A nyilvános konzultáció tárgyát képező irányelvek leírása

Vállalkozások között

A megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló irányelv: tiltja a megtévesztő reklámot a vállalkozások között és szabályozza az összehasonlító reklámot.

Fogyasztói ügylet

Promóció, marketing → **A szerződés megkötése** → **A szerződés teljesítése**

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv: tiltja a kereskedők megtévesztő és agresszív kereskedelmi gyakorlatait a fogyasztói ügylet teljes életciklusa alatt: marketing, szerződéskötés, a szerződés teljesítése.

A fogyasztók jogairól szóló irányelv: a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra és a szerződéskötést követő kapcsolatok bizonyos aspektusaira vonatkozik (a szerződés visszaigazolása, elállási jog, szállítás, a kárveszély átszállása stb.)

A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv: tiltja a tisztességtelen általános szerződési feltételek alkalmazását.

A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelv: a hibás áruk esetére vonatkozó jogokat határoz meg.

€

Az árak feltüntetéséről szóló irányelv: előírja az eladási ár és az egységár feltüntetését, a reklámokra is kiterjedően.

A jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló irányelv: mechanizmust biztosít a fogyasztóvédelmi szabályok érvényesítésére arra az esetre, ha a kereskedők a fogyasztói ügylet bármely szakaszában jogsértést követnek el.

A megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló irányelv

A megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló irányelv jogi minimumszabályokat határoz meg **a vállalkozások megtévesztő reklámmal szembeni védelmére** vonatkozóan. A tagállamok e terület tekintetében nemzeti jogszabályaikban szigorúbb szabályokat is meghatározhatnak a vállalkozások védelme érdekében. Az irányelv emellett teljes mértékben harmonizált szabályokat határoz meg az összehasonlító reklámra vonatkozóan, azaz e kérdések tekintetében a tagállamok nem hozhatnak az irányelvben meghatározottnál nagyobb mértékű védelmet biztosító szabályokat.

További információ: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti (azaz a fogyasztói) ügyletekre vonatkozik. Az **ügyletet megelőző, azzal egyidejű és azt követő összes kereskedelmi gyakorlatra** alkalmazandó, beleértve az online környezetben kötött ügyleteket is, és – a digitálisakat is felölelően – minden termékre kiterjed. Valamennyi olyan tagállami jogszabály teljes harmonizációjáról rendelkezik, amelyek védelmet biztosítanak a fogyasztóknak a gazdasági érdekeit sértő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szemben, a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlantulajdon területének kivételével.

Az irányelv az alábbiak révén védi a fogyasztókat a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szemben:

- az I. mellékletben 31 olyan konkrét kereskedelmi gyakorlatot tartalmazó feketelistát határoz meg, amelyek minden körülmény között tiltottak;
- tiltja a félrevezetőnek vagy agresszívnek minősülő kereskedelmi gyakorlatokat;
- tiltja az olyan tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat, amelyek ellentétesek a szakmai gondosság követelményeivel.

Egy kereskedelmi gyakorlat akkor minősül megtévesztőnek, agresszívnek vagy a szakmai gondosság követelményeivel ellentétesnek, ha az átlagfogyasztót ténylegesen vagy valószínűsíthetően olyan ügyleti döntés meghozatalára készteti, amelyet egyébként nem hozott volna meg. E feltétel teljesülését az illetékes nemzeti hatóságok eseti alapon értékelik.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv értelmében a kereskedők kötelesek biztosítani a fogyasztók számára a tájékozott ügyleti döntésükhöz szükséges **tájékoztatást**. Emellett konkrétan felsorolja a „vásárlásra való felhívásra" vonatkozó tájékoztatási követelményeket is (a további részleteket lásd a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó követelményekről szóló részben).

