



---

**MTA Law Working Papers  
2016/2.**

**Fogyasztókép és szabályozás**

*Sik-Simon Rita*

---

**Magyar Tudományos Akadémia / Hungarian Academy of Sciences  
Budapest**

**ISSN 2064-4515**

<http://jog.tk.mta.hu/mtalwp>

## Sik-Simon Rita: Fogyasztókép és szabályozás

The effectiveness of market process significantly depends on the ability of consumers to make rational decisions, which contributes to market allocation. Therefore consumer protection rules focus on the person who should be protected. A question automatically arises: which consumers need special protection? The legislature created "consumer models" to determine the regulation level and at the same time balance the proportion of entrepreneurial freedom and legitimate consumer demand as well. This working paper examines the following topics: after a short summary of the significant consumer models and their importance, first (1) how particular can a national consumer model be in the light of European Union regulations and standards; second (2) what kind of consumer models are reflected in the European Directives (average consumer, vulnerable consumer) and in the decisions of the European Court of Justice (average consumer who is reasonably well-informed and reasonably observant and circumspect or weaker party)? Finally (3) the study highlights some problems regarding the definition of consumer models (e.g. consumers do not form a homogeneous group, different security needs depending on the product type or on the type of buying or on economic crises). The study is intended to serve as the starting point for the national legislature and courts in the application of consumer models.

# Sik-Simon Rita: Fogyasztókép és szabályozás

## Bevezetés

A fogyasztóvédelmi szabályok középpontjában a védendő fogyasztó áll. A jogalkotóban kialakult „fogyasztókép“ determinálja a szabályozást és egyben meghúzza a vállalkozói szabadság és a legitim fogyasztói igények egyensúlyának arányát is. A working paper a fogyasztókép jelentőségének ismertetése után megvizsgálja, hogy mennyire lehet sajátos a nemzeti fogyasztókép az Európai Unió normáinak tükrében (1), majd rátér arra, hogy milyen fogyasztóképek tükröződnek az irányelvekben és az Európai Unió Bíróságának döntéshozatalában (2). A tanulmány végezetül kiemel néhány problémát a fogyasztókép meghatározásával kapcsolatban (3). A tanulmány célja, hogy kiindulási alapul szolgáljon a tagállami jogalkotók és bíróságok számára a fogyasztói modellek alkalmazásánál.

## 1. A „fogyasztókép“ jelentősége és meghatározásának problémái

A piaci folyamatok hatékonysága jelentős mértékben függ attól, hogy a fogyasztó mennyire képes racionális döntéseivel hozzájárulni a piaci allokációhoz. Felmerül azonban a kérdés, hogy mégis ki az a fogyasztó, aki védelemre szorul az apróbetűs általános szerződési feltételek dzsungelében? „Consumers, by definition, include us all.“ – határozta meg a fogyasztók körét John F. Kennedy 1962. március 15-i beszédében, amelyben felvetette a gyengébb pozícióban lévő szerződési partner védelmének szükségességét<sup>1</sup>. Ez a mondat vált a következő fél évszázad „fogyasztóvédelmi“ szabályozásának központi mottójává, jóllehet a fogyasztóvédelmi normaalkotás főleg Európában kapott nagyobb hangsúlyt<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Bővebben: Ewoud HONDIUS: The Innovative Nature of Consumer Law, *Journal of Consumer Policy* 35, 2012/J Consum Policy (2012) 35:165-173, 165.old

<sup>2</sup> *A fogyasztóvédelmi jog kialakulásáról és 80-as évekbeli uniós áttöréséről* ld. Norbert REICH/Hans-W MICKLITZ/Peter ROTT/Klaus TONNER: *European Consumer Law, 2nd edition, Intersentia, Cambridge, 2014, 11. Old.*, továbbá Hans-W. MICKLITZ: *Brauchen Konsumenten und Unternehmen eine neue Architektur des Verbraucherrechts? Gutachten A zum 69. Deutschen Juristentag, Verlag C.H. Beck, München 2012*, FAZEKAS Judit: *Fogyasztóvédelmi jog, Libri, Budapest, 2007*, BÁRTFAI/CSEKE/KERTÉSZ/NÉMETH/WALLACHER: *Szerződési jog-fogyasztóvédelem. HVG-Orac, Budapest, 2000*

## 1.1 A fogyasztói fogalom és a „fogyasztókép” meghatározása

### 1.1.1 Szituatív fogyasztói koncepció

A fogyasztói fogalom nem jogi definíció, sokkal inkább a *társadalmi gazdaságtanból* ered (*social economics*)<sup>3</sup> és a magánszemély végső felhasználói szerepéből indul ki: a vásárlói magatartás determinálja a magánszemélyt fogyasztóvá<sup>4</sup>, végfelhasználói helyzete miatt válik jogi figurává. Ez a szituatív, szerepfüggő fogyasztói koncepció<sup>5</sup> azonban önmagában még nem azonos a fogyasztóképpel. A fogyasztókép, vagy fogyasztói modell (*Verbraucherleitbild, general concept of consumer, consumer model*) normatívan modellezi a fogyasztót, meghúzza a fogyasztóvédelem keretrendszerének határait és eligazítja a jogalkalmazót abban a kérdésben, hogy milyen típusú fogyasztót kell védenie. A fogyasztókép adja a *Polgári Törvénykönyv* (magyar *Ptk.* (8:1.§ (1) 3. pont) fogyasztói definíciójának tartalmát. A megfelelő védelmi szint meghatározása tehát normatív-tipizáló modellezéssel<sup>6</sup> történik mind a jogalkotó, mind a jogalkalmazó részéről. Szerencsésnek mondható - de csupán kevés példát találunk erre, azt is főként az uniós jogalkotásban<sup>7</sup> - ha már maga a jogalkotó meghatározza a jogszabály magyarázatban azt a fogyasztóképet, amiből a jogalkalmazó ki tud indulni a gyakorlatban. Jellemzőbb, hogy a jogalkalmazó tölti ki tartalommal a fogyasztói definíciót<sup>8</sup> anélkül, hogy a szabályozó különösebb instrukciókat biztosítana számára, hogy milyen fogyasztói modellt válasszon a jogi norma alkalmazásánál.

---

<sup>3</sup> Ld. Norbert REICH: *Markt und Recht: Theorie und Praxis des Wirtschaftsrechts in der Bundesrepublik Deutschland*, Neuwied und Darmstadt 1977, 71. old.

<sup>4</sup> A fogyasztó vásárlásával ugyanis a termék vagy szolgáltatás véglegesen eltűnik a piacról, nem lesz újabb csere-folyamatok tárgya. Itt nem térünk ki a fogyasztói fogalom kisvállalkozókra való kiterjesztésének lehetőségére.

<sup>5</sup> Ami a fogyasztói koncepciókat illeti a német jogelmélet 3 eltérő koncepciót különböztet meg: 1. Struktúráisan alárendelt fogyasztói modell, 2. Informált és tájékozott fogyasztói modell, ahol a fogyasztó csak szituatív védelmi igénnyel rendelkezik; 3. Szituatív védendő fogyasztói-modell ld., Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch – Band 1 Band 1: Allgemeiner Teil §§ 1-240, ProstG, AGG - 6. Auflage C.H.Beck'sche Verlagsbuchhandlung, München, 2012, Vorbemerkungen zu §§ 13,14 Rn. 61- 71. Ezzel szemben Norbert Reich csak az informált fogyasztói és gyengébb fogyasztói védendő kategóriákat határolja el egymástól. Ld Norbert REICH: *General Principles of EU Civil Law*, Intersentia, Cambridge, 2014

<sup>6</sup> Ehhez ld. *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch* i.m. Vorbemerkung zu §§ 13,14, Rn. 61- 71,

<sup>7</sup> Ld. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló 2005/29/EK irányelv, A földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról 2003/55/EK irányelv, A villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról szóló 2003/54/EK irányelv. Hangsúlyozni kell azonban, hogy pl. a Német Szövetségi Fogyasztóvédelmi és Táplálkozáspolitikai Minisztérium (Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz) már a 2010-ben többféle fogyasztói csoportot definiált stratégiájában, amelyek különböző szintű védelmi szintet is igényeltek. Ld.

[http://www.bmelv.de/SharedDocs/Downloads/Ministerium/Beiraete/Verbraucherpolitik/2010\\_12\\_StrategieVerbraucherpolitik.pdf?\\_blob=publicationFile](http://www.bmelv.de/SharedDocs/Downloads/Ministerium/Beiraete/Verbraucherpolitik/2010_12_StrategieVerbraucherpolitik.pdf?_blob=publicationFile)

<sup>8</sup> Ld. az Európai Unió Bíróságának gazdag ítélkezési gyakorlatát (ld. tanulmány 2. Fejezetének 2. pontja) Ehhez még DAUSES: *Handbuch des EU-Wirtschaftsrechts*, C.H.Beck München, 36. Auflage, 2014 Rn. 193 és, 1.46.

### **1.1.2 Piaci szellemiségű fogyasztói politika**

A fogyasztókép meghatározásánál számos problémával állunk szemben. Alapvető kiindulási probléma az, hogy magának az uniós jognak sincs egységes vagy „tisztá” fogyasztóképe. Ennek okát számos szakember<sup>9</sup> abban látja, hogy az uniós fogyasztóvédelmi jog a 80-as évek közepétől kezdődően a négy gazdasági szabadság megvalósításának lett alárendelve. A kezdetben még inkább szociálpolitikai megalapozottságú *fogyasztóvédelmi politikát* ugyanis az Egységes Európai Okmánnyal<sup>10</sup> egy piaci szellemiségű *fogyasztói politika*<sup>11</sup> váltotta fel, amelynek alapjai azóta is változatlanok<sup>12</sup>. Ennek a pragmatikus fogyasztói politikának a középpontjában az egységes belső piac megvalósítása áll, amelyben a fogyasztónak a piaci keresleti funkció ellátása az elsődleges szerepe.

Az 1987 utáni fogyasztói politika a fogyasztók magasabb szintű informáltságát és bizonyos fokú minimális védelmét kívánta garantálni (un. fogyasztói jogok<sup>13</sup>), abból a célból hogy a fogyasztó aktív legyen, részt vegyen az új típusú, határon átnyúló értékesítési módokban és lehetőleg racionálisan - döntési hibák nélkül - tudjon fogyasztani<sup>14</sup>. Azon a jelenségen, hogy a fogyasztói jog a piaci célok elérésének van alárendelve, sem a szakpolitikának az elsődleges jogban történt megjelenése (EKSZ 100a. cikk III.), sem pedig a jogág jelentőségének felértékelődése (1993-as Maastrichti Szerződés 129a. cikk, ma EUMSZ 169.cikk) sem tudott változtatni<sup>15</sup>. Ez az alárendeltség azonban nem gördít akadályt a jogág fejlődése elé és nem is lenne indokolt elszakítani a fogyasztóvédelmet a piaci alapszabadságoktól.

## **1.2 A nemzeti fogyasztóvédelem korlátja: az uniós jog**

Az uniós tagállamok nemzeti fogyasztói jogi szabályozásának felső korlátját az uniós jog alkotja. Ezért meg kell vizsgálni, hogy mennyi szabadsága marad a tagállami szabályozónak a nemzeti fogyasztókép kialakításánál. A fejezet az uniós szabályozás adta keretet vizsgálja.

---

<sup>9</sup> Köztük Hans W. Micklitz, Norbert Reich. Ld: DAUSES i.m. Rnd. 193

<sup>10</sup> Egységes Európai Okmány HL L 169., 1987.6.29.

<sup>11</sup> *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch* i.m. Vorbemerkungen zum § 13, 14 i.m. Rn 67 ff.

<sup>12</sup> A magyar gyakorlat nem tesz különbséget a fogyasztóvédelmi és fogyasztói politikák között, egységes szóhasználattal találkozunk.

<sup>13</sup> REICH/MICKLITZ/ROTT/TONNER i.m pl. önálló fejezetet szentelnek a fogyasztói jogoknak (Chapter 1. III).

<sup>14</sup> Ezalatt a fogyasztói preferenciáknak megfelelő fogyasztói magatartást értünk. A legfontosabb fogyasztói viselkedési jellemzőket ld. M. Matthew RABIN: Psychology and Economics, *Journal of Economic Literature* 1998, vol. 36. No. 1 11.old.

<sup>15</sup> Alexander von VOGEL: *Verbrauchervertragsrecht und Allgemeines Vertragsrecht*, de Gruyter Verlag, Berlin, 2006, 56. old.

