

JOGSZABÁLY-ISMERTETÉS

A környezettudatos fogyasztói magatartás kialakítását segítő kiadványhoz

Impresszum

TARTALOMJEGYZÉK

I. MI LEGYEN AZ ELSŐ LÉPÉSEM?	2
II. MIRE FIGYELJEK TARTÓS FOGYASZTÁSI CIKKEK VÁSÁRLÁSAKOR?	4
JOGSZABÁLYI HÁTTÉR	1
1. SZAVATOSSÁG ÉS JÓTÁLLÁS	4
1.1. A SZAVATOSSÁG	4
1.2. A JÓTÁLLÁS	8
2. A KÖTELEZŐ JÓTÁLLÁS	8
2.1. AZ EGYES TARTÓS HASZNÁLATRA RENDELT TERMÉKEK JÓTÁLLÁSI KÖTELEZETTSÉGÉRŐL SZÓLÓ 117/1991. (IX. 10.) KORM. RENDELET SZABÁLYAI	8
2.2. A JAVÍTÓ-KARBANTARTÓ SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGVÉDELMEÉRŐL SZÓLÓ 16/1976. (VI. 4.) MT RENDELET	11
3. KÖTELEZŐ ALKATRÉSZELLÁTÁS	15
III. MILYEN ÁRUT KERESSEK A MINDENNAPI IGÉNYEK KIELÉGÍTÉSEKOR?	17
JOGSZABÁLYI HÁTTÉR	21
1. A KÖRNYEZETBARÁT, KÖRNYEZETKÍMÉLŐ MEGKÜLÖNBÖZTETŐ JELZÉS HASZNÁLATÁNAK FELTÉTELRENDSZERÉRŐL SZÓLÓ 29/1997. (VIII. 29.) KTM RENDELET	17
IV. MILYEN EGYÉB KÖRNYEZETI INFORMÁCIÓT KAPHATOK A TERMÉKRŐL?	19
JOGSZABÁLYI HÁTTÉR	23
1. AZ ÁRU BIZTONSÁGOSSÁGA	19
2. A FOGYASZTÓK TÁJÉKOZTATÁSA	21
2.1. A CÍMKÉZÉS	21
2.2. A HASZNÁLATI ÉS KEZELÉSI ÚTMUTATÓ	22
2.3. A MEGFELELŐSÉG TANÚSÍTÁSA	22
2.4. AZ ÁR FELTÜNTETÉSE	23
2.5. A CSOMAGOLÁS	23
2.6. FELELŐSSÉG A TÁJÉKOZTATÁSI ÉS CSOMAGOLÁSI SZABÁLYOK MEGSÉRTÉSÉÉRT	23
3. A FOGYASZTÓI DÖNTÉSEK TISZTESSÉGTelen BEFOLYÁSOLÁSÁNAK TILALMA	24
4. A GAZDASÁGI REKLÁMTEVÉKENYSÉGRŐL SZÓLÓ TÖRVÉNY SZABÁLYAI	25
4.1. ÁLTALÁNOS TILALMAK ÉS KORLÁTOZÁSOK	27
4.2. TERMÉKSPECIFIKUS TILALMAK ÉS KORLÁTOZÁSOK	30
4.3. A FELELŐSSÉG MEGÁLLAPÍTÁSÁNAK SZABÁLYAI	35
4.4. A REKLÁMFELÜGYELETI ELJÁRÁS	35
5. A TÁVOLLÉVŐK KÖZÖTTI SZERZŐDÉSRE VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK	36

V. JOGÉRVÉNYESÍTÉS; KITŐL MI VÁRHATÓ	41
1. A POLGÁRI BÍRÓSÁG	41
2. A FOGYASZTÓVÉDELMI ÁLLAMI INTÉZMÉNYRENDSZERE	46
2.1. A GAZDASÁGI MINISZTER	46
2.2. A FOGYASZTÓVÉDELMI FŐFELÜGYELŐSÉG ÉS A MEGYEI (FŐVÁROSI) FELÜGYELŐSÉGEK SZEREPE	46
2.2/A. A FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG PIACFELÜGYELETI ELJÁRÁSA	50
2.3. A HELYI ÖNKORMÁNYZATOK SZEREPE	52
2.4. ÉRDEK-KÉPVISELETI SZERVEZETEK	52
3. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK	53
4. A GAZDASÁGI VERSENYHIVATAL ELJÁRÁSA	59
4.1. A VERSENYFELÜGYELETI ELJÁRÁS SZAKASZAI, AZ ELJÁRÓ SZERV ÖSSZETÉTELE, KIZÁRÁS	80
1. SZÁMÚ FÜGGELÉK	61
2. SZÁMÚ FÜGGELÉK	64
3. SZÁMÚ FÜGGELÉK	66
4. SZÁMÚ FÜGGELÉK	64
5. SZÁMÚ FÜGGELÉK	88

I. Mi legyen az első lépésem?

A fogyasztóvédelmi szervezetek kiskátéjának egyik első pontja: mielőtt valamit megvásárolsz, jól gondold meg, valóban szükséged van-e rá.

II. Mire figyeljek tartós fogyasztási cikkek vásárlásakor?

Tartós fogyasztási cikkek vásárlásakor több szempontot is figyelembe kell venni: milyen az adott termék várható élettartama, van-e megfelelő alkatrészellátás a javításhoz, van-e az országban kiépült, megbízható szervizhálózat a termék javításához.

JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

1. Szavatosság és jótállás

A szavatosság és jótállás kifejezések a köztudatban gyakran szinonimaként jelennek meg, jóllehet két különböző jogintézményről van szó, eltérő tartalommal és eltérő joghatással. Mindkét jogintézmény alapja a Polgári Törvénykönyvről szóló 1957. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.), és már a törvénybeli helyéből is következik eltérő tartalmuk.

1.1. A szavatosság

A napi vásárlásoktól a legegyszerűbb szolgáltatások igénybevételéig nap mint nap polgári szerződéseket kötünk, ezek alanyaivá válunk, jóllehet ez "jogilag" csak akkor tudatosul bennünk, ha a megvásárolt áru vagy szolgáltatás nem felel meg az ígért minőségnek, mennyiségnek vagy egyszerűen az elvárásainknak. A nem megfelelő – a törvény szóhasználata szerint hibás – szolgáltatás jogvitát válthat ki, ezt hivatott segíteni a **szavatosság** intézménye, amely a szerződések hibás teljesítésénél található a Ptk-ban. E rendelkezések ismerete azért rendkívül fontos, mert ezek a jogok a vásárlót, illetőleg a szolgáltatást igénybe vevőt akkor is megilletik, ha a szerződésben meghatározott jótállási szabályok mást tartalmaznak.

A törvény 305. § (1) bekezdése előírja, hogy az egymásnak kölcsönös szolgáltatásokkal tartozó felek közötti szerződés alapján a *kötelezett* akkor teljesít hibásan, ha a szolgáltatott termék tulajdonságai a teljesítéskor nem felelnek meg a törvényes vagy a szerződésben meghatározott tulajdonságoknak. Ilyen esetekre tartalmazza a törvény azt a szabályt, amely szerint a kötelezett felel (szavatol) azért, hogy a szolgáltatott termék tulajdonságai a teljesítéskor megfeleljenek a törvényben és a szerződésben meghatározottaknak. Ezt a fajta felelősséget nevezi a jog **kellékszavatosságnak**. A törvény azonban rögtön megfogalmaz egy kivételt, mely szerint, ha a *jogosult* a hibát a szerződéskötéskor ismerte, a kötelezett mentesül a szavatossági felelősség alól. Az idézett jogszabályi rendelkezések értelmezésekor a kötelezett az eladót jelenti, míg a jogosult a vevő, hiszen a szavatossági jogok érvényesítése érdekében ő léphet fel az eladóval szemben.

Ez utóbbi kivétel a gyakorlatban azt jelenti, hogy ha a vásárláskor annak tudatában vásároljuk meg az adott árucikket vagy vesszük igénybe az adott szolgáltatást, hogy az valamilyen hibát rejt magában (és például ennek ismeretében vettünk igénybe valamilyen “kedvezményes” vásárlási lehetőséget), utóbb nem élhetünk a törvény adta, a későbbiekben ismertetendő lehetőségekkel. Ez esetben is figyelemmel kell azonban lenni arra, hogy a termék vagy a szolgáltatás igénybevétele esetén a kötelezett csak azokkal a hibákkal kapcsolatban mentesül a felelősség alól, amelyekről a jogosult, a vásárló előzetesen tudott, *a használt vagy sérült árukat is csak azokkal a hibákkal szabad árusítani, amelyekre a vásárláskor felhívták a vevő figyelmét.*

A hibás teljesítés elsődleges jogkövetkezményét Ptk. 305. § (1) bekezdése határozza meg. Az idézett jogszabályi rendelkezés szerint hibás teljesítés esetén a jogosult választása szerint **kijavítást** vagy **megfelelő árleszállítást** kérhet.

A főszabályhoz képest a (2) bekezdés kimondja, hogy ha a szerződésben a *terméket fajta és mennyiség szerint határozták meg*, hibás teljesítés esetén a jogosult kérheti a termék **kicserélését** is, kivéve, ha

- a hiba rövid idő alatt értékcsökkenés nélkül kijavítható,
- a kijavítás a jogosult érdekeinek sérelme nélkül lehetséges.

Az utóbbi bekezdés esetében tehát a szolgáltatás fajlagos, ami azt jelenti, hogy az áru illetve szolgáltatás egyedisége nem lényegtelen, mert az adott fajta valamennyi egyede alkalmas a jogosult szerződési érdekeinek kielégítésére (ld. KOMMENTÁR a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvényhez). Arról van szó tehát, hogy a szolgáltatott áru nem a vásárló egyedi igényei szerint megtervezett és létrehozott termék (pl. méretre, színre vonatkozó, egyéb különleges kívánságok alapján legyártott bútor vagy ruházati cikk), hanem a kereskedőnél egyébként több példányban meglevő áru (pl. konfekció öltöny).

Ezt a szabályt kell alkalmazni akkor is, ha a termelői vagy kereskedelmi forgalomban az egyébként helyettesíthető terméket *elkülönítéssel* vagy *kiválasztással* határozták meg. Itt tehát zártfajú szolgáltatásról beszélünk, azaz arról, amikor a felek a szerződésben az áru vagy szolgáltatást ugyan a fajta és a mennyiség szerint jelölik meg, de ezen belül korlátokat szabnak, mert kikötik, hogy a fajtán belül csak meghatározott tulajdonságokkal rendelkező egyedekkel teljesíthető a szolgáltatás (KOMMENTÁR). Ha tehát a szolgáltatás pl. búza, akkor kikötik, hogy a meghatározott földterület terméséből vagy az adott évben termett gabonából kell a szolgáltatást teljesíteni.

A kicserélést ugyanakkor nem csak a jogosult kérheti: ha ez a jogosult érdekeinek sérelme nélkül lehetséges, a kötelezett a kijavítás vagy árleszállítás helyett a terméket kicserélheti.

Ugyanakkor, ha a hibás teljesítés miatt a jogosultnak a teljesítéshez fűződő érdeke megszűnt – különösen, ha a hiba nem javítható ki, a kötelezett a hiba kijavítását nem vállalja, vagy a hiba

kijavítása rövid idő alatt értékcsökkenés és a jogosult érdekeinek sérelme nélkül nem lehetséges –, **a jogosult elállhat a szerződéstől.**

Az elállás a polgári jog szerint a szerződést felbontja, azaz a már teljesített szolgáltatások visszajárnak. A gyakorlatban ez az eset az, amikor a vevő “a pénzt kéri vissza”, erre azonban csak akkor van jogi lehetősége, ha a törvényben meghatározott – a fentiekben részletezett – feltételek fennállnak.

A kicserélésre, illetőleg az elállás lehetőségére értelmező jellegű részletszabályokat tartalmaz a Ptk. módosításáról és egységes szövegéről szóló 1977. évi IV. törvény hatálybalépéséről és végrehajtásáról rendelkező 1978. évi 2. törvényerejű rendelet (a továbbiakban: Tvr.). A 6. § (1) bekezdése szerint **a kiskereskedelmi forgalomban eladott árucikkeknél**, ha a vevő hibás teljesítés esetén kicserélést kér, vagy a szerződéstől el akar állni, a hibát akkor kell rövid idő alatt értékcsökkenés nélkül kijavíthatónak tekinteni, ha

- a javítás folytán az áru értéke és használhatósága az azonos ideig rendeltetésszerűen használt hibátlan áruhoz képest nem csökken, és
- a hiba bejelentésétől számított *nyolc nap alatt* az árut megjavítják, illetőleg
- a kötelező jótállással értékesített terméket a jótállásra vonatkozó jogszabályban megállapított határidőn belül megjavítják. Ez a határidő akkor is irányadó, ha a jótállás kötelező időtartama már eltelt.

A (2) bekezdés szerint a kötelezett csak abban az esetben hivatkozhat arra, hogy a szavatossági igény érvényesítésére irányadó határidő hat hónapnál rövidebb [308. § (1) bekezdés], ha a kötelező alkalmassági idő tartamát a jogosulttal a szerződés megkötésekor megfelelő módon (a terméken való feltüntetéssel, minőségi tanúsítvánnyal, fizetési jegyzéken stb.) közölte.

A Ptk. 307. §-a további lehetőségeket ad a jogosultnak: ha a kötelezett a termék kijavítását megfelelő határidőre nem vállalja, vagy nem végzi el, a jogosult a hibát a kötelezett költségére maga kijavíthatja vagy mással kijavíttathatja. A jogosult ugyanakkor a választott szavatossági jogról másra térhet át. Ennek azonban az a “kockázata”, hogy az áttéréssel okozott kárt köteles a kötelezettnek megtéríteni, kivéve, ha az áttérésre a kötelezett magatartása adott okot, vagy az áttérés egyébként indokolt volt.

Természetesen a hibás teljesítésre sem lehet korlátlan ideig hivatkozni: a törvény szerint a jogosult a hiba felfedezése után **haladéktalanul** köteles kifogását a kötelezettel közölni. A közlés késedelméből eredő kárért felelős. A jogosult ugyanakkor hibás teljesítés esetén az ellenszolgáltatás arányos részét a kijavításig vagy a kicserélésig visszatarthatja.

A jogosult jogérvényesítésének alapvető szabályait szintén a Ptk. tartalmazza. A 308. § (1) bekezdése szerint a jogosult a teljesítéstől számított **hat hónapos elévülési határidő alatt** érvényesítheti szavatossági jogait. Ha a termék használhatóságának legkisebb időtartamát hatósági előírás, szabvány vagy kötelező műszaki előírás határozza meg (*kötelező alkalmassági idő*), és ez hat

hónapnál rövidebb, az igény érvényesítésére ez a határidő az irányadó.

Fontos tudni ugyanakkor, hogy a hat hónapos határidő nem abszolút jellegű. Az idézett jogszabályi rendelkezés (2) bekezdése szerint, ha a jogosult igényét menthető okból nem tudja érvényesíteni – így különösen, ha a hiba, jellegénél vagy a termék természeténél fogva, az (1) bekezdésben meghatározott határidőn belül nem volt felismerhető –, szavatossági jogait a **teljesítéstől számított egy évig, tartós használati cikk esetében három évig** érvényesítheti. Ha a kötelező alkalmassági idő három évnél hosszabb, az igény érvényesítésére ez a határidő az irányadó. *A határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.*

A határidők fontosságát és jelentőségét növeli az a (3) bekezdésben meghatározott garanciális jellegű szabály, amely előírja: gazdálkodó szervezet és fogyasztó közötti szerződésben semmis az a kikötés, amely az (1)–(2) bekezdésben meghatározottaknál rövidebb határidőt állapít meg. Azaz a Ptk-val ellentétes kikötések szerződésbe foglalása esetén a szerződést (ergo a vásárlást vagy a szolgáltatás igénybevételét) úgy kell tekinteni, mintha az létre sem jött volna.

További, a határidőkre vonatkozó szabályt határoz meg a 308. § (5) bekezdése, amely szerint a termék kijavítása esetében *a határidő meghosszabbodik* a hiba közlésétől számítva annyival, amennyi ideig a jogosult a hiba miatt nem használhatta rendeltetésszerűen a terméket. A terméknek vagy jelentősebb részének kicserélésekor a szavatossági jog érvényesítésére adott határidő a kicserélt termékre (termékrészre) *újból kezdődik*.

A jogok érvényesítésének fontos szempontja a **költségviselés**. A főszabályt a Ptk. 309. § (1) bekezdése határozza meg: a szavatosság alapján fennálló kötelezettség teljesítésével összefüggésben felmerülő költségek a **kötelezettet terhelik**. A jogosultra nézve ehhez képest további engedményeket határoz meg a törvény, amikor kimondja, hogy a szavatossági jogok érvényesítésére megállapított határidőn belül a termék kicserélése vagy elállás esetén *a jogosult nem köteles* a terméknek azt az értékcsökkenését megtéríteni, ami a rendeltetésszerű használat következménye.

Ugyanezt a "jogosultbarát" szemléletet tükrözi a 310. §: szavatossági jogainak érvényesítésén kívül a **jogosult** a hibás teljesítésből eredő **kárának megtérítését is követelheti**, kivéve, ha a kötelezett bizonyítja, hogy a hibátlan teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben az általában elvárható.

A fentiekben egyaránt volt szó áru értékesítéséről és szolgáltatás igénybevételéről. Ehhez tartalmaz kiegészítő szabályt a 311. § (1) bekezdése: a hibás teljesítés jogkövetkezményeire vonatkozó szabályokat megfelelően alkalmazni kell akkor is, ha a kötelezettség nem termékszolgáltatás; ilyenkor a kicserélés a szolgáltatás újrateljesítését jelenti.

1.2. A jótállás

A jótállást a szerződés mellékkötelezettségei között találjuk meg a Ptk-ban, ami azt jelenti, hogy a törvényen alapuló szavatosságtól eltérően a jótállás a szerződésben meghatározott kötelezettségvállalás.

A Ptk. 248. § (1) bekezdése szerint külön jogszabály jótállási kötelezettséget írhat elő, és meghatározhatja annak legkisebb kötelező mértékét is. A felek jótállási kötelezettséget szerződésben is vállalhatnak. E főszabályból következik, hogy a jótállásnak két esetét különböztetjük meg:

- a jogszabályon alapuló, illetőleg
- a nem kötelező, szerződésben vállalt jótállást.

A jótállás tartalmáról a (2) bekezdés rendelkezik, amikor kimondja: jótállás alapján a kötelezett a szerződésszerű teljesítésért ebben a törvényben foglaltaknál szigorúbb felelősséggel tartozik. Tehát a törvényben meghatározott szabályokhoz – így a szavatossághoz – képest a kötelezettnek többlet-kötelezettségeket kell magára vállalnia. További tartalmi elem a (3) bekezdésben meghatározott előírás: aki a szerződés hibátlan teljesítéséért jótállásra köteles, ennek időtartama alatt a felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után keletkezett. Kötelező jótállás esetén a jótállási idő alatt felmerülő szavatossági jogokat a jótállásra vonatkozó jogszabály szerint kell elbírálni.

A két ismertetett jogintézmény – a szavatosság és a jótállás – tehát a fogyasztókat védi, hogy ne legyenek kiszolgáltatva a kereskedőknek. Ha a megvásárolt termék hibás, az egyértelműen a gyártó (és a kereskedő) "gondja", a fogyasztónak mindenképpen olyan árut kell kapnia, amelyet meg akart vásárolni. A jogok persze önmagukban nem sokat érnek, ezeket egyrészt ismerni kell, másrészt pedig tudatosan érvényesíteni a kötelezettségének önmagától eleget tenni nem kívánó kereskedő felé.

2. A kötelező jótállás

2.1. Az egyes tartós használatra rendelt termékek jótállási kötelezettségéről szóló 117/1991. (IX. 10.) kormányrendelet szabályai

A tartós fogyasztási cikkek beszerzése nem tartozik a mindennapi vásárlásaink közé. Ezt jelzi a "tartós" jelző: hosszú távon szeretnénk használni az árucikket, elvárjuk, hogy az legalábbis az ésszerűen elvárható időn belül rendeltetésének megfelelően működjön. Éppen ezért a jogalkotó is biztosítani kívánja, hogy a fogyasztónak ne lehessen mindenféle "bóvli" eladni, ezért a tartós fogyasztási cikkekre szigorúbb helyállási felelősségi szabályokat fogalmazott meg.

A 117/1991. (IX. 10.) számú rendelet alapján a jogszabály mellékletében felsorolt – belföldi gyártmányú (belföldön előállított) vagy importból származó –, belföldön kereskedelmi forgalomba

kerülő új termékekre (a továbbiakban: termék) jótállási kötelezettség terjed ki. A jogszabály hatálya alá tartozó termékek felsorolását az 1. számú függelék tartalmazza (lásd oldal).

Az 1. § (2) bekezdése szerint a kereskedő a rendeletben foglaltaknál a vásárlóra nézve kedvezőbb jótállási feltételeket is vállalhat. Ez – fordított megközelítésben – azt jelenti, hogy a fogyasztó hátrányára a jogszabályi előírásoktól nem lehet eltérni.

A legfontosabb főszabályt a (4) bekezdés tartalmazza, amikor előírja, hogy a jótállás legrövidebb időtartama **12 hónap**, kivéve azokat az eseteket, amikor a melléklet (lásd 1. számú függelék) – a fentiekben leírtak szerint – hosszabb jótállási időt állapít meg. Ugyanakkor, ha a termékre a gyártó (importáló) a rendeletben foglaltaknál kedvezőbb jótállási feltételeket vállal, ezt a jogot a kereskedő köteles átruházni a vásárlóra. Ez utóbbi, az (5) bekezdésben foglalt szabály kizárja azt, hogy a kereskedő a fogyasztó hátrányára eltérjen a gyártó kedvezőbb feltételeitől. Ehhez képest további garanciális szabályként a (6) bekezdés még azt is rögzíti, hogy *semmis az a megállapodás*, amely a vásárló hátrányára eltér a rendeletben foglalt előírásoktól. Az érvénytelen megállapodás helyébe a jogszabály rendelkezései lépnek.

A rendeletben meghatározott jótállás szerint a vásárlót a korábbiakban már ismertetett Ptk-szabályokban nevesített jogok, valamint az 1978. évi 2. törvényerejű rendelet 6. § (1) bekezdésében megállapított jogok illetik meg.

A rendelet 3. § (1) bekezdése szerint, ha a vásárló a termék kijavítását kéri – a (2) bekezdésben foglaltak kivételével –, a **javítási határidő 15 nap**. A (2) bekezdésben nevesített kivétel arra az esetre vonatkozik, amikor a kötelezett a javítás idejére a vásárlónak kölcsönkészüléket (kölcsönjárművet) ajánl fel, ilyenkor a javítási határidő **30 napra** hosszabbodik meg. A jótállási határidő a vevőnek való átadás, vagy ha az üzembe helyezést a jótállásra kötelezett végzi, az üzembe helyezés (beszabályozás) napjával kezdődik. A termék kijavítása esetén a jótállási idő meghosszabbodik a hiba közlésének napjától kezdve annyival, amennyi ideig a vásárló a hiba miatt nem használhatta rendeltetésszerűen a terméket.

