



A FOGYASZTÓVÉDELMI POLITIKA: ALAPELVEK ÉS ESZKÖZÖK

A hatékony fogyasztóvédelmi politika biztosítja az egységes piac megfelelő és hatékony működését^[1]. Célja, hogy garantálja a fogyasztók kereskedőkkel szembeni jogait, valamint fokozott védelmet nyújtson a kiszolgáltatott fogyasztók számára^[2]. A fogyasztóvédelmi szabályok révén javítani lehet a piaci eredményeket a teljes gazdaság számára. Méltányosabbá teszik a piacokat, és a fogyasztók jobb tájékoztatása mellett zöldebb és szociálisabb piaci eredményekhez vezethetnek. 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 nyomán 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

[1]Az Európai Parlament Uniós Belső Politikák Főigazgatósága Gazdaságpolitikai, Tudománypolitikai és Életminőségi Tematikus Főosztálya által a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság számára készített tanulmány a pénzügyi szolgáltatások fogyasztóvédelmi vonatkozásairól, 2014. február, [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)

[2]Az Európai Parlament Uniós Belső Politikák Főigazgatósága Gazdaságpolitikai, Tudománypolitikai és Életminőségi Tematikus Főosztálya által a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság számára készített, „A növekedés előmozdítása: az európai fogyasztók védelmének jogi vonatkozásai” című tanulmány, 2019. április, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU\(2019\)631066_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU(2019)631066_EN.pdf)



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 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 a 2020. november 13-án elfogadott [új fogyasztóügyi stratégián](#) alapszik. A stratégia a 2020–2025 közötti időszakra vonatkozó uniós fogyasztóvédelmi politikára vonatkozó aktualizált jövőképet vázolja fel, amelynek mottója „A fogyasztók rezilienciájának erősítése a fenntartható helyreállítás érdekében”. Célja továbbá, hogy kezelje a fogyasztók Covid19-világjárvánnyal kapcsolatos közvetlen aggályait.

A stratégia öt kiemelt területre terjed ki:

- Zöld átmenet: a fogyasztói jogokkal kapcsolatos új kihívások kezelése, valamint a zöld átállás által a tudatosításra kínált lehetőségek kiaknázása, gondoskodva arról, hogy a fenntartható termékek és életstílusok földrajzi elhelyezkedéstől vagy jövedelemtől függetlenül mindenki számára hozzáférhetőek legyenek;
- Digitális átalakulás: biztonságosabb digitális tér kialakítása a fogyasztók számára, ahol védik jogaikat, és egyenlő versenyfeltételek biztosítása annak érdekében, hogy az innováció új és jobb szolgáltatásokat nyújthasson valamennyi európai polgár számára;
- Hatékony végrehajtás és jogorvoslat: a Covid19 fogyasztói jogokra gyakorolt hatásának kezelése, valamint a környezetbarát jellegre vonatkozó félrevezető állítások és az online befolyásolási technikák és a személyre szabás terén folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kezelése. Míg a fogyasztói jogok érvényesítése elsősorban a nemzeti hatóságok feladata, az EU fontos koordinációs és támogató szerepet tölt be, amelyet a [fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet](#) támaszt alá;
- Konkrét fogyasztói igények kielégítése: azon fogyasztók igényeinek figyelembevétele, akik bizonyos helyzetekben kiszolgáltatottak lehetnek, és



további biztosítékokat igényelhetnek. Ezt a társadalmi körülmények, illetve az egyének vagy fogyasztói csoportok sajátos jellemzői indokolhatják; továbbá

- Fogyasztóvédelem a globális környezetben: az importárúk biztonságosságának garantálása és az uniós fogyasztók védelme a nem uniós gazdasági szereplők által alkalmazott tisztességtelen gyakorlatokkal szemben a piacfelügyelet és az uniós partnerországok illetékes hatóságaival való szorosabb együttműködés révén.

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.

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 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 2017-ben 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^[3].

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 e célt szolgáló kezdeményezések egyike a Consumer Classroom, a tanárok többnyelvű páneurópai közösségi honlapja. Ez átfogó könyvtárat hoz létre a fogyasztók oktatásáról szerte az EU-ból, valamint interaktív és együttműködésen alapuló eszközöket biztosít annak elősegítése

[3]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>).