Egy kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen voltának értékelésekor viszonyítási alapként az **„átlagfogyasztó"** fogalmát alkalmazzák, amelyet az Európai Unió Bírósága dolgozott ki. Az átlagfogyasztó a társadalmi, kulturális és nyelvi tényezőket figyelembe véve *„szokásosan tájékozott, ésszerűen figyelmes és körültekintő"*. Amennyiben egy kereskedelmi gyakorlat meghatározott fogyasztói csoportra irányul, ezen csoport átlagtagját kell alapul venni. Az irányelv emellett speciális védelmet biztosít egyes, különösen **kiszolgáltatottként** meghatározott fogyasztói csoportok számára.

További információ: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

A fogyasztók jogairól szóló irányelv

A fogyasztók jogairól szóló irányelv az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti (azaz a fogyasztói) ügyletekre vonatkozik. A fogyasztók jogairól szóló irányelv mindenekelőtt részletesen meghatározza **a szerződéskötést megelőző tájékoztatásra vonatkozó követelményeket**. Ezek a távollevők közötti és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetében teljes mértékben harmonizáltak, a hagyományos üzlethelyiségekben történő értékesítések esetében pedig minimumjellegűek (a további részleteket lásd a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó követelményekről szóló részben).

Emellett a fogyasztók jogairól szóló irányelv **a távollevők közötti és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések megkötésére és visszaigazolására** vonatkozóan több teljes körűen harmonizált követelményt is meghatároz. Mindenekelőtt szabályozza a fogyasztónak a távollevők közötti és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésektől (a kereskedő üzlethelyiségétől eltérő helyen kötött szerződésektől) való elállásra vonatkozó jogát. A fogyasztók a távollevők közötti és az üzlethelyiségen kívül kötött szerződésektől az áruk szállításának vagy a szolgáltatási szerződés megkötésének időpontjától számított 14 naptári napon belül elállhatnak. A kereskedők az elállás időpontjától számított 14 napon belül kötelesek

visszatéríteni a fogyasztótól kapott teljes összeget, a szállítás költségeit is beleértve. A kereskedők csak addig tarthatják vissza a visszatérítést, amíg vissza nem kapták az árut, vagy amíg a fogyasztó bizonyítékot nem szolgáltatott arra vonatkozóan, hogy azt visszaküldte. A digitális tartalom online biztosítására (pl. szoftver letöltésére, film streaming-szolgáltatására) vonatkozó szerződések tekintetében, amikor a tartalmat azonnal biztosítják, az irányelv előírása szerint a kereskedő köteles a művelet elkezdéséhez a fogyasztó előzetes kifejezett hozzájárulását kérni, valamint annak tudomásulvételét, hogy miután megkezdődik a művelet (azaz a tartalom letöltése vagy streamingje), a fogyasztó elveszíti az elállás jogát.

Az irányelv **az áruk szállítására és a kárveszély átszállására** vonatkozóan is szabályokat állapít meg. Eltérő megállapodás hiányában a kereskedők a szerződés megkötését követően legkésőbb 30 napon belül kötelesek leszállítani az árukat. Főszabályként a kereskedő viseli az áru kárveszélyét a szállítás során és egészen addig, amíg a fogyasztó ténylegesen át nem veszi az árut.

Az irányelv korlátozza az **egyes fizetési módok igénybevétele után** a fogyasztónak felszámítható többletösszegeket. Tiltja, hogy a **többletösszegek** felszámítására a fogyasztó kifejezett hozzájárulását nem igénylő alapértelmezett opciókat („előre kipipált négyzeteket”) alkalmazzanak. A megkötött szerződéssel kapcsolatban a kereskedővel folytatott **telefonbeszélgetések költségeit** is korlátozza. Az ilyen esetekben a fogyasztó nem kötelezhető az alapdíjnál magasabb telefondíj megfizetésére.