A javítás természetesen ez esetben sem lehet egyedüli megoldási lehetőség. Az 5. § (1) bekezdés szerint, ha a termék a vásárlástól (üzembe helyezéstől) számított **3 napon belül** – a termékbe épített biztonsági elemek (például elektromos biztosíték) hibáját kivéve – meghibásodott, a vásárló kívánságára azt azonos típusú új termékre kell **kicserélni**.

Ha a cserére nincs lehetőség, a vásárló választása szerint a termék visszaszolgáltatásával egyidejűleg a **vételárat vissza kell fizetni**, vagy a vételár-különbözet elszámolása mellett **más típusú terméket kell részére kiadni**.

Nem alkalmazhatók ezek a szabályok ugyanakkor a személygépkocsik e jogszabály alapján érvényesülő jótállására, a határidőbe nem számít bele az az idő, amely alatt a kereskedő üzlete bármely okból nem tartott nyitva.

A terméknek vagy jelentős részének kicserélése esetén a jótállási idő a kicserélt termékre (annak kicserélt részére) újra kezdődik. Ezt a rendelkezést kell alkalmazni abban az esetben is, ha a modulokból összeállított termék hibás moduljának cseréjére kerül sor. A termék jelentős részeit a jótállási jegyen kell feltüntetni.

A fogyasztók rendelkezésére álló lehetőségekről – a jogszabályi rendelkezések értelmezéséről – nem feltétlenül egyezik meg a kereskedő és a vásárló véleménye. Az ilyen nézeteltérések tisztázására a 6. § szabályai az irányadók. Az (1) bekezdés szerint, ha a hiba jellege (például a termék kijavíthatósága, a javítás módja, az értékcsökkentés mértéke stb.) vitatott, a jótállásra kötelezett jogszabályban erre feljogosított minőségvizsgáló szerv(ek) szakvéleményét köteles beszerezni. Ha a kötelezett ezt a kötelezettségét nem teljesíti, a jogosult maga is fordulhat a minőségvizsgáló szervekhez. A szakvéleményt kérő megbízásban fel kell tüntetni mind a jótállásra kötelezett, mind a vásárló álláspontját és nyilatkozatait (a hiba jellege, az eltérő vélemények a hiba keletkezésének lehetséges okairól) és mindkét fél aláírását. A vásárló nyilatkozatát a megbízáshoz csatolt és az általa észlelt hibákat felsoroló feljegyzés is pótolhatja. A terméket – a járművek kivételével – a felek nyilatkozatát követő 3 munkanapon belül a jótállásra kötelezettnek a kijelölt minőségvizsgáló szervhez be kell szállítani.

A 7. § (1) bekezdése értelmében az *üzemeltetés helyén kell megjavítani* a rögzített bekötésű, valamint – a járművek kivételével – a 10 kg-nál súlyosabb, vagy a helyi közúti közlekedési eszközön kézi csomagként nem szállítható terméket. A (2) bekezdés szerint ugyanakkor, ha a javítás az üzemeltetés helyén nem végezhető el, a le- és felszereléséről, valamint az el- és visszaszállításról a jótállásra kötelezett gondoskodik.

A javítószolgálat a helyszínre kiszállást köteles egyeztetni a vásárlóval, és az utóbbi választása szerint a kiszállást az egyeztetett nap délelőttjén vagy délutánján teljesíteni.

Az (1)–(2) bekezdések hatálya alá nem tartozó terméket a vásárló szállítja be a lakóhelyén lévő javítószolgálathoz, szervizhez, ha a lakóhelyén ilyen nem működik, akkor a jótállási jegyen feltüntetett legközelebbi javítószolgálathoz, vagy ahhoz a kereskedőhöz, akinél a terméket vásárolta. A visszaszállításról – a járművek kivételével – a vásárló kívánságára a jótállásra kötelezett díjmentesen gondoskodik. A vásárló indokolt utazási és szállítási (visszaszállítási) költségeit a jótállásra kötelezett tartozik megtéríteni.

Javítás esetén a termékbe csak új alkatrész építhető be.

A problémamegoldás eljárási szabályairól a 8. § (1) bekezdése előírja, hogy a jótállási kötelezettség keretébe tartozó javítások elvégzéséről, az alkatrészellátásról a termelő (importáló) a kereskedővel a termék forgalomba hozatala előtt kötött megállapodás szerint köteles gondoskodni. Ilyen megállapodás hiányában a termék nem hozható forgalomba. A (2) bekezdés szerint **a jótállási kötelezettség teljesítésének költségei** – a jótállási kötelezettség teljesítésének módjától függetlenül –, ha a kereskedő és a termelő (importáló) ettől eltérően nem állapodik meg, a termelőt (importálót) terhelik.

A vásárló a nyilatkozatot a jótállási igények érvényesítésére a kereskedőhöz, vagy a jótállási javításokat rendeltetésszerűen végző javítószolgálathoz (szervizhez) intézheti. A vásárló jótállási igényét a jótállási jeggyel érvényesítheti a vásárláskor kapott fizetési bizonylat egyidejű bemutatásával.

A jótállási jegy részletes tartalmát, illetve az átadási kötelezettséget a rendelet tartalmazza azzal a kikötéssel, hogy a szabálytalanul kiállított jótállási jegy alapján érvényesített igények teljesítése a kereskedőt terheli.

2.2. A javító-karbantartó szolgáltatások minőségvédelméről szóló 16/1976. (VI. 4.) MT rendelet

A nagyobb értékű, tartós használati cikknek (készüléknek) a megvásárláskor nem csak a megfelelő tartozékokkal kell rendelkeznie, fontos, hogy működjön is, és – mivel ezzel sajnos számolni kell – ha elromlik, meg lehessen javítani.

A rendelet 1. §-a szerint a gazdasági tevékenység folytatására jogosult jogi személy és magánszemély – ideértve ezek jogi személyiséggel nem rendelkező társaságait is – (a továbbiakban együtt: vállalkozó) a rendelet 1. számú mellékletében felsorolt javító-karbantartó szolgáltatásokért e rendelet feltételei szerint *jótállást köteles vállalni*. A vállalkozó a szolgáltatás minőségéért való *felelősséget nem zárhatja ki, és nem korlátozhatja*. (A jogszabály hatálya alá tartozó szolgáltatások körét a 2. számú függelék tartalmazza).

A rendeletben felsorolt szolgáltatásokra vonatkozó szerződés, illetve a jótállás szabályait a rendelet részletesen szabályozza, amelyek közül a következők igényelnek részletesebb elemzést.

A 2. § (1) bekezdése előírja, hogy jótállást a rendeletben meghatározott feltételeknél a megrendelőre kedvezőbb feltételekkel és az 1. számú mellékletben fel nem sorolt szolgáltatásokra is lehet vállalni. Fontos fogyasztóvédelmi jellegű rendelkezést tartalmaz ehhez képest a (2) bekezdés, amely szerint, ha a felek a kötelező jótállás kikötését elmulasztották, megállapodásuk az ebben a rendeletben meghatározott jótállási feltételekkel egészül ki. A felek által kikötött – a megrendelőre hátrányosabb – jótállási feltétel érvénytelen, helyébe e rendelet rendelkezései lépnek.

A fogyasztót tehát nem érheti hátrány azért, mert a rendeleti szabályozást nem ismerte, vagy mert a szolgáltatásra kötelezett – tudatos magatartás vagy hanyagság miatt – nem tájékoztatta a fogyasztóra kedvező szabályok kötelező alkalmazásáról.

A szerződés tartalmára, illetve a tájékoztatási kötelezettségre vonatkozóan a rendelet 3. §-a tartalmaz részletes előírásokat:

A javító-karbantartó szolgáltatás elvállalásakor meg kell határozni, hogy a vállalkozó milyen szolgáltatást teljesít, illetve mire vállalkozik. Meg kell határozni továbbá a munka elvégzésének határidejét, díját és a vállalás egyéb lényeges feltételeit. *A megrendelővel a jótállási feltételeket közölni kell, és azokat a felvevőhelyen is ki kell függeszteni.*

Ha a szolgáltatás elvállalásakor nem állapítható meg pontosan, hogy milyen munkák elvégzésére van szükség, a vállalkozó a várható legmagasabb díj összegét köteles a megrendelővel közölni. *Az előre nem látott és a szolgáltatás elvállalásakor figyelembe nem vett hibákat a vállalkozó külön megrendelés nélkül is köteles kijavítani*, ha a javítás díja nem haladja meg azt az összeget, amit a megállapodásban a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatároztak.

Ha a szolgáltatás díja előreláthatólag a 200 forintot meghaladja, és műszeres hiba-megállapításra van lehetőség, a megrendelő erre tekintettel árajánlatot kérhet. Ha az árajánlat megtétele után a szolgáltatást nem rendeli meg, az elvégzett műszeres vizsgálat díját a megrendelő viseli. Ha a megállapodás létrejön, a műszeres vizsgálattal érintett körben a munka végzése során felfedezett és az árajánlatban figyelembe nem vett hibát a vállalkozó köteles díjtalanul kijavítani.

Ha az elvégzendő munka előreláthatóan befolyásolja a termék további használhatóságát, teljesítőképességét, vagy használatának módját, illetőleg ennek időtartamát, a megrendelőt erről előzetesen tájékoztatni kell. *A tájékoztatási kötelezettség* – ha a feltételek csupán ekkor állapíthatók meg – *a munka elvégzése után is terheli a vállalkozót.*

A javítás során természetesen olyan hibák is felmerülhetnek, amelyeket előzetesen sem a szolgáltató, sem a szolgáltatást igénybe vevő nem ismert. Erre az esetre a rendelet 4. §-a előírja, hogy ha a munka végzése során a vállalkozó olyan **előre nem látott hibát** fedez fel, amelyek

- a) kijavítására a felek nem állapodtak meg, illetve
- b) kijavításával a szolgáltatás várható legmagasabb díjaként meghatározott összeg [3. § (2) bekezdés] több lenne,

köteles a hiba felfedezéséről és az ezzel kapcsolatos munka díjáról a megrendelőt *haladéktalanul értesíteni*. Ezt a munkát a vállalkozó csak külön megrendelésre végezheti el.

Fontos garanciális szabályokat tartalmaz a rendelet 6. §-a, amelynek (1) bekezdése előírja: a vállalkozó a szolgáltatás elvégzése után köteles a megrendelőnek *számlát adni*, ha a szolgáltatás díja

az 1000 forintot eléri vagy meghaladja; 1000 forint alatt is, ha a megrendelő jogi személy, vagy ha a megrendelő számlát kér.

A számla tartalmára vonatkozóan a (2) bekezdés előírja, hogy a számlában röviden, közérthetően fel kell tüntetni

- az elvégzett munkát;
- személygépkocsi, motorkerékpár és segédmotoros kerékpár javításánál a kilométeróra állását a vállalkozónak történő átadás időpontjában;
- a felhasznált alkatrészeket és anyagokat;
- a szolgáltatás díjának összegét, és
- tanúsítani kell, hogy az elvégzett munka megfelelő, a felhasznált anyag és alkatrész rendeltetésszerű használatra alkalmas.
- valamint ha a díjat jelentős mértékben meghatározza a munkával töltött idő, a számlán fel kell tüntetni ezt az időt is.

Ha a szolgáltatás díja az 1000 forintot nem éri el, a (3) bekezdés értelmében a vállalkozó a megrendelőnek *nyugtát (blokkot, kísérőjegyzéket) köteles adni*, amelyen fel kell tüntetni az elvégzett munkát és a díj összegét. Jogszabály 1000 forinton alul is előírhat számlaadási kötelezettséget, ha a vállalkozó jogi személy.

A fentiekben leírt jótállási kötelezettség a fogyasztónak jogosultságot jelent, amelynek érvényesítésére a rendelet szintén alapvető fontosságú eljárási szabályokat tartalmaz.

A 4. § (1) bekezdése szerint a munka elvégzésekor **tájékoztatni** kell a megrendelőt arról, hogy minőségi kifogását hol és hogyan jelentheti be. A vállalkozó tájékoztatási kötelezettségének tehát nem csak a munka során felmerült körülményekre, illetve a kötelező jótállásra vonatkozó jogszabályi rendelkezések ismertetésére, hanem az igényérvényesítés lehetőségére és módjára is ki kell terjednie. Ezek a szabályok a következők:

A 8. § (1) bekezdése szerint a megrendelő jótálláson alapuló igényét a vállalkozóval szemben a számla (nyugta, blokk, kísérőjegyzék), vagy ha a vállalkozó jótállási jegyet adott, ennek alapján, a rendelet előírásainak a megsértése esetén pedig közvetlenül e rendelet rendelkezései alapján érvényesítheti.

A (2) bekezdés előírja, hogy a jótállásból eredő igényeket a **2. számú mellékletben megjelölt időtartamon belül** (a továbbiakban: jótállási idő) lehet érvényesíteni. (Lásd 3. számú függelék.)

A 8. § (3) bekezdése szerint a jótállási idő a szolgáltatás elvégzése után a termék a megrendelőnek vagy megbízottjának való átadásával – ha az üzembe helyezést a vállalkozó végzi –, az üzembe

helyezés (beszabályozás) napjával kezdődik. Ezt az időtartamot nem hosszabbítja meg a munka elvégzése során beépített új alkatrész, részegység hosszabb időtartamú saját jótállása.

A megrendelő (fogyasztó) jótálláson alapuló lehetőségeit a 9. § (1) bekezdése tartalmazza. E szerint a **megrendelő a jótállás alapján – a jótállási időn belül – követelheti:**

- a) a hibásan vagy hiányosan végzett munka kijavítását (kiegészítését, ismételt elvégzését), vagy a díj arányos csökkentését;
- b) az elvégzett munkával összefüggésben keletkezett hiba díjmentes kijavítását.

A (2) bekezdés szerint ugyanakkor, ha az elvégzett szolgáltatás teljesen alkalmatlan, vagy teljesen célszerűtlen, továbbá, ha a vállalkozó az (1) bekezdés szerint szükséges kijavítást megfelelő határidőre nem vállalja vagy nem végzi el, a megrendelő a díj kifizetését megtagadhatja, illetve a már kifizetett díjat visszakövetelheti. Nem megfelelő a kijavítás elvégzésére vállalt új határidő, ha az meghaladja a szolgáltatás teljesítésére eredetileg vállalt határidőt.

A (3) bekezdés lehetővé teszi azt is, hogy a megrendelő – a vállalkozó költségére – más vállalkozóval is elvégeztethesse a hibás teljesítés miatt szükséges munkát, ha a vállalkozó a kijavítást megfelelő határidőre nem vállalja, nem végzi el, vagy ismételt hibásan végzi el.

Ugyanakkor – írja a (4) bekezdés –, ha a vállalkozó a kijavítandó hibát tévesen állapította meg, a szükségtelenül végzett munka ellenértékét nem követelheti, illetve az ezért kifizetett díjat köteles visszafizetni.

Az esetleges szállítási költségről a 10. § rendelkezik, amikor kimondja: ha a hibás teljesítés miatt a kijavítandó termék elszállítása vagy visszaszállítása szükséges, erről – járművek kivételével – a vállalkozó köteles gondoskodni. Ha ezt a vállalkozó elmulasztja, költségére a megrendelő is elvégezheti.

Fontos rendelkezéseket tartalmaz a jogszabály a minőségi kifogásról is. A 11. § (1) előírja, hogy a vállalkozó a megrendelő minőségi kifogását legkésőbb **15 nap alatt** köteles megvizsgálni, és ha az alapos – a jótállásra, illetve a törvényben meghatározott szavatosságra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően –, teljesíteni.

Természetesen a minőséget lehet vitatni, ezért a viták megnyugtató rendezése érdekében a (2) bekezdés előírja, hogy ha a szolgáltatás minőségével kapcsolatban – különösen a javítás módjával vagy más, a kifogás elbírálása szempontjából lényeges műszaki kérdésben – vita merül fel, a vállalkozó köteles három napon belül a 3. számú mellékletben megjelölt illetékes minőségvizsgáló szervezet szakvéleményét kérni. (Lásd 4. számú függelék.)

10 000 Ft fölött van

8 évig

kell gondoskodni. Az időtartamot a (4) bekezdésben foglalt kivétellel a vásárlónak történő eladástól kell számítani. A (4) bekezdés ugyanis előírja, hogy a gépjárművek esetén a (2) bekezdésben meghatározott időtartamot a termék (típus) gyártásának befejezésétől kell számítani, kivéve, ha azt a vásárlónak a gyártás megszüntetése után adják el.

A (3) bekezdés szerint ugyanakkor, ha az áru szokásos élettartamát vagy kötelező alkalmassági idejét szabvány, vagy a belkereskedelmi miniszternek az ágazati miniszterrel egyetértésben kiadott rendelkezése meghatározza, az alkatrészellátás és a javítószolgálat megszervezéséről legalább ez alatt az időtartam alatt kell gondoskodni.

A kötelező jótállásról a fentiekben már volt szó, a 3. §-ban idézett melléklet ezeken kívül további termékeket sorol fel. (Lásd 5. számú függelék.)

Fontos, a vásárlók tájékoztatásáról szóló fogyasztóvédelmi szabályokkal összhangban álló rendelkezést tartalmaz a 4. §, amely szerint az alkatrészellátás és a javítószolgálat biztosításának időtartamáról a vásárlókat *a használati kezelési útmutatón, minőségi tanúsítványon vagy más megfelelő módon tájékoztatni kell*. A kötelező jótállással árusított termékek jótállási jegyén ezt az időtartamot fel kell tüntetni. E tájékoztatásról a gyártó, illetve az importáló vállalat köteles gondoskodni.

A gyártó, illetve az importáló vállalat az alkatrészellátásról, valamint a javítószolgálatról úgy köteles gondoskodni, hogy

- maga gyártja az alkatrészt, illetve maga látja el a javítószolgálatot, vagy
- más gazdálkodó szervezettel kötött szerződéssel szervezi azt meg.

Külföldről behozott áru esetén, ha a külföldi szállító nem vállal szerződéses kötelezettséget a folyamatos alkatrészellátásra, a behozatalra csak akkor kerülhet sor, ha az alkatrészellátást az importáló, illetve a 2. § (3) bekezdésben megjelölt vállalat más módon biztosítja.

A gyártók, importálók a terméket forgalomba hozó kereskedelmi vállalatokat kötelesek folyamatosan tájékoztatni a termékhez szükséges alkatrészeket fogyasztói forgalomba hozó, illetve a termék javítószolgálatát ellátó vállalatokról. Erről a vásárlót a jótállási jegyen, vagy a terméket forgalmazó üzletben egyéb alkalmas módon folyamatosan tájékoztatni kell.

Az 5. § (4) bekezdése szerint **a vásárló választása szerint a forgalmazóval, a javítószolgálat ellátójával**, illetve **a gyártó vagy az importáló vállalattal szemben érvényesítheti igényét**, és az igényről köteles legkésőbb **8 napon belül** nyilatkozni.

Az alkatrészellátás, illetve a javítószolgálat megszervezésének elmulasztásával **a vásárlónak okozott kárt** a polgári jog szabályai szerint kell megtéríteni. Ha a

kártérítési igény rendezése során a vásárló és a vállalat közötti vita csak arra irányul, hogy a termék üzemképes állapotban mennyit érne, illetőleg mennyi az alkatrész hiányából eredő értékcsökkenés, a vállalat köteles beszerezni a belkereskedelmi miniszter által – a felügyeletet gyakorló miniszterrel, országos hatáskörű szerv vezetőjével egyetértésben – megjelölt szerv szakvéleményét. A minőségvizsgálat díja a vállalatot terheli.

A minőségvizsgáló szerv köteles a vizsgálatot soron kívül, de legkésőbb **10 munkanapon belül** elvégezni és a vállalatot a vizsgálat eredményéről értesíteni. A minőségvizsgáló szerv szakvéleménye a vállalatra kötelező, ha a megállapított értékcsökkenés összege a 10 000 Ft-ot nem haladja meg.

A vállalat a szakvélemény kézhezvételétől számított **8 napon belül** köteles a vásárlót a szakvéleményben foglaltakról tájékoztatni és a kártérítésről intézkedni.

A fentiekben leírt kötelezettségek betartásának ellenőrzésekor a hatóság számára a rendelet lehetővé teszi a hathatós fellépést: a *fogyasztóvédelmi felügyelőségek* megtilthatják azoknak a termékeknek a forgalomba hozatalát, amelyekhez az alkatrészellátása vagy javítószolgálatja nem megoldott.

III. Milyen árut keressek a mindennapi igények kielégítésekor?

Környezetbarát jelzéssel ellátott termékek vásárlása: környezetbarát védjegyet csak olyan termék kaphat, amely a hasonló funkciójú termékhez képest bizonyíthatóan kisebb környezeti igénybevételt – és terhelést – jelent.

JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

1. A környezetbarát, környezetkímélő megkülönböztető jelzés használatának feltételrendszeréről szóló 29/1997. (VIII. 29.) KTM rendelet

Ez a jogszabály tartalmazza azokat az előírásokat, amelyek biztosítják azt, hogy a környezetbarát jelzés használatát csak azok a termékek kaphassák meg, amelyek mindenben megfelelnek a jogszabályi előírásoknak, azaz a jelzöt valóban csak olyan terméken, illetve termékkel kapcsolatban tüntessék fel, amelynek tulajdonságai "méltóvá" teszik a megkülönböztető jelölés használatára.

A rendelet célja a gyártók, szolgáltatók, forgalmazók és fogyasztók tájékoztatása és motiválása, a kedvezőbb környezeti tulajdonságú termékek elterjedése és ezáltal a környezeti tudat fejlesztése. A rendelet hatálya kiterjed a termékekre – kivéve a gyógyszereket, valamint az élelmiszer- és italárakat –, szolgáltatásokra és technológiákra.

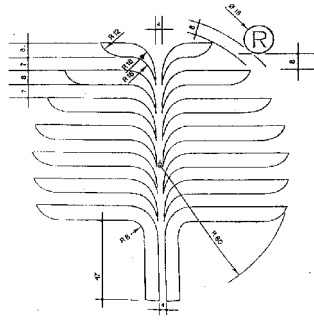
A rendelet 3. § (1) bekezdése szerint környezetbarát minősítést az a termék kaphat, amely az adott igényt kielégítő egyéb termékkel összehasonlítva, az azonos vagy jobb termékminőség mellett, a környezeti hatást igazoló életútelemlés alapján, számszerűsített adatokkal bizonyított módon megfelel a rendeletben meghatározott minősítési feltételeknek.

A törvény 1. § (4) bekezdése szerint a védjegy használatára az a gyártó, szolgáltató vagy forgalmazó jogosult, akinek a terméke a rendeletben szabályozottak szerint környezetbarát minősítést kapott, és aki a Környezetvédelmi és Területfejlesztési Minisztérium által megbízott szervezettel (a továbbiakban: szervezet) védjegyhasználati szerződést kötött. A védjegyhasználati szerződés ugyanakkor minősítő eljárás nélkül is megköthető a külföldi minősítő szervezetnél környezetbarát minősítést szerzett termékekre, ha a szervezet és a külföldi minősítő szervezet között viszonyosság áll fenn. Fontos garanciális szabály, hogy **a minősítő eljárás, valamint a védjegy használatára való jogosultság hiányában a védjegy használata tilos.**

A védjegyhasználati jog a 2. § (1) bekezdése szerint pályázati úton nyerhető el. A pályázat nyilvános, önkéntes és határidő nélküli (folyamatos). A pályázatot a szervezethez kell benyújtani, az ott beszerezhető és a környezetvédelmi és területfejlesztési miniszter által évente – legkésőbb a tárgyév március 31-ig – kiadott pályázati tájékoztatóban foglaltak szerint. A védjegy használatához szükséges, az adott termékre vonatkozó minősítési feltételeket a Minősítő Bizottság (a továbbiakban: bizottság) határozza meg. A bizottság a minősítési feltételeket legalább 3 évenként felülvizsgálja. A védjegy – legfeljebb három év időtartamra szóló – használatának engedélyezéséről a minősítő eljárásban, a bizottság javaslatára, a miniszter dönt, és egyidejűleg felhatalmazza a szervezetet a védjegyhasználati szerződés megkötésére. A védjegyhasználati időtartam lejártá után az eljárás a mindenkor érvényes minősítési feltételek szerint ismétlődhet.