### ***1.2.1 Az uniós fogyasztóvédelem megosztott hatáskörű szakpolitika***

A fogyasztóvédelem az EUMSZ<sup>16</sup> 4. cikkének 2 f) pontja értelmében az osztott hatáskörű politikák közé tartozik. A feladatmegosztás a *szubszidiaritási és arányossági* elveken<sup>17</sup> (EUSZ 5. cikk 3. bek) működik, tehát az Unió csak akkor és csak annyiban járhat el fogyasztóvédelmi szakpolitikai kérdésekben, ha az európai szint a legmegfelelőbb a Szerződések célkitűzéseinek eléréséhez. Igaz, hogy az effektív fogyasztóvédelem a primér uniós jogban kifejezetten nem definiált, az EUSZ 19. cikkének 1. bekezdésének 2 mondata „*A tagállamok megteremtik azokat a jogorvoslati lehetőségeket, amelyek az uniós jog által szabályozott területeken a hatékony jogvédelem biztosításához szükségesek*“ az Alapjogi Charta 38.<sup>18</sup> cikkével párhuzamban - *magas szintű fogyasztóvédelem biztosítására* kötelezik a tagállamokat. Az EUMSZ 12 cikke mindehhez pragmatikusan annyit fűz hozzá, hogy a többi uniós politika meghatározásakor és végrehajtásakor figyelembe kell venni a fogyasztóvédelmi követelményeket is. Az EUMSZ 169. cikkének 1. bekezdése pedig mindezt annyiban konkretizálja, hogy „*a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítása érdekében az Unió hozzájárul a fogyasztók egészségének, biztonságának és gazdasági érdekeinek védelméhez*“. A fogyasztóvédelmi célok tehát közvetetten számos uniós szakpolitikába besűrődnek, megvalósításuk tagállami kötelezettség, de közvetlen fogyasztói jogok nem származtathatók a cikkből.<sup>19</sup>

Ami a fogyasztóvédelmi szabályozás szigorát illeti, az uniós szabályok nem jelentik a tagállami szigor maximumát, az EUMSZ 169. cikkének 4. bekezdése ugyanis lehetővé teszi, hogy a tagállamok az uniós előírásnál szigorúbb védőintézkedéseket<sup>20</sup> is hozzanak, vagy tartsanak fenn, azzal a feltétellel, hogy ezek az intézkedések „*összeegyeztethetők*“ az Uniós Szerződésekkel. A tagállami szigor felső határát a Szerződések alapszabadságainak, célkitűzéseinek megvalósítása szabja, ahogy azt az EUSZ<sup>21</sup> 4. cikk 3. bekezdés 3. mondata ki is hangsúlyozza, miszerint *a tagállami intézkedések nem veszélyeztethetik az Unió célkitűzéseinek*, - pl. belső

---

<sup>16</sup> Az Európai Unió Működéséről Szóló Szerződés HL C 306 (2007) vagy HL C 326 (2012)

<sup>17</sup> Ld. Amszterdami Szerződés C Jegyzőkönyv 2. Jegyzőkönyv a szubszidiaritás és arányossági elv alkalmazásáról

<sup>18</sup> Az Unió politikáiban biztosítani kell a fogyasztók védelmének magas szintjét Ld. Európai Unió Alapjogi Chartája, (2012) HL C 326 (2012)

<sup>19</sup> Ld. REICH/MICKLITZ/ROTT/TONNER i.m. 27. old

<sup>20</sup> Ezekről az intézkedésekről értesíteniük kell a tagállamoknak a Bizottságot.

<sup>21</sup> Európai Unióról Szóló Szerződés HL C 306 (2007) vagy HL C 326 (2012).

piac (EUSZ 3. cikk 3. bekezdés) - *megvalósítását*<sup>22</sup>. A tagállamok közötti kereskedelmet akadályozó, vagy a versenyt nagymértékben torzító nemzeti intézkedésnek még fogyasztóvédelmi célok esetén sincs létjogosultsága.

### **1.2.2 Uniós fogyasztóvédelmi célok és a jogharmonizáció határa**

A megosztott hatáskör, a szubszidiaritás és az arányosság elve ellenére az unió számtalan irányelvet<sup>23</sup> és 50-nél nagyobb számú rendeletet<sup>24</sup> alkotott a magas szintű fogyasztóvédelem biztosítása érdekében, de ezek a másodlagos jogi normák csupán közvetetten szolgálnak fogyasztóvédelmi célokat, az irányelvek elsősorban a jogszabályok közelítését<sup>25</sup> és az egységes belső piac megteremtését szolgálják.

Míg a rendeletek minden tagállamra nézve kötelezőek és közvetlenül alkalmazandók<sup>26</sup>, addig az irányelvek jogharmonizációs kötelezettségének szintjétől függően<sup>27</sup>, léteznek minimum vagy teljes harmonizációt elváró irányelvek. A minimum harmonizációs irányelvek<sup>28</sup> nagyobb teret engednek a tagállami szabályozásnak ahhoz, hogy bizonyos nemzeti védelmi vagy szociálpolitikai célokat érvényesítsenek a tagállamok az uniós piactámogató, egységes piac megvalósulását elősegítő irányelvek minimális védelmi szintje felett.<sup>29</sup> A minimum harmonizáció nyomán létrejövő eltérő védelmi szint lehetővé teszi a hazai marketinget<sup>30</sup>, hátránya azonban

---

<sup>22</sup> Ezzel összefüggésben ld. Európai Unióról Szóló Szerződés 27. a belső piacról és a versenyről szóló jegyzőkönyvét.

<sup>23</sup> Néhány példa: A megtévesztő reklámra vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről szóló 84/450/EGK irányelv, A fogyasztóval kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételtekről szóló 93/13/EGK irányelv, A fogyasztókkal szemben alkalmazott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló 2005/29/EK irányelv, Az elektronikus kereskedelemről szóló 2000/31/EK irányelv, valamint az üzlethelységeken kívül kötött üzletekről szóló 85/577/EGK irányelv és a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről szóló 97/7/EGK irányelv stb.

<sup>24</sup> Rendeletek elsősorban vegyi anyagok regisztrálását, címkézését, utasok jogait rendezik. Ld. pl. 1907/2006/EK rendelet (2006. december 18.) a vegyi anyagok regisztrálásáról, értékeléséről, engedélyezéséről és korlátozásáról (REACH), az Európai Vegyianyag-ügynökség létrehozásáról, 1272/2008/EK rendelet (2008. december 16.) az anyagok és keverékek osztályozásáról, címkézéséről és csomagolásáról, 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról stb.

<sup>25</sup> Az korábbi irányelveket az Európai Közösséget létrehozó Szerződés 100a. cikkére alapítják, (később ESZ 95. cikk), és Lisszaboni Szerződés óta az EUMSZ 114. cikkére alapítják az irányelveket és ezzel a normával kapcsolatban gyakran idézik az EUMSZ 169. cikkét is.

<sup>26</sup> Ld. EUMSZ 288. cikk 2. mondata

<sup>27</sup> Nagyon jó összefoglalást találhatók: REICH/MICKLITZ/ROTT/TONNER: i.m. 40. old

<sup>28</sup> Minimális fogyasztóvédelmi harmonizációt előíró irányelvek pl. az üzlethelységeken kívül kötött üzletekről szóló 85/577/EGK irányelv, a szervezett utazási formákról szóló 90/314/EGK irányelv, a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről 93/13/EGK irányelv, a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló 99/44/EGK irányelv, stb.

<sup>29</sup> *Münchener Kommentar zum Bürgerlichen Gesetzbuch* i.m. Vorbemerkungen zu § 13, 14, Rnr 72

<sup>30</sup> REICH/MICKLITZ/ROTT/TONNER: i.m. 40. old

éppen a biztosított előny, ugyanis eltérő védelmi szintek esetén uniós szinten töredezetté válik a szabályozás. Mindez rengeteg alkalmazási nehézséggel járhat egy több tagállamban tevékenykedő vállalat számára, melynek közveztett költségét a cégek általában a fogyasztókra hárítják.

A *minimum harmonizációt* elváró irányelvek felülvizsgálatakor ezért olyan szabályozásra is van példa, ahol pontosan a *töredezettségre és a különbözősége* hivatkozva alkotott később teljes harmonizációs irányelvet az uniós jogalkotó. A fogyasztói jogokról szóló 2011/83/EK irányelv<sup>31</sup> például kifejezetten a szabályok széttagoltságában látja a belső piac megvalósulásának akadályát<sup>32</sup>, ugyanis „*Egyes eltérések a kereskedőket és fogyasztókat érintő jelentős belső piaci akadályokat eredményeznek. Ezen eltérések megnövelik az áruk határokon átnyúló kereskedelmében vagy szolgáltatások nyújtásában részt venni szándékozó kereskedők előírásoknak való megfelelésből eredő költségeit. Az aránytalan széttagoltság a fogyasztók belső piacba vetett bizalmát is aláássa.*”<sup>33</sup> A nemzeti normák nagyarányú eltérése miatt döntött az uniós jogalkotó az európszerte egységes szabályok megteremtése, azaz a *teljes harmonizáció* mellett (ld. 2011/83/EU irányelv 4. cikk). A jogtechnikailag is érdekes, teljes harmonizációs kötelezettséget támaztó irányelveknek elsősorban *jogszabályegységesítő szerepük* van. Az egységesítés következtében azonban sok esetben<sup>34</sup> a szabályozási szint szigorodása is megfigyelhető, ugyanis a teljes harmonizáció a magasabb szintű fogyasztóvédelmet biztosító tagállami normákat kényszeríti ki európszerte. Fordított út nem is lenne európai szinten elképzelhető, ugyanis a huzamosabb ideje magasabb fogyasztóvédelmet megvalósító tagállamok nem szívesen szállítanák le az általuk már biztosított védelmi küszöböt<sup>35</sup>.

---

<sup>31</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU IRÁNYELVE (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK Tanácsi irányelv és az 1999/44/EK Európai Parlamenti és Tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről

<sup>32</sup> 2011/83/EU irányelv 7. sz. Bevezető rendelkezés

<sup>33</sup> 2011/83/EK irányelv 6. sz. Bevezető rendelkezés

<sup>34</sup> Hasonló folyamat figyelhető meg Az Európai Parlament és a Tanács 2008/48/EK irányelve ( 2008. április 23. ) a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló irányelv kapcsán is

<sup>35</sup> A fogyasztók jogairól szóló irányelv erre vonatkozóan pragmatikusan csak annyit jegyez meg, hogy „...a fogyasztóknak magas szintű védelemben kell részesülniük az Unió egész területén.” 2011/83/EK irányelv 7. sz. bevezető rendelkezés



### 1.2.3 Hatékony átültetés és hatékony szankciók

Ami a fogyasztóvédelmi szabályozást illeti, meg kell jegyezni: a másodlagos jog egyre szigorúbb elvárásokat támaszt az irányelvek hatékony átültetésével szemben. Egyre több irányelv<sup>36</sup>, de a 2006/2004/EK rendelet<sup>37</sup> is elvárja, hogy megfelelő hatékony eszközök álljanak rendelkezésre a kötelezettségek végrehajtásához, tehát a tagállami szabályoknak hatékonyaknak kell lenniük. Másik gyakran megfogalmazott irányelvi elvárás, hogy hatékony *tagállami szankciókat* kell alkotniuk a tagállamoknak, az átültető normákat megszegő tagállami vállalatokkal szemben. Pl: „*A tagállamok megállapítják az ezen irányelv alapján meghozott nemzeti rendelkezések megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabályokat, és minden szükséges intézkedést megtesznek végrehajtásuk érdekében.*“<sup>38</sup> Ami pedig a szankciók mértékét illeti, általánosan visszatérő megfogalmazás: „*Az előírt szankcióknak hatékonyaknak, arányosnak és visszatartó erejűnek kell lenniük.*“<sup>39</sup> Érdekes előírást tartalmaz pl. a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló eljárásokról szóló 2009/22/EK irányelv 2. cikk 1. bekezdésének c. pontja, amely megengedi a tagállamoknak, hogy a nem teljesítő felet késedelmi kamattal terheljék az államkincstár javára, a nemteljesítés idejére. Valóban vannak olyan tagállamok, amelyek ténylegesen élnek ilyen szankciós lehetőségekkel<sup>40</sup>, de arányosan növekedő szankciós gyakorlatról semmiképpen nem beszélhetünk általánosságban a tagállamokban.

