



Brüsszel, 2013.3.14.  
COM(2013) 139 final

**A BIZOTTSÁG JELENTÉSE A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS  
AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK**

**a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról szóló, 2005. május 11-i 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv („A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv”) alkalmazásáról szóló első jelentés**

## A BIZOTTSÁG JELENTÉSE A TANÁCSNAK, AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS AZ EURÓPAI GAZDASÁGI ÉS SZOCIÁLIS BIZOTTSÁGNAK

**a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról szóló, 2005. május 11-i 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv („A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv”) alkalmazásáról szóló első jelentés**

### 1. BEVEZETÉS

Ez a jelentés<sup>1</sup> első alkalommal vizsgálja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv<sup>2</sup> (a továbbiakban: az irányelv) tagállami alkalmazását, és értékeli annak hatásait. A jelentés egyike a európai fogyasztóügyi stratégia megvalósítása érdekében tett kulcsfontosságú kezdeményezéseknek.<sup>3</sup>

E jelentés érdekében 2011 folyamán célirányos kérdőíveket küldtünk a tagállamok és az érdekeltek széles köre számára.<sup>4</sup> Ami az irányelvnek a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanok terén történő alkalmazását illeti,<sup>5</sup> e jelentés a 2011-ben és 2012-ben készített felmérés révén a Bizottság megbízásából összegyűjtött adatokra támaszkodik.<sup>6</sup>

Az irányelvet 2005. május 11-én fogadták el. A jogszabály biztosítani kívánja, hogy a fogyasztókat ne tévesszék meg vagy ne ostromolják agresszív marketingfogásokkal, és hogy az EU-n belüli kereskedők állításai egyértelműek, pontosak és megalapozottak legyenek, lehetővé téve a fogyasztók tájékozott és értelmes döntését. Az irányelv elveken alapuló

---

<sup>1</sup> Ez a jelentés a következő dokumentumot kíséri: a Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak és az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv alkalmazásáról „*Magas szintű fogyasztóvédelem megvalósítása – A belső piac iránti bizalom erősítése*”. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 18. cikke szerint a Bizottságnak jelentést kell tennie az irányelv konkrét kérdések – így a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanok – tekintetében való alkalmazásáról, és a minden körülmények között tilos gyakorlatok feketelistájáról, valamint a további összehangolási és egyszerűsítési lehetőségekről. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv (24) preambulumbekzdésének előírása értelmében helyénvaló az irányelv felülvizsgálata annak biztosítására, hogy a belső piaci korlátok felszámolása megtörténjen, és a magas szintű fogyasztóvédelem megvalósuljon.

<sup>2</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról.

<sup>3</sup> Lásd: *Európai fogyasztóügyi stratégia*, 3. intézkedés (A fogyasztóvédelmi joganyag korszerűsítése).

<sup>4</sup> A konzultáció eredményeként 25 válasz érkezett a tagállamoktól (Luxemburg és Málta nem adott választ), kettő pedig Izlandtól és Norvégiától. 76 választ kaptunk az érdekeltektől, köztük 20 Európai Fogyasztói Központtól, 9 fogyasztói szövetségtől és 47 üzleti érdekelttől (így kereskedelmi kamaráktól, üzleti ernyő szervezetektől/szövetségektől és önszabályozási testületektől).

<sup>5</sup> Az irányelv 18. cikke alapján e jelentés értékelést ad a 3. cikk (9) bekezdésének érvényesüléséről a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvnek a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanok terén történő alkalmazása tekintetében.

<sup>6</sup> Lásd az Európai Bizottság Jogérvényesülési Főigazgatósága nevében, a Civic Consulting által 2012-ben végzett *Study on the application of the Unfair Commercial Practices Directive to financial services and immovable property-t* [A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvnek a pénzügyi szolgáltatásokra és az ingatlan tulajdonra való alkalmazásáról szóló felmérést], amely elérhető az alábbi internetcímen: <http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/document>.

rendelkezéseinek célja annak garantálása, hogy a jogi keret kellően rugalmas legyen az új értékesítési módszerek, termékek és marketingfogások szabályozásához.