A védjegyhasználati szerződés megszegése esetén a bizottság javaslata és a miniszter döntése alapján a szervezet a védjegyhasználati jogot visszavonhatja.

A forgalomba vagy használatba kerülő termékek, technológiák és szolgáltatások környezetbarát vagy környezetkímélő minőségét környezetbarát megkülönböztető jelzésként a szervezet javára a Magyar Szabadalmi Hivatalnál lajstromozott védjegy mint megkülönböztető jelzés tanúsítja. A környezetbarát jelzés tehát pontosan körülhatárolt és meghatározott eljárási rendben elnyerhető jelzés, amely a következőképpen néz ki:



IV. Milyen egyéb környezeti információt kaphatok a termékről?

A környezetbarát jelzés mellett számtalan más környezetbarát jellegre utaló információt helyeznek el a gyártók és a forgalmazók. Tisztázni kell, mennyiben tekinthető valósnak, illetve a fogyasztót megtévesztőnek az adott információ.

JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

1. Az áru biztonságossága

Termékvásárláskor az egyik első és talán legalapvetőbb szempont, hogy a fogyasztó megbizonyosodjon az adott árucikk biztonságosságáról. A termék biztonságosságáról alapvető információkat tartalmaz **a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény** (a továbbiakban: Ftv.).

A jogszabály II. fejezete **a fogyasztók életének, egészségének és biztonságának védelméről** szól. E körben az általános főszabály, hogy **forgalomba csak biztonságos áru hozható**, erről *a gyártó* köteles gondoskodni. A hivatkozott előírás betartásához ugyanakkor elengedhetetlen, hogy a jogszabály az áru forgalmazójára is feladatokat rójon. Az Ftv. 3. § (3) bekezdése szerint *a forgalmazó* nem hozhat forgalomba olyan árut, amelyről a rendelkezésére álló adatok, tájékoztatás alapján tudja, vagy tudnia kellene, hogy az áru nem biztonságos. A forgalmazó köteles továbbá intézkedni az áru biztonságosságának megőrzéséről, így köteles különösen a gyártóval együttműködni, hogy az áru használatával együtt járó kockázati tényezőkről a fogyasztó tájékoztatást kapjon, valamint együttműködjön a veszély elhárítását, illetve megelőzését szolgáló intézkedések végrehajtásában.

Az Ftv. 4. § (1) bekezdése tölti meg tartalommal a biztonságosság fogalmát, amikor leírja: ha az áru biztonságosságát jogszabály vagy nemzeti szabvány nem határozza meg, **az áru akkor minősül biztonságosnak**, ha a fogyasztó életét, egészségét, testi épségét a rendeltetésszerű vagy az ésszerűen várható használat időtartama alatt nem, vagy csak a legkisebb mértékben veszélyezteti. A (2) bekezdés az előzőekben leírtakat részletezi oly módon, hogy leírja, az áru biztonságosságát elsősorban milyen tényezők alapulvételével kell meghatározni. Ezek a vizsgálandó elemek a következők:

a) az áru (összetétele, csomagolása, összeszerelési és karbantartási előírásai) alapvető ismérvei;

- b) az áru – az együttes használat során ésszerűen várható – hatásai más árura;
- c) az áru külső megjelenítése, címkézése, használati vagy más tájékoztatója;
- d) az áru használatának hatása a fokozott veszélynek kitett – különösen a kiskorú – fogyasztókra.

Az eddig leírtaknak a mindennapi vásárlások során természetesen kizárólag akkor lehet gyakorlati jelentősége, ha a fogyasztó már a termék megvásárlása előtt megbizonyosodhat arról, hogy az adott árucikk biztonságosnak tekinthető-e vagy sem. Ennek elősegítése érdekében a törvény előírja: a gyártó köteles *a fogyasztót írásban figyelmeztetni* úgy, hogy a fogyasztó felmérhesse az áru rendeltetésszerű vagy ésszerűen várható használatával járó kockázatot, feltéve, hogy a kockázat figyelmeztetés nélkül azonnal nem észlelhető. *A figyelmeztetés ugyanakkor nem mentesíti a gyártót és a forgalmazót az áru biztonságosságával kapcsolatos kötelezettségei alól.*

A gyártót terhelő egyéb kötelezettségeken túl még meg kell említeni azt a két kivételt, amikor a fentiekben leírt szigorú szabályok alkalmazhatók: ez a két eset akkor valósul meg, ha a forgalmazó az értékesítéskor a fogyasztóval egyértelműen közli, hogy

- a) az áru régiség,
- b) az árut használat előtt helyre kell állítani.

Az áru biztonságosságához fűződő érdek súlyát jelzi, hogy e kérdésről külön jogszabályt alkotott a Kormány, nevezetesen **az áruk és a szolgáltatások biztonságosságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról szóló 79/1998. (IV. 29.) Korm. rendeletet.**

A rendelet mindenekelőtt kimondja, hogy az áruk és szolgáltatások biztonságosságának követelményeit jogszabály, illetve nemzeti szabvány határozza meg. Ha ugyanakkor az áru vagy a szolgáltatás biztonságosságának követelményei az előzőekben említettek szerint nincsenek vagy nem teljes körűen vannak meghatározva, az áru vagy szolgáltatás biztonságosságát az Ftv. 4. §-ának (1)–(2) bekezdéseiben foglalt szempontok alapján, a tudomány és a technika mindenkori állása szerinti egészségügyi, biztonsági és technikai ismeretek alapján kell meghatározni.

A rendelet a nehezen felismerhető és ezért veszélyes árukra vonatkozó különös rendelkezések körében kimondja, hogy nem hozható forgalomba olyan áru, amelynek tényleges tulajdonsága nem ismerhető fel, és ezért veszélyezteti a fogyasztók egészségét és biztonságát. Ez a rendelkezés arra az árura vonatkozik, amely az élelmiszerekről szóló 1995. évi XC. törvény alapján nem minősül élelmiszernek, és külső megjelenítése – különösen formája, mérete, illata, színe –, továbbá csomagolása és címkézése alapján alkalmas arra, hogy a fogyasztók, különösen a gyermekkorúak az árut összetéveszthessék az élelmiszerekkel és ezért annak téves használata a fogyasztók életét, egészségét és testi épségét veszélyeztesse.

Mindezeknek a nagyon fontos garanciális szabályoknak a megfelelő betartatása érdekében a jogalkotó a hatóság számára külön eszközöket és lehetőségeket biztosít, amelyeket az egyes hatóságok eljárásainak bemutatásával ismertetünk.

2. A fogyasztók tájékoztatása

Az áru biztonságosságán túl a fogyasztóvédelmi érdekek megkövetelik, hogy a fogyasztó az adott termékről minden olyan információt megkapjon, amely vásárlási döntésében befolyásolhatja. Ezzel kapcsolatban az Ftv. 8. §-a előírja: *a tájékoztatásnak alkalmasnak kell lennie arra, hogy a fogyasztó rendelkezzen*

- a) az áru- és szolgáltatásválasztás megkönnyítéséhez, továbbá az áru és a szolgáltatás használatához, az áru fenntartásához szükséges megfelelő ismeretekkel, az áru és a szolgáltatás alapvető tulajdonságairól, jellegzetességeiről, az áru és a szolgáltatás minőségéről, áráról, díjáról, valamint az áru használatára vonatkozó utasításokról és használatával járó veszélyekről;
- b) a jogai érvényesítéséhez szükséges alapvető ismeretekkel.

Az általános szabályokon túl a törvény részletezi, hogy az áruhoz kapcsolódó tájékoztató anyagoknak milyen egyéb garanciális szabályoknak kell megfelelniük.

2.1. A címkézés

Az Ftv. 9. §-a előírja, hogy az áru – külön jogszabályban meghatározott áruk kivételével – akkor hozható forgalomba, ha a csomagolásán vagy másutt, de **az árutól elválaszthatatlanul elhelyezett címkén** jól olvashatóan, magyar nyelven, közérthetően és egyértelműen tartalmazza a fogyasztók tájékoztatásához és a hatósági ellenőrzéshez szükséges, a 10. §-ban meghatározott adatokat. A címke tehát tulajdonképpen a termék része és az alapvető információk elsődleges formája.

A törvény 10. § (1) bekezdése szerint az áru címkéjének tartalmaznia kell az áru

- a) pontos megnevezését, amelyet védjegy vagy fantázianév nem helyettesíthet;
- b) gyártójának vagy forgalmazójának nevét és címét azonosításra alkalmas módon;
- c) származási helyének megjelölését.

A (2) bekezdés alapján az áru jellegétől és rendeltetésétől függően a címkének az (1) bekezdésben meghatározottakon túl tartalmaznia kell az áru

- a) méreteit, nettó mennyiségét az árura jellemző mértékegységben vagy darabszámban;
- b) előállításához felhasznált összetevőket (minőségi, mennyiségi összetételét);
- c) rendeltetészerű használhatóságának vagy minőségmegőrzésének várható időtartamát;
- d) alapvető műszaki jellemzőit;
- e) minőségi osztályba sorolását;
- f) *energiafelhasználásának ismérveit;*
- g) környezet-, illetve természetkímélő jellegét (a felhasznált anyagok, az előállítás módja és a

használat tekintetében), illetve azoknál az áruknál vagy szolgáltatásoknál, amelyeknél – a környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvény és külön jogszabályok alapján – környezetterhelési díj, továbbá termékdíj fizetési kötelezettség áll fenn, a környezetterhelés jellegét;

h) megfelelőségi jelölését, vagy engedélyköteles árunál az engedélyszámot.

A (3) bekezdés további kötelezettséget ír elő, amikor kimondja: ha az áru jellege indokolja, a címkének megfelelő tájékoztatást kell tartalmaznia az áru rendeltetésszerű használatával együtt járó, az áru előrelátható használati ideje alatt fennálló veszélyességi tényezőről úgy, hogy a fogyasztó a veszélyt képes legyen felmérni és megtenni az elhárításához szükséges intézkedéseket.

A formai követelmények körében a (4) bekezdés meghatározza, hogy a címke tartalma megjeleníthető szöveggel, számmal, képpel, ábrával, jellel és jelöléssel úgy, hogy az megfeleljen a fentiekben leírtaknak, az egyes árufajták címkéjének tartalmára és megjelenítési formájára ugyanakkor külön jogszabály további részletes előírásokat is meghatározhat.

2.2. A használati és kezelési útmutató

Az Ftv. 12. § (1) bekezdése szerint külön jogszabályban meghatározott áru csak használati és kezelési útmutatóval hozható forgalomba. Az ide vonatkozó részletszabályokat a használati-kezelési útmutatóról és a minőség tanúsításáról szóló 2/1984. (III. 10.) BkM–IpM együttes rendelet tartalmazza, amelynek egyik legfontosabb, kiemelt érdemlő garanciális szabálya szerint **nem hozható forgalomba az a termék, amelyet az előírt, illetve szükséges vásárlási tájékoztatóval nem láttak el.**

A törvény előírása szerint használati és kezelési útmutatóban a fogyasztókat magyar nyelven, közérthetően és egyértelműen tájékoztatni kell az áru rendeltetésszerű használatának, felhasználásának, eltarthatóságának és kezelésének módjáról, így különösen az áru

- a) rendeltetésszerű használatára vonatkozó utasításokról és feltételekről,
- b) minőségének megtartásához szükséges különleges tárolási, kezelési feltételekről, amennyiben azok az áru minőségmegőrzési időtartamát, illetve felhasználhatóságát nagymértékben befolyásolják.

A (3) bekezdés ehhez képest előírja azt is, hogy az import árukhoz az árukhoz csatolt idegen nyelvű útmutatóval azonos tartalmú, magyar nyelvű használati és kezelési útmutatót kell a fogyasztó számára csatolni.

2.3. A megfelelőség tanúsítása

Az Ftv. 13. §-a előírja, hogy azok az áruk, amelyekre vonatkozóan jogszabály megfelelőség-tanúsítási kötelezettséget ír elő, csak az előírt mód szerinti megfelelőségi tanúsítvánnyal együtt hozhatók forgalomba.

2.4. Az ár feltüntetése

A fogyasztói döntést igen nagy mértékben befolyásolhatja a megvásárolni kívánt termék ára, ennek érdekében arról a fogyasztót már a vásárlás előtt tájékoztatni kell. Az Ftv. 14. § (1) bekezdése e körben előírja, hogy az áru fogyasztói forgalomba hozatalakor a forgalmazó köteles – külön jogszabályban meghatározottak szerint – a fogyasztót írásban tájékoztatni az eladási árról és az egységárról, illetve a szolgáltatás díjáról. Az eladási árat, az egységárat és a szolgáltatás díját a Magyar Köztársaság területén érvényes fizetőeszköz szerint meghatározva, egyértelműen, könnyen azonosíthatóan és tisztán olvashatóan kell feltüntetni.

Fontos, és gyakori vitákat kiváltó kérdést rendez a törvény 14. § (3) bekezdése, amikor kimondja: a Magyar Köztársaság területén fogyasztói forgalomba hozott áru és szolgáltatás áráként **a fogyasztói forgalomban fizetendő árat kell feltüntetni**. Ez a mindennapi vásárlások szempontjából azért fontos, mert igen gyakran találkozunk “nettó ár” feltüntetésével a kirakatban vagy a hirdetésekben egyaránt. Az idézett jogszabályi rendelkezés helyes értelmezése szerint az árfeltüntetés csak akkor jogszerű, ha az árunak az általános forgalmi adóval növelt, azaz ténylegesen kifizetendő összegét tartalmazza (“áfás ár”).

Még inkább “fogyasztóbarát” az a törvényi rendelkezés, amely szerint, ha több eladási árat vagy szolgáltatási díjat tüntettek fel egyidejűleg az áru eladási áráként, vagy a szolgáltatás díjaként, akkor az eladási áron *a feltüntetett legalacsonyabb eladási árat vagy szolgáltatási díjat* kell érteni. Azaz, ha ugyanazon a terméken több ár is olvasható, a vásárló azok közül a legalacsonyabbat köteles kifizetni.

2.5. A csomagolás

Az ide vonatkozó főszabályt az Ftv. 15. § (1) bekezdése tartalmazza, mely szerint az árut úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás

- óvja meg az áru minőségét,
- könnyítse meg szállítását,
- ne befolyásolja hátrányosan az áru minőségét vagy mennyiségét,
- segítse elő a korszerű kiszolgálást,
- feleljen meg a biztonságos munkavégzés és az egészségvédelem követelményeinek.

2.6. Felelősség a tájékoztatási és csomagolási szabályok megsértéséért

A fogyasztók tájékoztatására, valamint a csomagolásra vonatkozó szabályok megtartására köteles

- a gyártó a címkézés, a használati és kezelési útmutató, a megfelelőség-tanúsítás, valamint a csomagolás tekintetében,
- a forgalmazó az ár feltüntetése tekintetében.

Ha a gyártó az árut nem látja el a törvény 9–15. §-aiban, illetve külön jogszabályban meghatározott tájékoztatással és csomagolással, *a forgalmazó köteles azt pótolni*. Ez utóbbi szabálynak azért van különleges jelentősége, mert a forgalmazónak kell bizonyítania, hogy a tájékoztatást a fogyasztónak megadta.

A fogyasztó szempontjából alapvető fontosságú szabály, hogy nem köteles "keresni" a felelőst: a törvény szerint a fogyasztó – választása szerint – a gyártóval, illetve az árut forgalomba hozó bármelyik gazdálkodó szervezettel szemben érvényesítheti jogait, függetlenül attól, hogy a gyártót megnevezték-e.

3. A fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalma

Mint a fogyasztóvédelmi törvény fentiekben ismertetett szabályaiból is kitűnik, a jogalkotó alapvető fontosságot tulajdonított a fogyasztók megfelelő tájékoztatásának. Ha a tájékoztatás a törvényben foglalt pozitív előírásoknak nem felel meg, a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult lefolytatni a szükséges eljárásokat. Amennyiben azonban a tájékoztatás a fogyasztót félrevezeti, megtéveszti, a gyártó, illetve a forgalmazó **a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvényben** (a továbbiakban: Tpvt.) meghatározottak szerint tartozik felelősséggel.

A törvénynek a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalmáról szóló III. fejezetében meghatározott általános szabály szerint tilos a gazdasági versenyben a fogyasztókat megtéveszteni. E törvény alkalmazásában fogyasztó: a megrendelő, a vevő és a felhasználó.

A Tpvt 8. §-a szerint **a fogyasztók megtévesztésének minősül különösen, ha**

- a) az áru áráról, lényeges tulajdonságáról – összetétele, használata, *az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása*, valamint kezelése, továbbá az áru eredete, származási helye, beszerzési forrása vagy módja – valótlan tényt vagy valós tényt megtévesztésre alkalmas módon állítanak, az árut megtévesztésre alkalmas árujelzővel látják el, vagy az áru lényeges tulajdonságairól bármilyen más, megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak;
- b) elhallgatják azt, hogy az áru nem felel meg a jogszabályi előírásoknak vagy az áruval szemben támasztott szokásos követelményeknek, továbbá, hogy annak felhasználása a szokásostól lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli;
- c) az áru értékesítésével, forgalmazásával összefüggő, a fogyasztó döntését befolyásoló körülményekről – különösen a forgalmazási módról, a fizetési feltételekről, a kapcsolódó ajándékokról, az engedményekről, a nyerési esélyről – megtévesztésre alkalmas tájékoztatást adnak;
- d) különösen előnyös vásárlás hamis látszatát keltik.

A használt kifejezéseknek a mindennapi életben, illetőleg a szakmában elfogadott általános jelentése az irányadó annak megállapításánál, hogy a tájékoztatás alkalmas-e a fogyasztók megtévesztésére.

A fentiekén túl a 10. § még azt is előírja, hogy tilos a fogyasztó választási szabadságát indokolatlanul korlátozó üzleti módszerek alkalmazása. Ilyen módszernek minősül különösen, ha olyan körülményeket teremtenek, amelyek jelentősen megnehezítik az áru, illetve az ajánlat valós

megítélését, más áruval vagy más ajánlattal való tárgyszerű összehasonlítását.

Az ismertetett jogszabályi rendelkezések megsértése esetén – a Tpv-t-ben részletesen meghatározott eljárási szabályoknak megfelelően – a szükséges eljárást a Gazdasági Versenyhivatal folytatja le. Van azonban a törvénynek egy olyan, ide vonatkozó szabálya is, amikor a versenyfelügyeleti eljárás lefolytatása a bíróság hatáskörébe tartozik. A Tpv-t. 6. §-a szerint tilos az árut, szolgáltatást a versenytárs hozzájárulása nélkül olyan jellegzetes külsővel, csomagolással, megjelöléssel – ideértve az eredetmegjelölést is – vagy elnevezéssel előállítani vagy forgalomba hozni, reklámozni, továbbá olyan nevet, megjelölést vagy árujelzőt használni, amelyről a versenytársat, illetőleg annak áruját szokták felismerni. Ha tehát a gyártó vagy a forgalmazó ezt a szabályt szegi meg, felelősségét a bíróság állapíthatja meg.

A teljesség kedvéért meg kell említeni azt a tényt is, hogy a fogyasztók megtévesztése nem “csak” versenyhivatali bírságolást vonhat maga után, **a Büntető Törvénykönyvről szóló 1978. évi IV. törvény** ugyanis külön tényállásként rendeli büntetni ezt a magatartást. A Btk. 296/A. § (1) bekezdése szerint aki az áru kelendőségének felkeltése érdekében *nagy nyilvánosság előtt* az áru lényeges tulajdonságáról valótlan tény, vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon állít, illetve az áru lényeges tulajdonságáról megtévesztésre alkalmas tájékoztatást ad, vétséget követ el, és *két évig terjedő szabadságvesztéssel, közérdekű munkával vagy pénzbüntetéssel büntetendő*. Az (1) bekezdés alkalmazásában az áru lényeges tulajdonságának minősül az összetétele, használhatósága, az egészségre és a környezetre gyakorolt hatása, valamint a kezelése, eredete, az, hogy megfelel-e a jogszabályi előírásoknak, a nemzeti szabványnak vagy az áruval szemben támasztott szokásos követelményeknek, valamint az, ha az áru felhasználása a szokásostól lényegesen eltérő feltételek megvalósítását igényli. Az (1) bekezdés alkalmazásában az áru lényeges tulajdonságának minősül az áru vásárlásához ígért nyerési lehetőség vagy más előnyös következmény is. A fogyasztók megtévesztése tehát – amennyiben nagy nyilvánosság előtt történik – akár szabadságvesztést is maga után vonhat!

4. A gazdasági reklámtevékenységről szóló törvény szabályai

1997. szeptember 1-jén lépett hatályba a gazdasági reklámtevékenységről szóló 1997. évi LVIII. törvény (a továbbiakban: Grtv.), amely – felváltva a korábbi többszintű és heterogén szabályozást – immáron törvényi szinten rendezte a hazai reklámtevékenység helyzetét. A jogszabály a fentiekben már ismertetett versenytörvény mellett elsősorban olyan fogyasztóvédelmi jellegű rendelkezéseket tartalmaz, amelyek nem kizárólag és nem feltétlenül a fogyasztók teljes körét, hanem olyan meghatározott fogyasztói csoportot hivatottak védeni, akik például fiatal koruknál vagy egészségi állapotuknál fogva különös érdekeik alapján szorulnak kifejezett védelemre.

A törvényt az Országgyűlés – preambuluma szerint – a fogyasztói érdekek védelmének biztosítása, a gazdasági hatékonyságot és a társadalmi jólétet szolgáló

piaci verseny fenntartása, a fogyasztók tisztességes tájékoztatása, az üzleti tisztesség követelményeit betartó vállalkozások érdekeinek védelme, valamint az áruk és a szolgáltatások értékesítésének előmozdítása érdekében, a szakmai önszabályozás gyakorlatának jelentőségét elismerve, a gazdasági reklámtevékenység szabályozására alkotta meg.

A jogszabály az alapvetően fogyasztóvédelmi jellegű korlátozásaival kívánja biztosítani a preambulumban megfogalmazott célokat, és felépítésében ezeket az alapvető érdekeket kívánja kiemelt védelemben részesíteni: a törvény első része az általános tilalmakat és korlátozásokat fogalmazza meg, majd azokról a különleges termékekről szól, amelyek reklámozásakor speciális érdekeket kell figyelembe venni.