---

<sup>36</sup> Már a Tanács 93/13/EGK irányelve (1993. április 5.) a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről, 1993. 04. 21. HL L 95: „A tagállamok a fogyasztók és a szakmai versenytársak érdekében gondoskodnak arról, hogy megfelelő és hatékony eszközök álljanak rendelkezésre ahhoz, hogy megszüntessék az eladók vagy szolgáltatók fogyasztókkal kötött szerződéseiben a tisztességtelen feltételek alkalmazását.“

<sup>37</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2006/2004/EK rendelete (2004. október 27.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről, Európai Parlament és a Tanács (2004. október 27.) HL L 364 1. old

<sup>38</sup> Id. Európai Parlament és a Tanács (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről 24. Cikkét, HL L 304, 22.11.2011, 64–88. old

<sup>39</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2008/48/EK irányelve (2008. április 23.) a fogyasztói hitelmegállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről 24 cikk 1) bekezdése, Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) 21 cikke a 13. cikkel kapcsolatban, vagy Az Európai Parlament és a Tanács 2009/22/EK irányelve (2009. április 23.) a fogyasztói érdekek védelme érdekében a jogsértés megszüntetésére irányuló 2. cikkének 1 c pontja.

<sup>40</sup> Ld. Rita SIK-SIMON: Unterlassungsklagen als Instrument der Durchsetzung von Verbraucherrechten in der Tschechischen Republik und Ungarn) *Zeitschrift für Gemeinschaftsprivatrecht* (GPR), 1/2014, Sellier Verlag, 16-24. old

### **Összefoglalás:**

A fogyasztókép tartalommal tölti ki a fogyasztói definíciót, normatívan modellezi a fogyasztót és meghúzza a fogyasztóvédelem keretének határait. Általában a jogalkalmazó választja ki fogyasztói modellt a norma gyakorlati alkalmazása során, a jogalkotó csak ritkán nevesít alkalmazandó modellt.

Az uniós tagállamok nemzeti fogyasztói jogi szabályozásának felső korlátját az uniós jog alkotja, de a tagállamok az uniós előírásnál szigorúbb védőintézkedéseket is hozzanak, feltéve hogy az intézkedések „összeegyeztethetők” az uniós Szerződésekkel és nem veszélyeztetik a versenyalapú belső piac megvalósítását. A tagállamok közötti kereskedelmet akadályozó, vagy a versenyt nagymértékben torzító nemzeti intézkedéseknek még fogyasztóvédelmi célok esetén sincs létjogosultságuk.

A minimum harmonizációs kötelezettséget teremtő irányelvek nagyobb teret engednek a tagállami védelmi vagy szociálpolitikai célok érvényesítésére. Hátrányuk azonban, hogy eltérő védelmi szintek esetén töredezetté válik a tagállami szabályozás, ami alkalmazási nehézségeket okozhat a több tagállamban tevékenykedő vállalatok számára, de a fogyasztókat is visszatarthatja a külföldi vásárlásoktól. A másodlagos fogyasztói jogi szabályok több szempontból is szigorodtak az utóbbi időben. Egyre több irányelv megfelelő, hatékony implementációs eszközöket vár el a tagállamoktól, valamint hatékony tagállami szankciókat az átültető normákat megszegő tagállami vállalatokkal szemben. Ezen túl megfigyelhető a magasabb szintű fogyasztóvédelmet biztosító tagállami normák európaszerte történő kikényszerítése a teljes harmonizációt előíró irányelvek alkalmazásakor.

## **2. Az európai fogyasztókép**

A fejezetben az irányelvekben tükröződő és az Európai Unió Bírósága (továbbiakban: Európai Bíróság) döntéshozatala során alkalmazott fogyasztóképet vizsgáljuk, kitérve az összefüggésekre és az eltérésekre is.

## 2.1 Az irányelvekben tükrözött fogyasztókép

Az eddigi fogyasztói jogi irányelvek kétféle fogyasztóképet említenek: az *átlagfogyasztót* és a *védendő* vagy *kiszolgáltatót fogyasztót*, de a második alcsoportra nézve az irányelvek fogalom használata nem egységes.

### 2.1.1 Az átlagfogyasztó, az irányelvek tükrében

Az *átlagfogyasztó* definíciójának sajátos példáját adja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelv 2005-ös módosítása (2005/29/EK irányelv), amely elsőként nevesítette, igaz csupán a bevezető rendelkezések között (18. pont, 2. mondat) a viszonyítási alapul szolgáló általános fogyasztóképet. A fogyasztókép meghatározása azért sajátos, mert az uniós jogalkotó nem alkotott új definíciót, hanem normatív szintre emelte az Európai Bíróságnak a reklámra vonatkozó korábbi (84/450/EGK irányelv) ítélkezési gyakorlatát<sup>41</sup>(!). Az irányelv bevezető rendelkezései kiemelik, hogy bár a fogyasztóvédelmi szabályozás célja „*minden fogyasztó védelme*”<sup>42</sup> az „*arányosság elvével összhangban és az abban foglalt védelem hatékony alkalmazása érdekében*” a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelv „*azt az átlagfogyasztót veszi viszonyítási alapul, aki a Bíróság értelmezése szerint megfelelően tájékozott, figyelmes és körültekintő, figyelembe véve a társadalmi és kulturális és nyelvi tényezőket is...*”<sup>43</sup>

Tehát az Európai Bíróság által kidolgozott reklámjogi fogyasztókép tölti ki tartalommal az *átlagfogyasztó* definícióját a többi jogterületen is. Ez az ún. „*tájékozott fogyasztó*” (*informed consumer*) áll az uniós jogalkotás középpontjában. Ez az átlagfogyasztó tud élni a modern fogyasztói társadalom által biztosított jogokkal (választási-, szerződéskötési-, elállási jog stb.) és eszközökkel (panaszjog, cserejog, szerződésmódosítás, bíróság előtti jogérvényesítés stb.) és helyesen hozza meg döntéseit. Egyéb szociálpolitikai elvárásokat, személyiségelemeket nem kapcsol az uniós szabályozás az átlagfogyasztó személyéhez.<sup>44</sup> Ezen *átlagfogyasztó* értelmezés nemcsak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok esetén szolgál zsinórmértékül, hanem más irányelvek gyakorlatának is részévé válik, és a nemzeti magánjog számtalan területére is hatással van.

---

<sup>41</sup> Néhány kapcsolódó döntés: Európai Bíróság: C-210/96, Gut Springenheide und Tusky-ügy, 31. Pont, ECLI:EU:C:1998:369; Európai Bíróság: C-220/98, Estée Lauder-ügy, 27. pont ECLI:EU:C:2000:8; Európai Bíróság: C-99/01, Linhart und Biffl-ügy 31. pont ECLI:EU:C:2002:618;

<sup>42</sup> Id. A 2005/29/EK irányelv bevezető rendelkezéseinek 18. pontját

<sup>43</sup> 2005/29/EK irányelv 5 cikk (2) b) pontjával kapcsolatban az irányelv bevezető rendelkezéseinek 18. pontját

<sup>44</sup> REICH/MICKLITZ/ROTT/TONNER: i.m. 46. Old. A szerzők szerint a fogyasztóvédelmi politika és jog közgazdasági, nem pedig szociális jogi kérdés.

### 2.1.2 Védendő vagy kiszolgáltatott fogyasztók

A másik, irányelvek által leggyakrabban említett fogyasztói alcsoport: a *védendő fogyasztók* (*vulnerable consumer*) alkategóriája. A védendő vagy sok esetben kiszolgáltatott fogyasztónak nevezett meghatározás az uniós jog egyre több területén felfedezhető, akkor is, ha a különböző csoportnevek nem feltétlenül ugyanarra a személyi körre vonatkoznak. A szakértők körében napjainkban az a kérdés is felmerült, hogy a védendő fogyasztói kör miatt nincs-e szükség a fogyasztóvédelem szerkezetének átdolgozására?<sup>45</sup>

A különös védelemre szoruló fogyasztói csoport megnevezésével először a gáz és elektromos áram piacait szabályozó irányelveknél<sup>46</sup> találkoztunk, de felmerült más jellegű egyetemes szolgáltatások, mint pl. az elektronikus hírközlési szolgáltatások<sup>47</sup> kapcsán is, ahol bizonyos szolgáltatások biztosításáról - meghatározott személyi körnek - alanyi jogon (un. *Daseinsvorsorge*) gondoskodtak a tagállamok. További érdekes példát találunk a korábban már említett tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelvben, ahol a tipikus „átlagfogyasztói” csoporton túl egy speciális védendő fogyasztói csoportot is definiál a jogalkotó: un. „*kiszolgáltatott fogyasztók*” csoportját. A 2005/29/EK irányelv 5. cikk (3) bekezdése szerint a „*szellemi vagy fizikai fogyatékoságuk, koruk vagy hiszékenységük miatt különösen kiszolgáltatott fogyasztók* csoportjának gazdasági magatartását”<sup>48</sup> jelentősen torzító kereskedelmi gyakorlatokat ezen speciális csoport szempontjából kell értékelni. Az irányelv tehát explicit lehetővé teszi az átlagfogyasztók csoportjának további alcsoportokra történő felbontását!

---

<sup>45</sup> Ez volt például a 2014-es április 27-28-án az oxfordi St Anne's College-ban tartott és a Institute of European and Comparative Law által rendezett „The images of the Consumer in EU Law: Legislation, Free Movement and Competition” konferencia fő témája is.

<sup>46</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2003/54/EK irányelve (2003. június 26.) a villamos energia belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 96/92/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről 3. cikk 5. Bek, Az Európai Parlament és Tanács 2003/55/EK irányelve (2003. június 26.) a földgáz belső piacára vonatkozó közös szabályokról és a 98/30/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről 3. Cikk 3.) bek, védelemre szoruló fogyasztókat említ

<sup>47</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2002/22/EK irányelve (2002. március 7.) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról (Egyetemes szolgáltatási irányelv) 1. cikkének 1. bekezdése és az Európai Parlament és a Tanács 2009/136/EK irányelve ( 2009. november 25.) az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról szóló 2002/22/EK irányelv, az elektronikus hírközlési ágazatban a személyes adatok kezeléséről, feldolgozásáról és a magánélet védelméről szóló 2002/58/EK irányelv és a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról 7. cikke már *fogyatékkal élő végfelhasználókat* említ.

<sup>48</sup> 2005/29/EK irányelv bevezető 18. pont, illetve ld. 5 cikk (3).

A fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelv 34. számú bevezető rendelkezése is megemlíti a *különösen kiszolgáltatót fogyasztók* csoportját és elvárja a kereskedődöktől, hogy tájékoztatási kötelezettségüknek<sup>49</sup> a csoport egyedi szükségleteinek figyelembevételével tegyenek eleget. Az irányelv azonban azt is nyomatékosítja, hogy az eltérő tájékoztatás nem vezethet a fogyasztóvédelem eltérő szintjéhez (!)<sup>50</sup>. Aktuális példaként említhetjük a fizetési számlákhoz kapcsolódó díjak összehasonlíthatóságáról szóló 2014/92/EU irányelv 18. cikkét is, amely lehetőséget ad a tagállamok számára, hogy előírják pénzügyi szolgáltatóiknak, hogy azok ingyenesen biztosítsanak alapszintű fizetési számlát a bankszámlával nem rendelkező, *kiszolgáltatót fogyasztók* számára<sup>51</sup>.

## 2.2 Az Európai Bíróság fogyasztóképe

A 90-es évek elejéig a nemzeti bíróságok elsősorban sajátos nemzeti fogyasztóképükből indultak ki, de a 90-es évek végére az Európai Bíróság fogyasztóképe került a nemzeti döntések középpontjába, akkor is, ha a fogyasztói modell megválasztása a konkrét jogesettől függően továbbra is a tagállami bírósági feladata maradt. Az alkalmazott fogyasztói modell nemzeti változása és az Európai Bíróság fogyasztóképének hatása a német joggyakorlat mintáján is jól látható, ahol a tagállami bíróság szakított a korábbi „*figyelmetlen fogyasztó*”<sup>52</sup> (flüchtiger Verbraucher) megközelítéssel<sup>53</sup> és az Európai Bíróság átlagfogyasztó-definícióját vette kiindulási alappul a későbbiekben. Annak ellenére, hogy a másodlagos jog üresen hagyott definícióit az Európai Bíróság fogyasztóképe tölti ki tartalommal, a jogirodalomban gyakran mégis kérdéses, hogy az európai jogot alkalmazó nemzeti bíróság valóban megértette-e az Európai Bíróság kritérium-rendszerének lényegét.<sup>54</sup> A továbbiakban ezért azt vizsgáljuk meg, milyen fogyasztóképet használ a bíróság?

<sup>49</sup> Kulcselemként ki is kell emelhetjük a tájékoztatáshoz való jogot, amely elengedhetetlen a „választás és döntés szabadságának” gyakorlásához (ld. EUMSZ 169. cikke).

<sup>50</sup> Hangsúlyozza az irányelv a 34. Bevezető rendelkezés utolsó mondatában.