További információ: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

A fogyasztók tájékoztatására vonatkozó követelmények

A fogyasztók tájékoztatására vonatkozó követelményeket a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv, az árak feltüntetéséről szóló irányelv és a fogyasztók jogairól szóló irányelv határozza meg.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv általánosságban előírja, hogy a kereskedők kötelesek biztosítani **a fogyasztók számára a tájékozott ügyleti döntésükhöz szükséges információkat**. Emellett minden olyan esetben, amikor egy kereskedelmi kommunikáció feltünteti a termék tulajdonságait és árát, pl. egy reklámban, a kereskedőnek

kifejezett kötelezettsége, hogy – az alkalmazott kereskedelmi kommunikációs eszköz korlátain belül – tájékoztatást nyújtson a következőkről:

- a termék lényeges tulajdonságai,
- a kereskedő azonosítása és címe,
- a teljes ár,
- a felmondási jog megléte (adott esetben),
- a fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei, valamint a panaszok kezelésének módja, (amennyiben azok eltérnek a szakmai gondosság által támasztott követelményektől).

Egy **ügylet szerződéskötés előtti szakaszában**, például amikor a fogyasztó felkeres egy hagyományos üzlethelyiséget vagy megnézi a termékleírásokat egy online boltban, a kereskedőknek eleget kell tenniük a fogyasztók jogairól szóló irányelvben meghatározott tájékoztatási követelményeknek. A szerződéskötés előtti szakaszra vonatkozó tájékoztatási követelmények átfogóbb jellegűek, és magukba foglalják a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben meghatározott, fent említett valamennyi követelményt. Például a fogyasztók jogairól szóló irányelv részletes tájékoztatási követelményeket állapít meg a távollevők között vagy az üzlethelyiségen kívül kötött szerződéstől való elállási jogot, valamint a digitális tartalom funkcionalitását és interoperabilitását illetően.

Az árak feltüntetéséről szóló irányelv kötelezi a kereskedőket a fogyasztók számára kínált termékek **eladási árának** és mértékegységenkénti **egységárának** feltüntetésére mind a marketing során, mind pedig a szerződéskötést megelőző szakaszban. Ennek az irányelvnek az a célja, hogy javítsa a fogyasztóknak nyújtott tájékoztatást és megkönnyítse az árak összehasonlítását. Az árak feltüntetéséről szóló irányelv minimumszabályokról rendelkezik, továbbá szabályozási lehetőségeket biztosít a tagállamok számára az előírt követelmények tekintetében biztosítható derogációhoz, különös tekintettel az egységár feltüntetésére vonatkozó követelmény alól a kisvállalkozások számára nyújtható mentességről.

Az **elektronikus kereskedelemről szóló irányelv** és **a szolgáltatási irányelv** további követelményeket határoz meg a fogyasztóknak szóló tájékoztatásra vonatkozóan. Ezek a követelmények részben megegyeznek a fogyasztók jogairól szóló irányelvben és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben rögzítettekkel, ugyanakkor több kiegészítő elemet is tartalmaznak (ilyen például a kereskedő kereskedelmi vagy más nyilvántartási számára, adószámára, releváns

szakmai szervezeteire, az összeférhetetlenség elkerülése érdekében tett intézkedésekre és a releváns felügyeleti hatóságokra vonatkozó tájékoztatás).

Továbbá **az ágazati uniós jogszabályok** számos konkrét tájékoztatási kötelezettséget határoznak meg például az elektronikus hírközlés, a személyszállítás, az energia, a környezetvédelem és a fogyasztói pénzügyi szolgáltatások területére vonatkozóan.

A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv

A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti (azaz a fogyasztói) ügyletekre vonatkozik. A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv védelmet biztosít a fogyasztók számára azzal szemben, hogy a kereskedők a jóhiszeműség követelményével ellentétben a felek szerződésből eredő jogaiban és kötelezettségeiben a fogyasztó kárára jelentős egyenlőtlenséget előidéző általános (egyedileg meg nem tárgyalt) szerződési feltételeket alkalmazzanak (**általános méltányossági kikötés**). Az ilyen tisztességtelen feltételek nem kötelező érvényűek a fogyasztóra nézve, ám ha a szerződés a tisztességtelen feltételek kihagyásával is teljesíthető, a szerződés maga továbbra is fennáll.