Az alapvető fogalmak közül mindenekelőtt ki kell emelni azt a definíciót, amely a gazdasági reklám mibenlétét határozza meg, ennek különös jelentősége abban áll, hogy a törvény csak a fogalom-meghatározás szerinti gazdasági reklámra terjed ki, a társadalmi célú vagy a politikai hirdetésekre nem. A törvény szerint tehát **a gazdasági reklám olyan tájékoztatás, amely termék, szolgáltatás, ingatlan, jog és kötelezettség (a továbbiakban: áru) értékesítését vagy más módon történő igénybevételét és a vállalkozás nevének, megjelölésének, tevékenységének népszerűsítését, továbbá áru vagy árujelző megismertetését mozdítja elő.** Fontos kiemelni, hogy a fogalom-meghatározás fogalmi elemei nem együttes feltételek, azaz bármelyik elem (áru értékesítésének előmozdítása, vagy a vállalkozás népszerűsítése, illetőleg árujelző megismertetése) megvalósulása esetén gazdasági reklámról beszélünk.

A gazdasági reklámtevékenység – a törvény felelősségi szabályai szempontjából – háromszereplős. A fogalom-meghatározások szerint a *reklám közzétevője* az, aki a reklám közzétételére alkalmas eszközökkel rendelkezik és ezek segítségével a reklámot megismerhetővé teszi. *Reklámozónak* az minősül, akinek érdekében a reklám közzétételre kerül, illetve aki a saját érdekében a reklám közzétételét megrendeli. Végül *reklámszolgáltató* az, aki tevékenységi körében a reklámot megalkotja, létrehozza, illetve ezzel összefüggésben egyéb szolgáltatást nyújt.

A korlátozások és tilalmak részletes ismertetése előtt meg kell említeni a törvénynek

azt a szabálypontját is, amely szerint *a reklámot csak a reklámjelleg felismerhető feltüntetésével és a környezetétől elkülönítve szabad közzétenni*. A törvény tehát a reklámozók, illetve a közzevők kötelezettségévé teszi, hogy tudatosítsák a fogyasztókban: az üzenet, amit hozzájuk el kívánnak juttatni, reklám, hiszen közismert tény, hogy a fogyasztó e reklámban közölt információt egészen másképpen kezeli, mint egy közérdekű közlést (a burkolt reklám tilalmáról később még lesz szó).

A törvény a fentiekén túl – még a konkrét tiltások megfogalmazása előtt – kitér arra a körülményre, amely szerint *reklámban anyagot, terméket, technológiát környezetvédelmi szempontból minősíteni, kedvező környezeti tulajdonságaira utalni csak a környezet védelmének általános szabályairól szóló 1995. évi LIII. törvény 86. §-ának (1) bekezdése szerinti megkülönböztető jelzést jogosultan használók esetében lehet*.

4.1. Általános tilalmak és korlátozások

A törvény általános tilalmi körében elsőként az olyan reklám közzétételét tiltja, *amely személyhez fűződő jogokat, kegyeleti jogot, valamint személyes adatok védelméhez való jogokat sért*. Az idézett jogszabályi rendelkezésből a személyhez fűződő jogok körét kell egy kicsit közelebbről megvizsgálni: a fogalmat a Polgári Törvénykönyv (a továbbiakban: Ptk.) tölti meg részletes tartalommal a következők szerint.

A Ptk. 76. §-a szerint a személyhez fűződő jogok sérelmét jelenti különösen a magánszemélyek bármilyen hátrányos megkülönböztetése nemük, fajuk, nemzetiségük vagy felekezetük szerint, továbbá a lelkiismereti szabadság sérelme és a személyes szabadság jogellenes korlátozása, a testi épség, az egészség, valamint a becsület és az emberi méltóság megsértése. Az idézett jogszabályhely a személyhez fűződő jogok általános, főszabályának tekinthető, ugyanakkor reklámban való megvalósulása nehezen képzelhető el.

A törvény 77. § (1) bekezdése a névviseléshez való jogot nevesíti; a (4) bekezdés értelmében a névviselési jog sérelmét jelenti különösen, ha valaki jogtalanul más nevét használja, vagy jogtalanul máséhoz hasonló nevet használ. Bár ide vonatkozó eljárás nem ismeretes, de például nem megengedett, hogy egy reklámban szerepeltetett személy vagy figura neve más természetes – vagy jogi – személy jogát sértse. A Ptk. 78. §-a szerint a személyhez fűződő jogok védelme kiterjed a jó hírnév védelmére is, a törvény értelmében a jó hírnév sérelmét jelenti különösen, ha valaki más személyre vonatkozó, azt sértő, valótlan tényt állít, híresztel, vagy való tényt hamis színben tüntet fel

(gazdasági reklámokban ez szintén csak kis valószínűséggel jelenik meg, a versenytárs nevének, termékének esetlegesen rossz színben való feltüntetése inkább a verseny törvény vonatkozó rendelkezéseibe ütközőnek minősülhet.

A Ptk. 80. § (1) bekezdése értelmében a személyhez fűződő jogok megsértését jelenti a más képmásával vagy hangfelvételével való bármiféle visszaélés. A (2) bekezdés szerint ugyanis képmás vagy hangfelvétel nyilvánosságra hozatalához – a nyilvános közszereplés kivételével – az érintett személy hozzájárulása szükséges. A reklámok esetében ez sokkal inkább megvalósul, hiszen a nyilvános közszereplés is csak a témához kapcsolódó – például sajtóhír illusztrációjaként – megjelenítést tesz lehetővé, a reklámban való ábrázolás már külön megállapodást igényel (az elmúlt évek gyakorlatából példaként hozható az az eset, amikor II. János Pál pápa – egyébként egyik közszereplésén készült – fényképét egy kereskedelmi televízió reklámjában használták fel. Fontos ugyanakkor kihangsúlyozni, hogy a hivatkozott jogszabályi tilalom nem csak a “közélet” szereplőit, hanem valamennyi személyt hivatott védeni.

A személyhez fűződő jogok közül eddig azokat emeltük ki, amelyek megsértése reklámban is megvalósulhat. Idézni kell azonban a Grtv-nek azt a kitételét, amely a következőket írja: a törvény szerinti reklámfelügyeleti eljárás lefolytatása nem zárja ki, hogy a sérelmet szenvedett fél személyhez fűződő jogainak megsértése esetén igényét közvetlenül a bíróság előtt érvényesítse a polgári jog általános szabályai szerint. Ha a polgári jogi felelősség szabályai szerint kártérítés címén megtéríthető összeg nem áll arányban a felróható magatartás súlyosságával, a bíróság a jogsértőre közérdekű célra fordítható bírságot is kiszabhat. A Grtv-beli szabály a Ptk. 84. § (1) bekezdésére utal, amely szerint, akit személyhez fűződő jogában megsértettek, az eset körülményeihez képest a következő polgári jogi igényeket támaszthatja:

- a) követelheti a jogsértés megtörténtének bírósági megállapítását;
- b) követelheti a jogsértés abbahagyását és a jogsértő eltiltását a további jogsértéstől;
- c) követelheti, hogy a jogsértő nyilatkozattal vagy más megfelelő módon adjon elégtételt, és hogy szükség esetén a jogsértő részéről vagy költségén az elégtételnek megfelelő nyilvánosságot biztosítsanak;
- d) követelheti a sérelmes helyzet megszüntetését, a jogsértést megelőző állapot helyreállítását a jogsértő részéről vagy költségén, továbbá a jogsértéssel előállott dolog megsemmisítését, illetőleg jogsértő mivoltától való megfosztását;
- e) kártérítést követelhet a polgári jogi felelősség szabályai szerint.

E szabályok irányadók akkor is, ha a jogsértés tilos reklám közzétételével történt.

A törvény szerint tilos az olyan reklám közzététele, *amely erőszakra buzdít, illetve a személyes vagy közbiztonságot, környezetet, illetve természetet károsító magatartásra ösztönöz, illetőleg amely félelemérzetet kelt.* Ez utóbbi tilalom esetében fontos kiemelni, hogy a félelemérzet-keltés akkor is tiltott, ha alapos okkal történik, azaz esetleg a reklámban közvetíteni kívánt üzenet indokoltá tenné a félelemérzet keltésére alkalmas elemek alkalmazását.

A Grtv. 5. § (1) bekezdése szerint tilos közzétenni olyan reklámot, *amely a gyermek- és fiatalkorúaknak szól, és*

a) *fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődésüket károsíthatja,*

b) *tapasztalatlanságuk vagy hiszékenységük kihasználásával közvetlen felszólítást tartalmaz arra, hogy a felnőtt korúakat áru vásárlására ösztönözzék.*

A (2) bekezdés értelmében tilos közzétenni olyan reklámot, amely a gyermek- és fiatalkorúak fizikai, szellemi vagy erkölcsi fejlődését károsíthatja, különösen, ha a gyermek- és fiatalkorúakat veszélyes, erőszakos, továbbá a szexualitást hangsúlyozó helyzetben mutatja be. A jelenlegi törvényi tilalmak azoknak a reklámoknak a közzétételét zárják ki, amelyek a fogyasztókat – legalábbis bizonyos fogyasztói csoportokat – leginkább irritálják. A reklámozók ugyanis előszeretettel használnak fel olyan kreatív képeket termékük népszerűsítésére, amelyek “18 éven felülieknek” szóló meztelen testeket, adott esetben erotikus jeleneteket ábrázolnak. Fontos e szabályok esetében kihangsúlyozni, hogy nem mindegy, milyen médiumban teszik közzé a reklámot. Míg például egy férfimagazinban egy meztelen női test reklámban való megjelenítése még megengedhető, nem feltétlenül jogszerű közterületen, ahol nem lehet a reklám hatását az egyébként meghatározott célcsoportra szűkíteni, azaz a hirdetés gyakorlatilag mindenkihez – a gyerekekhez is – eljuthat.

A reklámok tartalmának erkölcsi megítélésében nagy szerepe van a szakma önszabályozó szervezeteinek. A Grtv.-nél szigorúbb követelményeket előíró Reklámetikai Kódexben foglaltak szerint véleményezi mind a közzétett, mind a közzététel előtt álló reklámokat az Önszabályozó Reklám Testület Ad Hoc Bizottsága, valamint a Magyar Reklámszövetség Etikai Bizottsága.

A Grtv. megalkotásakor a honatyák az erkölcs kérdéseit a jog által megfoghatatlan kategóriaként minősítve nem tiltották meg a közerkölcsöt, közízlést sértő reklámok közzétételét. Ez azonban az új szabálysértési törvény hatálybalépésével egyidejűleg alkalmazandó kormányrendelet 1. §-a szerint 1999. március 1-je óta megváltozott. A rendelet tiltja ugyanis a közerkölcsöt sértő reklámok közzétételét, a tilalom betartásáért pedig a fogyasztóvédelmi hatóság felel: a megsértőkkel szemben szabálysértési bírságot szabhat ki.

A Grtv. 6. § (1) tiltja a burkolt és tudatosan nem észlelhető reklámok közzétételét. A tilalomban szereplő fogalmakat a törvény a fogalom-meghatározásai körében definiálja. A 2. § b) pontja szerint **burkolt reklám** a semleges információ látszatát

keltő tájékoztatásként közzétett reklám. A korábbiakban már volt szó arról, hogy a reklámot csak a reklámjelleg felismerhető feltüntetésével szabad közzétenni, azaz mindig egyértelműen meg kell jelölni, hogy az üzenet, amellyel a fogyasztó szembetalálja magát, reklám. Burkolt reklám esetében ennél többről van szó: éppen az üzenet formátuma olyan, hogy a fogyasztó azt hiszi, adott esetben például hírt vagy közérdekű információt lát, hall, illetve olvas (pedig a reklámozók tisztában vannak azzal a mára már tudományosnak tekinthető ténnyel, hogy a fogyasztó egészen másként cselekszik egy “egyszerű hír” és másként egy reklám hatására).

A tudatosan nem észlelhető reklám hazánkban nem terjedt el, mivel a tilalom elébe ment az alkalmazásának (például az Egyesült Államokban mindaddig gyakran használták, amíg az ottani jogalkotók akadályt nem gördítettek elé). A Grtv. definíciója szerint a tudatosan nem észlelhető reklám olyan reklám, amelynek közzétételekor – az időtartam rövidege vagy más ok következtében – a fogyasztóra lélektani értelemben a tudatos észleléshez szükséges ingerküszöbnél kisebb erősségű látvány, hang- vagy egyéb hatás keltette inger hat. Mindez azt jelenti, hogy például filmvetítés közben, képkockányi “terjedelemben” felvillantanak egy képet vagy feliratot, amelyet a néző (fogyasztó) tudatosan észre sem vesz, másnap azonban mégis az ily módon reklámozott terméket fogja leemelni a polcról.

A Grtv. 6. § (2) szerint tilos az olyan áruk reklámozása, amelyek előállítására vagy forgalmazására jogszabályba ütközik (lásd például kábítószer). A (3) bekezdés tiltja az olyan reklámok közzétételét, amelyet tényleges szolgáltatás helyett vagy azzal arányban nem állóan adómentesség, adókedvezmény vagy más adóelőny ígérését tartalmazza, vagy az igénybe vehető adóelőny vonatkozásában másként félrevezető. Végül a (4) bekezdés értelmében tilos közzétenni olyan reklámot, amely nem tartalmazza a fogyasztási költsön folyósításának valamennyi felmerülő költségét.

4.2. Termékspecifikus tilalmak és korlátozások

Az általános szabályok mellett a törvény kiemel olyan termékcsoportokat, amelyek esetében a jogalkotó a fogyasztók egészsége és egyéb méltányolandó érdeke alapján külön szabályozást tartott szükségesnek.

E körben a 8. § mindenekelőtt kimondja, hogy tilos a fegyverek, a lőszer, a robbanóanyagok és a – külön jogszabályban meghatározott – közbiztonságra

különösen veszélyes eszközök reklámozása, kivéve a szakmai célú reklámot és az eladás helyén történő reklámozást. Mivel a Grtv. a fegyvereket nem definiálja, valamennyi olyan fegyver reklámozása tilos, amelyet valamely más jogszabály, illetőleg a köztudat fegyvernek nevez. A törvényhely által hivatkozott külön jogszabály a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 124/1993. (IX. 22.) Korm. rendelet, amelynek melléklete tartalmazza a rendelet hatálya alá tartozó – tehát reklámozási tilalom alatt álló – eszközöket. Ezek a következők:

1. Olyan szűrő- vagy vágóeszköz, amelynek szűrőhosszúsága vagy vágóéle a 8 cm-t meghaladja, továbbá a szűrőhosszúság vagy a vágóél méretétől függetlenül a dobócsillag, a rugóskés és a szűrő-, vágóeszközt vagy testi sérülés okozására alkalmas egyéb tárgyat kilövő készülék (íj, számszeríj, francia kés, szigonypuska, parittyá, csúzli stb.).
2. Olyan eszköz, amelyből a szem és a nyálkahártyák ingerlésével védekezésre képtelen állapotot előidéző vegyi anyag lőhető, permetezhető ki (gázspray).
3. Olyan eszköz, amely az utánzás jellege miatt megtévesztésig hasonlít a lőfegyverre, gáz- és riasztófegyverre (fegyverutánzat).
4. Kézre helyezhető, az ütés hatását növelő eszköz (boxer).
5. Jellegzetesen ütés céljára használható, az ütés erejét, hatását növelő eszköz (például ólmosbot).
6. Elektromos feszültséggel átmenetileg védekezésre képtelen állapotot előidéző eszköz (elektromos sokkoló).
7. Lőfegyverre felszerelhető, a lövés hangját tompító eszköz (hangtompító).
8. Lőfegyverre szerelhető lézeres célzókészülék.
9. Lőfegyver éjszakai irányzéka.
10. Gumibot (rendőrbot).
11. Bilincs.
12. Láncsal vagy egyéb hajlékony anyaggal összekapcsolt botok, nehezékek.
13. Gépjármű sebességmérő készüléket jelző vagy zavaró eszköz.

A *gyógyszerreklámok*nak a törvény két esetkörét szabályozza. A 9. § szerint a gyógyszerek szakmai célú reklámozásán kívül a gyógyszerertárból *kizárólag orvosi vényre kiadható vagy kizárólag fekvőbeteg-gyógyintézeti felhasználásra engedélyezett*, valamint *kizárólag orvosi rendelők, gondozóintézetek által beszerezhető gyógyszerek reklámozása tilos*.

A vényköteles gyógyszerek reklámozása tehát kategorikusan tiltott. Ezzel szemben az – egyes, külön jogszabályban meghatározott tilalmazott készítmények kivételével – embergyógyászati célra szánt, gyógyszerertárból *vény nélkül is kiadható gyógyszerek*, továbbá *a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmények reklámozása megengedett*, jóllehet a jogalkotó kötelező tartalmi elemeket határoz meg, ugyanakkor felsorolja azokat az utalásokat és kifejezéseket, amelyeket a gyógyszerreklám nem tartalmazhat.

A Grtv. 10. § (1) bekezdés a) pontja szerint tehát ilyen reklám csak akkor tehető közzé, ha a reklám:

- a) egyértelműen meghatározza, hogy a reklámozott termék gyógyszer vagy gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény;
- b) tartalmazza a gyógyszer vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény nevét és – ha a készítmény egy hatóanyagot tartalmaz – annak szokásos nemzetközi szabadnevét;
- c) a gyógyszer vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény rendeltetésszerű használatára ösztönöz;
- d) a gyógyszert a törzskönyvezés, illetve a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítményt a nyilvántartásba vétel során meghatározott alkalmazási előírat alapján mutatja be;
- e) tartalmazza a gyógyszer, illetve a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény rendeltetésszerű alkalmazásához szükséges tájékoztatást;
- f) egyértelmű felhívást tartalmaz a gyógyszer alkalmazására vonatkozó betegtájékoztató, vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény esetében annak alkalmazására vonatkozó tájékoztató, illetve mellékhatások megismerésének szükségességére.

A fentiekhez képest a (2) bekezdés előírja, hogy az (1) bekezdés szerinti reklám nem tartalmazhat olyan utalást vagy kifejezést, amely

- a) az orvosi vizsgálat, kezelés vagy műtéti beavatkozás szükségtelenségére vagy mellőzhetőségére hivatkozik;
- b) a gyógyszer vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény mellékhatások nélküli vagy biztos gyógyulást eredményező alkalmazhatóságának képzetét kelti;
- c) gyógyszert vagy gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítményt kozmetikumként vagy élelmiszerként tüntet fel;
- d) a gyógyszer vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény hatásosságát és biztonságos használatát kizárólag annak természetes eredetére vezeti vissza;
- e) kórtörténet leírásával vagy részletes ismertetésével téves öndiagnózist eredményezhet;
- f) betegség vagy sérülés hatására bekövetkező változást, illetve a gyógyszer és a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény által az emberi szervezetre vagy annak valamely részére gyakorolt hatást félelemérzetet keltve, vagy a valóságtól eltérő módon mutat be;
- g) tudósok, egészségügyi szakemberek vagy ismert személyiségek ajánlását tartalmazza;
- h) annak képzetét kelti, hogy a gyógyszer vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény alkalmazása nélkül az emberi egészség károsul;
- i) a gyógyszer vagy a gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény forgalmazási engedélyére hivatkozik.

Végezetül a (3) bekezdés újabb tilalmat fogalmaz meg, amikor kimondja: tilos közzétenni

- a) összehasonlító,
- b) külön jogszabályban meghatározott kábítószer vagy pszichotrop anyagot tartalmazó,
- c) külön jogszabályban meghatározott terápiás területek gyógyszereit tartalmazó,
- d) vizsgálati készítményt bemutató

gyógyszerreklámot.

A fenti szabályok alkalmazásakor fontos tudni, hogy mit tekint a törvény gyógyszernek és mit nem. A 2. § i) pontja szerint *gyógyszer* a külön jogszabály alapján lefolytatott eljárás után törzskönyve bejegyzett, forgalomba hozatali engedéllyel rendelkező és gyógyszernek minősített anyag vagy anyagkeverék. Ezzel szemben a k) pont értelmében a *gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású készítmény* olyan anyag vagy anyagkeverék, amely nem gyógyszer, de külön jogszabály alapján nyilvántartásba vették, és gyógyszernek nem minősülő gyógyhatású anyagként forgalomba hozatalát engedélyezték (ez az utóbbi kategória egyébként a gyógyszertervényben meghatározottak szerint meg fog szűnni).

A reklámjogi normák legtöbbször vitatott része a *dohány- és alkoholreklámok* kérdésköre.

A Grtv. megalkotása előtti egyértelmű tiltáshoz képest a törvény megengedő szabályozást tartalmaz azokkal a korlátozásokkal, amelyeket a gyermek- és fiatalok, valamint a egészségükben már egyébként is károsodott emberek fokozott védelme indokol.

A 12. § (1) bekezdése szerint tilos dohányárut vagy alkoholtartalmú italt reklámozni

- a) olyan sajtótermékben, amely alapvetően gyermek-, illetve fiatalokhoz szól;
- b) sajtótermék címlapján;
- c) színházban vagy filmszínházban 20 óra előtt, illetve gyermek- vagy fiatalok számára készült műsorszámot közvetlenül megelőzően, annak teljes időtartama alatt és közvetlenül azt követően;
- d) játékokon és annak csomagolásán;
- e) közoktatási és egészségügyi intézményben és annak bejáratától számított 200 méteres távolságon belül.

A játék definícióját a törvény fogalom-meghatározásai körében írja le. E szerint a *játék* olyan áru, amelyet egyértelműen játék céljára terveztek és gyártottak. Az *egészségügyi intézmény* olyan egészségügyi szerv, intézet, intézmény, szolgálat vagy más szervezet, amelyet külön jogszabály egészségügyi intézménynek minősít. A *közoktatási intézmény* fogalmát a Grtv. nem adja meg, ebbe a körbe a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény 20–21. §-a által meghatározott intézmények tartoznak:

- A közoktatás nevelő, valamint nevelő és oktató intézményei:
 - a) óvoda;

- b) általános iskola;
- c) szakmunkásképző iskola, szakiskola (a továbbiakban együtt: szakiskola);
- d) gimnázium, szakközépiskola (a továbbiakban együtt: középiskola);
- e) alapfokú művészetoktatási intézmény [a továbbiakban b)-e) pont alattiak együtt: iskola];
- f) gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai nevelési-oktatási intézmény;
- g) diákotthon és kollégium [a továbbiakban: kollégium; az a)-g) pont alattiak együtt: nevelési-oktatási intézmény].
- Gyógypedagógiai, konduktív pedagógiai nevelési-oktatási intézmény: a fogyatékoság típusának megfelelően létrehozott óvoda, általános iskola, középiskola, speciális szakiskola, készségfejlesztő speciális szakiskola, előkészítő szakiskola, kollégium.
- A közoktatás pedagógiai szakszolgálatának intézményei:
 - gyógypedagógiai tanácsadó, korai fejlesztő és gondozó központ;
 - tanulási képességet vizsgáló szakértői és rehabilitációs bizottság, valamint az országos szakértői és rehabilitációs tevékenységet végző bizottság;
 - nevelési tanácsadó,
 - logopédiai intézet,
 - továbbtanulási, pályaválasztási tanácsadó,
 - konduktív pedagógiai intézmény.
- Pedagógiai szakmai-szolgáltató intézmények: önkormányzati és az országos pedagógiai szakmai szolgáltató intézmények.
- Szolgáltató intézmények: központi műhelyek.

