendeletben felvázolt vitarendezési mechanizmusban is, amelynek valódi hatékonyságáról nem a betűk, hanem a tapasztalatok árulkodnak majd.

Felhasznált irodalom

- BALOGH Virág – BENCsik András – ZAVODNYIK József (2023): *Magyarázat a fogyasztóvédelmi jogi igényérvényesítésről*. Budapest: Wolters Kluwer. Online: <https://doi.org/10.55413/557-A2300403.FVO>
- Békéltető testületek: Sokaknak segít a peren kívüli egyezség (2008). *Tudatos Vásárlók*, 2008. április 8. Online: <https://tudatosvasarlo.hu/cikk/bekelteto-testuletek-sokaknak-segit-peren-kivuli-egyezseg>
- Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara [é. n.]: *Online vitarendezés*. Online: www.bkik.hu/hu/szolgaltatasok/tudastar/online-vitarendezezes

⁵⁴ Fgytv. 25. § (1) bekezdés.

⁵⁵ Végső előterjesztői indokolás az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvényhez – 8. §-hoz fűzött részletes indokolás – Indokolások Tára 2023/55.

- DÁN Judit – GOMBOS Katalin – VÁRADY Szilvia (2022): *Az Európai Unió versenyjogának alapjai*. Budapest: Wolters Kluwer. Online: <https://doi.org/10.55413/561.A2200303.EUO>
- Európai Bizottság [é. n.]: *A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály. Biztonság és elszámoltathatóság az online környezetben*. Online: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_hu
- FERENCZ Adrienn (2022): Cselekvő és elérhető fogyasztóvédelem – Beszélgetés Kupecki Nóra fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkárral. *Jogi Fórum*, 2022. december 28. Online: www.jogiforum.hu/interju/2022/12/28/cselekvo-es-elerhto-fogyasztovedelem-beszelgetes-kupecki-nora-fogyasztovedelemert-felelos-helyettes-allamtitkarral/
- GÁRDOS Péter – RÁCZ András (2012): Néhány gondolat a Pénzügyi Békéltető Testületről. *Gazdaság és Jog*, 20(4), 17–21.
- GELENCSÉR Dániel (2021): A fogyasztóvédelem eljárásjogi eszközrendszere és a társadalmi fenntarthatóság. In GELENCSÉR Dániel – SELNICEAN László (szerk.): *Uniók polgári eljárásjogi vívmányok a társadalmi fenntarthatóság szolgálatában*. Budapest: Ludovika, 110–117.
- GOMBOS Katalin (2019): *Európai jog. Az Európai Unió jogrendszere*. Budapest: Wolters Kluwer. Online: <https://doi.org/10.55413/9789632959283>
- Interjú adott az Indexnek az NMHH elnöke (2022). *NMHH*, 2022. november 25. Online: https://nmhh.hu/cikk/233794/Interjut_adott_az_Indexnek_az_NMHH_elnoke
- JÓJÁRT Eszter (2017): A kollektív igényérvényesítés. In PETRIK Ferenc (szerk.): *Polgári eljárásjog I–II. Kommentár a gyakorlat számára*. Budapest: ORAC.
- SALGÓ László Péter (2023): *Új utakon a hazai fogyasztóvédelem – a cselekvő fogyasztóvédelem jogalkotói és szakmai irányító szemmel*. Fogyasztóvédelem a harmadik évezredben: komplex kihívások és innovatív jogi megoldások konferencia, 2023. június 2. Online: https://antk.uni-nke.hu/document/akk-copy-uni-nke-hu/Salgó_László.pdf
- SAMUELSON, Paul A. – NORDHAUS, William D. (2012): *Közgazdaságtan*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- SELNICEAN László (2023): Alternatív vitarendezés a COVID idején. In POGÁCSÁS Anett (szerk.): *Jog válság idején*. Budapest: Pázmány Press, 333–342.
- SIMON Rita (2016): A fogyasztói viták alternatív vitarendezése Európában – ötletverseny és forum shopping a nemzeti szabályozás és implementációs kötelezettség tükrében? *Iustum Aequum Salutare*, 12(2), 63–89.
- STRIHÓ Krisztina (2020): Az influencer jogi megítélése. *Jogtudományi Közlöny*, 75(4), 174–179.
- SZEGEDI László – SZIRBIK Miklós (2022): Belső (egységes) piac. In ÖRDÖGH Tibor (szerk.): *Az Európai Unió szakpolitikai rendszere*. Budapest: Ludovika, 107–123.
- TÁRCZY Edit Zsuzsanna (2012): Milyen változásokat hoz a fogyasztók jogairól szóló irányelv (a tájékoztatás és az állás vonatkozásában)? *Fogyasztóvédelmi Szemle*, 2012. május. Online: www.fvszemle.hu/aktualis_szam/2012_majus/kilato/fogyasztoi_iranyelv/

Egyéb források

Jogszabályok

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
2011. évi CLXIII. törvény az ügyészségről
2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
2013. évi CXXII. törvény a mező- és erdőgazdasági földek forgalmáról
1353/2022. (VII. 21.) Korm. határozat a fogyasztóvédelmi politikáról
Az ügyészség közérdekvédelmi feladatairól szóló 3/2012. (I. 6.) LÜ utasítás

Rendeletek

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról
Az Európai Parlament és a Tanács 2022. október 19-i 2022/2065 rendelete a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról

Irányelvek, ajánlások

A Bizottság 1998. március 30-i 98/257/EK ajánlása a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvek tárgyában
A Bizottság 2013. június 11-i 2013/396/EU ajánlása az uniós jog által biztosított jogok megsértése tekintetében a jogsértés megszüntetésére és kártérítésre irányuló tagállami kollektív jogorvoslati mechanizmusok közös elveiről
Az Európai Parlament és a Tanács 2000. június 8-i 2000/31/EK irányelve a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól
Az Európai Parlament és a Tanács 2005. május 11-i 2005/29/EK irányelve a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról
Az Európai Parlament és a Tanács 2011. október 25-i 2011/83/EU irányelve 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.

Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 2013/11/EU irányelve a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról

Az Európai Parlament és a Tanács 2018. december 11-i 2018/1972 irányelve az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról

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

Határozatok

EUB C-641/19. EU kontra PE Digital GmbH ítélet, ECLI:EU:C:2020:808.

Kúria 2/2012. Közigazgatási-munkaügyi-polgári jogegységi határozat

Pfv.V.20.510/2014/5.

Pfv.V.21.663/2017/5. (BH 2019.8.228.)

Pfv.V.20.789/2018/9. (BH 2019.10.271.)

Pfv.V.21.226/2021/7.

Pfv.V.20.652/2021/12.

Pfv.V.20.465/2022/8.

Végző előterjesztői indokolás az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvényhez – Általános indokolás – 8. §-hoz fűzött részletes indokolás – Indokolások Tára 2023/55.