Emellett az irányelv előírja, hogy az írásban kötött szerződésekben a feltételeket **világosan és érthetően** fogalmazzák meg. Ha egy feltétel értelme kétséges, akkor a fogyasztó számára legkedvezőbb értelmezés az irányadó, továbbá tisztességtelennek minősülhetnek azok a feltételek, amelyek nem átláthatóak és nem teszik lehetővé a fogyasztók számára jogaik és kötelezettségeik megértését.

A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv offline és online környezetre egyaránt alkalmazandó, és minden termékre kiterjed, a digitális tartalmat is beleértve. Az irányelv tartalmazza azon **általános szerződési feltételek jelzésszerű és nem teljes felsorolását**, amelyek tisztességtelennek tekinthetők.

A tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv a harmonizáció minimális szintjéről rendelkező jogszabály; a tagállamok a nemzeti jogukban szigorúbb fogyasztóvédelmi szabályokat határozhatnak meg. Számos tagállam élt ezzel a lehetőséggel, például a tisztességtelen feltételek (minden körülmény között tisztességtelennek minősülő szerződési

feltételek) „feketelistáit” és/vagy a szerződési feltételek (az ellenkező bizonyításáig tisztességtelennek minősülő feltételek) „szürke listáit” vezették be.

További információ: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelv

A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelv az üzleti vállalkozások és a fogyasztók közötti (azaz a fogyasztói) ügyletekre vonatkozik. Az irányelv az – új és használt – anyagi javak értékesítésére alkalmazandó, az értékesítési csatornától függetlenül. A fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelv határozza meg a fogyasztási cikk szerződésnek való megfelelésére vonatkozó szabályokat. Rendelkezései szerint az eladó felel az átadás időpontjában fennálló, és az átadástól számított **két éven** belül – azaz az úgynevezett „**kötelező jótállási** időszakon” belül – megnyilvánuló megfelelési eltérésért (hibáért).

Az átadásától számított első **hat hónapon** belül megnyilvánuló hiba esetén az eladónak kell bizonyítania, hogy az nem állt fenn az átadás időpontjában (**a bizonyítási teher megfordulása**).

Amennyiben az eladót az irányelv értelmében felelősség terheli, a fogyasztó ingyenes **orvoslásra** jogosult; első szintű orvoslásként az áru kijavítására vagy kicserélésére, második szintű orvoslásként pedig árcsökkentésre vagy a szerződés felbontására – az irányelv tehát jogorvoslati hierarchiáról rendelkezik. Az irányelv arra vonatkozóan is szabályokat határoz meg, hogy a fogyasztók számára biztosítsák az önkéntesen felajánlott jótállás (ún. „szerződéses jótállás”) teljesülését, azaz azt, hogy az kötelező erejű legyen az azt felajánló kereskedőre nézve.

Az irányelv lehetőségeket biztosít a tagállamok számára, hogy kötelezzék a fogyasztókat arra, hogy a hibának a felfedezéséről számított két hónapon belül jelezzék a hibát, valamint arra, hogy a használt cikkek esetében egy évre csökkentsék a kötelező jótállás időtartamát.

Az irányelv a harmonizáció minimális szintjéről rendelkezik, azaz lehetővé teszi, hogy a tagállamok szigorúbb fogyasztóvédelmi intézkedéseket hozzanak. Több tagállam élt is ezzel a lehetőséggel, például oly módon, hogy a kötelező jótállás időtartamára vonatkozóan a fogyasztók számára kedvezőbb szabályokat vezettek be, illetve meghosszabbították azt az időszakot, amelyre a bizonyítási teher megfordulása vonatkozik.

A Bizottság nemrég **a fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelvnek az internetes és egyéb távértékesítés** (például telefonon keresztül vagy csomagküldő kereskedés útján történő értékesítés) **tekintetében történő felváltását** célzó irányelvre vonatkozó javaslatot nyújtott be. A javasolt irányelvről jelenleg tárgyalnak az uniós társjogalkotók. Az internetes és egyéb távértékesítésre vonatkozó új bizottsági javaslat fő jellemzői a következők:

- teljes harmonizáció (azaz szigorúbb fogyasztóvédelmi előírások meghatározására nem lenne lehetőség);
- a kötelező jótállás kétéves időtartamának fenntartása;
- a bizonyítási teher megfordulása időszakának két évre való meghosszabbítása (azaz a kötelező jótállás teljes időtartama alatt az eladónak kellene bizonyítania, hogy a hiba az átadás időpontjában nem állt fenn);
- a jogorvoslati hierarchia fenntartása, azaz első szintű orvoslásként az áru kijavítása vagy kicserélése, második szintű orvoslásként pedig árcsökkentés vagy a szerződés felbontása (visszatérítés).