A 12. § (1) bekezdésében foglaltakhoz tartozik a *sajtótermék* fogalma: az időszaki lap egyes lapszámai, a rádió és televízió műsor, a könyv, a röplap és az egyéb szöveges kiadvány – ide nem értve a bankjegyet és az értékpapírt –, a zeneművet, grafikát, rajzot vagy fotót tartalmazó kiadvány, a térkép, a nyilvános közlésre szánt műsoros filmszalag, videokazetta, videolemez, hangszalag és hanglemez, továbbá bármely más tájékoztatást vagy műsort tartalmazó, nyilvános közlésre szánt technikai eszköz.

A Grtv. 12. § (2) bekezdése a fentiek mellett tiltja a dohányáru vagy alkoholtartalmú ital olyan reklámjának közzétételét, amely

- gyermek-, illetve fiatalkorúaknak szól;
- gyermek-, illetve fiatalkorút mutat be;
- túlzott dohány- vagy alkoholfogyasztásra hív fel.

A (3) bekezdés már csak a dohányárakra vonatkozó tiltást fogalmaz meg, eszerint tilos közzétenni dohányáru olyan reklámját, amely

- a dohányzást egészséges tevékenységként tünteti fel,

- dohányzó személyeket ábrázol,
- ismert film-, popzenei vagy szórakoztatóipari sztárok képeit vagy nyilatkozatait használja fel.

A már ismertetett tilalmakon kívül a törvény 13. § (1) bekezdése előírja, hogy a dohányáru sajtótermékben és szabadtéri reklámhordozón való reklámjának tartalmaznia kell: "A *dohányzás súlyosan károsítja az Ön és környezete egészségét*" szövegű általános figyelmeztetést, valamint a dohányáru nikotin- és kátránytartalmát közlő adatokat. A figyelmeztetés szövegét, valamint az (1) bekezdésben meghatározott adatokat a reklámnak jól olvashatóan, jól látható helyen, vízszintesen nyomtatva, a háttérből kiemelve, sajtótermékben, a sajtótermék megjelenésének nyelvén, szabadtéri reklámhordozón magyar nyelven kell tartalmaznia. A figyelmeztetés szövegének ugyanakkor le kell fednie a teljes reklám területének legalább 10 százalékát. A lefedésnek legalább 20 százalékának kell lennie, ha a figyelmeztetést a reklám két vagy kettőnél több nyelven tartalmazza.

4.3. A felelősség megállapításának szabályai

A Grtv. felelősségi főszabálya szerint a törvényi rendelkezések megsértéséért a reklámozó, a reklámszolgáltató és a reklám közlétevéje is felelős. Az e rendelkezések megszegésével okozott kárért a reklámozó, a reklámszolgáltató és a reklám közlétevéje egyetemlegesen felelős. Kivételt fogalmaz meg a jogszabály ugyanakkor például a burkolt, illetve a tudatosan nem észlelhető reklámmal kapcsolatban, ahol kizárólag a reklámozó tartozik felelősséggel.

4.4. Reklámfelügyeleti eljárás

A Grtv. a gazdasági reklámok feletti felügyeletet a fogyasztóvédelmi hatóságra bízta (egyéb tevékenységéről a későbbiekben még lesz szó). A törvény 15. § (1) bekezdése szerint a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség – első fokon a megyei (fővárosi) fogyasztóvédelmi felügyelőségek – látja el a gazdasági reklámtevékenységre vonatkozó rendelkezések betartásának ellenőrzését; ezen belül lefolytatja az e rendelkezések megsértése miatti eljárásokat. E szabály lényege, hogy ha a fogyasztó jogszabálysértést vél felfedezni valamely reklámban, elsőként a felügyelőségekhez lehet fordulni.

Abban az esetben azonban, ha a reklám nem a Grtv-ben foglalt kategorikus tilalmat vagy korlátozást sérti meg, hanem megtéveszti a fogyasztót, azaz a Tptv. rendelkezéseibe is ütközik, a bíróság, illetve a Gazdasági Versenyhivatal jár el. Ez a helyzet a közeljövőben várhatóan változni fog: a vonatkozó EU-direktíváknak megfelelően kerül megfogalmazásra a megtévesztő reklám fogalma, amelynek

megsértésekor az eljárást a fogyasztóvédelmi hatóság fogja lefolytatni.

A reklámfelügyeleti eljárás kérelemre vagy hivatalból indul. Kérelemre indul akkor, ha a gazdasági reklámtevékenységre vonatkozó rendelkezés megsértése valakinek a jogát vagy jogos érdekét sérti. Ha a sérelmet szenvedett fogyasztó személye nem állapítható meg, illetve, ha az igények érvényesítése a sérelmet szenvedett fogyasztók száma miatt nem lenne célravezető, az eljárás megindítására a fogyasztók érdekvédelmét ellátó közigazgatási szervek és társadalmi szervezetek is jogosultak.

A szankciókról a 18. § (1) bekezdése kimondja: ha az eljáró szerv az eljárás során megállapítja a reklám jogsértő voltát

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását.

Súlyosabb jogkövetkezmény a reklámozóval, a reklámszolgáltatóval, illetve a közvéleményvel szemben, hogy az eljáró szerv határozatával bírságot szabhat ki a jogsértés elkövetőjére. A bírság többszörös jogsértés esetén halmozottan is kiszabható. A korábbi tízezres nagyságrendben maximalizált szabálysértési bírságokhoz képest a Grtv. alsó és felső határt nem állapít meg, csak annyit mond: a bírság összegét az eset összes körülményeire – különösen a fogyasztók érdeksérelmének körére, súlyára, a jogsértő állapot időtartamára és a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására – tekintettel kell meghatározni.

A jogorvoslati jogosultságról a törvény kimondja: a felügyelőség első fokú határozata ellen benyújtott fellebbezést a főfelügyelőség vezetője bírálja el. A főfelügyelőség vezetője elrendelheti a határozat azonnali végrehajtását. A főfelügyelőség vezetője határozatának felülvizsgálata ugyanakkor keresettel kérhető a bíróságtól. A bíróság a főfelügyelőség vezetőjének határozatát megváltoztathatja.

5. A távollévők közötti szerződésre vonatkozó rendelkezések

Fontos beszélni a fogyasztói döntések kialakulását vizsgálva a *távollévők között kötött szerződésekről* szóló 17/1999. (II. 5.) Korm. rendeletről, amely 1999. március 1-jén lépett hatályba. A rendelet az áruértékesítéssel vagy szolgáltató tevékenységgel foglalkozó gazdálkodó szervezetek és a fogyasztók között egy vagy több távközlő eszköz használata útján létrejövő szerződésekre terjed ki. A jogszabály meghatározása szerint *távközlő eszköznek* minősül "bármely eszköz, amely alkalmas a felek távollétében – szerződés megkötése érdekében – szerződési nyilatkozat megtételére. Ilyen eszköz

különösen a címzett vagy a címzés nélküli nyomtatvány, a szabványlevél, a sajtótermékben közzétett hirdetés megrendelőlappal, a katalógus, a telefon, az automata hívókészülék, a rádió, a videotelefon, videotex (mikroszámítógép képernyővel) billentyűzettel vagy érintőképernyővel, az elektronikus levél (e-mail), a távmásoló (telefax) és a televízió”.

Az idézett rendelkezésből látható, hogy a jogalkotó a távollévők közötti szerződések megkötéséhez szükséges nyilatkozatok megtételére alkalmas eszközként definiálja a távközlő eszközt, ugyanakkor nem taxatív, hanem kifejezetten példalózó felsorolásában rögzíti azokat az eszközöket és berendezéseket, amelyek alkalmasak lehetnek a rendelet szerinti szerződések megkötésére. A rendelet ugyanakkor nem nevesíti az internetet, de a “távközlési eszköz” az internet jelenségét teljes mértékben magában foglalja.

A jogalkotó a rendelet hatályát nem a szerződés típusához kötve határozta meg, hanem kizárólag a szerződéskötés módszerét tekinti a szabályozás alapjának. Ebből következik, hogy a jogszabály garanciális szabályai minden olyan szerződésre irányadóak, amelyek a szerződő felek kontaktusa nélkül jönnek létre.

A jogalkotó a fogyasztók megfelelő tájékoztatása érdekében részletes szabályokat fogalmazott meg. A szerződéskötés a felek között bizalmi viszonyt feltételez, amely jellemzőinél fogva fokozottabban jelentkezik a távollévők között (jelen esetben az internet eszközeivel) létrejövő szerződéseknél. A pontos tájékoztatás a lényeges információkról e bizalmi viszonyt hivatott erősíteni, hiszen a részletes tájékoztatás a fogyasztói bizalom elnyerésének kulcsa lehet.

A rendelet az elektronikus úton kereskedőre vonatkozó tájékoztatási kötelezettség körében előírja, hogy a fogyasztónak a szerződés megkötése előtt kellő időben, egyértelműen, közérthető és pontos tájékoztatás útján értesülnie kell a jogszabályban meghatározott információkról.

- a gazdálkodó szervezet cégnevéről (nevéről), székhelyéről (lakóhelyéről), a külön jogszabályban meghatározott nyilvántartásba vételi számáról, adószámáról és telefonszámáról;
- a szerződés tárgyának lényeges tulajdonságairól;
- az ellenszolgáltatásról, beleértve az ellenszolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb fizetési kötelezettséget is;
- szükség szerint a szállítás költségéről;
- a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételeiről;
- az elállás jogáról;
- a távközlő eszköz használatának díjáról, ha azt az alapdíjtól eltérően állapítják meg;
- az ajánlati kötöttség idejéről;
- a szerződés legrövidebb időtartamáról olyan esetben, amikor a szerződésben foglaltak teljesítésére folyamatosan vagy ismétlődően kerül sor.

A kereskedő további – a tájékoztatás körébe tartozó – kötelezettsége, hogy a fenti felsorolásban rögzített adatok közlésére megjelölt időpontban, de legkésőbb a szerződés megkötésekor a fentiekén túl írásban tájékoztassa a fogyasztót:

- az elállási jog tartalmáról;
- a gazdálkodó szervezet telephelyének (fiókjának) vagy egyéb szervezeti egységének címét, ahol a fogyasztó kifogásait érvényesítheti;
- a szavatosság, illetve a jótállás feltételeit, valamint a teljesítést követően igénybe vehető kiegészítő szolgáltatás (alkatrészellátás, javítószolgálat) biztosítását;
- a szerződés megszüntetésének lehetőségét, ha az határozatlan időre szól, vagy tartama az egy évet meghaladja.

A távközlő eszköz útján egyetlen alkalommal nyújtott olyan szolgáltatás esetében, amelynek ellenértékét a távközlő eszköz üzemeltetőjének kell megfizetni, a fogyasztót csak az esetleges kifogásának érvényesítési helyéről kell tájékoztatni.

A kormányrendelet előírása alapján a fogyasztó és a kereskedő közötti szerződésben alkalmazott eltérő megállapodás hiányában a gazdálkodó szervezet a fogyasztótól kapott felszólítás kézhezvételétől számított harminc napon belül köteles a szerződés szerinti teljesítésre. A rendelet szerint a gazdálkodó szervezet nem követelheti a fogyasztótól ellenszolgáltatást, ha olyan árut értékesít, illetve olyan szolgáltatást nyújt, amelyet korábban a fogyasztó nem rendelt meg. E rendelkezés védi a fogyasztót az áruküldés olyan módozataitól, amikor a fogyasztó a gazdálkodó szervezettől ingyenesen kap árut – akár ajándékként nevesítve –, majd pedig a küldő, félrevezetve a fogyasztót, a vételár megtérítését követeli. A jogszabály ugyanakkor nem rendelkezik arról, hogy a megrendelés nélkül teljesített árut ajándéknak kell-e tekinteni, amelyet a fogyasztó megtarthat, vagy kizárólag a felelős őrzés szabályai szerint tarthatja magánál azt.

A rendelet a fogyasztó érdekeit védő szabályok között meghatározza, hogy abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet a szerződésben vállalt kötelezettségét azért nem tudja teljesíteni, mert az adott áru nem áll rendelkezésére, illetve a szolgáltatást nem képes biztosítani, köteles a fogyasztót erről haladéktalanul tájékoztatni, emellett pedig a megfizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb harminc napon belül visszatéríteni. A fogyasztó azonban követelheti a szerződésszegésből következő kárának megtérítését.

További előírás, hogy ha a kereskedő vagy szolgáltató a szerződésben rögzített helyettesítő áruval, illetve szolgáltatással teljesít és a fogyasztó él az elállási jog adta lehetőségével, az áru visszaszolgáltatásának felmerült költségei a gazdálkodó szervezetet terhelik, s a költségek viseléséről, valamint a megfelelően helyettesítő áruval, illetve szolgáltatással való teljesítésről a gazdálkodó szervezet egyértelműen és pontosan köteles a fogyasztót tájékoztatni.

Mint már szó volt róla, a távollévők közötti szerződéseknél az akaratnyilatkozatok megtételére vonatkozó általános polgári jogi rendelkezésektől eltérő szabályozás érvényesül, ugyanis az ily módon kötött szerződéseknél a fogyasztó nyilatkozatának elmulasztása esetén sem lehet vélelmezni a gazdálkodó szervezet ajánlatának – hallgatólagos – elfogadását.

Jelentős garanciális szabály, hogy a fogyasztó a szerződéstől *nyolc munkanapon* belül indokolás nélkül elállhat. Az objektív és a szankciós vagy szubjektív elállás jogi szabályait Polgári Törvénykönyvünk szabályozza. A Ptk. szerint, akit jogszabály elállásra jogosít a szerződés felbontását kiváltó nyilatkozatával, azt megkötésére visszamenő hatállyal megszüntetheti, ugyanakkor a már teljesített szolgáltatások (termékek) visszajárnak. Az objektív elállást a szerződő fél a teljesítésig gyakorolhatja, azonban köteles megtéríteni az ebből eredő kárt, a szubjektív elállás pedig kizárólag a másik fél szerződésszegése esetén gyakorolható.

A rendelet szerinti indokolás nélküli elállás annyiban különbözik a fentiektől, hogy a fogyasztó azt mindenféle kompenzáció vagy egyéb hátrányos következmény nélkül gyakorolhatja. A rendelet előírása alapján a fogyasztót e jog attól a naptól illeti meg, amikor az árut átvette, szolgáltatás nyújtása esetében pedig, amikor a szerződést megkötötte. A fogyasztó elállási jogát a szerződés megkötésének napjától számított három hónapon belül gyakorolhatja abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget írásbeli tájékoztatási kötelezettségének. Ennek indoka, hogy a szolgáltató írásban tett megerősítésének részletesen kell tartalmaznia az elállásra vonatkozó előírásokat. Abban az esetben, ha a fogyasztó ezekről nem szerez tudomást, hosszabb időt kell biztosítani számára a szerződés feltételeinek megismerésére. A nyitva álló három hónapon belül természetesen a gazdálkodó szervezet az elmulasztott tájékoztatást pótolhatja, ekkor az elállásra nyitva álló nyolc munkanapos határidő a tájékoztató kézhezvételének napjától számítandó.

Az előírások rendelkeznek a már teljesített szolgáltatásokkal kapcsolatban is: a gazdálkodó szervezet köteles a fogyasztó által kifizetett összeget haladéktalanul, de legkésőbb az elállást követő harminc napon belül visszatéríteni, a fogyasztó pedig köteles a már kézhez kapott árut visszaszolgáltatni, emellett viselnie kell az ezzel járó költségeket. A jogszabály tehát az eredeti állapot visszaállításáról rendelkezik, a fogyasztó az áruval, a kereskedő a vételárral tartozik a másik szerződő félnek, a fogyasztó emellett a felmerülő postai és egyéb költségeket kell hogy megfizesse. A jogszabály kimondja továbbá, hogy a fogyasztót egyéb költség nem terheli, azonban a gazdálkodó szervezet követelheti az áru nem rendeltetésszerű használatából eredő kárának megtérítését.

A rendelet előírása alapján a kereskedelmi vagy szolgáltató tevékenységet folytató gazdálkodó szervezet, illetőleg a pénzügyi intézmény és a gazdálkodó szervezet előzetes megállapodása alapján hitelintézet által nyújtott fogyasztási kölcsönre vonatkozó szerződést az elállás gyakorlása felbontja, azonban követelhető a fogyasztótól a kölcsönszerződés megkötéséből eredő kár megtérítése. Ennek feltétele, hogy a kölcsönszerződésben ez az igény a kár elemeinek és összegszerűségének meghatározásával kifejezetten kikötésre kerüljön, és a gazdálkodó szervezet írásbeli tájékoztatási

kötelezettségének eleget tegyen. A fogyasztó az esetleges kár megtérítésén túl nem kötelezhető kamat vagy egyéb költség fizetésére sem.

A kormányrendelet – a teljesítés megkezdése, továbbá a rendelt áru vagy szolgáltatás jellemzői alapján – taxatíván meghatározza azokat az eseteket is, amikor a fogyasztó nem gyakorolhatja elállási jogát:

- szolgáltatás nyújtására vonatkozó szerződés esetében, ha a nyolc munkanapos elállási határidő lejárt előtt a gazdálkodó szervezet a teljesítést a fogyasztó beleegyezésével megkezdte;
- olyan áru értékesítése, illetve szolgáltatás nyújtása esetében, amelynek ára, illetve díja a pénzügyi gazdálkodó szervezet által nem irányítható ingadozásától függ;
- olyan áru értékesítése esetében, amely a fogyasztó személyéhez kötött, illetve amelyet a fogyasztó utasításai alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy amely természeténél fogva nem szolgáltatható vissza vagy gyorsan romlandó;
- hang-, illetve képfelvétel, valamint számítógépi szoftver példányára vonatkozó szerződés esetében, ha a csomagolást a fogyasztó felbontotta;
- hírlap, folyóirat és időszaki lap terjesztésére vonatkozó szerződés esetében;
- szerencsejáték-szerződés esetében.

A feleknek lehetőségük van ugyanakkor arra is, hogy a felek szerződésükben külön kikötéssel kiterjessék az elállás lehetőségét a fentiekben meghatározott körben is.

A jogszabály a fogyasztók védelmében kimondja, hogy a fogyasztó kifejezett hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy a gazdálkodó szervezet a szerződéskötés céljából automata hívókészüléket, illetve távmásolókat (faxot) használjon, azonban – külön jogszabály eltérő rendelkezése és a fogyasztó kifejezett tiltakozásának hiányában – alkalmazhat olyan közvetlen kapcsolatot lehetővé tevő távközlő eszközt, amely nem tartozik e körbe. A hivatkozott előírás tulajdonképpen a nem keresett e-mail üzenetekre utalva a már fentebb tárgyalt problémát kívánja orvosolni, azonban kizárólag az automata hívókészüléket és a faxot zárja ki az alkalmazható kommunikációs eszközök közül. Ezzel szemben a kereskedő egyéb távközlő eszközöket a fogyasztó tiltakozása vagy jogszabályi rendelkezés hiányában felhasználhat a szerződés megkötése céljából. A jogalkotónak e rendelkezéssel nyilvánvalóan az a célja, hogy a fogyasztót megvédje attól a veszélytől, hogy távközlő eszközök segítségével agresszív módon elárasszák az eladási és reklámcélú ajánlatokkal, reklámokkal, ezzel sértve a személyek magánszféráját.

A rendelkezés az említett két eszköz alkalmazását kizárólag "szerződéskötési cél" megvalósítása esetére teszi függővé a fogyasztó kifejezett hozzájárulásától. A szerződéskötési cél értelmezésénél az a kérdés merül fel, milyen üzenetet, nyilatkozatot kell a szerződéskötés céljával azonosítani. Meg kell különböztetni ugyanis egymástól a szerződési ajánlatot és a felhívást. A jogi relevanciával bíró ajánlaton azt az akaratnyilatkozatot értjük, amely már közvetlenül szerződéskötésre irányul, a felhívás – mint például egy prospektus, reklám – ugyanakkor szintén ügyletkötési szándékot fejez ki, azonban

nem tartalmazza a kötendő szerződés minden lényeges elemét, bár a célja mindenképpen a szerződéskötés. Eldöntendő kérdés tehát, hogy a korlátozás, illetve a fogyasztó engedélyéhez mint feltételhez kötés csak az ajánlattételre vonatkozik vagy a felhívást megvalósító reklámokra is kiterjed.

A hatékony fogyasztóvédelmet szolgálja a bizonyítási teher áthárítása a gazdálkodó szervezetre. A kereskedőt terheli ugyanis annak bizonyítása, hogy tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, a határidők betartására vonatkozó előírásokat megtartotta, valamint – ahol azt a jogszabály előírja – a fogyasztó hozzájárulását beszerezte.

A tájékoztatási kötelezettség előírása mellett a bizonyítási teher szabálya is megfelelőképpen szolgálja azt, hogy a kereskedő a fogyasztó és közötté – a hagyományos vásárlási módoknál megvalósuló – közvetlen kontaktus nélküli szerződéskötést ne használja fel a fogyasztó megtévesztésére, félrevezetésére, hanem az előírások alapos ismerete és betartása mellett bonyolítsa le kereskedelmi tranzakcióit.

A rendelet a fogyasztók jogainak védelme érdekében végezetül kimondja, hogy a fogyasztó a számára biztosított jogairól érvényesen nem mondhat le, továbbá a gazdálkodó szervezet a rendeletben foglaltaktól csak a fogyasztó javára térhet el. A jogszabály előírásai tehát egyoldalúan kógensek (feltétel nélkül kötelezőek), rendelkezéseitől csak a fogyasztó számára kedvezően lehet eltérni.

V. Jogérvényesítés; kitől mi várható

1. A polgári bíróság

Mint már volt róla szó, legalapvetőbb élelmiszereink megvásárlásakor is adásvételi szerződés, szolgáltatás igénybevételekor pedig általában megbízási, vállalkozási vagy más szerződés jogosultságokkal és kötelezettségekkel rendelkező alanyaivá válunk. A hétköznapi problémákat természetesen felesleges és értelmetlen bíróság elé vinni, előfordulhat azonban, hogy a kereskedő vagy a szolgáltató jogellenes magatartása folytán olyan kár éri a fogyasztót, amikor az egyetlen út a bírósági eljárás.

A szerződésekkel kapcsolatos problémák rendezésének szabályait a polgári jog szabályai között, elsősorban a **Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény** (a továbbiakban: Ptk.) rendelkezéseiben találhatjuk meg.

A szerződésekkel kapcsolatos legalapvetőbb szabály, hogy a szerződésből kötelezettség keletkezik a

szolgáltatás teljesítésére és jogosultság a szolgáltatás követelésére. Általában a szerződésekre igaz, hogy a szerződés tartalmát a felek szabadon állapíthatják meg. A szerződésekre vonatkozó rendelkezésektől egyező akarattal eltérhetnek, ha az eltérést jogszabály nem tiltja.

A vásárlásokban megvalósuló szerződések esetében természetesen a tartalom általában egyoldalúan meghatározott (ár, minőség stb.), és – ideális és jogszerű esetekben – ennek a korábbiakban már ismertetett fogyasztói tájékoztatásnak a birtokában dönt a fogyasztó, hogy az adott árut megvásárolja vagy a szolgáltatást igénybe veszi-e.

Fontos és alapvető szabály, hogy *semmis az a szerződés*, amely jogszabályba ütközik, vagy amelyet jogszabály megkerülésével kötöttek, kivéve, ha ahhoz a jogszabály más jogkövetkezményt fűz. Semmis a szerződés akkor is, ha nyilvánvalóan a jó erkölcsbe ütközik.