érdekében, hogy a tanárok elő tudják készíteni a tanórák anyagát és meg tudják osztani azt a diákokkal vagy akár más tanárokkal. Az interaktív és online fogyasztói oktatási eszköz, a „Dolceta” (<http://europeanconsumersunion.eu/progetti/dolceta/?lang=en/>) 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. Célja volt továbbá, hogy felhívja a kereskedők és a fogyasztók figyelmét az uniós szintű fogyasztói jogokra, melyek forrásai elsősorban az uniós irányelveket átültető tagállami jogszabályok. 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.

Egy Európai Parlament számára készített kutatás rávilágított arra, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatban az interneten ugyan sok információ elérhető, ezek azonban szétszórtnak, több uniós és tagállami forrásban található meg^[4]. Az „Európa Önökért” portál^[5] fontos szerepet játszik a fogyasztóvédelmi politikával kapcsolatos tájékoztatáshoz való jobb hozzáférés biztosításában, valamint abban, hogy a különböző információforrásokat egyetlen helyre tömörítse. Az egységes digitális portál révén javult az információkhoz való hozzáférés^[6].

4. A fogyasztók jogainak érvényesítése

A fogyasztói jogok hatékony és megfelelő érvényesítése ugyanolyan fontos, mint azok megléte. E jogok érvényesítése javarészt a nemzeti hatóságok

[4]Az Európai Parlament Uniós Belső Politikák Főigazgatósága Gazdaságpolitikai, Tudománypolitikai és Életminőségi Tematikus Főosztálya által a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság számára készített tanulmány az egyablakos európai ügyintézésről, 2013. július, [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)

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

[6]Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1724 rendelete (2018. október 2.) az információkhoz, eljárásokhoz, valamint segítségnyújtó és problémamegoldó szolgáltatásokhoz hozzáférést biztosító egységes digitális kapu létrehozásáról és az 1024/2012/EU rendelet módosításáról (HL L 295., 2018.11.21., 1. o.).



feladata. A fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló [2017/2394/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 összehangolt vizsgálatokat 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 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.

A Parlament 2017. december 12-én elfogadta fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, (EU) 2017/2394 rendeletet^[7] azzal a céllal, hogy növelje a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésre vonatkozó szabályok és eljárások hatékonyságát.

Az [„Új megállapodás a fogyasztói érdekekért”](#) című bizottsági javaslatot követően a Parlament 2019. november 27-én elfogadta az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtásáról és korszerűsítéséről szóló (EU) 2019/2161 irányelvet^[8]. A Parlament 2020. november 25-én elfogadta a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti eljárásokról szóló (EU) 2020/1828 irányelvet^[9].

A Parlament az uniós jogszabályok kidolgozása mellett saját kezdeményezésű (INI) jelentések elfogadása révén is formálja a fogyasztóvédelmi politika napirendjét. Különösen aktív szerepet játszott annak elérésében is, hogy nagyobb költségvetési előirányzatokat biztosítsanak a fogyasztóvédelmi intézkedésekre, valamint a fogyasztói képviselet kialakítására a tagállamokban, különösképp azokban, amelyek 2004 után csatlakoztak az EU-hoz. 2018. szeptember 13-án a Parlament elfogadta a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság (IMCO) bizottság által készített, az egységes piacon belül forgalmazott termékek kettős minőségéről szóló saját kezdeményezésű [jelentést](#), amely a gyakorlatot megkülönböztetőnek és a fogyasztói várakozásokkal ellenétesnek mondta ki.

[7]A fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló, 2017. december 12-i (EU) 2017/2394 európai parlamenti és tanácsi rendelet (HL L 345., 2017.12.27., 1. o.).

[8]Az Európai Parlament és a Tanács 2019. november 27-i (EU) 2019/2161 irányelve a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról (HL L 328., 2019.12.18., 7. o.).

[9]Az Európai Parlament és a Tanács 2020. november 25-i (EU) 2020/1828 irányelve a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti eljárásokról és a 2009/22/EK irányelv (EGT-vonatkozású szöveg) hatályon kívül helyezéséről (HL L 409., 2020.12.4., 1. o.).



2020. november 25-én a Parlament [állásfoglalást](#) fogadott el „A vállalkozások és a fogyasztók fenntartható egységes piaca felé” című saját kezdeményezésű jelentés alapján, amelyben kiemelte a fogyasztási cikkek tartósságának és javíthatóságának fontosságát, valamint azt, hogy a fogyasztók számára több jogot és tájékoztatást kell biztosítani a fenntartható döntések meghozatalához^[10].

A Covid19-válság idején a fogyasztóvédelem alapvető fontosságúvá vált a járatörések visszatérítésének biztosítása, a félretájékoztatás elleni fellépés, valamint a hamis vagy nem megfelelő orvosi berendezéseket magas áron értékesítő tisztességtelen kereskedők elleni küzdelem érdekében. 2020. március 23-án a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság levelet intézett Margrethe Vestagerhez, az Európai Bizottság ügyvezető alelnökéhez, Thierry Breton és Didier Reynders biztosokhoz, valamint a Tanács horvát elnökségéhez, amelyben további intézkedésekre szólított fel a Covid19-válság kezelése érdekében, és rámutatott e folyamat demokratikus felügyeletének szükségességére. 2020. november 9-én a Gazdaságpolitikai, Tudománypolitikai és Életminőségi Tematikus Főosztály [webináriumot](#)^[11] tartott a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság számára a Covid19 belső piacra és fogyasztóvédelemre gyakorolt hatásáról. Kiemelte a világjárvány negatív következményeinek enyhítésére nemzeti és uniós szinten bevezetett intézkedések hatásait, és javaslatokat tett arra vonatkozóan, hogy mit lehetne még tenni a belső piac jelenlegi és jövőbeli válságok alatti zökkenőmentes működésének biztosítása érdekében. Didier Reynders, a jogérvényesülésért és a fogyasztópolitikáért felelős biztos 2020. november 19-én ismertette a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság előtt az [új fogyasztóügyi stratégiát](#). A stratégia megvizsgálja a Covid19 fogyasztókra gyakorolt hatását, és foglalkozik a zöld és digitális átállással, a fogyasztók sebezhetőségére adott válasszal, a fogyasztói jogok hatékony érvényesítésével és a partnerországokkal folytatott nemzetközi együttműködéssel kapcsolatos hosszabb távú fogyasztópolitikai kérdésekkel.

Az online és digitális szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztóvédelmi politika olyan terület, amelyre a Parlament és különösen a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság kiemelt figyelmet fordított. 2020 júniusában a bizottság által a jogellenes tartalmak online platformok általi moderálásáról kért [tanulmány](#)^[12] megállapította, hogy az online platformoktól elvárható belső szabályozás mellett lehetőség van az uniós jogi keret megerősítésére is annak érdekében, hogy megvédjék a fogyasztókat a jogellenes vagy káros online tartalmaktól.

Ezzel párhuzamosan a Parlament dolgozott a [digitális szolgáltatásokról szóló jövőbeli jogszabályon](#) (Digital Services Act), amelynek célja az e-kereskedelem biztonságosabbá tétele a fogyasztók digitális környezetben való hatékony védelmét célzó szigorúbb végrehajtási intézkedések bevezetése révén. 2020. október 20-án a Parlament három állásfoglalást fogadott el, amelyekben a Bizottságot a digitális szolgáltatásokkal kapcsolatos jogszabálycsomagja hiányosságainak orvoslására kérte: [„A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály – az egységes piac működésének](#)

[10]A vonatkozó kutatások közé tartozik a 2020 áprilisában közzétett, „A fenntartható fogyasztás és a fogyasztóvédelmi jogszabályok” című tájékoztató, amelyet az Európai Parlament Belső Politikák Főigazgatóságának Gazdaságpolitikai, Tudománypolitikai és Életminőségi Tematikus Főosztálya készített a Belső Piaci és Fogyasztóvédelmi Bizottság számára.



javítása”, „A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály és az alapvető jogokkal kapcsolatos kérdések”, valamint „A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály: az online működő vállalkozásokra vonatkozó kereskedelmi és polgári jogi szabályok kiigazítása”.

Amy McGourty / Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff
12/2020