Annak elismerése mellett, hogy az egységes piac digitális dimenziója tekintetében gyors intézkedésekre van szükség, a Bizottság kötelezettséget vállalt arra, hogy lépéseket tesz a távértékesítésre és a személyes értékesítésre vonatkozó szabályok közelítése érdekében.

További információ:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Érvényesítés, ezen belül a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárások

A **jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló irányelv** rendelkezései szerint a tagállamoknak kötelező lehetővé tenniük, hogy erre feljogosított egységek (civil társadalmi szervezetek és/vagy köztestületek) – az irányelv mellékletében felsorolt és a nemzeti jogba átültetett – uniós fogyasztóvédelmi jogszabályokkal ellentétes, a fogyasztók kollektív érdekeit sértő cselekmény megszüntetése érdekében a bíróság vagy közigazgatási hatóság előtt a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárást indítsanak. Ennek megfelelően az irányelv érvényesítési eszközt biztosít azokhoz a fogyasztói jogokhoz, amelyekről többek között a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv, a fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló irányelv, a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv,

valamint a fogyasztók jogairól szóló irányelv rendelkezik. Emellett megkönnyíti a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárások alkalmazását határokon átnyúló kontextusban.

A **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv** értelmében az irányelv rendelkezései betartásának kikényszerítésére a tagállamok kötelesek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok leküzdésére alkalmas eszközöket biztosítani. Mindenekelőtt az irányelv kifejezetten előírja, hogy legyen lehetőség az ilyen kereskedelmi gyakorlatok miatt bírósághoz fordulni, vagy az ügyben olyan közigazgatási hatóság előtt eljárást indítani, amely hatáskörrel rendelkezik a panaszok elbírálására vagy megfelelő bírósági eljárás kezdeményezésére. Az irányelv ugyanakkor a fenti eljárásokat nem harmonizálja.

A fogyasztók jogairól szóló irányelv rendelkezései szerint a tagállamoknak gondoskodniuk kell az irányelv betartását biztosító megfelelő és hatékony eszközökről. Az irányelv egyéni jogorvoslati lehetőségeket biztosít a fogyasztó számára abban az esetben, ha a kereskedő nem teljesíti kötelezettségeit, például az online értékesítőnek kell viselnie az áruk visszaküldésének költségeit az elállás jogának gyakorlásakor, amennyiben elmulasztotta tájékoztatni a fogyasztót arról, hogy ilyen esetekben a fogyasztót terheli ennek költsége. Más rendelkezéseinek megsértése tekintetében az irányelv nem rendelkezik az egyéni jogorvoslatra vonatkozó kifejezett szabályokról.

A **tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv** értelmében a tagállamoknak gondoskodniuk kell arról, hogy a tisztességtelen szerződési feltételek további alkalmazásának megakadályozását lehetővé tevő eszközök álljanak rendelkezésre. Az irányelv kifejezett rendelkezései szerint lehetővé kell tenni, hogy egyének vagy szervezetek eljárást kezdeményezzenek bíróság vagy közigazgatási hatóság előtt, hogy azok elbírálják, hogy a szerződési feltételek tisztességtelenek-e, és azok további alkalmazását megakadályozó intézkedéseket foganatosítsanak. E fellépések részleteit azonban nem harmonizálja az irányelv. Az irányelv az egyéni jogorvoslat eljárására – azaz az egyéni fogyasztó számára biztosított egyéni jogorvoslatra – vonatkozóan sem tartalmaz kifejezett szabályt. Ezeket az eljárási szabályokat a nemzeti jogszabályok biztosítják.

További információ: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm