



## A FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA: ALAPELVEK ÉS ESZKÖZÖK

A hatékony fogyasztóvédelmi politika biztosítja az egységes piac megfelelő és hatékony működését<sup>[1]</sup>. Célja, hogy garantálja a fogyasztók kereskedőkkel szembeni jogait, valamint fokozott védelmet nyújtson a kiszolgáltatott fogyasztók számára. A pénzügyi válság megmutatta, hogy a fogyasztóvédelmi szabályok tisztességebbé tehetik a piacokat, és javíthatják a verseny minőségét. A tudatos fogyasztói magatartás kialakítása, valamint fogyasztók biztonságának és gazdasági érdekeinek hatékony védelme az uniós szakpolitika alapvető célkitűzésévé vált.

### JOGALAP ÉS CÉLKITŰZÉSEK

Az Európai Unió működéséről szóló szerződés (EUMSZ) 4. cikke (2) bekezdésének f) pontja, 12., 114. és 169. cikke, valamint az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke.

Az EUMSZ 114. cikke képezi a belső piac megteremtésére irányuló harmonizációs intézkedések jogalapját. E cikk – többek között a fogyasztóvédelem vonatkozásában – hangsúlyozza a magas szintű védelem biztosításának célkitűzését, valamint a tudományos tényeken alapuló új fejlemények nyomon követését.

Az EUMSZ 169. cikke a fogyasztóvédelem területén az uniós szintű intézkedések egész sorára vonatkozóan jogalapot vezetett be. A cikk kimondja, hogy „a fogyasztói érdekek érvényesülésének előmozdítása és a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása érdekében az Unió hozzájárul a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez, valamint a tájékoztatáshoz, oktatáshoz és az érdekek védelmét célzó önszerveződéshez való jogaik megerősítéséhez”. Arról is rendelkezik, hogy az Unió más szakpolitikáiban is fokozottan figyelembe kell venni a fogyasztói érdekeket. A 169. cikk ilyen értelemben megerősíti a 114. cikket, és alkalmazási körét az egységes piac kérdésein túlmenően az árukhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférésre, az igazságszolgáltatáshoz való hozzáférésre, a közszolgáltatások minőségére, valamint a táplálkozási, élelmiszerügyi, lakhatási és egészségügyi politika egyes szempontjaira is kiterjeszti. Megállapítja továbbá, hogy az Unió intézkedései nem akadályozhatják a tagállamokat szigorúbb védelmi intézkedések fenntartásában vagy bevezetésében, amennyiben ezek

[1]Az „A” Tematikus Főosztály által a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság (IMCO) számára készített 2014-es tanulmány a pénzügyi szolgáltatások fogyasztóvédelmi szempontjairól,  
[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO\\_ET\(2014\)507463\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf)



összeegyeztethetők a szerződésekkel. Ennek eredményeként a fogyasztóvédelmi politika már része a polgárok életminőségének javítására irányuló uniós stratégiai célkitűzésnek. A jogok védelmét célzó közvetlen fellépés mellett az Unió arról is gondoskodik, hogy a fogyasztói érdekeket valamennyi lényeges szakpolitikai területen beépítsék az Unió jogszabályaiba.

Az EUMSZ 12. cikke értelmében a fogyasztóvédelmi követelményeket figyelembe kell venni az egyéb uniós politikák és tevékenységek meghatározásakor és végrehajtásakor. Az Európai Unió Alapjogi Chartájának 38. cikke annak rögzítésével erősíti a fogyasztóvédelmet, hogy az uniós politikáknak magas szintű fogyasztóvédelmet kell biztosítaniuk.

## INTÉZKEDÉSEK

### A. Általános kérdések

A fogyasztóvédelmi politika uniós cselekvési programja elsősorban [az európai fogyasztóügyi stratégiát, valamint a 2014–2020-as fogyasztóvédelmi programot](#) öleli fel<sup>[2]</sup>.

Az európai fogyasztóvédelmi stratégia az alábbi célokat tűzte ki maga elé:

- a fogyasztók biztonságának előmozdítása a 2013-as termékbiztonsági és piacfelügyeleti csomag, és különösen az élelmiszerlánc biztonságát fokozó, a termékek azonosítására és nyomon követhetőségére irányuló intézkedések megerősítése révén, valamint a kozmetikai termékek biztonságára vonatkozóan 2013 közepén bevezetett új szabályok segítségével;
- a fogyasztói jogokkal kapcsolatos ismeretek bővítése: olyan interaktív eszközök, például a „Consumer Classroom” (Fogyasztóképzés az osztályban) kidolgozása révén, amelyek tájékoztatást, ismereteket és segítséget nyújtanak a fogyasztók számára az egységes piac teljes körű kihasználása érdekében;
- a fogyasztóvédelmi szabályok betartásának erősítése (például az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése elleni összehangolt fellépésekkel, akár a weboldalak nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságokból álló hálózatok általi ellenőrzése formájában; valamint [az alternatív vitarendezésről szóló irányelv](#) (2013) és [a jogviták on-line rendezéséről szóló rendelet](#) (2013) eredményeképpen rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségek fogyasztók általi kihasználására irányuló egyszerű, gyors és kis költséggel járó eljárások révén);
- a fogyasztói érdekek beépítése a kulcsfontosságú ágazati politikákba új jogszabályok révén a távközlés, a digitális technológiák, az energia, a közlekedés és az élelmiszerek ágazataiban, valamint a lakossági pénzügyi szolgáltatások átláthatóságának és hozzáférhetőségének növelésére és a bankszámlaváltás megkönnyítésére szolgáló új intézkedések révén;
- a tudatos fogyasztói magatartás fejlesztése „A fogyasztói öntudat fejlesztése az EU-ban” című bizottsági munkadokumentumban leírtak szerint az uniós

---

[2]Az Európai Parlament és a Tanács 254/2014/EU rendelete (2014. február 26.) a 2014 és 2020 közötti időszakra vonatkozó többéves fogyasztóvédelmi programról (HL L 84., 2014.3.20., 42. o.).



fogyasztóvédelmi politikai stratégia fő általános célkitűzése, melynek célja az uniós fogyasztók öntudatának fejlesztése választási lehetőségek, tájékoztatás, valamint a fogyasztói jogok és a jogorvoslati lehetőségek ismerete révén.

A fogyasztóvédelmi stratégia olyan kihívásokat is megfogalmaz, mint például a fenntarthatóbb fogyasztás felé történő elmozdulás és a kiszolgáltatott fogyasztók sajátos igényeinek kezelése.

A 2014–2020 közötti időszakra vonatkozó fogyasztóvédelmi program 188,8 millió euró költségvetéssel támogatja majd az uniós fogyasztóvédelmi politikát az elkövetkező években. Célja, hogy segítsen a polgároknak fogyasztói jogaik gyakorlásában és az egységes piacon történő aktív részvételükben, ezzel előmozdítva a növekedést, az innovációt valamint az Európa 2020 stratégia célkitűzéseinek megvalósítását.

Az egységes piacba vetett fogyasztói bizalom megerősítése érdekében két fontos intézkedést fogadtak el: Az alternatív vitarendezésről szóló, 2013. május 21-i [2013/11/EU irányelvet](#) és a kollektív jogorvoslatról és az utasok jogairól szóló [irányelvre](#) irányuló bizottsági javaslatot. Az egységes piac digitális dimenziója a Bizottság által 2015. május 6-án elfogadott digitális egységes piaci stratégiával teljesedett ki, melynek célja többek között a fogyasztók digitális árukhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek Európa-szerte történő javítása<sup>[3]</sup>.

Az európai intézmények a fogyasztói körülmények eredménytáblája segítségével rendszeresen ellenőrzik a fogyasztóvédelmet. A eredménytábla három területen (tájékoztatás és bizalom, megfelelés és végrehajtás, valamint panasztétel és vitarendezés) követi nyomon a tagállamokban a fogyasztói körülményeket, és vizsgálja az uniós kiskereskedelmi piac integrációja terén elért előrelépést a vállalkozások és a fogyasztók közötti, határokon átnyúló ügyletek szintje, valamint az e-kereskedelem fejlődése alapján. A fogyasztóvédelmi politika szisztematikus nyomon követésére szolgáló másik eszköz a fogyasztói piacok eredménytáblája, amely a közelmúltbeli vásárlási tapasztalattal rendelkező fogyasztók közötti felmérésen alapul, több mint 40 fogyasztói piac teljesítményét követve nyomon olyan kulcsfontosságú mutatók alapján, mint például az abba vetett bizalom, hogy az eladók tiszteletben tartják a fogyasztóvédelmi szabályokat, az ajánlatok összehasonlíthatósága, a piacon elérhető kínálat, a fogyasztói elvárások kielégítésének szintje, valamint a fogyasztókat érintő problémák által okozott kár<sup>[4]</sup>.

## B. Ágazati intézkedések (2.2.2.)

### 1. Fogyasztói csoportok

Az európai intézmények számára kiemelten fontos az uniós fogyasztói érdekképviselők bevonása. Az európai fogyasztói tanácsadó csoport (ECCG) a Bizottság legfontosabb, a nemzeti és európai fogyasztóvédelmi szervezetekkel

---

[3]A Bizottság 2015. május 6-i, „Európai digitális egységes piaci stratégia” című közleménye: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HU/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>

Lásd még a sajtóközleménnyel együtt közzétett egyéb dokumentumokat az alábbi linken: [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-15-4919\\_hu.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4919_hu.htm)

A vonatkozó (folyamatban lévő, tervezett és már lezárt) nyilvános konzultációról az alábbi címen érhető el információ: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/consultations>

[4]A 2016. évi, 12. kiadás: [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_evidence/consumer\\_scoreboards/12\\_edition/docs/consumer\\_markets\\_scoreboard\\_2016\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/12_edition/docs/consumer_markets_scoreboard_2016_en.pdf)



folytatott konzultációra szolgáló fóruma. A Bizottság [2009/705/EK határozatával](#) létrehozott ECCG az uniós szintű fogyasztói érdekekhez fűződő valamennyi kérdéssel kapcsolatban tanácsot és tájékoztatást nyújthat a Bizottságnak. A Parlament és a Tanács a közelmúltban rendeletet fogadott el a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatások egyéb végfelhasználóinak a pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó uniós szakpolitikai döntéshozatalba való bevonását ösztönző egyedi tevékenységeket támogató uniós program létrehozásáról<sup>[5]</sup>.

## 2. A fogyasztók oktatása

Az EU már szervezett a fogyasztók különböző életszakaszokban történő oktatását célzó fellépéseket, például a fogyasztói ismereteknek az általános és középiskolai tantervekbe történő fokozatos beépítésével. Az „Európai Naptár” (Europa Diary) egy olyan iskolai kiadvány, amely középiskolás (15–18 éves) diákoknak készült. Információkat tartalmaz a fiatalok számára az Európai Unióval kapcsolatos kérdésekről, többek között az őket fogyasztóként megillető jogokról. A Bizottság emellett kísérleti tanárképzési programokat kezdeményezett, valamint támogatta a fogyasztóvédelmi politikával foglalkozó egyetemi mesterképzések elindítását. Az interaktív és online fogyasztói oktatási eszköz, a „[Dolceta](#)” az összes tagállamban és az EU valamennyi hivatalos nyelvén elérhető. Elsősorban képzési szakembereknek és tanároknak szól, de a fogyasztóknak is, és egyebek mellett felöleli az alapvető fogyasztói jogokat, a termékbiztonságot és a pénzügyi ismereteket.

## 3. A fogyasztók tájékoztatása

A jobb tájékozottság és az ismeretek bővítése nagyobb fogyasztói bizalom kialakulásához vezethet. Az EU létrehozta az Európai Fogyasztói Központok Hálózatát (az ECC -hálózatot), hogy tájékoztatást és tanácsadást nyújtson a határokon átnyúló vásárlásokkal kapcsolatban, és kezelje a fogyasztói panaszokat. Az ezzel párhuzamosan létrehozott FIN -NET hálózat ugyanezt a szerepet tölti be a határokon átnyúló pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok terén. A Bizottság fogyasztóknak szóló információs kampányokat is szervez a tagállamokban, valamint gyakorlati útmutatót ad ki a fogyasztók számára. A SOLVIT pedig az uniós jog megsértéséből eredő viták rendezését szolgáló fórum.

A Bizottság által 2014 tavasza és 2016 eleje között szervezett, a fogyasztói jogokról szóló figyelemfelhívó kampány tájékoztatást nyújtott a polgárok számára az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok szerinti jogaikról, valamint arról, hogy esetleges kérdések vagy problémák felmerülése esetén hol tudnak tanácsot és segítséget kérni, így bővítve a kereskedők és a fogyasztók ismereteit az elsősorban az uniós irányelvek tagállami átültetéséből eredő, uniós szintű fogyasztói jogokról. A kampányban külön hangsúlyt kapott a fogyasztók jogairól szóló irányelv, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv, a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv, valamint a fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelv.