<sup>51</sup> Ld. 2014/92/EU 18. Cikk 4. bekezdés

<sup>52</sup> A korábbi német tisztességtelen versenyjog meglehetősen rigidnek tűnik nemzetközi összehasonlításban, ld. pl. Európai Bíróság... C-16/83. ügy 1984. Karl Prantl elleni büntetőeljárás. ECLI:EU:C:1984:101 Karl Prantl hozzászólása „Unfortunately the German case-law on competition is based on the "image of an infantile, almost pathologically stupid and negligently inattentive average consumer.“

<sup>53</sup> A gyakrotlalttal szakított pl. az OLG Nürnberg 1999.12.28-i (3 U 2355/99) döntése, amely kimondta, hogy az élelmiszerekkel kapcsolatos reklámok tisztességtelenségét a Lebensmittel- und Bedarfsgegenständegesetz – LMBG 17.§-a)- val összhangban az európai fogyasztókép kritériumai alapján kell vizsgálni.

<sup>54</sup> Pl. Kennt das Landgericht Hamburg die Rechtsprechung zu „Lifting-Creme” nicht? -- Zudem: Ein Musterbeispiel dafür, wie notwendig es sein kann, auf absehbare Zeit ein für alle Mal die Verkehrsauffassung zuverlässig festzustellen. 2003.10.5, <http://www.schweizer.eu/bibliothek/neu/index.html?datum=2003-10-05>

### 2.2.1 Tisztességtelen verseny

Míg általánosságban elmondható, hogy a tisztességtelen verseny (üzleti döntések tisztességtelen befolyásolása) kapcsán az *átlagfogyasztóval* szemben igen magas szintű elvárásokat támaszt az Európai Bíróság esetjoga<sup>55</sup>, addig a szerződési jog kapcsán a *gyengébb szerződési partnernekként említi*<sup>56</sup> (*weaker party*) tekinti a fogyasztót. (A védjegy jogi fogyasztói modellt a tanulmány nem elemzi.) Szerződési jog esetén megállapítható, hogy a Bíróság határozottan fellép a tisztességtelen szerződési feltételek alkalmazásával szemben. Akkor is, ha ezen jogesetek kapcsán is az ugyanazon „átlag-fogyasztóból” indul ki az uniós jogalkalmazó, alapvető különbségeket találunk az alkalmazott fogyasztókép konkretizálásánál.

#### 2.2.1.1 Az „átlagosan informált, figyelmes és értelmes átlagfogyasztó” és a tisztességtelen verseny

Az üzleti döntések tisztességtelen befolyásolása kapcsán (tisztességtelen verseny) az Európai Bíróság több átlagfogyasztói modellt is használt. A korábbi joggyakorlatban találkozunk az „*átlagosan informált fogyasztó*”<sup>57</sup> modellel, illetve a Mars-ügy kapcsán az „*értelmes fogyasztó*”<sup>58</sup> meghatározással is. Általánosságban elmondható, hogy a tisztességtelen piaci magatartások kapcsán a Bíróság szigorú elvárásokat támaszt az átlagfogyasztóval szemben, a Mars ügynél például azt is elvárta, hogy az átlagfogyasztó felismerje, nincs szükségszerű összefüggés a reklámfelület kiterjedése és a termék tényleges méretbeli növekedése között<sup>59</sup>. Ez az elvárás meglehetősen vitatott volt a jogirodalomban, ugyanis a kérdéses Mars-szelet fogyasztói célcsoportja elsődlegesen gyerekekből állt, akiknél indokolt lehetett volna egy magasabb védelemi szinten határt szabni.

---

<sup>55</sup> Összefoglalást ld. DAUSES i.m. 40. old

<sup>56</sup> Az Európai Bíróság esetjogának hivatalos magyar fordításában a weaker party-t szinte kivétel nélkül hátrányos helyzetű félnek fordítják, amely kifejezés pontatlan és nem megfelelő, ezért a hivatalos magyar fordítástól eltérően a gyengébb fél fordítást használja a szerző.

<sup>57</sup> Európai Bíróság: C-238/89 Pall-ügy 12, 16,19. pontok ECLI:EU:C:1990:473, Európai Bíróság: C-51/93 Meyhui-ügy 18. pont, ECLI:EU:C:1994:312

<sup>58</sup> Európai Bíróság: C-470/93 Mars-ügy, 24.pont, ECLI:EU:C:1995:224

<sup>59</sup> “Reasonably circumspect consumers may be deemed to know that there is not necessarily a link between the size of publicity markings relating to an increase in a product's quantity and the size of that increase.” Európai Bíróság: C-470/93 Mars-ügy 24.pont, ECLI:EU:C:1995:224

### 2.2.1.2 A Gut Springenheide ügy, az európai átlagfogyasztó

Az Európai Bíróság aktuális joggyakorlatának mérföldköve az 1998-as Gut-Springenheide ügy<sup>60</sup>, amelynél a Bíróság “kőbe véste” az irányadó átlagfogyasztó-modellt. A döntés az “*észszerűen jól-informált, figyelmes és körültekintő átlag-fogyasztóból*”<sup>61</sup> indul ki, ahol az átlag szó az informáltságra, figyelmességre és az értelmi szintre egyaránt vonatkozik. Az angol nyelvű szövegváltozatban a fogyasztókép tehát az *average consumer who is reasonably well-informed and reasonably observant and circumspect*, amelytől a magyar hivatalos fordítás részben eltér. Lemaradt ugyanis a „*well*“-*informed* elvárás és csupán *átlagosan informált*- szóhasználattal találkozunk, ami nem teljesen fedi le a hivatalos angol fordítást<sup>62</sup>.

A fogyasztóképnél az Európai Bíróság egy olyan öntudatos és aktív piaci polgárból indul ki, aki képes racionális döntéseket hozni. Ez az átlagfogyasztó nem csupán önmagáért és döntése-  
iért felelős, hanem arra is képes, hogy feldolgozza a rendelkezésére álló információkat. Micklitz és Rott szerint “az európai átlagfogyasztó rendelkezik a kellő akarattal és az intelligenciával ahhoz, hogy kritikusan és távolságtartóan megvizsgálja a kínált árukat és azok forgalmazását”<sup>63</sup> Ami a fogyasztó információhoz való jogát illeti (*EUMSZ 169. cikk 1. bekezdés*) az uniós piacon, ez egyrészt jogosultság, másrészről viszont – és ez az elvárás mindenképpen tükröződik az Európai Bíróság döntéseiben – kötelezettség is. Az uniós piacon vásárló fogyasztó köteles informálódni a termékek összetevőiről, alkalmazásáról. Az információs jog értelmében két oldalán tehát az uniós kereskedő valós és érthető információval történő ellátásának kötelezettsége, valamint a fogyasztó informálódási kötelezettsége áll. Az Európai Bíróság pedig - még a fogyasztói szemszögből érzékeny termékek esetén is - feltételezi, hogy a termék helyes összetevőinek jegyzéke alapján az átlagfogyasztó képes a helyes fogyasztói döntésre<sup>64</sup>.

---

<sup>60</sup> Európai Bíróság: C-210/96, Gut Springenheide und Tusky-ügy, 31. Pont, ECLI:EU:C:1998:369 HL 1990 L 173, 5. old

<sup>61</sup> Európai Bíróság: C-210/96, Gut Springenheide und Tusky-ügy, 31. Pont, ECLI:EU:C:1998:369

<sup>62</sup> A német (*durchschnittlich informierten, aufmerksamen und verständigen Durchschnittsverbrauchers*) és a francia fordítások (*d'un consommateur moyen, normalement informé et raisonnablement attentif et avisé*) is hasonló szóhasználatot alkalmaznak.

<sup>63</sup> DAUSES i.m. 39.old

<sup>64</sup> DAUSES i.m. 39.

### 2.2.1.3 Az átlagfogyasztó értelmezési képessége

A Gut Springenheide ügyben kialakított fogyasztóképet az Európai Bíróság a későbbi ügyek során is konzekvensen használta. Az átlagfogyasztó értelmezési készségével szemben támasztott viszonylag magas szintű elvárásokat jól tükrözik a későbbi ügyek is. A Darbo ügyben<sup>65</sup> például abból indul ki az Európai Bíróság, hogy a fogyasztó képes felismerni a pektint, mint zselésítő anyagot a termék összetevők listáján, és egy lekvárt akkor is lehet “natúr-tisztának” reklámozni, ha az nyomokban ólmot, peszticidákat és kadmiumot is tartalmaz. A Sauce Hollandaise ügynél<sup>66</sup> azt is elvárta az Európai Bíróság az átlagfogyasztótól, hogy meg tudja különböztetni a vajból, illetve a szárított alapanyagból készített szószokat. A fogyasztóval szemben elnézőbben döntött a Bíróság a Becel ügyben<sup>67</sup>, ahol arra hivatkozással állapította meg a Bíróság a megtéveszthetőséget egy diétás terméknel, amelyet „diétás-sajtként“ forgalmazznak, hogy a termék egyáltalán nem tartalmaz tejet, csupán növényi zsírokat, így megtévesztő a sajt megnevezés.

Ezzel szemben a Clinique ügyben<sup>68</sup> kizárta a fogyasztók megtévesztését, és nem találta indokoltnak a kozmetikai szer márkanevének betiltását abból az okból, hogy a tagállam nyelvi értelmezési sajátosságai miatt a fogyasztó a márkanevet gyógyászati termékként is értékelhette volna: *„In the light of these facts, the prohibition of the use of that name in the Federal Republic of Germany does not appear necessary to satisfy the requirements of consumer protection and the health of humans. The clinical or medical connotations of the word 'Clinique' are not sufficient to make that word so misleading as to justify the prohibition of its use on products marketed in the aforesaid circumstances.”*<sup>69</sup> Még a “dermatológialig tesztelt” kifejezés ellen sincs komolyabb kifogása a Bíróságnak<sup>70</sup>, mert feltételezi, hogy az átlagfogyasztót nem téveszti meg egy ilyen felirat, ezért nem találja indokoltnak a felirat alkalmazásának betiltását Ausztriában: *“... the statement „dermatologically tested“ could not mislead an average consumer who is reasonably well informed and reasonably observant and circumspect by attributing to the products in question characteristics which they do not possess and, in any event, a possible error relating to those characteristics would be unlikely to have an effect on public health.”*<sup>71</sup>

---

<sup>65</sup> Európai Bíróság: C-465/98 Darbo-ügy, 27. pont, ECLI:EU:C:2000:184

<sup>66</sup> Európai Bíróság: C-51/94 Sauce Hollnadaise-ügy, 34. pont ECLI:EU:C:1995:352

<sup>67</sup> Európai Bíróság: C-101/98 Becel-ügy, 35.pont ECLI:EU:C:1999:615

<sup>68</sup> Európai Bíróság: C-315/92 Clinique-ügy ECLI:EU:C:1994:34

<sup>69</sup> Európai Bíróság: C-315/92 Clinique ügy 22-23. pontok ECLI:EU:C:1994:34

<sup>70</sup> Európai Bíróság: C-99/01 Linhart und Biffel-ügy ECLI:EU:C:2002:618

<sup>71</sup> Európai Bíróság: C-99/01 Linhart und Biffel-ügy 35. pont ECLI:EU:C:2002:618



#### 2.2.1.4 Alacsonyabb elvárások, nyelvi sajátosságok igénybevétele

Kissé engedékenyebbnek tűnik a Bíróság az Estee Lauder ügyben<sup>72</sup>, ahol kifejezetten megengedi a szociális, kulturális és nyelvi sajátosságok figyelembevételét bizonyos reklámszavak, mint pl. a “lifting”-szó értékelésénél. A konkrét megítélés alól viszont kibújik az Európai Bíróság és a tagállami bíróságra bízva a értelmezést, hangsúlyozza azonban, hogy *„In particular, it must be determined whether social, cultural or linguistic factors may justify the term 'lifting', used in connection with a firming cream, meaning something different to the German consumer as opposed to consumers in other Member States, or whether the instructions for the use of the product are in themselves sufficient to make it quite clear that its effects are shortlived, thus neutralising any conclusion to the contrary that might be derived from the word 'lifting'”*.<sup>73</sup>