Ez utóbbi szabályt pontosítja valamelyest az a Ptk-rendelet, amely szerint, ha a szolgáltatás és ellenszolgáltatás között anélkül, hogy az egyik felet az ajándékozás szándéka vezetné, a szerződés megkötésének időpontjában **feltűnően nagy az értékkülönbség**, a sérelmet szenvedő fél a szerződést megtámadhatja. A mindennapokban – a termékek és a szolgáltatások árának szabad meghatározása mellett is – kialakult egy olyan gyakorlat, hogy a fogyasztó hozzávetőleg tudja, mi mennyiért kapható. A szabad áras kereskedelemben ugyanakkor figyelembe kell venni azt a tény, hogy egyes termékeknek az átlagember számára aránytalanul magas ára vagy díja adott esetben jogszerű lehet, de csak akkor, ha a gyártó, illetőleg a forgalmazó erről a fogyasztót előzetesen tájékoztatja! A feltűnő értékkülönbség megállapítása tehát mindig a bíróság mérlegelése alapján eldöntendő jogvita tárgya kell hogy legyen.

A Ptk. 205. § (1) szerint a szerződés a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével jön létre. Az előzőekben leírtakhoz hasonlóan ez az általános szabály értelemszerűen nem érvényesül a hétköznapi vásárlások során, csakúgy, mint a tartós fogyasztási cikkek megvásárlásakor, valamint a szolgáltatások igénybevételekor sem. Ilyen esetekben a fogyasztó ún. általános szerződési feltételekben foglaltaknak megfelelően köti meg a szerződést, és ezek ismeretében dönt. Az általános szerződési feltétel fogalmát a Ptk 209/C. §-a adja meg. E szerint **általános szerződési feltételnek minősül az a feltétel,**

- amelyet az egyik fél több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, előre meghatároz, és
- amelynek meghatározásában a másik fél nem működhetett közre.

A Ptk. szerint az általános szerződési feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha

- alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát megismerje, és
- azt a másik fél kifejezetten vagy ráutaló magatartással elfogadta.

Mindezen túl külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy

valamely korábban a felek között alkalmazott kikötéstől eltér. Ilyen feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél – a külön, figyelemfelhívó tájékoztatást követően – kifejezetten elfogadta.

Ha az általános szerződési feltétel és a szerződés más feltétele egymástól eltér, az utóbbi válik a szerződés részévé.

Az általános szerződési feltételekkel kapcsolatban a Ptk. 209. § (1) bekezdése további követelményt támaszt, amikor kimondja: ha az általános szerződési feltétel tisztességtelen, **a kikötést a sérelmet szenvedő fél megtámadhatja**. Ha ugyanakkor gazdálkodó szervezet használ szerződéskötéskor tisztességtelen általános szerződési feltételt, a sérelmes kikötést **a külön jogszabályban meghatározott szervezet is** megtámadhatja a bíróság előtt. A bíróság a megtámadás alaposága esetén a tisztességtelen kikötés érvénytelenségét – a kikötés alkalmazójával szerződő *valamennyi félre kiterjedő hatállyal* – megállapítja. Az érvénytelenség megállapítása azonban nem érinti azokat a szerződéseket, amelyeket a megtámadásig már teljesítettek.

Az általános szerződési feltételek bíróság előtti megtámadására jogosult:

- a) az ügyész,
- b) a miniszter, az országos hatáskörű szerv vezetője,
- c) a jegyző és a főjegyző,
- d) a gazdasági és a szakmai kamara, a hegyközségi szervezet,
- e) a fogyasztói érdekvédelmi szervezet.

A fentiekén túl az általános szerződési feltétel tisztességtelensége kérdésében *az érintett országos gazdasági kamara* kérésre véleményt nyilvánít, kivéve, ha jogszabály az általános szerződési feltétel jóváhagyását követeli meg. A kamara véleménye nem érinti a bíróság előtti megtámadás lehetőségét.

Az eddigi szabályozáshoz képest új elem a Ptk. 209/A. §-a, amely a következőkről rendelkezik: a *gazdálkodó szervezet és a fogyasztó közötti szerződés* tisztességtelen kikötését a fogyasztó megtámadhatja *akkor is, ha az nem minősül általános szerződési feltételnek*. **Tisztességtelennek** pedig az általános szerződési feltétel, illetve a gazdálkodó szervezet és a fogyasztó közötti szerződés kikötése akkor minősül, ha a jóhiszeműség követelményének megsértésével a feleknek a szerződésből eredő jogosultságait és kötelezettségeit egyoldalúan és indokolatlanul az egyik fél hátrányára állapítja meg. További magyarázatként a törvény azt is kimondja, hogy **egyoldalúan és indokolatlanul hátrányos** a jogosultságok és kötelezettségek meghatározása különösen, ha

- a) a szerződésre irányadó lényeges rendelkezéstől jelentősen eltér; vagy
- b) összeegyeztethetetlen a szerződés tárgyával, illetve rendeltetésével.

A feltétel tisztességtelen voltának megállapításakor vizsgálni kell a szerződéskötéskor fennálló minden olyan körülményt, amely a szerződés megkötésére vezetett, továbbá a kikötött szolgáltatás

természetét, az érintett feltételnek a szerződés más feltételeivel vagy más szerződésekkel való kapcsolatát.

A Ptk. szerint külön jogszabály meghatározhatja azokat a feltételeket, amelyek a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülnek, vagy amelyeket az ellenkező bizonyításáig tisztességtelennek kell tekinteni. Ez a külön jogszabály **a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről szóló 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet.**

A jogszabály 1. § (1) bekezdése szerint a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti szerződésben **tisztességtelennek minősül különösen az a szerződési feltétel, amely**

- a) a szerződés bármely feltételének értelmezésére a gazdálkodó szervezetet egyoldalúan jogosítja;
- b) kizárólagosan a gazdálkodó szervezetet jogosítja fel annak megállapítására, hogy teljesítése szerződésszerű-e;
- c) a fogyasztót teljesítésre kötelezi abban az esetben is, ha a gazdálkodó szervezet nem teljesíti a szerződést;
- d) lehetővé teszi, hogy a gazdálkodó szervezet a szerződéstől bármikor elálljon, vagy azt felmondja, ha a fogyasztó ugyanerre nem jogosult;
- e) kizárja, hogy a fogyasztó a szerződés megszűnésekor visszakövetelje a már teljesített, ellenszolgáltatás nélküli szolgáltatását, ide nem értve, ha a szerződés megszűnésére szerződésszegés következtében kerül sor *(a szerződésszegés esetén ugyanis a jogszabályok más következményeket írnak elő, attól függően, hogy a fogyasztó vagy a gazdálkodó szervezet szegte meg szerződési kötelezettségeit)*;
- f) kizárja vagy korlátozza a fogyasztó lehetőségét arra, hogy szerződéses kötelezettségeit beszámítással szüntesse meg. *(A Ptk. Kommentár szerint a beszámítás célja az azonos jogalanyok között fennálló kölcsönös követelések egy jogcselekménnyel történő elszámolása, a kötelezettségek megszüntetése. Ha tehát a gazdálkodó szervezet tartozik a fogyasztónak, akkor a fogyasztó tartozása a követelése összegével értelemszerűen csökken, ha pedig ugyanannyi, akkor tartozása kiegyenlítettnek tekinthető. Ennek kizárása nyilvánvalóan jogellenes, ez az oka, hogy a jogszabály külön megjeleníti ezt a tilalmat.);*
- g) lehetővé teszi, hogy a gazdálkodó szervezet tartozását más személy a fogyasztó hozzájárulása nélkül átvállalja;
- h) kizárja vagy korlátozza a gazdálkodó szervezetnek az általa igénybe vett közreműködőért való felelősségét;
- i) kizárja vagy korlátozza a fogyasztó jogszabályon vagy a felek közötti megállapodáson alapuló igényérvényesítési lehetőségeit, kivéve, ha azt egyben más, jogszabályban meghatározott vitarendezési móddal helyettesíti;
- j) a bizonyítási terhet a fogyasztó hátrányára változtatja meg.

Az olyan feltétel, amely az (1) bekezdés alapján tisztességtelennek minősül, tilos.

A 2. § szerint a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti szerződésben **az ellenkező bizonyításáig tisztességtelennek kell tekinteni különösen azt a szerződési feltételt, amely**

- a) a fogyasztó meghatározott magatartását szerződési nyilatkozata megtételének vagy elmulasztásának minősíti, ha a magatartás tanúsítására nyitva álló határidő ésszerűtlenül rövid (*a magatartás tanúsítására (nyilatkozat megtételére) nyitva álló határidő meghatározásakor a nyilatkozat megtételének módját célszerű alapul venni, ha tehát pl. a nyilatkozatot postai úton kell megtenni, akkor ennek általános idejénél (1-2 nap) rövidebb határidő meghatározása nyilvánvalóan ésszerűtlen lesz*) ;
- b) a fogyasztó nyilatkozatának megtételére ésszerűtlen alaki követelményeket támaszt;
- c) meghosszabbítja a határozott időre kötött szerződést, ha a fogyasztó másként nem nyilatkozik, feltéve, hogy a nyilatkozat megtételére nyitva álló határidő ésszerűtlenül rövid;
- d) lehetővé teszi, hogy a gazdálkodó szervezet a szerződést egyoldalúan, a szerződésben meghatározott alapos ok nélkül módosítsa, különösen, hogy a szerződésben megállapított pénzbeli ellenszolgáltatás mértékét megemelje, vagy lehetővé teszi, hogy a gazdálkodó szervezet a szerződést egyoldalúan, a szerződésben meghatározott alapos okkal módosítsa, ha ilyen esetben a fogyasztó nem jogosult a szerződéstől azonnali hatállyal elállni, vagy azt felmondani;
- e) lehetővé teszi, hogy a gazdálkodó szervezet egyoldalúan, alapos ok nélkül a szerződésben meghatározott tulajdonságú szolgáltatástól eltérően teljesítsen;
- f) a gazdálkodó szervezet teljesítését olyan feltételtől teszi függővé, amelynek bekövetkezése kizárólag a gazdálkodó szervezet akaratán múlik, kivéve, ha a fogyasztó jogosult a szerződéstől elállni, vagy azt felmondani;
- g) a gazdálkodó szervezetnek aránytalanul hosszú vagy nem megfelelően meghatározott határidőt biztosít szolgáltatása teljesítésére, valamint a fogyasztó szerződési nyilatkozatainak elfogadására;
- h) kizárja vagy korlátozza a fogyasztó jogszabályon alapuló jogait a gazdálkodó szervezet szerződésszegése esetén;
- i) kizárja, hogy a fogyasztónak visszajárjon a szerződés szerint általa kifizetett összeg, ha a fogyasztó nem teljesít vagy nem szerződésszerűen teljesít, amennyiben hasonló kikötés a gazdálkodó szervezetet nem terheli;
- j) a fogyasztót túlzott mértékű pénzüsszeg fizetésére kötelezi, ha a fogyasztó nem teljesít vagy nem szerződésszerűen teljesít.

A kormányrendelet 1999. március 1-jén lépett hatályba, a szabályokat azonban csak a hatályba lépést követő szerződésekre lehet alkalmazni!

A Ptk. szerint a tisztességtelen szerződési feltételekre vonatkozó rendelkezések nem alkalmazhatók a szolgáltatást és ellenszolgáltatást meghatározó szerződési kikötésre, ha annak szövegezése egyértelmű és mindkét fél számára érthető. Nem minősülhet továbbá tisztességtelennek a szerződési feltétel, ha azt jogszabály állapítja meg vagy jogszabály előírásának megfelelően határozzák meg.

A 209/D. § szerint az általános szerződési feltételt használó felet terheli annak bizonyítása, hogy a

feltétel meghatározásában a másik fél közreműködött.

Ha a bíróság a tisztességtelen általános szerződési feltétel érvénytelenségét a feltétel alkalmazójával szerződő valamennyi félre kiterjedő hatállyal jogerős határozatával megállapítja, ítéletében feljogosíthatja az igény érvényesítőjét, hogy a kikötés érvénytelenségének megállapítását a jogsértő költségére *országos napilapban vagy más szokásos módon nyilvánosságra hozza*.

A **hibás teljesítés** mibenlétéről a korábbiakban már volt szó, a különböző érdekegyeztetési, érdekvédelmi szervezetek és fórumok mellett természetesen – polgári jogviszonyokról lévén szó – a bíróság is nyitva áll a jogait érvényesíteni kívánó fogyasztó előtt, előbb azonban mindenképpen érdemes tájékozódni az egyéb lehetőségekről.

2. A fogyasztóvédelem állami intézményrendszere

2.1. A gazdasági miniszter

A korábbiakban már idézett fogyasztóvédelmi törvény (Ftv.) a fogyasztóvédelemmel összefüggésben megalkotott jogszabályi rendelkezések betartására létrehozott állami intézményrendszer legfelsőbb szintjére a **gazdasági minisztert** helyezte. A törvény 40. §-ának (1) bekezdése szerint e feladatkörében a miniszter

- a) kidolgozza és jóváhagyásra a kormány elé terjeszti a fogyasztóvédelmi politika koncepcióját, javaslatot tesz a megvalósítás szervezeti és intézményi feltételeire;
- b) intézkedik, illetve kezdeményez a fogyasztói jogok védelme és érvényesítése érdekében.

A (2) bekezdés értelmében a fogyasztóvédelmi politika koncepciójának tartalmaznia kell:

- a) az elérni kívánt fogyasztóvédelmi célokat,
- b) a célok érdekében végrehajtandó feladatokat, azok megvalósításának sorrendjét és határidejét,
- c) a kitűzött célok megvalósításának eszközeit, ideértve a pénzügyi igények megjelölését is.

2.2. A Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a megyei (fővárosi) felügyelőségek szerepe

A fogyasztóvédelmi törvény megszövegezésekor a jogalkotók szem előtt tartották azt az európai követelményt, amely szerint a fogyasztóvédelmi előírások betartását ellenőrizni hivatott hatóság hatáskörét a korábbihoz képest kitérítik, lehetőséget teremtve ezáltal a széles körű hatósági ellenőrzésekre és intézkedésekre.

Az Ftv. 41. § (1) bekezdése a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséget *önálló feladat- és hatáskörrel rendelkező központi hivatalként* határozza meg, majd kimondja, hogy a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség a kormány által kijelölt miniszter – nevezetesen a gazdasági miniszter – irányítása alatt áll.

Az első fokon eljáró hatóságokról rendelkezik a törvény 42. §-a, amikor kimondja: a

fogyasztóvédelem hatósági feladatait külön jogszabályban foglaltaknak megfelelően – a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség szakmai irányításával – a területi felügyelőségek látják el. A megyei (fővárosi) felügyelőségek tehát szervezetileg nem a főfelügyelőség alá, hanem a megyei közigazgatási hivatalok alá tartoznak, a szakmai irányítást azonban – ideértve a másodfokú hatósági jogkört is – a főfelügyelőség látja el. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy a konkrét, hivatalból indított vagy panaszbejelentés alapján elrendelt vizsgálat a területi felügyelőségek előtt indul, *a fogyasztók tehát elsősorban ezekhez a szervekhez fordulhatnak panasszal.*

Mindehhez képest az Ftv. 43. §-a ezt a hatósági szintek szerinti elhatárolást nem részletezi. Az idézett jogszabályi rendelkezés szerint **a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek**

- a) felügyelik a fogyasztóvédelmet érintő jogszabályok megtartását;
- b) közreműködnek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában;
- c) figyelemmel kísérik és elemzik a fogyasztóvédelmi politika érvényesülését;
- d) véleményezik a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, és kezdeményezik a jogszabály módosításokat;
- e) együttműködési megállapodás alapján együttműködnek a fogyasztóvédelmi tevékenységet ellátó más állami szervekkel;
- f) *piacfelügyeleti tevékenységük keretében ellenőrzik az áruk forgalmazására és a szolgáltatások nyújtására vonatkozó jogszabályok és hatósági előírások megtartását, vizsgálatot folytathatnak a fogyasztókat érintő ügyekben, fogyasztóvédelmi bírságot szabhatnak ki, kivéve, ha más hatóság azonos tényállás mellett már szabott ki bírságot;*
- g) irányítják a termékbiztonság ellenőrzésével összefüggő piacfelügyeleti feladatokat, és működtetik a Központi Piacfelügyeleti Információs Rendszert;
- h) figyelemmel kísérik a fogyasztókat érintő általános szerződési feltételeket;
- i) intézik a fogyasztók minőségi kifogásaival és panaszaival kapcsolatos ügyeket;
- j) szakmai segítséget nyújtanak a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó társadalmi szervezetek tevékenységéhez és a fogyasztók oktatásához;
- k) a fogyasztói jogokat ismertető kiadványokat jelentetnek meg;
- l) termék-összehasonlító vizsgálatokat végeztenek és közzéteszik azok eredményét;
- m) módszertani segédanyagokat készítenek a helyi önkormányzatok fogyasztóvédelmi tevékenységének elősegítése és egységessége érdekében;
- n) támogatják az önkormányzati tanácsadó irodák működését;
- o) ellátják mindazokat a feladatokat, amelyeket jogszabály feladat- és hatáskörükbe utal.

A hosszú felsorolás széles körű tevékenységi lehetőségeket jelez, a legfontosabb, kiemelést érdemlő rendelkezés az f) pont, amely egyrészt az áruk forgalmazására és a szolgáltatások nyújtására

vonatkozó jogszabályok és hatósági előírások megtartásának ellenőrzésére biztosít jogot és ad egyben kötelezettséget. Az a fordulat azonban, amely szerint a fogyasztóvédelmi hatóság vizsgálatot folytathat a fogyasztókat érintő ügyekben, elvileg korlátlan ellenőrzési lehetőséget biztosít, ennek korlátot a különböző jogszabályokban megfogalmazott konkrét rendelkezések, valamint az Ftv. 41. § (3) bekezdése szab, amely szerint a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a területi felügyelőségek hatásköre nem terjed ki jogszabályban más szervek hatáskörébe utalt fogyasztóvédelmi feladat- és hatáskörökre.

Természetesen az eddigiekben ismertetett hatáskör-meghatározás túl általános, ennek részletesebb meghatározását tartalmazza a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség szervezetéről, feladat- és hatásköréről, valamint a fogyasztóvédelmi bírság felhasználásáról szóló 89/1998. (V. 8.) Korm. rendelet. E jogszabály 4. §-ának (1) bekezdése szerint a főfelügyelőség és a felügyelőségek feladat- és hatásköre az Ftv. 43. §-ában foglaltakon kívül kiterjed:

- a) a jogszabályban más szervek hatáskörébe utalt fogyasztóvédelmi feladat- és hatáskörök kivételével *mindazon tevékenységekre vonatkozó jogszabályi és hatósági előírások megtartására, amelyek a fogyasztókat érintik;*
- b) az áruk forgalmazására és a szolgáltatások nyújtására vonatkozó jogszabályi, hatósági előírások megtartására;
- c) az áruk és szolgáltatások minőségére, a megfelelés tanúsítására vonatkozó előírások megtartására, a fogyasztók minőségi kifogásainak és panaszainak intézésére;
- d) az áru mérésére – ideértve a mérőeszköz hitelességét is –, elszámolására, valamint a kiállított számla, illetve nyugta helyességére;
- e) a hatósági árakra vonatkozó rendelkezések megtartására;
- f) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó jogszabályi előírások teljesítésére,
- g) a közterületi árusítás jogszerűségének ellenőrzésére;
- h) mindazokra, amit külön jogszabály feladat- és hatáskörükbe utal.

Ha a főfelügyelőség vagy a felügyelőség ugyanakkor megállapítja, hogy az ügy elbírálása jogszabály alapján más szerv feladat- és hatáskörébe tartozik, megkeresi az eljárásra jogosult hatóságot.

A hatóság feladat- és hatásköre akkor lehet teljes, ha jogszabály biztosítja **az eljáró szerv lehetőségeit** az ellenőrzés során. A kormányrendelet 5. §-a szerint *a felügyelőség első fokú, a főfelügyelőség másodfokú hatáskörében eljárva* (a továbbiakban együtt: eljáró hatóság) – ha törvény eltérően nem rendelkezik – *eljárása során jogosult:*

- a) belépni az ellenőrzése alá tartozó tevékenységek folytatására szolgáló valamennyi helyiségbe, telephelyre, valamint a szolgáltatás nyújtásának helyére, akadályoztatása esetén a rendőrség igénybevételeire;
- b) az ellenőrzéshez szükséges nyilvántartások megtekintésére, azokról másolatok készítésére;
- c) az ellenőrzéssel összefüggésben hang- és képfelvétel készítésére, amelyet csak a hatósági eljárásban használhat fel.

A hatósági eljárás eredményessége minden esetben elsősorban a rendelkezésre álló intézkedési lehetőségektől függ, azaz attól, hogy **milyen eszközök állnak a hatóság rendelkezésére** annak érdekében, hogy a döntésének megfelelő magatartást kikényszerítse.

Az Ftv. 47. § (1) bekezdése szerint, ha az eljáró hatóság eljárása során megállapította az e törvényben és más jogszabályokban foglalt fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, jogszabály eltérő rendelkezése hiányában

- a) elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését;
- b) megtilthatja a jogsértő magatartás további folytatását;
- c) elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes áru forgalomból való kivonását;
- d) elrendelheti a fogyasztó életére, egészségére, testi épségére veszélyes áru megsemmisítését a környezetvédelmi szempontok figyelembevételével;
- e) elrendelheti a fogyasztók életét, egészségét veszélyeztető értékesítési körülmények, illetve a fogyasztók széles körét érintő vagy jelentős nagyságú hátrányt okozó és a tisztességtelen piaci magatartás tilalmába ütköző gazdasági tevékenység esetén – a szabálytalanság megszüntetéséig – az üzlet bezárását.

Ezeket az intézkedési lehetőségeket kiegészíti az idézett kormányrendelet is, amelynek a 6. § (1) bekezdése kimondja, hogy az eljáró hatóság – az Ftv. 47. §-ában foglaltakkal összhangban – eljárása során jogosult

- a) a mennyiségi, minőségi kifogás alá eső, valamint az engedélyhez kötött áru forgalmazása esetén, az engedély nélkül forgalomba hozott áru forgalmazását, illetve az engedélyhez kötött szolgáltatás esetén az engedély nélkül nyújtott szolgáltatás nyújtását megtiltani, vagy feltételhez kötni;
- b) a nem hitelesített, illetve lejárt hitelességű mérőeszköz vagy hamis mérőeszköz használatát megtiltani, és a használatból kivonni;
- c) az ellenőrzés vagy a vizsgálat során észlelt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezni az azért felelős személyt, aki 15 napon belül köteles az eljáró hatóságot a megtett intézkedéséről értesíteni;
- d) az áruk és a szolgáltatások biztonságosságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról szóló jogszabályban meghatározott intézkedéseket megtenni.

Az intézkedési lehetőségek ezzel még mindig nem értek véget, az eljáró hatóság ugyanis mindezekon túl javaslatot tesz a hatósági ár megállapítójánál a szükséges intézkedések megtételére, ha ellenőrzése során a hatósági árakra vonatkozó rendelkezések megsértését észleli, illetőleg a külön jogszabályban foglalt rendelkezéseknek megfelelően jogosult pert is indítani.