---

[5]Az Európai Parlament és a Tanács 2017. május 17-i (EU) 2017/826 rendelete a fogyasztók és a pénzügyi szolgáltatások egyéb végfelhasználóinak a pénzügyi szolgáltatásokhoz kapcsolódó uniós szakpolitikai döntéshozatalba való bevonását ösztönző egyedi tevékenységeket támogató, a 2017–2020 közötti időszakra szóló uniós program létrehozásáról – <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/826/oj>



Egy Európai Parlament számára készített kutatás rávilágított arra, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatban az interneten ugyan sok információ elérhető, ezek azonban szétszórtan, több uniós és tagállami forrásban található meg<sup>[6]</sup>. Az „Európa Önökért” portál<sup>[7]</sup> fontos szerepet játszik a fogyasztóvédelmi politikával kapcsolatos tájékoztatáshoz való jobb hozzáférés biztosításában, valamint abban, hogy a különböző információforrásokat egyetlen helyre tömörítse.

#### 4. A fogyasztók jogainak érvényesítése

A fogyasztói jogok hatékony és megfelelő érvényesítése ugyanolyan fontos, mint azok megléte. E jogok érvényesítése javarészt a nemzeti hatóságok feladata. A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló [2006/2004/EK rendelet](#) egy uniós szintű hálózatban fogja össze a nemzeti hatóságokat, ezáltal biztosítva keretet számukra az információcseréhez és a fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértésének felszámolására irányuló együttműködéshez (pl. megtévesztő reklámok, szervezett társasutazások vagy távértékesítés). A hálózat közös piacfelügyeleti és végrehajtási tevékenységeket is végez (pl. internetes szemlék formájában, amelyek során a hatóságok ellenőrzik, hogy a weboldalak betartják-e a jog előírásait).

## AZ EURÓPAI PARLAMENT SZEREPE

A Parlament folyamatosan javítja az uniós fogyasztóvédelmi szabályozást. A fogyasztóvédelmi politika már nem csupán a szabványok – a belső piac előmozdítása érdekében történő – műszaki harmonizációját jelenti, hanem a „polgárok Európájának” kialakításához fűződő célkitűzés tökéletesítésére irányuló törekvés részévé vált. Az együttdöntési eljárás, valamint a Tanács keretében minősített többségi szavazással elfogadandó jogszabályok körének kibővítése felhatalmazta a Parlamentet arra, hogy fejlessze és erősítse az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályokat. Az Európai Parlament jogalkotási erőfeszítéseinek köszönhetően a tagállamok 2014. június 13-tól alkalmazzák a fogyasztók jogairól szóló, a Parlamentben elsöprő többséggel elfogadott [irányelvet](#) végrehajtó nemzeti jogszabályokat. Az irányelv megszilárdítja a fogyasztói jogokat, többek között azzal, hogy az európai fogyasztók bizalmának növelése érdekében a távollevők között és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetére hosszabb megfontolási időt állapít meg, nagyobb átláthatóságot vezet be az árak tekintetében, tiltja az előre kipipált négyzeteket, és egyértelműsíti a digitális tartalmakkal kapcsolatos információkat. A Parlament 2017. december 12-én elfogadta a fogyasztóvédelmi együttműködés ([2006/2004/EK rendelet](#)) felülvizsgálatára irányuló javaslatot azzal a céllal, hogy növelje a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésre vonatkozó szabályok és eljárások hatékonyságát<sup>[8]</sup>.

A Parlament nem csupán az uniós jogszabályok kidolgozásában játszik fontos szerepet, hanem saját kezdeményezésű jelentések elfogadása révén a

---

[6]Az „A” Tematikus Főosztály által az IMCO bizottság számára készített 2013-as tanulmány az egyablakos európai ügyintézésről, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/507453/IPOL-IMCO\\_ET\(2013\)507453\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/507453/IPOL-IMCO_ET(2013)507453_EN.pdf)

[7]Your Europe – <http://europa.eu/youreurope/index.htm>

[8]A Parlament jogalkotási állásfoglalása a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló európai parlamenti és tanácsi rendeletre irányuló javaslatról, ([2016/0148\(COD\)](#)) – [https://eur-lex.europa.eu/procedure/EN/2016\\_148](https://eur-lex.europa.eu/procedure/EN/2016_148)



fogyasztóvédelmi politika napirendjének formálásában is. Különösen aktív szerepet játszik annak elérésében is, hogy nagyobb költségvetési előirányzatokat biztosítsanak például a fogyasztók tájékoztatására és (pénzügyi) ismeretekkel való ellátására, valamint a fogyasztói képviselő kialakítására a tagállamokban, különös hangsúlyt fektetve a 2004 után csatlakozó tagállamokra.

Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff  
05/2019