Hasonlóan alacsonyabb szinten húzza meg a fogyasztó értelmezési készségével szemben támasztott elvárást az Európai Bíróság a 2014-es Teekanne ügyben<sup>74</sup>, ahol az átlagosan helyett *“szokásosan tájékozott, ésszerűen figyelmes és körültekintő átlagos fogyasztó”*<sup>75</sup> szóhasználatot tartalmaz a döntés. Az eset sajátossága, hogy nem a címkézés vagy az összetételi lista pontossága volt csupán a vitatott kérdés, hanem a kettő eltéréséből adódó megtévesztés. Míg a címkéből a vanília és málna természetes összetevőit várhatta el az átlag-fogyasztó, addig a termék összetevői között még ezek természetes aromái sem szerepeltek. A megtévesztés konkrét elbírálását itt is a tagállami bíróságra bízva az Európai Bíróság, de megállapította, hogy a fogyasztók élelmiszerekkel kapcsolatos tájékoztatásáról szóló 2000/13/EK irányelv 2. cikke (1) bekezdése a) pontjának i. alpontjával és 3. cikke (1) bekezdésének 2. pontjának értelmezésével *„elentétes az, ha valamely élelmiszer címkézése és az alkalmazott módszerek alkalmasak arra, hogy a termék megjelenése, a leírás vagy a képi ábrázolás útján egy bizonyos összetevő jelenlétének benyomását keltsék a fogyasztóban, noha valójában ezen összetevő nincs jelen ebben az élelmiszerben, és ez kizárólag az összetevőknek az említett élelmiszer csomagolásán feltüntetett listájából derül ki.”*<sup>76</sup>

<sup>72</sup> Európai Bíróság: C- 220/98 Esteé Lauder-ügy ECLI:EU:C:1999:425

<sup>73</sup> Európai Bíróság: C- 220/98 Esteé Lauder-ügy 27. pont ECLI:EU:C:1999:425

<sup>74</sup> Európai Bíróság: C-195/14 Teekanne-ügy ECLI:EU:C:2015

<sup>75</sup> Hangsúlyozni kell, hogy ez a magyar fordítás megint kicsit eltér a korábbi fordításoktól és nem is átlagfogyasztóról, hanem átlagos fogyasztóról beszél (!) ld. Európai Bíróság: C-195/14 Teekanne 23 és 36. Pont ECLI:EU:C:2015

<sup>76</sup>Európai Bíróság: C-195/14 Teekanne-ügy ECLI:EU:C:2015, 44. Pont ECLI:EU:C:2015

### 2.2.2 A szerződési jog és az átlagfogyasztó

Az Európai Bíróság tisztességtelen versennyel kapcsolatban használt fogyasztóképe nem transzportálható módosítások nélkül a szerződési jogba<sup>77</sup>. Míg a tisztességtelen verseny kapcsán a jogalkalmazó a piaci résztvevők piaci magatartását vizsgálta, és a döntések háttérben a verseny működőképességének biztosítása állt (*elsődleges védelmi cél, Schutzzweck*<sup>78</sup>), valamint a piaci szereplőktől el is várt bizonyos normatív magatartásokat; addig a szerződési jogban a felek szinallagmatikus kötelezettségvállalásainak egyensúlyát kell biztosítani. Normatív magatartások csak részben írhatók elő a szerződési jog területén.<sup>79</sup> Ami a szerződési joggal kapcsolatos fogyasztói kép vizsgálatát illeti, az Európai Bíróság joggyakorlatában az „átlagos-fogyasztói”-modelltől eltérő fogyasztói modell körvonalazható, amely jól nyomon követhető a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EKG irányelvvel kapcsolatos esetjog vizsgálatával.

#### 2.2.2.1 A „gyengébb” szerződési partner

A szerződési joggal kapcsolatos Európai Bírósági esetjogban fel sem merül az *átlagfogyasztó* ismert definíciója, a döntések a felek alkupozíciójából indulnak ki és a fogyasztót az eladóhoz képest „gyengébb” (*schwächer, weaker*), és alacsonyabb információval rendelkező partnerként modellezik: „...the consumer is in a weak position vis-à-vis the seller or supplier, as regards both his bargaining power and his level of knowledge.”<sup>80</sup> A fogyasztók védelmét az erősebb szerződési partnerral szemben a Bíróság az erőviszonyokban lévő különbséggel indokolja. A Bíróság döntéseinek magyar hivatalos fordítása<sup>81</sup> nem használ túlságosan szerencsés fogalmat, ugyanis „hátrányos helyzetű fogyasztó”-nak fordítja a „weak consumer”-t holott hangsúlyoztuk, hogy a szerződési jogban nem piaci versenyelőnyök és hátrányok állnak középpontban, hanem szerződési partnerek, illetve alkupozícióik erőssége.

---

<sup>77</sup> Ld. DAUSES i.m. 44 old.

<sup>78</sup> A védelmi célról ld. Petra Joanna PIPKOVA: Ochranný účel normy a jeho význam pro vymezení rozsahu odpovědnosti za škodu (k § 2910 NOZ) *Právník*, 2013, Nr. 9, 869. old

<sup>79</sup> DAUSES i.m. 45. old

<sup>80</sup> Európai Bíróság: C-240/98- C-244/98 egyesített ügyek Océano Grupo Editorial SA, 25. pont, ECLI:EU:C:2000:346

<sup>81</sup> A francia fordítás sem teljesen pontos *situation d'infériorité*-t említ.

A fogyasztó, mint gyengébb szerződési partner említése számos további Európai Bírósági eset kapcsán megjelenik, különös tekintettel a pénzügyi szolgáltatásokra<sup>82</sup>. A Bíróság döntéseinek középpontjában a fogyasztók alacsonyabb fokú informáltsága és a szerződésalakítási jog korlátozása vagy hiánya áll. Ismételten nyomatékot kap a fogyasztó tájékoztatáshoz való joga, annak ellenére, hogy közvetlen uniós alapjognak<sup>83</sup> nem minősíthető. Másik oldalról nézve az informálódás és információfeldolgozás a fogyasztót terheli, ahogy ezt az üzleti döntések tisztességtelen befolyásolásával kapcsolatos Európai Bírósági gyakorlat is mutatta<sup>84</sup>. Ezzel szemben az egyoldalúan kialakított szabvány-szerződéseknél, egyedileg meg nem tárgyalta szerződési feltételeknél az Európai Bíróság fogyasztóval szembeni elvárásai enyhébbnek bizonyulnak, úgy tűnik a Bíróság nem várja el a fogyasztótól, hogy átverekedje magát a több oldalas, apróbetűs szerződési feltételeken. Hangsúlyozni kell azonban, hogy egyoldalúan kialakított szabvány-szerződések termékköre minőségileg is eltér, itt nem kozmetikai termékek, vagy egyszerűbb fogyasztási cikkek megvásárlásáról van szó. A pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos szerződések jórészt tartós kötelmet keletkeztetnek (*Dauerschuldverhältnis, long binding character*) és jelentős anyagi következményekkel járnak a fogyasztóra nézve.

#### 2.2.2.2 Információhátrány és a pozitív bírói beavatkozás

Az egyenlőtlen helyzetből eredő információhátránynak a fogyasztóra nézve többféle következménye lehet. A Bíróság jogesetei két következmény-típus körül csoportosulnak:

- a) amikor a fogyasztót nem tájékoztatták jogairól, így azok gyakorlási lehetőségéről sem tud (pl. az elállási jogról)
- b) vagy a tisztességtelen kitétel korlátozza a fogyasztót jogai gyakorlásában (pl. a tisztességtelen bírósági illetékeségi záradék).

Függetlenül attól, hogy a tisztességtelen szerződési pont kizárja-e vagy csupán megnehezíti, költségessé teszi a fogyasztó joggyakorlását, az Európai Bíróság igen határozottan lép fel a tisztességtelen szerződési klauzulákkal szemben. A Bíróság ezen ügyek kapcsán többször hangsúlyozza, hogy „*a fogyasztó és az eladó vagy szolgáltató közötti egyenlőtlen helyzetet csak a*

---

<sup>82</sup> Európai Bíróság: C-40/08 Asturcom Telecommunications SL-ügy ECLI:EU:C:2009:615, Európai Bíróság: C-618/10 Banco Español de Crédito SA-ügy ECLI:EU:C:2012:349, Európai Bíróság: C-481/99 Heninger-ügy ECLI:EU:C:2001:684, Európai Bíróság: C/421/04 Mostaza Claro-ügy ECLI:EU:C:2006:164, Európai Bíróság: C-137/08 VB Pénzügyi Lízing Zrt.-ügy ECLI:EU:C:2010:659

<sup>83</sup> Carl-Otto LENZ/ Klaus-Dieter BORCHARDT: *EU-Verträge Kommentar*, Bundesanzeiger Verlag, 6. Auflage, 2012, zum Art. 169, 2043 old. Reich az információhoz való jognak a másodlagos joggal összekapcsolva (korábbi 153. cikk EK) pozitív horizontális közvetlen hatást (Direktwirkung) tulajdonít. Ld. Norbert REICH: Verbraucherpolitik und Verbraucherschutz im Vertrag von Amsterdam, *VUR* 1999, 3-10. old

<sup>84</sup> Ld. LENZ/BORCHARDT i.m. zum Art. 169, 2001 old.

*szereződő feleken kívüli, pozitív beavatkozás egyenlítheti ki*<sup>85</sup>. A pozitív beavatkozás pedig nem feltétlenül merül ki a tisztességtelen szerződési feltételek semmissé nyilvánításában. Előfordul, hogy a Bíróság az üzlethelységeen kívül kötött szerződéstől való elállási jogról való tájékoztatás hiánya miatt állapítja meg a kötött szerződés egészének semmisségét. A Heninger ügyben<sup>86</sup> pl. a Bíróság annak ellenére megállapította az üzlethelységeen kívül megkötött ingatlanhitel-szerződés semmisségét, hogy a szerződéskötés és a kereset benyújtása között közel 5 év eltelt. A Kásler ügy<sup>87</sup> kapcsán pedig nagyon szűk keretben azt is megengedi a Bíróság, hogy a nemzeti bíróság diszpozitív rendelkezésével helyettesítse a tisztességtelen szerződési feltételt, ha a tisztességtelen feltétel elhagyása esetén nem lenne teljesíthető a szerződés<sup>88</sup>.

Az Európai Bíróság esetjog többségében valamely szerződési feltétel semmisségének hivatalból történő vizsgálatát írja elő, pl. a választottbírói kikötés semmisségét állapította meg a Bíróság az Asturcom Telecomunicaciones SL ügynél<sup>89</sup>, amely semmisségnek közvetett hatása volt más eljárási kérelmekre is, a kérdéses esetben a végrehajtása iránti kérelemre. A Banco de Espanol ügynél<sup>90</sup> az Európai Bíróság a spanyol fizetési meghagyásos eljárás kapcsán a fogyasztói jogok sérelmét pusztán arra a *„...nem elhanyagolható kockázatra..”* alapította, *„...hogy az érintett fogyasztók nem terjesztik elő a megkövetelt ellentmondást akár az erre vonatkozóan előírt különösen rövid határidő miatt, akár azért, mert a védekezéstől visszatartja őket a jogi lépésnek a vitatott összeghez viszonyított költsége, akár azért, mert nem ismerik a jogaikat vagy azok terjedelmét, vagy akár az eladó vagy a szolgáltató által előterjesztett, fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem tartalmának korlátozottsága, és ezáltal a rendelkezésükre bocsátott információk hiányossága miatt.”*<sup>91</sup> Ebből kifolyólag a Bíróság megállapította, hogy „a spanyol szabályozás nem tűnik összeegyeztethetőnek a *tényleges érvényesülés* elvével, mivel az eladók

---

<sup>85</sup> Ld. Európai Bíróság: C-240/98- C-244/98 egyesített ügyek Océano Grupo Editorial és Salvat Editores egyesített ügyekben hozott ítélet 27. pontját ECLI:EU:C:2000:346, a Európai Bíróság: C/421/04 Mostaza Claro-ügy ECLI:EU:C:2006:164 ítéletének 26. pontját, az Európai Bíróság: C-40/08 Asturcom Telecomunicaciones SL-ügy ECLI:EU:C:2009:615 ítéletének 31. pontját, valamint a Európai Bíróság: C-137/08 VB Pénzügyi Lízing Zrt.-ügy ECLI:EU:C:2010:659 ítéletének 48. pontját.