A törvény 48. §-ának (1) bekezdése a fentiekben leírtakon túlmenően új szankcióformát vezetett be: az idézett jogszabályi rendelkezés értelmében eljáró hatóság a fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése esetén határozatával **fogyasztóvédelmi bírságot** szabhat ki. A bírság többszörös jogsértés esetén halmozottan is kiszabható. Fontos, egyben a szankció visszatartó erejét hivatott biztosítani, hogy a jogalkotó a bírság összegére nézve sem alsó, sem felső határt nem állapított meg, a törvény mindössze annyit ír elő, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire – így különösen a fogyasztók érdekei sérelmének körére, súlyára, a jogsértő állapot időtartamára és a jogsértő magatartás ismételt tanúsítására, valamint a jogsértéssel elért előnyre – tekintettel kell meghatározni.

A hatósági munkában — különösen az intézkedések eredményességében — nagy szerepe van a nyilvánosságnak. Az Ftv. 51. § (1) bekezdése kötelezővé teszi a hatóság számára a határozata közzétételét, ha a határozat azonnali végrehajtását a 49. § (2) bekezdése alapján rendelte el. Erre pedig akkor kerül sor, ha az eljáró hatóság vezetője az élet, az egészség, a testi épség és a környezet védelme, vagy a fogyasztók széles körét érintő, különösen nagy kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében hozott határozat azonnali végrehajtását rendeli el. A határozat nyilvánosságra hozatalának ez a kötelező esete, a törvény ugyanakkor lehetővé teszi ezt a súlyos fogyasztói érdeksérelem megelőzése, illetve csökkentése érdekében is. Fontos garanciális szabály, hogy a nyilvánosságra hozatalnak az sem akadályozza, ha a határozat bírósági felülvizsgálatát kérték.

2.2/A. A fogyasztóvédelmi hatóság piacfelügyeleti eljárása

Az eddigiekben ismertetettek túl külön érdemes megemlíteni **az áruk és a szolgáltatások biztonságosságáról és az ezzel kapcsolatos piacfelügyeleti eljárásról szóló 79/1998. (IV. 29.) Korm. rendeletet**, amely a termékbiztonsági követelmények betartásának ellenőrzéséhez többletjogosítványokat és további intézkedési lehetőségeket ad a hatóság kezébe. A rendelet rögzíti – egyben kötelezettséggé teszi –, hogy a főfelügyelőség feladatai ellátásához vizsgáló laboratóriummal rendelkezik, amely elvégzi, illetve elvégezheti a fogyasztói panaszokkal kapcsolatos, valamint a rendelet 4. § (2) bekezdésében foglalt vizsgálatokat. E jogszabály is lehetővé teszi a nyilvánosság "igénybevételét", amikor kimondja, hogy a főfelügyelőség a fogyasztók széles körét érintő vizsgálatok eredményét és tapasztalatait jogosult nyilvánosságra hozni.

A hatóság lehetőségeit a rendelet 4. § (1) bekezdése tartalmazza. E jogszabályi rendelkezés szerint a főfelügyelőség és a felügyelőségek az áruk és a szolgáltatások biztonságosságának piacfelügyeleti ellenőrzése során jogosultak

- a) tájékoztatást kérni a gyártótól és a forgalmazótól;
- b) biztonságossági vizsgálatok elvégzése céljából jegyzőkönyv ellenében ingyenes minta és ellenminta vételére;

c) a biztonságossági vizsgálatához szükséges időtartamra ideiglenes intézkedéssel az áru forgalmazását vagy a szolgáltatás nyújtását, reklámozását, illetve kiállításon való bemutatását megtiltani, ha az áru vagy szolgáltatás nem tűnik biztonságosnak.

A (2) bekezdés ezeken kívül tartalmazza, hogy a külön jogszabályban meghatározott forgalomba hozatali engedélyezési eljárás és a megfelelőség-tanúsítási kötelezettség alá eső áruk forgalomba hozatala során a főfelügyelőség és a felügyelőségek ellenőrzik, hogy

- a) a forgalomba hozott áru rendelkezik-e hatósági engedéllyel vagy jogszabály alapján kijelölt vizsgáló, ellenőrző és tanúsító szervezet által kiadott tanúsítvánnyal, szakvéleménnyel vagy a gyártó által kiadott megfelelőségi nyilatkozattal;
- b) az áru megfelel-e a hatósági engedélyben, tanúsítványban, szakvéleményben vagy a nyilatkozatban foglaltaknak.

A főfelügyelőség és a felügyelőségek a (2) bekezdésben meghatározott ellenőrzésük során áruazonosítást vagy más vizsgálatot végezhetnek a főfelügyelőség saját laboratóriumában, vagy végeztethetnek más akkreditált laboratóriummal.

A fentiekén túl az 5. § további lehetőségeket biztosít: a főfelügyelőség és a felügyelőségek a piacfelügyeleti ellenőrzés során jogosultak

- a) belépni az áru vagy a szolgáltatás biztonságosságának ellenőrzéséhez szükséges valamennyi helyiségbe, telephelyre, akadályoztatás esetén a rendőrség igénybevételére;
- b) az ellenőrzéshez szükséges valamennyi dokumentum megtekintésére és azokról másolatok készítésére;
- c) az ellenőrzés lefolytatásához szükséges hang- és képfelvétel készítésére.

A külön ide vonatkozó intézkedési lehetőségekről szól a 6. §, amely szerint, ha a főfelügyelőség és a felügyelőségek a piacfelügyeleti ellenőrzés során megállapítják, hogy az áru vagy a szolgáltatás nem felel meg a biztonságossági követelményeknek, jogosultak

- a) az áru használatából vagy a szolgáltatás igénybevételéből származó veszélyre vonatkozó figyelmeztető tájékoztatás elhelyezését előírni;
- b) széles körű tájékoztatást elrendelni úgy, hogy az áru használatából vagy a szolgáltatás igénybevételéből származó veszélyről időben és megfelelő módon – szükség esetén a rádió és a televízió műsorszolgáltatásában vagy sajtótermékben – a fogyasztók értesüljenek;
- c) az áru forgalomba hozatalát vagy a szolgáltatás nyújtását, illetve az áru vagy szolgáltatás reklámozását korlátozni vagy megtiltani;
- d) a már forgalomba hozott áru forgalomból való kivonását vagy az igénybe vett szolgáltatás további nyújtásának megtiltását és az erről való tájékoztatást a b) pontban meghatározott módon elrendelni;
- e) az áru – ha ez indokolt – megsemmisítését elrendelni a környezetvédelmi szempontok figyelembevételével.

A főfelügyelőség és a felügyelőségek a piacfelügyeleti ellenőrzés során a gyártóval és a forgalmazóval szemben a 6. §-ban meghatározott intézkedéseket hozhatja. Mindemellett a főfelügyelőség és a felügyelőségek a 6. § alapján meghozott határozat végrehajtására a gyártón és a forgalmazón kívül – szükség esetén – minden más olyan személy kötelezhető, aki az áruból vagy szolgáltatásból eredő veszélyt elkerülő intézkedés végrehajtásában részt vesz.

A rendelet külön kötelezettségeket ír elő az ellenőrzötteknek a 8. §-ban. E szerint a gyártó, a forgalmazó, valamint a 7. § (2) bekezdésében meghatározott más személy köteles

- a) az áruk vagy a szolgáltatások piacfelügyeleti ellenőrzésére jogosult szervezetek kérésére azok feladatai ellátásához szükséges információkat megadni,
- b) az ellenőrzés és felügyelet során együttműködni,
- c) az elrendelt intézkedéseket végrehajtani.

A leírtakból is látszik, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre jelentősen kibővült, intézkedési jogosítványai is bővültek, az egyedi panaszok intézésében azonban jelentős szerephez kell jutniuk az ún. békéltető testületeknek.

2.3. A helyi önkormányzatok szerepe

Az Ftv. a fogyasztóvédelem állami intézményei közé helyezi az önkormányzatokat. A törvény 44. § (1) bekezdése szerint a helyi önkormányzatok képviselő-testületei

- a) segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi társadalmi szervezetek helyi érdekérvényesítő tevékenységét;
- b) önkéntesen, a kamarával való megállapodás alapján részt vállalhatnak a békéltető testület működtetésének feladataiból;
- c) a lakosság igényeitől függően fogyasztóvédelmi tanácsadó irodát működtethetnek.

Az önkormányzat képviselő-testületének, valamint jegyzőjének fogyasztóvédelmi feladat- és hatáskörét külön jogszabályok határozzák meg.

2.4. Érdék-képviselői szervezetek

A törvény az állami intézményrendszerben végezve az érdek-képviselői intézményekről szól. A törvény fogalom-meghatározásai körében a következőképpen definiálja: *a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezet* magánszemélyek által, az egyesülési jogról szóló 1989. évi II. törvény alapján létrehozott társadalmi szervezet, illetve ezek szövetsége, ha az alapszabályban meghatározott *célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és magánszemély tagjainak száma legalább ötven fő.*

Az Ftv. 45. § (1) bekezdése elvként fogalmazza meg, hogy az állam és a helyi önkormányzatok előmozdítják és támogatják a fogyasztói érdekek képviselését ellátó társadalmi szervezetek tevékenységét, hogy

- a) érdekfeltáró munkájukkal segítsék a fogyasztók gazdasági érdekeinek és fogyasztói jogainak

érvényesítését, ennek keretében feltárják a fogyasztói problémákat, értékeljék a fogyasztói jogok érvényesülését;

- b) figyelemmel kísérik a fogyasztókat érintő általános szerződési feltételeket;
- c) képviselik a fogyasztókat az érdekegyeztető fórumokon és testületekben;
- d) eljárást, vizsgálatot, intézkedést, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek védelme érdekében;
- e) véleményezzék a fogyasztókat érintő jogszabálytervezeteket, jogszabály-módosítást kezdeményezzenek a fogyasztói jogok vagy fogyasztói érdekek érvényesítése vagy védelme érdekében;
- f) közreműködjenek a fogyasztóvédelmi politika kidolgozásában és figyelemmel kísérik annak érvényesülését;
- g) a fogyasztók tájékoztatását szolgáló és jogérvényesítésüket elősegítő tanácsadó irodákat és a fogyasztók tájékoztatását szolgáló információs rendszert működtessenek;
- h) fogyasztóvédelmi oktatást szervezzenek;
- i) a tevékenységük során tapasztaltak nyilvánosságra hozatalával tájékoztassák a közvéleményt;
- j) a fogyasztói érdekek védelme céljából részt vegyenek a nemzetközi szervezetek tevékenységében;
- k) közreműködjenek a nemzeti szabványosításban a Magyar Szabványügyi Testület szervein keresztül.

Mindezeken túl az árhatóság köteles a hatósági ár megállapítása, a hatósági ár mértékének kialakítása előtt kikérni a társadalmi szervezetek véleményét. Az állam pedig a mindenkori éves költségvetésről szóló törvényben gondoskodik a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó társadalmi szervezetek támogatásáról.

3. A békéltető testületek

A fogyasztóvédelmi törvénnyel bevezetett új érdekegyeztető fórum létrehozásának indokait az Ftv. indokolása a következők szerint határozza meg: "Az Európai Unióhoz tartozó országokban jól megfigyelhető az a tendencia, hogy a bírósági rendszer mellett alternatív vitarendező fórumok jöjjenek létre még ott is, ahol a bírósági rendszer hatékonyan működik. A Fehér könyv mellékletének 23. fejezetében előírt hatékony igényérvényesítési eljárások kidolgozása is szükségessé teszi olyan fórum létrehozását, amely a nemzetközi tendenciáknak megfelelően (olcsón, gyorsan, paritásos alapon) elősegíti a fogyasztói jogérvényesítést, előtérbe helyezve a békéltetést, de bizonyos esetekben döntési hatáskörrel is rendelkezve.

A törvény szerint a területi gazdasági kamarák feladata olyan békéltető, egyezséget létrehozó fórum működtetése, melybe a gazdasági kamarák és a fogyasztók érdekképviseletét ellátó szervezetek

azonos számú képviselőt delegálnak, és a képviselők megállapodás alapján egy harmadik, független személyt vonnak be a testületbe.

Az Ftv. 18. § (1) bekezdése szerint a **békéltető testület eljárásának célja** a fogyasztó és a gazdálkodó szervezet közötti vitás ügy (fogyasztói jogvita) egyezségeen alapuló rendezésének megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügy eldöntése a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítése érdekében. A békéltető testület a törvény meghatározása szerint a területi gazdasági kamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület, amelyet az azonos területen tevékenykedő kereskedelmi és iparkamara, kézműves kamara és agrárkamara közösen működtet.

A békéltető testület mozgásterét a 19. § (1) bekezdése határozza meg; e szerint a **békéltető testület hatáskörébe tartozik** az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése. Fontos tudni azonban azt, hogy a békéltető testület hatásköre nem terjed ki azokra a fogyasztói jogvitákra, amelyekre jogszabály valamely hatóság hatáskörét állapítja meg. A békéltető testület tehát olyan fórum, amely a hatóságok eljárási lehetőségein túl nyújt segítséget az igazukat kereső fogyasztók számára.

Az Ftv. a békéltető testület eljárását részletes alapoossággal írja le, amely szabályok közül a következők ismerete lehet mindenképpen fontos a fogyasztó számára.

A törvény 20. §-a határozza meg a **békéltető testület illetékességét**. Főszabály szerint az eljárásra az a békéltető testület illetékes, amelynek területén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetőleg a törvény 28. § (2) bekezdése alapján eljárást kezdeményező szervezet székhelye található. Belföldi lakóhely hiányában az illetékesség a fogyasztó tartózkodási helyéhez igazodik. Ha ez külföldön van, az illetékességet a panasszal érintett gazdálkodó szervezet vagy az annak képviselőjére hivatott szerv székhelye alapítja meg. A fogyasztó a kérelmet ugyanakkor a szerződés teljesítésének helye szerint illetékes békéltető testületnél is benyújthatja.

A békéltető testület tagságára vonatkozó rendelkezések közül elvi, ugyanakkor garanciális jelentőségű az, amely kimondja, hogy a békéltető testület tagjainak függetlennek és pártatlannak kell lenniük, nem lehetnek képviselői a feleknek, eljárásuk során utasítást nem fogadhatnak el. Teljes titoktartásra kötelezettek a békéltető testület működése során tudomásukra jutott tények és adatok tekintetében, az eljárás megszűnése után is. Minderről kijelölésük elfogadásakor írásbeli nyilatkozatot kötelesek tenni. Ezeket a szabályokat egészítik ki a tag kizárására vonatkozó részletes eljárási előírások is.

A békéltető testület **háromtagú tanácsban jár el**. A fogyasztó részvétele már a tanács megalakításakor biztosított, a törvény szerint ugyanis az eljáró tanács egyik tagját az eljárást

megindító fogyasztó, illetve a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet, egy másik tagját pedig az eljárással érintett gazdálkodó szervezet jelöli ki a testületi tagok meghatározott listájáról, és az így kijelölt két tag jelöli ki az eljáró tanács elnökét. A tanács megalakítása természetesen e garanciális szabályok ellenére sem gátolhatja feleslegesen az eljárást:

- ha a felek bármelyike a megadott határidőn belül nem él a jelölés lehetőségével, vagy
- a két kijelölt testületi tag a kijelölésüktől számított három napon belül nem egyezik meg a harmadik tag személyében, vagy
- ha más okból szükséges,

az eljáró tanács hiányzó tagját a testület elnöke jelöli ki, figyelemmel arra, hogy *legalább egy tag a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezetek által jelölt, egy másik tag pedig a kamara által jelölt testületi tagok közül kerüljön ki*, valamint minden olyan szempontra, amely nagy valószínűséggel biztosítja független és pártatlan testületi tag kijelölését.

Ellenben ha a felek az ügy eldöntését egyszerűnek tartják és egy testületi tag személyében megállapodnak, ez a testületi tag egyedül jogosult az eljárás lefolytatására.

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett gazdálkodó szervezettel közvetlenül megkísérelje a panaszügy rendezését. A törvény előírja azt is, hogy e körben a gazdálkodó szervezet fokozott együttműködésre köteles. Ha a fogyasztó panaszával nem ért egyet, köteles a fogyasztónak erről haladéktalanul rövid indoklással ellátott írásbeli nyilatkozatot adni. A törvény tehát nem engedi meg, hogy az egyezség megkötését megkísérlő fogyasztót a gazdálkodó szervezet válasza se méltassa, e körben különböző kötelezettségeket ró a "bepanaszolttra".

A békéltető testület eljárása az egyeztetést követően **kérelemre indul**. A kérelmet a fogyasztó, vagy – a több fogyasztót érintő vitás ügyben az érintettek felhatalmazása alapján – a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó társadalmi szervezet terjesztheti elő, ezer forint eljárási díj befizetésével. A kérelmet a békéltető testület elnökéhez írásban kell benyújtani. A kérelemnek tartalmaznia kell

- a) a fogyasztó nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét, illetve az eljárást kezdeményező szervezet nevét, székhelyét és az érintettek felhatalmazását;
- b) a panasszal érintett gazdálkodó szervezet nevét, székhelyét;
- c) a panasz rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait;
- d) a fogyasztó nyilatkozatát a 27. § (1) bekezdésében előírt feltétel teljesítéséről;
- e) a tanács döntését kérő indítványt.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a fogyasztó bizonyítékként hivatkozik, így különösen a gazdálkodó szervezet írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, illetőleg – közüzemi, valamint pénzügyi szolgáltatást folytató gazdálkodó szervezet esetében – az ügyfélszolgálati iroda elutasító nyilatkozatát. Ha a kérelem nem felel meg a fentiekben foglaltaknak, vagy a kérelmező az eljárási díjat nem vagy hiányosan fizette be, a békéltető testület elnöke a kérelmet a hiányok megjelölésével pótlás végett a kérelmezőnek visszaküldi.

A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított *három napon belül* megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. A testület hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén az ügyet – a kérelmező egyidejű értesítésével – a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.

A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök az eljárás megindulásától számított *tizenöt napon belüli meghallgatási időpontot* tűz ki a felek számára. Az elnök a meghallgatás kitűzött időpontjáról a feleket a kérelem másolatának egyidejű kézbesítésvel kellő időben előzetesen értesíti, egyben felhívja a feleket, hogy az eljáró tanács általuk jelölhető tagjára vonatkozó javaslatukat legkésőbb az értesítés kézhezvételétől számított *három napon belül* tegyék meg, illetve – egyszerűen eldönthető ügy esetén – az egyedül eljáró testületi tag személyében e határidő alatt állapodjanak meg, ellenkező esetben a kijelölről a békéltető testület elnöke hivatalból gondoskodik. Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie.

Az értesítésben a panasszal érintett gazdálkodó szervezetet fel kell szólítani, hogy az értesítés kézhezvételétől számított *öt napon belül* írásban nyilatkozzék (válaszirat) a panasz jogosságáról és az ügy körülményeiről, valamint a tanács döntésének kötelezéseként való elfogadásáról (**alávetés**), nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztetni kell a gazdálkodó szervezetet, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz.

A gazdálkodó szervezet válasziratának másolatát az elnök a kérelmezőnek haladéktalanul megküldi, ha pedig erre már nincs elegendő idő, azt a meghallgatáson adja át.

Ha a gazdálkodó szervezet válasziratát nem terjeszti elő, a tanács köteles az eljárást folytatni anélkül, hogy a mulasztást a kérelmező állításainak elismeréseként tekintené.

Az eljárás során **a tanács elnöke megkísérli elérni a felek között az egyezséget**. Ha az egyezés megfelel a jogszabályoknak, a tanács azt határozattal jóváhagyja, ellenkező esetben, illetve egyezés hiányában az eljárást folytatja. A tanács elnöke szükség esetén a fogyasztót jogairól és kötelezettségeiről tájékoztatja.

Az eljárás során a tanács köteles a feleket egyenlő elbánásban részesíteni. Köteles lehetőséget adni a felek számára álláspontjuk előadására, illetve beadványaik előterjesztésére. Az eljárás nyilvános, bármelyik fél kérheti azonban a nyilvánosság kizárását.

A kérelem, illetve a válaszirat az eljárás során szabadon módosítható vagy kiegészíthető, kivéve, ha az eljáró tanács ennek lehetőségét az ezzel okozott késedelemre tekintettel kizárja, vagy a

gazdálkodó szervezet az alávetésre hivatkozva a kérelem módosítása, illetőleg kiegészítése ellen tiltakozik.

Ha a meghallgatáson bármelyik fél szabályszerű értesítés ellenére nem jelenik meg, vagy nem terjeszti elő bizonyítékait, a tanács lefolytatja az eljárást, és a rendelkezésre álló adatok alapján hozhat határozatot. Ha az eljárásban jelentős tény vagy egyéb körülmény megállapításához vagy megítéléséhez olyan különleges szakértelem szükséges, amellyel az eljáró tanács nem rendelkezik, a tanács szakértőt rendelhet ki.

A tanács az eljárást megszünteti, ha

- a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,
- b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,
- c) az eljárás folytatása lehetetlen *(pl. valamelyik fél természetes személy meghal vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság jogutód nélkül szűnik meg)*,
- d) az eljárás folytatására – a tanács megítélése szerint – bármely okból nincs szükség.

A tanács az ügy érdemében szótöbbséggel határozatot hoz. A tanács az eljárást az eljárás megindulását követő *harminc napon belül* befejezi, indokolt esetben ez a határidő legfeljebb harminc nappal meghosszabbítható.

A tanács határozatának formáját és tartalmát a gazdálkodó szervezetnek az eljárás kezdetekor tett nyilatkozata határozza meg. E szerint a tanács határozata

- a) **ajánlás**, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem fogadja el, vagy
- b) **kötelezést tartalmazó határozat**, ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor (alávetés) vagy a határozat kihirdetésekor nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

A határozatnak ki kell terjednie a kérelemben előterjesztett valamennyi indítványra, és a döntés alapjául szolgáló indokokra. Rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről. Az eljárás költségét az a fél viseli, akinek terhére a tanács az ügyet eldöntötte. A határozatban megállapított kötelezettség teljesítésére rendszerint – a határozat kihirdetését követő naptól számított – tizenöt napos határidőt kell szabni.

A tanács határozatát a határozathozatal napján, annak írásba foglalását követően **kihirdeti**. A kihirdetés legfeljebb három napra elhalasztható, ha az ügy bonyolultsága miatt ez feltétlenül szükséges. Az írásba foglalt határozat egy-egy példányát a tanács kézbesíti a feleknek, és *egyidejűleg megküldi a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségnek*.

A tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági

eljárás keretében érvényesítse.

A tanács határozata ellen fellebbezésnek nincs helye, a határozat érvénytelenítése azonban kérhető a bíróságtól, a következőkben meghatározottak szerint. A fél a határozat kézhezvételétől számított *tizenöt napon* belül keresettel **a határozat érvénytelenítését kérheti** a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek, vagy a 19. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra. A bíróság a tanács kötelező határozatának végrehajtását a fél kérelmére felfüggesztheti. A bíróság ítélete kizárólag a határozat érvénytelenítésére vonatkozhat. A bíróság eljárására egyébként a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény rendelkezései irányadók azzal, hogy az ítélet ellen felülvizsgálatnak helye nincs.

A határozat kézhezvételétől számított *tizenöt napon belül a fél kérheti a tanácstól*, hogy a határozatában előforduló bármely névcserét, névelírást, szám- vagy számítási hibát vagy más hasonló elírást javítson ki, illetve a határozat egy adott részét értelmezze. Ha a tanács a kérelmet indokoltnak tartja, annak beérkezésétől számított három napon belül azt kijavítja, illetve az értelmezést megadja. Az értelmezés a határozat részévé válik. A tanács az előzőekben meghatározott hibát a határozat kihirdetésétől számított *harminc napon belül* kérelem hiányában is kijavíthatja.

A békéltető testület akár ajánlást, akár kötelezésre szóló határozatot hoz, az abban foglaltak nem teljesítését természetesen a jogalkotó nem hagyta következmények nélkül. A békéltető testületet működtető **kamara és a fogyasztóvédelmi felügyelőség** ugyanis **ellenőrzi** a tanács kötelező határozatának végrehajtását, illetve azt, hogy mennyiben járnak el a felek az ajánlásban foglaltaknak megfelelően.

Ha a gazdálkodó szervezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testületet működtető kamara, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőség – a fogyasztó nevének megjelölése nélkül – jogosult a vizsgált panaszt és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni.

Ha a gazdálkodó szervezet a tanács kötelező határozatát vagy a határozattal jóváhagyott egyezséget a teljesítési határidőn belül nem hajtja végre, a fogyasztó, illetve az eljárást kezdeményező szervezet kérheti a bíróságtól, hogy a tanács határozatát végrehajtási záradékkal lássa el. A bíróság megtagadja a kötelező határozat végrehajtását, ha a 19. § (1) bekezdése alapján a békéltető testületnek nem volt hatásköre az eljárásra.

4. A Gazdasági Versenyhivatal eljárása

A tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénynek a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolásának tilalmáról szóló fejezetében foglaltak betartása fölött a Gazdasági Versenyhivatal őrökdi: minden olyan versenyfelügyeleti ügyben e szervezet jár el, amely nem tartozik a bíróság (86. §) hatáskörébe (a tisztességtelen verseny tilalmának szabályai a törvény 2–7. §-ban található). A Gazdasági Versenyhivatal illetékessége az ország egész területére kiterjed.

4.1. A versenyfelügyeleti eljárás szakaszai, az eljáró szerv összetétele, kizárás

A versenyfelügyeleti eljárás kérelemre indul, továbbá hivatalból megindítható. E jogszabályi rendelkezés értelmezéséhez különbséget kell tenni a **kérelem és a bejelentés** között. Kérelem benyújtásának csak a törvényben meghatározott esetekben van helye, ezzel szemben ha valaki jogszabálysértő – például a fogyasztókat megtévesztő – magatartást észlel, a hatóság felé való jelzés formája a bejelentés. Ehhez a törvény további feltételt határoz meg, amikor kimondja, hogy a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozó, e törvénybe ütköző magatartás észlelése esetén a Gazdasági Versenyhivatalhoz címzett bejelentéssel élhet az, *akinek jogát vagy jogos érdekét az ügy érinti*. Természetesnek vehető, hogy a fogyasztót megtévesztő magatartás elvileg minden egyes fogyasztó jogát vagy jogos érdekét sérti, jóllehet a hatóság mindig vizsgálja azt is, hogy a bejelentéssel élő fogyasztó "panasza" közérdeket is sért-e egyben. A bejelentőt nem illetik meg az ügyfél jogai és nem terhelik annak kötelességei.

A bejelentésben meg kell jelölni azt a tevékenységet vagy magatartást, amelynek alapján a törvény megsértése valószínűsíthető. Ha a bejelentés a szükséges tényeket, adatokat nem tartalmazza, a **vizsgáló** az érdekeltek közreműködésével **szóbeli meghallgatást tart**, beszerzi az írásbeli bizonyítékokat, illetve szükség esetén szakértő közreműködésével tisztázza azokat a tényeket, amelyek az e törvénybe ütköző magatartást valószínűsítik. A bejelentő fontos joga, hogy kérheti, a vizsgálat során ne fedjék fel személyét, illetve – ha tanúként kihallgatják – azt a tényt, hogy bejelentéssel élt a Gazdasági Versenyhivatalhoz.

A bejelentés beérkezésétől számított harminc napon belül

- a) a vizsgálat elrendeléséről intézkedni kell, vagy
- b) ha a vizsgálat megindítása nem indokolt, az erről hozott határozatot a bejelentőnek meg kell küldeni.

A bejelentő a b) pont szerinti határozat ellen jogorvoslati kérelemmel élhet. Az eljáró versenytanács elutasító döntése ellen – a 82. § (3) bekezdésében foglaltak szerint – külön jogorvoslatnak van helye.

A vizsgálat megindíthatóságát a törvény jogvesztő határidővel korlátozza: nem indítható vizsgálat, ha a törvénybe ütköző magatartás elkövetése óta *három év* eltelt. Ha a törvény rendelkezéseibe ütköző

magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetik meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll.

A vizsgáló határozattal vizsgálatot rendel el olyan tevékenység, magatartás vagy állapot észlelése esetén, amely e törvény rendelkezéseit sértheti, feltéve, hogy az eljárás a Gazdasági Versenyhivatal hatáskörébe tartozik, és *a közérdek védelme az eljárás lefolytatását szükségessé teszi*. A határozatban meg kell jelölni azokat a körülményeket és magatartásokat, amelyek miatt az eljárás megindult. A nyilvánosság itt is szerepet kap, a vizsgálat elrendelésének ténye ugyanis nyilvánosságra hozható. Ugyanakkor, ha a vizsgálat elrendelésének tényét nyilvánosságra hozzák, a vizsgálat eredményéről is tájékoztatni kell a nyilvánosságot.

A vizsgálat befejezésekor **a vizsgáló jelentést készít**, amelyet az iratokkal együtt – legkésőbb a vizsgálat elrendelését vagy megindítását követő *ötven napon belül* – köteles **a versenytanácshoz előterjeszteni**. A versenytanács elnöke – a vizsgáló indokolt kérelme alapján – a határidőt egy ízben, legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja. A vizsgáló indokolt esetben a vizsgálat lezárását megelőzően, külön jelentésben is tehet indítványt az ideiglenes intézkedés elrendelésére.

Az eljáró versenytanács a vizsgáló jelentése alapján

- a) *az eljárást megszünteti*, ha nem látja indokoltnak annak folytatását, illetve megállapítja, hogy az eljárás alá vont ügyfél a törvénybe ütköző magatartás hiányában nem marasztalható el;
- b) *az iratokat* a kézhezvételtől számított tizenöt napon belül *a jelentés kiegészítésére* – az elintézési határidő meghosszabbításának kezdeményezésével egyidejűleg – legfeljebb harminc napra *visszaadhatja* a vizsgálónak, ha megállapítja, hogy a tényállás tisztázásához további vizsgálatra van szükség;
- c) határozatában *ideiglenes intézkedéssel megtilthatja* a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását, illetve elrendelheti a törvénybe ütköző állapot megszüntetését, ha erre – az érdekelték jogi vagy gazdasági érdekeinek védelme, valamint a gazdasági verseny kialakulásának, fenntartásának vagy fejlesztésének veszélyeztetése miatt – halaszthatatlanul szükség van. Ha az ideiglenes intézkedés elrendelését az ügyfél kérte, az eljáró versenytanács annak feltételül biztosítékadást írhat elő. A határozat ellen külön jogorvoslatnak van helye.

Ha a fentiekben leírt intézkedésekre nincs szükség, **a versenytanács tárgyalást tűz ki**, egyben közli az ügyféllel, hogy mely körülmények és magatartások miatt határozott a tárgyalás kitűzéséről. A tárgyalás napját úgy kell meghatározni, hogy az ügyfélnek módjában legyen az iratokba betekinteni, és a tárgyalásra felkészülni.

Az eljáró versenytanács érdemi határozatát tárgyaláson hozza. Az érdemi határozat *tárgyaláson kívül* is meghozható, ha a tárgyalás mellőzését az ügyfelek együttesen kérték, vagy az ilyen kérelemmel valamennyi ügyfél egyetértett.

Az eljáró versenytanács határozatában

- megállapíthatja a magatartás törvénybe ütközését,
- elrendelheti a törvénybe ütköző állapot megszüntetését,
- megtilthatja a törvény rendelkezéseibe ütköző magatartás további folytatását,
- elrendelheti a megtevesztésre alkalmas tájékoztatással kapcsolatban helyreigazító nyilatkozat közzétételét,
- korábbi határozatát visszavonhatja,
- a 72. § (1) bekezdésének a) pontja szerint az eljárást megszünteti.
- bírságot szabhat ki azzal szemben, aki e törvény rendelkezéseit megsérti. A bírság többszörös törvénsértés esetén halmozottan is kiszabható.

A bírság összegére nézve – hasonlóan a fogyasztóvédelmi bírsághoz – a jogalkotó sem alsó, sem felső határt nem szabott meg, csupán azt írta elő, hogy a bírság összegét az eset összes körülményeire – különösen a jogsérelem súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértéssel elért előnyre, a jogsértő felek piaci helyzetére, a törvénybe ütköző magatartás ismételt tanúsítására – tekintettel kell meghatározni. A jogsérelem súlyát különösen a gazdasági verseny veszélyeztetettségének foka, a fogyasztói érdekek sérelmének köre, kiterjedtsége alapozhatja meg.

Az eljáró versenytanács határozatait a Gazdasági Versenyhivatal hivatalos lapjában nyilvánosságra hozhatja. A nyilvánosságra hozatalnak nem akadályozza az, ha a határozat bírósági felülvizsgálatát kérték. Ugyanakkor, ha a vizsgálatot elrendelő határozatot nyilvánosságra hozták, az eljárás megszüntetését elrendelő, illetve az érdemi határozatot is nyilvánosságra kell hozni.

Az ügy érdemében hozott határozat felülvizsgálata – ideértve annak kiegészítését és a rendelkező részt érintő kijavítását is – a kézbesítésétől számított harminc napon belül **keresettel kérhető a bíróságtól**. A keresetnek a határozat végrehajtására – a meghatározott cselekmény végrehajtásáról rendelkező rész kivételével – halasztó hatálya van, de az eljáró versenytanács a határozat azonnali végrehajtását – a közérdekre tekintettel – elrendelheti. A bíróság a versenytanács határozatát megváltoztathatja. Ha az eljáró versenytanács határozata jogszabályt sértett, és ennek következtében az ügyfél igényelheti a bírság visszatérítését, a visszatérítendő összeg után a mindenkorin jegybanki alapkamat kétszeres összegének megfelelő kamatot is meg kell téríteni.

1. SZÁMÚ FÜGGELÉK

A 117/1991. (IX. 10.) SZ. RENDELET MELLÉKLETE A BELFÖLDÖN KERESKEDELMI FORGALOMBA KERÜLŐ ÚJ TERMÉK MINIMUM 12 HÓNAPOS JÓTÁLLÁSI KÖTELEZETTSÉGÉRŐL

BTO kód	BTO megnevezés
282212 00 00	Kazán központi fűtéshez*
291111 00 00	Kívül felszerelhető, szikragyújtású, belső égésű hajómotor*
291220 00 00	Folyadékszivattyú*
291242 00 00	Folyadékszivattyú, folyadék emelőmű alkatrésze*
292312 00 00	Légállapot-szabályozó berendezés*
293110 00 00	Egytengelyes kerti traktor*
293212 10 00	Gyephasogató borona, kultivátor (fogas, hajtott forgó típusok)*
293212 70 00	Egyéb borona, gyephasogató borona és kultivátor*
293220 00 00	Fűkaszáló gép, sportpálya, park nyírására*
293240 50 00	Mezőgazdasági traktorra szerelhető porozó és permetező berendezés
293263 30 00	Takarmány-előkészítő gép
293265 55 00	Silóürítő berendezés
293265 57 00	Mezőgazdasági termékek összecukható tárolóberendezése
293265 90 00	Egyéb erdészeti, mezőgazdasági, állattenyésztési és méhészeti berendezés
294042 35 00	Körfűrészgép (nem fémanyag megmunkálására)
294042 37 20	Láncfűrészgép (nem fémanyag megmunkálására)
294052 00 00	Villamos motoros kéziszerszám
294060 20 00	Egyéb villamos felülethevítő és hegesztő, forrasztó berendezés
294060 50 00	Ívhegesztő (plazmahegesztő) berendezés fémekhez, teljesen, illetve részben automatizált
294060 60 00	Ívhegesztő berendezés
295240 33 10	Adalékanyagot előkészítő gép
295240 33 30	Építőanyag-előkészítő gép*
295240 50 00	Beton-, habarcskeverőgép*
295414 30 00	Körkötőgép, -hurkológép
295414 50 00	Síkkötőgép, -hurkológép
295450 00 00	Háztartási varrógép (komplett)
297100 00 00	Háztartási villamos készülékek
ebből:	
297111 00 00	Háztartási hűtő-, fagyasztógép*
297211 13 00	Háztartási gázsütő vasból, acélból*
297211 15 00	Háztartási gáztűzhely és hasonló készülék vasból, acélból*
297212 00 00	Háztartási nem villamos fűtőkészülék vasból, acélból
ebből:	
297212 30 00	Gázzal működő háztartási fűtőkészülék*
297213 00 00	Egyéb háztartási léghűtő, meleg levegő elosztó, nem villamos készülék

297213 90 00 ex Háztartási gázüzemi hűtőszekrény*

297214 00 00 Átfolyó háztartási vízmelegítő, forróvítároló, nem villamos fűtésű
ebből:

297214 10 00 Gázfűtésű háztartási vízmelegítő, forróvítároló*

300111 00 00 Automata írógép, szövegszerkesztő gép

300112 00 00 Egyéb írógép

300113 10 00 Számológép, zsebszámológép 2000 Ft felett

300200 00 00 Számítógépek

311030 00 00 Áramfejlesztő gépcsoport, forgógépes áramátalakító*

311050 40 00 Statikus áramátalakító, akkumulátortöltő, automatikus adatfeldolgozó gép
áramellátó egysége

311050 50 00 Inverterek

311050 60 00 Egyéb egyenirányító berendezés

316211 55 00 Személygépkocsi-betörést, tüzet jelző villamos riasztókészülék

316211 57 00 Lakás-, ház- és hasonló építménybetörést, tüzet jelző villamos riasztó
berendezése

316211 90 00 Egyéb villamos hang- és vizuális jelzőkészülék, -berendezés

322010 00 00 Rádió és televízió adó-vevő berendezések, televízió kamera

322011 22 00 Vevőkészüléket is tartalmazó egyéb adóberendezés

322020 00 00 Villamos vezetékes hírközlő (telefon, távíró) berendezés

323000 00 00 Rádió- és televízió-műsorvevő készülékek, egyéb rádió-vevőkészülékek,
hang- és videotechnikai készülékek 3000 Ft felett

Kivéve: 323041 30 00 mikrofon tartószerkezete

331000 00 00 Orvosi sebészeti, ortopédiai készülékek, eszközök 3000 Ft felett

334022 30 00 Távcső 3000 Ft felett

334023 10 00 Fegyvertávcsővek (célzótávcső) 3000 Ft felett

334023 20 00 Periszkóp 3000 Ft felett

334023 61 00 Nagyító 3000 Ft felett

334030 00 00 Fényképészeti eszközök és alkatrészei 3000 Ft felett

335000 00 00 Órák 3000 Ft felett

341021 00 00 Új személygépkocsi**, legfeljebb 1500 m³ összlökettérfogatú, szikragyújtású
(Otto-rendszerű) motorral

341022 00 00 Új személygépkocsi, 1500 m³-nél nagyobb összlökettérfogatú,
szikragyújtású (Otto-rendszerű) motorral

341023 00 00 Új személygépkocsi, kompresszió gyújtású (dízelszerű) motorral

341024 00 00 Máshova nem sorolt egyéb személygépkocsi

341030 00 00 Autóbusz** személyszállító gépjármű (10 vagy több személy szállítására)

341041 00 00 Új tehergépkocsi kompressziógyújtású (dízelszerű) motorral

341042 00 00	Új tehergépkocsi szikragyújtású (Otto-rendszerű) motorral és egyéb új tehergépkocsi
342022 00 00	Lakókocsi, pótkocsi és félpótkocsi típusú
342023 50 00	Egytengelyes pótkocsi áruszállítási célra
351211 00 00	Vitorlás-, sporthajó, hajó szabadidő célra és különleges rendeltetéssel*
354110 00 00	Motorkerékpár, segédmotoros kerékpár
354200 00 00	Kerékpárok
361000 00 00	Bútorok 3000 Ft felett
363000 00 00	Hangszerek 3000 Ft felett

A *-gal megjelölt termékek kötelező jótállási időtartama 24 hónap.

A **-gal jelzett járművek közül személygépkocsi: személyszállítás céljára készült olyan gépkocsi, amelyben – a vezető ülését is beleértve – legfeljebb 9 állandó ülőhely van.

A ***-gal jelzett autóbusz: személyszállítás céljára készült elektromos felső vezetékhez nem kötött olyan gépkocsi, amelyben – a vezető ülését is beleértve – 9-nél több állandó ülőhely van.

2. SZÁMÚ FÜGGELÉK

A 16/1976. (VI. 4.) MT RENDELET MELLÉKLETE A JÓTÁLLÁSRA KÖTELEZETT JAVÍTÓ-KARBANTARTÓ SZOLGÁLTATÁSOKRÓL

1. Elektromos háztartási gépek (az ITJ 43-1. és 43-8. csoportba tartozó termékek: mosógépek, centrifugák, hűtőgépek, porszívók stb.) javítása, karbantartása, üzembe helyezése.
2. Híradástechnikai és elektroakusztikai cikkek: rádió, színes és fekete-fehér televízió, magnetofon, videotechnikai berendezés, lemezjátszó, hangszóró, mikrofon, erősítő, diktafon, fülhallgató, hallókészülék, távbeszélő-készülék, személyi számítógép, CB rádióberendezés, URH rádiótelefon berendezés, antenna és kaputelefon stb. javítása, karbantartása, üzembe helyezése.
3. Lakóépületen, épületrészen, lakáson, hétvégi házon, garázson, üdülön végzett, továbbá lakóépületben levő felvonó karbantartása végett szükséges építési-szerelési munkák közül a javító-karbantartó munka – ide nem értve a felújítási és fenntartási tevékenységet – abban az esetben, ha
 - a) mindkét fél jogi személy, 25 000 forintot meg nem haladó vállalkozási díj határáig,
 - b) a megrendelő vagy a vállalkozó magánszemély, a vállalkozási díj összegére tekintet nélkül.
4. Személygépkocsi, motorkerékpár, segédmotoros kerékpár és könnyű pótkocsi javítása, karbantartása és ápolása (könnyű pótkocsinak minősül a személygépkocsival vontatható lakókemping és áruszállító pótkocsi). Vízi járművek közül a belvízi kishajó és csónak javítása, karbantartása.
5. Bútorjavítás és kárpitosipari javítás.
6. Finommechanikai javítások: varrógép, kerékpár, zsebszámológép, írógép, óra, hangszer, optikai és fotócikkek stb. javítása, karbantartása.

7. Háztartási barkácsgépek: fúró, gyalu, csiszoló és fűrészgépek stb. javítása és karbantartása.
8. Mezőgazdasági kisgépek: rotációs kapák, szivattyúk, permetezőgépek stb. javítása és karbantartása.
9. Könnyűipari szolgáltatások: textiltisztítás, méretes lábbeli készítés és lábbeli javítás, fotó, fodrász, kozmetikai szolgáltatások, méretes ruházat és ruhajavítás stb.
10. Olajjal vagy gázzal működő tüzelőberendezés, gázhűtőszekrény javítása, karbantartása, üzembe helyezése.
11. Esernyő, gumiabroncs, játék, sportszer javítása.

3. SZÁMÚ FÜGGELÉK

A 16/1976. (VI. 4.) MT RENDELET MELLÉKLETE A JÓTÁLLÁSI IGÉNYEK ÉRVÉNYESÍTHETŐSÉGÉRŐL

a) Járműjavításon kívüli szolgáltatásoknál

A vállalkozási díj összege	A jótállás legrövidebb időtartama
500 Ft alatt	3 hónap
500–5000 Ft között	6 hónap
5000 Ft felett	12 hónap

b) Közúti jármű javítása esetén a jótállás időtartama

1. Személygépkocsi

1. A személygépkocsi fő- és részegységeinek besabályozása, illetve gyári paramétereinek visszaállítása

a működést befolyásoló alkatrészecskék cseréje nélkül	3 hónap, de ezen belül 3000 km
a működést befolyásoló alkatrészecskék cseréjével	6 hónap, de ezen belül 6000 km

2. Szerkezeti hiba miatt üzemképtelen személygépkocsi javítása a hibás alkatrészecskék javítása vagy cseréje után

500 Ft javítási díj alatt	3000 km
500–5000 Ft javítási díj között	6000 km
5000 Ft javítási díj felett	10 000 km

3. Sérült, de korróziós károsodástól mentes személygépkocsik helyreállítása, a sérült elemek és alkatrészecskék javítása vagy cseréje után

500–5000 Ft javítási díj között	6 hónap, de ezen belül 6000 km
5000 Ft javítási díj felett	12 hónap, de ezen belül 10 000 km

4. Korróziós károsodású személygépkocsik javítása, a korrodált részek pótlása, illetve cseréje után

500-5000 Ft javítási díj között	3 hónap
5000–10 000 Ft javítási díj között	6 hónap
10 000 Ft javítási díj felett	12 hónap

5. Személygépkocsik részleges vagy teljes újrafényezése

500–5000 Ft javítási díj között	6 hónap
---------------------------------	---------

4. SZÁMÚ FÜGGELÉK

A 16/1976. (VI. 4.) MT RENDELET MELLÉKLETE AZ ILLETÉKES MINŐSÉGVIZSGÁLÓ SZERVEZETEKRŐL

Elektromos, híradástechnikai és elektroakusztikai cikkek javító szolgáltatások:

Magyar Elektrotechnikai Ellenőrző Intézet Korlátolt Felelősségű Társaság

Építőipari Javító szolgáltatásoknál:

Építésügyi Minőségellenőrző Intézet

Gépjárműjavítás és karbantartás:

Közlekedési Főfelügyelet

fővárosi, megyei közlekedési főfelügyelet

Transinnov Műszaki Fejlesztő Leányvállalat

Bútorjavítás és karbantartás:

Faipari Minőségellenőrző Intézet

Egyéb ipari szolgáltatások:

Szolgáltató Fejlesztő és Tanácsadó Vállalat

A fenti felsorolásban nem szereplő javító-karbantartó szolgáltatások:

Kereskedelmi Minőségellenőrző Intézet.

5. SZÁMÚ FÜGGELÉK

A 35/1978. (VII. 6.) MT RENDELET MELLÉKLETÉBEN FELSOROLT TARTÓS FOGYASZTÁSI CIKKEK

ITJ szám	Termék megnevezése
27-3	Egészségügyi épületszerelvény fémből
27-51	Egészségügyi épületberendezés fémből
28-72-5	Kertművelési- és állattenyésztési olló
29-21-1	Háztartási őrlogép
29-21-2	Háztartási hámozógép
29-21-3	Háztartási prés

29-22-1	Háztartási kávéfőző
29-23-ból	Petróleum- és szeszfőző
29-42-1-ből	Kukta gyorsfőző
29-73	Gyermekkocsi
46-79-6-ból	Árazó- és feliratozógépek
46-8-ból	Műszaki rajzeszközök
46-81	Rajzgépek
47-21-2-ből	Háztartási személymérleg
	Modellvasút
	Játék autópálya