<sup>86</sup> Európai Bíróság: C-481/99 Heninger-ügy ECLI:EU:C:2001:684

<sup>87</sup> Európai Bíróság: C-26/13 Kásler-ügy ECLI:EU:C:2014:282, ld. továbbá [http://homepage.univie.ac.at/andreas.geroldinger/publications/downloads/geroldinger\\_2013\\_öba\\_vertragsauslegung.pdf](http://homepage.univie.ac.at/andreas.geroldinger/publications/downloads/geroldinger_2013_öba_vertragsauslegung.pdf)

<sup>88</sup> Európai Bíróság: C-26/13 Kásler-ügy ECLI:EU:C:2014:282 79 és azt követő pontok

<sup>89</sup> Európai Bíróság: C-40/08 Asturcom Telecomunicaciones SL-ügy ECLI:EU:C:2009:615

<sup>90</sup> Európai Bíróság: C-618/10 Banco Español de Crédito SA-ügy ECLI:EU:C:2012:349

<sup>91</sup> Európai Bíróság: C-618/10 Banco Español de Crédito SA-ügy ECLI:EU:C:2012:349, 54. pont

vagy szolgáltatók és a fogyasztók közötti jogvitákban, amelyekben a fogyasztók alperesek, lehetetlenné vagy túlzottan nehezé teszi annak a védelemnek az alkalmazását, amelyben a 93/13 irányelv kívánja részesíteni a fogyasztókat.<sup>92</sup>

A jogirodalomban egyesek cáfolják, hogy ezeknél a jogeseteknél is változatlanul az ésszerűen jól-informált, figyelmes és körültekintő átlag-fogyasztó volt az Európai Bíróság kiindulási alapja<sup>93</sup>. A fogyasztók tisztességes tájékoztatásra való quasi alapjogát azonban a döntések egyértelműen elismerik. A Kásler ügynél a Bíróság részletezi is a tájékoztatás minőségi elvárásait, és hangsúlyozza, hogy a szerződési feltételek világossága és érthetősége alatt *„nem kizárólag azt kell érteni, hogy az érintett feltételnek nyelvtani szempontból kell érthetőnek lennie a fogyasztó számára, hanem azt is, hogy a szerződésnek átlátható jelleggel fel kell tüntetnie az érintett feltételben meghatározott külföldi pénznem átváltási mechanizmusának konkrét működését, valamint az e mechanizmus és a kölcsön folyósítására vonatkozó többi feltételben előírt mechanizmus közötti viszonyt oly módon, hogy a fogyasztónak módjában álljon egyértelmű és érthető szempontok alapján értékelni a számára ebből eredő gazdasági következményeket.*“<sup>94</sup>

### 2.2.2.3 Az átlagfogyasztók normatív vizsgálata a döntéshozatalkor

Az Európai Bíróság átlagfogyasztóképe nem leíró (deskriptív), hanem normatív (irányadó). Tamm szerint a Bíróság *“olyannak definiálja a fogyasztót, amilyenek kívánna, ahhoz, hogy optimálisan ki tudja használni a rendelkezésére álló piaci szabadságokat és piacirányító erejének gyakorlásával biztosítsa a belső piac működését.*”<sup>95</sup> Kétségtelen, hogy az Európai Bíróság fogyasztóképében tükröződik bizonyos piaci optimizmus<sup>96</sup>, de hogy ennek a háttérben az egyenlőtlen esélymegosztás későkapitalista társadalmainak tipikus álmgagyarázata<sup>97</sup> lappangjon, az vitatható.

---

<sup>92</sup> Európai Bíróság: C-618/10 Banco Español de Crédito SA-ügy ECLI:EU:C:2012:349, 55. pont

<sup>93</sup> LENZ/BORCHARDT i.m. zum Art. 16, 92002. old

<sup>94</sup> Európai Bíróság: C-26/13 Kásler-ügy ECLI:EU:C:2014:282 75. pont

<sup>95</sup> Eredetiben: „Er definiert den Verbraucher so, wie er ihn gerne hätte, damit er von den auch ihm gewährten Marktfreiheiten optimal Gebrauch machen kann und die Freiheit des Binnenmarktes selbst wiederum über die Ausübung von marktlenkungs Kräften sicherstellt.“ Marina TAMM: *Verbraucherschutzrecht*, 2011, Mohr Siebeck, Tübingen, 153. old

<sup>96</sup> Brigitta LURGER/Susanne AUGENHOFER: *Österreichisches und Europäisches Konsumentenschutzrecht*, 2. Aufl. 2008, Springer Verlag, Wien, 43. old

<sup>97</sup> Jürgen HABERMAS: *Legitimationsprobleme im Spätkapitalismus*, edition shurkamp, 1973, 160. old

Az Európai Bíróság által akotott normatív fogyasztókép megfelelően tág és rugalmas ahhoz, hogy kindulási alapot biztosítson a nemzeti bíróságok számára. A jogesetek megítélésénél a nemzeti bíróságoknak ebből a normatív átlagfogyasztó-képéből kell kiindulniuk, és azt kell vizsgálniuk, hogy a konkrét eset kapcsán hogyan értelmezi az átlagfogyasztó a konkrét reklámot, árucímkét. *“the national court must take into account the presumed expectations which it evokes in an average consumer who is reasonably well-informed and reasonably observant and circumspect.”*<sup>98</sup>

Úgy is fogalmazhatunk, hogy a tagállami bírácoknak bele kell bújniuk az átlagfogyasztó bőrébe és értelmezniük kell az adott reklámszlogent, terméknevet, szerződési feltételt vagy összetételi listát. Ha átlagfogyasztó értelmezése a nemzeti bíróság számára nagy nehézségeket okozna, vagy az eset összetettsége miatt erre nem képes, akkor a megítéléshez igénybe vehet *szakértői véleményt*, vagy *empírikus fogyasztói megkérdezést*. Ezt a lehetőséget az Európai Bíróság joggyakorlata kifejezetten megengedi: *„However, Community law does not preclude the possibility that, where the national court has particular difficulty in assessing themisleading nature of the statement or description in question, it may have recourse, under the conditions laid down by its own national law, to a consumer research pollor an expert's report as guidance for its judgment”*.<sup>99</sup> A tisztességtelen versennyel kapcsolatos nemzeti joggyakorlat gyakran alkalmaz empírikus felméréseket, amelynek alkalmazhatósága elfogadott. Az empírikus felméréseknél azonban felmerülhet a fogyasztókép torzításának veszélye is, pl. ha túl szűken húzza meg a felmérés a potenciális fogyasztói kört<sup>100</sup>, ezért szigorúan kell megválasztani az alkalmazott módszert, illetve a vizsgált fogyasztók körét.

### **2.2.3 Egyéb fogyasztói modell megközelítések**

A fent bemutatott fogyasztói modell megközelítések a két jogterület mentén határolható el. A jogirodalomban más megközelítések is ismertek, emelyek közül ki kell emelnünk Uberath és Johnson megközelítését. A kutatók annak alapján határolják el az Európai Bíróság által alkal-

---

<sup>98</sup> Európai Bíróság: C-210/96, Gut Springenheide und Tusky-ügy ECLI:EU:C:1998:369, 37. Pont.

<sup>99</sup> Európai Bíróság: C-210/96, Gut Springenheide und Tusky-ügy ECLI:EU:C:1998:369, 37. Pont

<sup>100</sup> Hasonló jelenséget ismerünk a kartelljogban is. Minél szűkebben húzzuk meg a releváns piacot (termék, vagy regionális piacot), annál nagyobb lehet a vizsgált cég piaci részesedése. Az német BGH empírikus vizsgálata és az Európai Bíróság normatív fogyasztó képe közötti ellentmondásokról ld. TAMM i.m. 154.old vagy Stefan NIEMÖLLER: *Verbraucherleitbild in der deutschen und europäischen Rechtsprechung*, C.H. Becksche Verlagsbuchhandlung, 1999, München, 109 és azt követő oldalak

mazott módszereket, hogy a négy alapszabadság vagy a másodlagos jog konkrét fogyasztóvédelmi előírásaival kapcsolatos jogesetet érint-e a vizsgált ügy. Uberath és Johnson szerint<sup>101</sup> az Európai Bíróság egy ún. *két-oszlopú (two-pronged)* vagy *két-fejű (double-headed approach)* megközelítést fejlesztett ki attól függően, hogy az alapszabadságok vagy a fogyasztóvédelmi előírások konkretizálásával kapcsolatos-e a döntés. Az alapszabadságok kapcsán, ún. „*negatív harmonizáció*” esetén, a Bíróság egy *kereskedelem-orientált liberális modellből* indul ki (*trade-oriented and liberal approach*) és döntéseinek háttérében a tagállamok közti szabad kereskedelem támogatása, valamint ezzel párhuzamosan a szabad kereskedelemnek - sok esetben nemzeti fogyasztóvédelmi célokkal indokolt - akadályt gördítő tagállami megszorítások megszüntetése áll. Ilyenkor a Bíróság a „*jól informált, körültekintő és értelmes átlagfogyasztóból*” indul ki<sup>102</sup> és az arányosság-elvére, valamint az uniós normák céljainak elérésére való hivatkozással interveniál. Az esetek nagy részében a Bíróság lerontja a tagállamok közti szabad kereskedelmet akadályozó nemzeti szabályozást<sup>103</sup>.

Egészen más irányú megközelítés tapasztalható az ún. „*pozitív harmonizáció*” esetén, amikor a Bíróság célja az, hogy a fogyasztóvédelmi irányelvek ambivalens szabályait értelmezze. Ebben az esetben a Bíróság „*has invariably opted for the most consumer-friendly and often, therefore, the most trade-restricting interpretation.*”<sup>104</sup>. Míg tehát az alapszabadságok uniós biztosítása esetén a Bírósági döntések a tagállami dereguláció irányába hatnak és hangsúlyozzák a Szerződések feltételmentes és effektív *közvetlen érvényesülését (direct effect)*, addig a pozitív harmonizáció egészségvédelmi vagy más fogyasztóvédelmi megfontolások mentén általánosan érvényes sztemderdek kialakítására törekszik, tehát a jogharmonizáció irányába hat. A Bíróság két különböző irányú megközelítése érthető és indokolt, és levonható a következtetés, hogy ezen döntések középpontjában nem annyira eltérő fogyasztóképek állnak a középpontban, hanem inkább az elérni kívánt cél (*policy*) különbözősége.

---

<sup>101</sup> Hannes UNBERATH/Angus JOHNSTON: The double-headed approach of the ECJ Concerning Consumer protection, *Common Law Market Review*, 2007, Vol. 44, 1281.old

<sup>102</sup> „the Court has argued on the premise of a „reference” consumer who is reasonably circumspect and well informed.” Ld: UNBERATH/JOHNSTON i.m. 1236. old

<sup>103</sup> UNBERATH/JOHNSTON i.m. 1238. old

<sup>104</sup> UNBERATH/JOHNSTON i.m. 1238. old

## Összefoglalás

Az eddigi fogyasztóvédelmi irányelvek kétféle fogyasztóképet említenek: az átlagfogyasztót és a védendő vagy kiszolgáltatott fogyasztót, de az irányelvek fogalom használata – különös tekintettel a második alcsoportra – nem egységes. Az átlagfogyasztó definícióját az Európai Bíróság által kidolgozott reklámjogi fogyasztókép tölti ki tartalommal: az uniós jogalkalmazás középpontjában a megfelelően tájékozott, figyelmes és körültekintő átlagfogyasztó áll, a társadalmi és kulturális és nyelvi tényezőket is figyelembe véve. A speciális „védendő fogyasztói csoport” személyi köre a különböző irányelvek tartalmától függően eltérő. A csoport tagjai számára többletjogokat, a velük szerződő kereskedőkre nézve pedig többlet kötelezettségeket írnak elő az uniós normák.

Az Európai Bíróság fogyasztóképe, amely a 90-es évek óta dominálja a nemzeti döntéseket, árnyalatokban eltér attól függően, hogy a vizsgálendő jogesetek a tisztességtelen verseny vagy szerződési jog területét érintik, illetve, hogy a döntések háttérében az tagállamok közti kereskedelem támogatása (kereskedelem-orientált liberális megközelítés), vagy a fogyasztóvédelmi irányelvek vitatott szabályainak értelmezése (kereskedelem szabályozó interpretáció) áll. Az Európai Bíróság aktuális joggyakorlatának mérföldköve az Gut-Springenheide ügy, amelynél a Bíróság “kőbe véste” az irányadó átlagfogyasztói-modellt. A döntés során az *“ésszerűen jól-informált, figyelmes és körültekintő átlag-fogyasztóból”* indul ki a Bíróság, aki egy racionális döntéseket meghozó aktív piaci polgár. A Gut Springenheide ügyben kialakított fogyasztóképet az Európai Bíróság a későbbi ügyek során is konzekvensen használta, de a Bíróság megengedi a szociális, kulturális és nyelvi sajátosságok figyelembevételét is.

Míg a tisztességtelen verseny kapcsán az Európai Bíróság a piaci résztvevők piaci magatartását vizsgálta, és a döntések háttérében a verseny működőképességének biztosítása állt; addig a szerződési jogban a felek szinallagmatikus kötelezettségvállalásainak egyensúlyának biztosítására törekszik. A „gyengébb szerződési partner” egyenlőtlen helyzetének kiegyenlítésére a tagállami bíróságoktól pozitív beavatkozást vár el az Európai Bíróság. A tisztességtelen szerződési feltételek semmissé nyilvánításán túl, szűk keretben a tisztességtelen szerződési feltételek helyettesítésére is lehetőséget ad az Európai Bíróság, feltéve, hogy a feltétel elhagyása esetén nem lenne teljesíthető a szerződés. Az Európai Bíróság átlagfogyasztóképe nem leíró (deskriptív), hanem normatív (irányadó), és eléggé rugalmas ahhoz, hogy kiindulási alapot biztosítson a nemzeti bíróságok számára. A tagállami bíróságoknak az adott normatív modellből kiindulva



kell vizsgálniuk az átlag-fogyasztó értelmezését, de ha az értelmezés megítélése nagy nehézségeket okozna számukra, akkor a tagállami bíróságok szakértői véleményt, empirikus fogyasztói megkérdezést is igénybe vehetnek. A fogyasztói modellek alkalmazásakor a tagállami bíróságoknak azt is figyelmebe kell venniük, hogy az Európai Bíróság döntéseinek középpontjában milyen cél (fogyasztóvédelmi-policy) áll.

### 3. A fogyasztókép meghatározásának problémái

A fogyasztókép jelentőségének hangsúlyozása és az irányelvek által tükrözött és az Európai Bíróság döntéshozatala által kikristályosított fogyasztói modellek ismertetése után, végezetül rátérünk a fogyasztókép meghatározásának gyakorlati problémáira. A fogyasztókép meghatározásánál a következő problémacsoportokat emelhetjük ki: a fogyasztók nem alkotnak homogén csoportot és eltérő védelmi igény léphet fel a fogyasztókkal szemben a vásárolt termékek fajtájától, illetve a vásárlás jellegétől függően. Sok esetben az adott ország gazdaságpolitikája, illetve a gazdasági válságok is módosíthatják a védelmi küszöböt és ezáltal az alkalmazott fogyasztóképet is. Az utolsó fejezetben ezeket a kérdéseket tárgyaljuk.

#### 3.1 A fogyasztók nem alkotnak homogén csoportot

A fogyasztókép tartalommal való megtöltése nem jelent könnyű feladatot a jogalkalmazó számára. Akkor sem, ha középméreként az Európai Bíróság kikristályosította az *átlagfogyasztó* zsinórmértékét<sup>105</sup>, amely kiindulásul szolgál a tagállami jogalkalmazók számára is. A konkrét gyakorlatban azonban nehéz meghatározni azon potenciális fogyasztók körét, akik valóban fogyasztják a terméket, ill. szolgáltatást, vagy nézik az adott reklámot. Ezen túl maga a potenciális fogyasztói kör sem alkot homogén csoportot.

A lehetséges alcsoporti felosztásra vonatkozóan számos differenciálási ötletet ad a szakirodalom. Az elemző tanulmányok nagy része a *viselkedési közgazdaságtan (behavioural economics)*<sup>106</sup> kategóriáihoz nyúlnak vissza. A viselkedési közgazdaságtan által definiált, és a

---

<sup>105</sup> A fogyasztókép változásáról ld. Fogyasztókép az Európai Bíróság joggyakorlatában DAUSES i.m. Rnr 1.46-1.59b, nr 31-41 Magyarul megjelent kapcsolódó szakirodalom Manfred DAUSES Manfred: Az Európai Bíróság gyakorlata a közös piaci fogyasztóvédelem és versenyszabadság kérdéseiben. *Jogtudományi Közöny* 1996/9. szám

<sup>106</sup> A viselkedési közgazdaságtan a 90-es évekbeni előretöréséig a fogyasztói magatartás, a fogyasztói csoportok vizsgálata csupán a business school-ok marketing tárgyú kutatási témája volt. Addig csupán elvétve találunk olyan tanulmányt, amely a fogyasztók döntéshozatalát vizsgálná átfogóbban. Ld. Pl: Inge RÖPKE: *Consumption*

szakirodalmakban előszeretettel használt főbb fogyasztói alkategóriák a következők: *racióális döntést hozó fogyasztó (rational decision-making consumer)*, az *elcsábított fogyasztó (seduced consumer)*, a *státust-kereső fogyasztó (status-seeking consumer)*, a *politikailag aktív fogyasztó (politically active consumer citizen)*, az *ökológiailag, szociálisan és kultúrálisan felelős (ecological, social and cultural responsible consumer) fogyasztó* etc.<sup>107</sup> Könnyen belátható, hogy egy fiatal anya, vagy egy menedzser több kategóriába is sorolható. Kérdés, hogy a jogalkalmazó absztrakciós munkája során mennyire adoptálhatja ezeket a főként pszichológiai eredetű kategóriákat.

Ami az uniós jogalkotást illeti, a 2. fejezetben ismertettük, hogy az irányelvek is említenek bizonyos fogyasztói csoportokat. Egységes nevesítésről ugyan nem feltétlenül beszélhetünk, de elkülöníthető egy ún. „*átlagfogyasztó*” főkategória, és egy további „*védendő*” vagy „*különösen kiszolgáltatót fogyasztó*” alkategória. Kérdéses, hogy nem lenne-e indokolt a viselkedési közgazdaságtan kategóriáit erőteljesebben bevonni az uniós fogyasztóvédelmi jogalkotásnál, de a bírósági jogalkalmazásnál mindenképpen. A viselkedési közgazdaságtanban nyert fogyasztói magatartással kapcsolatos ismereteket felhasználhatók lennének a különböző fogyasztói csoportok elhatárolásánál, de a bíróság által kikövetkeztetett fogyasztói értelmezés meghatározásánál mindenképpen.

### **3.2 A vásárlásnál tanúsított figyelem a termékfajták tükrében**

A „*megfelelően tájékozott, figyelmes és körültekintő*” átlagfogyasztó által tanúsított vásárlási magatartás sok esetben a vásárolni kívánt termék jellegétől függ. A döntési hibák elkerülése, a ráfordított figyelem, informálódás mélysége - szakértők szerint - elsősorban az áruk élettartalmával, felhasználási céljával és árával hozható összefüggésbe<sup>108</sup>. Ha csupán a figyelem és informálódás kritériumát vizsgáljuk, akkor könnyen belátható, hogy a termék bonyolultságától, árától függően más mértékű figyelmet várhatunk el egy „*átlagfogyasztótól*”. Egy mobiltelefon, egy gyógyszer vásárlása nagyobb körültekintést igényel, mint egy liter tej kiválasztása.

---

*in ecological economics*, 2005 április 2. old, [http://www.isecoeco.org/pdf/consumption\\_in\\_ee.pdf](http://www.isecoeco.org/pdf/consumption_in_ee.pdf), Geraint HOWELLS: The potencial and the Limits of Consumer Empowement by Information, *Journal of Law and Society*, 2005, Nr. 32, 349 old.

<sup>107</sup> Geraint HOWELLS i.m. 349 old. Illetve KOLTAI Gábor – VINCZE János: Fogyasztói döntések a viselkedési közgazdaságtan szemszögéből, *Közgazdasági Szemle*, LVI. évf. 2009. június 495 – 525.old

<sup>108</sup> Wolfgang GLOY/Michael LOSCHELDER/Willi ERDMANN: *Handbuch des Wettbewerbsrechts*, C.H. Beck, München, 4. Auflage, 2010 § 40 Rnr 2

Információs tartalom szerint a közgazdaságtan különbséget tesz *keresleti-*, *tapasztalati* és *bizalmi javak* között, amely megkülönböztetést a versenyjog is régóta alkalmaz a fogyasztó megteveszthetőségének vizsgálata kapcsán<sup>109</sup>. Míg a *keresleti javaknál* (*search goods*) a fogyasztó már a vásárlás előtt, előre meggyőződhet az áru, pl. ágynemű minőségéről, vagy ellenőrizheti azok összetevőit, addig a *tapasztalati javaknál* (*post or experience goods*), pl. vacsora, a termék minősége csak elfogyasztásuk után állapítható meg. Az ún. *bizalmi javak* (*credence goods*) esetén pedig, pl. gyógyszer, a termék minősége csupán a termék fogyasztása után jóval, vagy egyáltalán nem állapítható meg. Míg a keresleti javaknál a fogyasztók vásárláskor tanúsított figyelem alacsonyabb fokú, addig a javak másik két csoportjánál magasabb szintű figyelem ráfordítás várható el a racionális fogyasztói döntés meghozatalához.

Ha a fogyasztótól elvárható figyelem ráfordítás, tájékozódás igényét rávetítjük a kereskedők tájékoztatási kötelezettségeire, felmerülhet a kérdés, hogy milyen szintű tájékoztatást vár-e el az uniós jog a kereskedőtől a termékcsoportok függvényében? A termékpiacok „kényességét” jól tükrözi a piacok uniós szabályozottságának foka. Míg pl. az élelmiszeripari termékeknél szigorú tájékoztatási kötelezettség<sup>110</sup> terheli a forgalmazót, addig az emberi fogyasztásra szánt gyógyszereknél az átfogó tájékoztatási kötelezettségen túl a forgalomba hozatali engedélyeztetés eljárása, a termék gyártása, behozatala is szabályozott, de még a gyógyszerek reklámozása is<sup>111</sup>, vagy pl. a helyes klinikai gyakorlat elveire is találunk irányelv szintű iránymutatást<sup>112</sup>. Fokozottabb szabályozás jellemző a gyermekjátékok, kozmetikai szerek piacára is. Úgy is fogalmazhatunk, hogy a kényesebb termékpiacok szabályozottsága nagyobb, mint az egyszerűbb termékek piacaé. A továbbiakban csak a pénzügyi szolgáltatásokat érintjük a különböző termékcsoportokon belül.

---

<sup>109</sup> Philip NELSON: *Information and Consumer Behaviour*, *Journal of Political Economy* 1978 Nr. (2), 311-329. old, vagy Sebastian ULBRICH: *Der BGH auf dem Weg zum normativen Verbraucherbild?*, *WRP*, 2005, 940. old

<sup>110</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 1169/2011/EU rendelete (2011. október 25.) a fogyasztók élelmiszerekkel kapcsolatos tájékoztatásáról, HL 2011.11.22 L 304/18.

<sup>111</sup> Ld. pl. Európai Parlament és a Tanács 2001/83/EK irányelve (2001. november 6.) az emberi felhasználásra szánt gyógyszerek közösségi kódexéről

<sup>112</sup> A Bizottság 2005/28/EK irányelve (2005. április 8.) a helyes klinikai gyakorlat elveinek és részletes iránymutatásainak megállapításáról az emberi felhasználásra szánt vizsgálati gyógyszerkészítmények, valamint az ilyen termékek gyártási vagy behozatali engedélyezésének tekintetében HL 2005.4.9 L 91/13.

### 3.2.1 A pénzügyi szolgáltatások, mint speciális termékcsoport

A pénzügyi szolgáltatások „joga” - egyes szakértők<sup>113</sup> szerint - a fogyasztóvédelmi jog speciális ágává fejlődött. Ennek egyik oka, hogy a hitel- és biztosítási szerződések hosszú távú és általában jelentős befektetéssel járó kötelezettséget rónak a szerződő felekre, másik oka pedig a szerződések, illetve a szerződéshez kapcsolódó Általános Szerződési Feltételek, kamatszámítási rendszerek bonyolultsága, alacsony közérthetősége. A javarészt *bizalmi javak* csoportjába tartozó szolgáltatásokra az uniós jog több helyen is a fogyasztók magasabb szintű védelmi igényét fogalmazza meg. A védelmi igény háttérében sok esetben az az ambíció rejtőzik, hogy a magas védelmi szint növelni fogja a pénzügyi szolgáltatások határon átnyúló vásárlását,<sup>114</sup> de a szolgáltatások iránti piaci kereslet fokozását mindenképpen. Itt is jól látható tehát, a fogyasztót védő szabályozás csupán közvetett, másodrendű szerepe, amely jól megbújik a fogyasztó piaci allokációs szerepének biztosítása mögött. Jó példa az „alárendelt” védelmi szabályozásra a fizetési számlákhoz kapcsolódó díjak összehasonlíthatóságáról szóló 2014/92/EU irányelv, amelynek háttérében az a tény áll, hogy statisztikák szerint az unióban több mint 58 millió polgár nem rendelkezik bankszámlával, illetve az a gazdasági igény, hogy hosszú távon célszerű növelni a bankszámlával rendelkező uniós polgárok számát.<sup>115</sup>

A jogalkalmazás szempontjából meg kell említenünk, hogy pénzügyi szolgáltatások esetén az nemzeti bíróságok nem minden fogyasztót tekintenek egyaránt védendőnek. A fogyasztók általánosanál magasabb fokú védelmi szintjének szükségességét a döntések attól függően differenciálják, hogy milyen szintű pénzügyi ismeretekkel rendelkezik a fogyasztó. A tagállami bíróságok általában különbséget tesznek a professzionális magánbefektetők és a kisbefektetők között<sup>116</sup>. Ezzel tulajdonképpen ismételten felmerül a fogyasztói csoport homogenitásának kérdése, tehát az alcsoportokba való besorolás még speciális termékfajta esetén is indokolt lehet, a jogeset jellegétől függően.

---

<sup>113</sup> Ld. REICH/MICKLITZ/ROTT/TONNER: i.m. 200. old

<sup>114</sup> Ez az ambíció hiúnak bizonyult, ugyanis a pénzügyi piacok továbbra is elsősorban nemzeti piacok. Erről, illetve az unós jogalkotás történetéről ld: REICH/MICKLITZ/ROTT/TONNER: i.m. 200. old

<sup>115</sup> Ld. COM (2013) 266 final 2013/0139 (COD) Javaslat AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS IRÁNYELVE a fizetési számlákhoz kapcsolódó díjak összehasonlíthatóságáról, a fizetésiszámla-váltásról és az alapszintű fizetési számlákhoz való hozzáférésről, Brüsszel, 2013.5.8, 3. old

<sup>116</sup> A professzionalitás hiányában szigorúbb védelem illeti a magán-, kisbefektetőket, ld. Stefan GRUNDMANN (Hrgs). *Systembildung und Systemlücken in Kerngebieten des Europäischen Privatrechts*, Mohr Siebeck, Tübingen, 2000, 481.old.

### 3.3 A vásárlás típusa, mint szabályozást befolyásoló tényező

Ami a vásárlás jellegét illeti, az uniós fogyasztói jog eltérően szabályozza az üzlethelységeken kívül, távollévők között, vagy elektronikusan kötött jogügyleteket, mint a klasszikus üzletben kötött adásvételeket. Ennek okait a jogügyleteket szabályozó irányelvek meg is indokolják. Házaló kereskedelem esetén - a jogalkotó szerint - a fogyasztó nincs eléggé felkészülve az ügyletkötésre (termék-, árösszehasonlítás lehetőségének hiánya)<sup>117</sup>, elektronikus kereskedelem és távollévők között kötött ügyletek esetén a fogyasztónak nincs lehetősége arra, hogy szerződés megkötése előtt ténylegesen megtekintse a megvásárolni kívánt árut, kipróbálja a kérdéses szolgáltatást<sup>118</sup>. Az előzetes informálódás lehetőségének biztosítását az európai jogalkotó úgy igyekszik garantálni, hogy előírja a kereskedők tájékoztatási követelmények minimumát pl. a fogyasztói jogokról szóló 2011/83/EU irányelv 5-6. cikkeiben, illetve bizonyos formai követelményeket támaszt a jogügyletek megkötésekor (7-8. cikkek) és egyértelműen rögzíti a fogyasztók szerződéstől való elállási jogát, illetve az elállás jogkövetkezményeit (9-16. cikkek).

#### 3.3.1 Online vásárlás

Ami az internetes vásárlást illeti, a bírói joggyakorlat behatóbban foglalkozott azzal a kérdéssel, hogy mennyire alapos figyelem várható el egy internetvásárlótól. Általánosan elmondható, hogy a korábbi tagállami bírói döntések általában figyelemredukáló faktorként minősítették a speciális „internetes helyzetet”<sup>119</sup>, különösen, ha rögtön fizetős oldalra tévedt az internethasználó vagy olyan pl. biztosítási szolgáltatásokat is kapott a repülőjegyéhez, amelyeket nem szándékozott megvásárolni. A német bírói döntések gyakran használják az ún. „*internethasználó átlagfogyasztó*” kifejezést, és külön minősítik a „*szörföző átlagfogyasztó*” szituációadekvát figyelem ráfordítását<sup>120</sup>. Emiatt felmerülhet a kérdés, hogy beszélhetünk-e speciális fogyasztókép szükségességéről az elektronikus jogügyleteknél? A korábbi német szakirodalom ebbe az irányba mutatott, és álláspontjuk szerint egyértelműen korlátozottan minősíthető a internetes vásárló figyelem ráfordítása<sup>121</sup>. Az újabb szakirodalom azonban szakítani látszik ezzel a megközelítéssel, és tagadja, hogy szükség lenne egy külön „*internetező átlagfogyasztó*” definícióra. A vásárláskor tanúsított figyelmi küszöb szerintük sokkal inkább azzal függ össze, hogy milyen

<sup>117</sup> A Tanács 85/377/EGK irányelve (1985. december 20.) az üzlethelységeken kívül kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről *Hivatalos Lap L 372*, 31/12/1985 31–33. Ld. bevezető rendelkezések

<sup>118</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 97/7/EK irányelve (1997. május 20.) a távollévők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről *Hivatalos Lap L 144*, 04/06/1997 19–27. old. 14. Bevezető rendelkezés

<sup>119</sup> Beatrice LEDERER: Das Verbraucherleitbild im Internet, *NJOZ*, 2011, 1833. old.

<sup>120</sup> A szituációadekvát figyelemről ld. pl. OLG Frankfurt a. M. *NJW*, 2011, 398 old

<sup>121</sup> HELM: Der Abschied vom „verständigen“ Verbraucher, *Wettbewerb in Recht und Praxis*, 2005 931. old

információtartalmú, élettartamú és árú terméket vásárol a fogyasztó<sup>122</sup>, tehát tulajdonképpen visszajutunk a termékfajta szerint tanúsított figyelemráfordításhoz, amin a versenyjogi gyakorlat (tisztelegtelen piaci magatartás) korábban is orientálódott. Felvetődhet azonban a kérdés - de ez külön tanulmány témája - hogy az elektronikus disztribúció nem transzferálja-e a legegyszerűbb keresleti javakat is tapasztalati javakká, hiszen a jogügylet megkötése során nincs lehetőség a termék előzetes megismerésére.

### 3.4 Szabályozás és gazdasági válságok

A nemzeti fogyasztói jogi szabályozás védelmi küszöbén a gazdasági helyzetek is módosíthatnak. A 2008-as pénzügyi válság például számtalan fogyasztónak okozott közvetetten anyagi csődöt, amely nemcsak a bankok és hitelintézetek tőkésítetttségének és működési feltételeinek átgondolását igényelte a nemzeti jogalkotóktól, hanem közvetlen fogyasztóvédelmi témákat is felvetett: pl. a Bizottság feltételekhez kívánta kötni a nagy kockázatú papírok fogalmazását. A védelem szigorodása nemcsak a jogalkotói hanem jogalkalmazói gyakorlatban is tetten érhető, lásd pl. az Európai Unió Bíróságának döntéseit a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos tisztességtelen általános szerződési feltételeiről<sup>123</sup>.

A szabályozás és a válságok közötti összefüggés egyik hungarikumjának számít például a devizahiteles<sup>124</sup> szerződések szociálpolitikai felértékelődése, amelynek kapcsán a magyar jogalkotó erőteljesen szigorította a fogyasztókkal kötött szerződések tisztességtelen feltételeinek felülvizsgálatát. A Kúria 2/2014 júniusi PJE döntését<sup>125</sup> törvényerőre emelő *A Kúriának a pénzügyi intézmények fogyasztói kölcsönszerződéseire vonatkozó jogegységi határozatával kapcsolatos egyes kérdések rendezéséről szóló* 2014. évi XXXVIII. törvénye<sup>126</sup>, ugyanis úgy rendezi a szerződéskontroll gyakorlati lebonyolítását, hogy bírósági felülvizsgálat híján automatikusan tisztességtelennek és érvénytelennek minősíti az pénzintézetek által egyoldalúan módosítható szerződési feltételeket. A szabályozási szigor messze túlszárnyal a 93/13/EGK irányelv által

<sup>122</sup> GLOY/LOSCHOLDER/ERDMANN i.m. a 40.§-hoz 2. pont

<sup>123</sup> Európai Bíróság: C-229/04 Crailsheimer Volksbank eG gegen Klaus Conrads und andere-ügy ECLI:EU:C:2005:640, Európai Bíróság: C-452/04 Fidium Finanz AG gegen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht-ügy ECLI:EU:C:2006:631, Európai Bíróság: C-484/08 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid-ügy ECLI:EU:C:2010:309, Európai Bíróság: C-618/10 Banco Español de Crédito SA-ügy ECLI:EU:C:2012:349, Európai Bíróság: C-26/13 Kásler-ügy ECLI:EU:C:2014:282 etc.

<sup>124</sup> A Kásler döntéshez lásd: Rita SIK-SIMON: Missbräuchliche Klausel in Fremdwährungskreditverträgen – Klauselersatz durch dispositive nationale Vorschriften, EuGH Rs C-26/13 (Kásler) und Kúria 2/2014.PJE határozata, *euvr, Journal of European Consumer and Market law*, 2014 Vol 3 nr. 4, p. 256– 262

<sup>125</sup> Letölthető: <http://www.lb.hu/hu/joghat/22014-szamu-pje-hatarozat>

<sup>126</sup> Kihirdetve magyar Közlöny, 2014. 98.szám, 2014. VII. 18. 11334.old

támasztott elvárásokon, és úgymond felülvizsgálati kényszert teremt valamennyi devizahiteles szerződés esetén, nem kevés költséget és munkát hárítva ezzel a pénzintézetekre és a jogalkalmazóra.

### **Összefoglalás:**

A fogyasztókép tartalommal tölti ki a fogyasztói definíciót, normatívan modellezi a fogyasztót és meghúzza a fogyasztóvédelem keretének határait. A fogyasztókép meghatározásánál – az irányelvekben tükröződő és az Európai Bíróság gyakorlata által kikristályosított modellek ellenére – számos problémával áll szemben a jogalkalmazó. A konkrét joggyakorlatban nehéz meghatározni a potenciális fogyasztók körét, és maga a potenciális fogyasztói kör sem alkot homogén csoportot. A fogyasztói csoportok közti különbségtételre jól használható kategóriákat ad a viselkedési közgazdaságtan, amely tudományág fogyasztói magatartással kapcsolatban nyert ismereteit a jogalkalmazó (tagállami bíróság) nemcsak a különböző fogyasztói csoportok elhatárolásánál tudná hasznosítani, hanem a reklám vagy szerződési feltétel etc. fogyasztó általi értelmezésének meghatározásánál is.

A fogyasztói kategóriák különbözőségén túl eltérő védelmi igény léphet fel a vásárolt termékek fajtájától függően, de a vásárlás jellege is lehet szabályozás-befolyásoló tényező. A termék bonyolultságától, árától függően más mértékű figyelmet várhatunk el az „átlagfogyasztótól”, de a kereskedő információs kötelezettségei is szigorodnak, különös tekintettel a pénzügyi szolgáltatásokra és más bizalmi javakra. Általánosságban elmondható, hogy a kényesebb termékpiacok, pl. gyógyszeripari termékek, pénzügyi szolgáltatások piacának szabályozottsága jelenleg is nagyobb, mint az egyszerűbb termékek piaci szabályozása, de emellett felmerülhet a kérdés, hogy szükségességes-e speciális fogyasztóképről beszélni az elektronikus jogügyletek esetén. A speciális termékfajták esetén arra is igény merülhet fel, hogy a tagállami bíróságok - a konkrét jogeset jellegétől függően - további fogyasztói alcsoportokat definiáljanak.

A nemzeti fogyasztóvédelmi szabályozás védelmi küszöbén a gazdasági helyzetek, pl. pénzügyi válságok is módosíthatnak. A fogyasztói csoportok differenciálására a szakirodalom számos ötletet ad, különös tekintettel a viselkedési közgazdaságtanra, de maga a jogirodalom és sok esetben a jogalkalmazó is használ sajátos csoportosítást. Ezen csoportosítások hangsúlyozottabb figyelembevételre a tagállami jogalkalmazói és jogalkotói (!) munka során is elengedhetetlen.

**© Sik-Simon Rita, MTA TK**

**MTA Law Working Papers**

**Kiadó: MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont**

**Székhely: 1014 Budapest, Országház utca 30.**

**Felelős kiadó: Rudas Tamás főigazgató**

**Felelős szerkesztő: Szalai Ákos**

**Szerkesztőség: Hoffmann Tamás, Kecskés Gábor, Szalai Ákos, Szilágyi Emese**

**Honlap: <http://jog.tk.mta.hu/mtalwp>**

**Email: [szalai.akos@tk.mta.hu](mailto:szalai.akos@tk.mta.hu)**

**ISSN 2064-4515**