Az irányelv horizontális jellegű, és valamennyi, áruk és szolgáltatások értékesítésével járó, hagyományos vagy online fogyasztói (B2C) tranzakcióra kiterjed.

Az irányelvnek az az általános célkitűzése, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló nemzeti jogszabályok eltérései miatt fennálló akadályok megszüntetése révén hozzájáruljon a belső piac kiteljesítéséhez, továbbá hogy magas szintű fogyasztóvédelmet biztosítson.

## **2. AZ IRÁNYELV ÁTÜLTETÉSE**

### **2.1. Ütemezés**

A tagállamoknak 2007. június 12-ig kellett közzétenniük és elfogadniuk az irányelv átültetése érdekében hozott intézkedéseiket, hogy azok nemzeti szinten legkésőbb 2007. december 12-ig hatályba léphessenek.

Azonban jelentős késések következtek be az irányelv átültetése során, főként a jogszabály rendkívül tág alkalmazási területe miatt. Az irányelv teljes körű harmonizációs jellege – amelyet az irányelv belső piacra vonatkozó rendelkezése rögzít<sup>7</sup> – azt is jelentette, hogy a tagállamoknak széles körű felülvizsgálatot kellett végezniük nemzeti jogszabályaik körében, hogy összhangba hozzák azokat az irányelvvvel.

Csak néhány tagállam<sup>8</sup> ültette át időben az irányelvet. A legutolsó átültetésre 2009 végén került sor<sup>9</sup>, a nemzeti intézkedések zömét pedig 2008 és 2009 folyamán hajtották végre.<sup>10</sup> A Bizottság által az Európai Bíróságon (a továbbiakban: a Bíróság) indított kereset alapján a Bíróság két tagállammal szemben<sup>11</sup> hozott ítéletet, más eljárások pedig az intézkedésekről való későbbi értesítés következtében zárultak le.<sup>12</sup>

### **2.2. A tagállamok átültetéssel kapcsolatos megközelítései, valamint az átültetési folyamat jellemzői**

Az irányelv átültetése érdekében a tagállamok által választott technikák két fő kategóriába csoportosíthatók, főként annak függvényében, hogy a tagállamok rendelkeztek-e már tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó jogszabályokkal, vagy sem. Néhány tagállam a következő hatályos jogszabályokba foglalta bele az irányelvet: a tisztességtelen versennyel szembeni törvények (Németország, Ausztria, Dánia, Spanyolország), fogyasztóvédelmi törvénykönyvek (Franciaország, Olaszország, Bulgária, Cseh Köztársaság, Málta), polgári törvénykönyvek (Hollandia), vagy meglévő különös jogszabályok (Belgium, Finnország és Svédország). Mások pedig a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet szinte szó szerint átültető, új ad hoc jogszabályt fogadtak el (Egyesült Királyság, Portugália, Románia, Magyarország, Ciprus, Lengyelország, Szlovénia, Szlovákia, Észtország, Írország, Luxemburg, Lettország, Litvánia és Görögország).

<sup>7</sup> Lásd az irányelv 4. cikkét.

<sup>8</sup> Belgium, Írország, Lengyelország, Málta, Szlovákia, Szlovénia 2007. június 12-ig átültette.

<sup>9</sup> Spanyolország.

<sup>10</sup> A három EGT-ország, Izland, Liechtenstein és Norvégia szintén átültető jogszabályokat fogadott el.

<sup>11</sup> Lásd az alábbi ügyeket: A C-321/08. sz., Európai Közösségek Bizottsága kontra Spanyol Királyság ügy, 2009. április 23., valamint a C-282/08. sz., Európai Közösségek Bizottsága kontra Luxemburgi Nagyhercegség ügy, 2009. február 5.

<sup>12</sup> A nemzeti átültetési intézkedések listája hozzáférhető a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok adatbázisában, az alábbi internetcímen: <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/> vagy az alábbi linkre kattintva: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/unfair-trade/unfair-practices/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm).

### 2.3. 4. cikk – A belső piacra vonatkozó rendelkezés

Az irányelv – belső piacra vonatkozó rendelkezésként ismert – 4. cikke testesíti meg az irányelv teljes körű harmonizációs hatását, és megakadályozza, hogy a tagállamok eltérjenek annak szabályaitól. Ezt hatást a Bíróság is megerősítette a „Total Belgium” ügyben és több olyan előzetes döntéshozatal<sup>13</sup> kapcsán, amikor a következőket hangsúlyozta, hogy „az irányelv [...] az említett szabályokat közösségi szinten harmonizálja. Következésképpen, [...] a tagállamok nem fogadhatnak el az irányelvben foglaltaknál korlátozóbb intézkedéseket, még a magasabb szintű fogyasztóvédelem biztosítása érdekében sem”.

A teljes körű harmonizációs jelleg bizonyult a leginkább problematikusnak az irányelv átültetése során. A belső piacra vonatkozó rendelkezés a nemzeti jogrendszerek jelentős kiigazítását írja elő az irányelv rendelkezéseinek megfelelően. A tagállamoknak el kell végezniük nemzeti jogszabályaik átfogó átvizsgálását, és hatályon kívül kell helyezniük az irányelvvel ellentétes rendelkezéseket. E rendelkezések főként olyan konkrét kereskedelmi gyakorlatok tilalmára vonatkoznak, amelyek nem szerepelnek az irányelv I. mellékletében (a minden körülmény között tisztességtelennek minősülő kereskedelmi gyakorlatok „feketelistája”), különös tekintettel az értékesítést ösztönző tevékenységek területére.

A belső piacra vonatkozó rendelkezés következtében az egész EU-ban jelentősen egyszerűsödött a megtévesztő reklám és a fogyasztói ügyletekben alkalmazott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok szabályozása annak révén, hogy a 27 nemzeti rendszert egyetlen szabályozással váltották fel, a magas szintű fogyasztóvédelem fenntartása mellett. Feltétlenül szükséges volt, hogy leküzdjék a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok széttagolt szabályozása miatt keletkezett konkrét jogi korlátokat, amelyek következtében költséges, bonyolult és bizonytalan szabályozási környezet alakult ki a vállalkozók és a fogyasztók számára.

### 2.4. Eltérések

Az irányelv 3. cikkének (9) bekezdése jelentősen korlátozza a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv teljes körű harmonizációs jellegét, kimondva hogy „pénzügyi szolgáltatások”-ra és az ingatlanokra vonatkozóan a tagállamok megállapíthatnak olyan követelményeket, amelyek megszorítóbbak vagy szigorúbbak ezen irányelvnél az általa közelített területen”. Így e két ágazatra minimális harmonizáció vonatkozik. A (9) preambulumbekkezdésben foglaltak szerint „a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanulajdon – összetettségüknek fogva és a bennük rejlő komoly kockázatok miatt – részletes előírásokat tesznek szükségessé, beleértve a kereskedőkre vonatkozó pozitív kötelezettségeket”. Következésképpen ebben a két ágazatban a tagállamok az irányelv rendelkezéseinek túlmutató szabályokat határozhatnak meg, amennyiben azok összhangban vannak a többi uniós jogszabállyal.

Amint az alábbiakban kifejtésre kerül, a konzultáció során az derült ki, hogy sem a pénzügyi szolgáltatások, sem az ingatlanulajdon vonatkozásában nem lenne indokolt e korlátozás feloldása.

A teljes körű harmonizációs elvtől való második ideiglenes eltérés a minimumharmonizációs kikötéseket tartalmazó irányelveket végrehajtó nemzeti rendelkezésekre vonatkozik. A 3. cikk (5) bekezdése szerint a 2013. június 12-ig tartó hatéves időszak folyamán a tagállamok

<sup>13</sup> C-261/07. sz., *VTB-VAB NV kontra Total Belgium NV* és C-299/07. sz., *Galatea BVBA kontra Sanoma Magazines Belgium NV* egyesített ügyek, 2009. április 23.; C-304/09. sz., *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs eV kontra Plus Warenhandels-gesellschaft mbH.* ügy, 2010. január 14.; C-288/10. sz., *Wamo BVBA kontra JBC NV and Modemakers Fashion NV* ügy, 2011. június 30-i végzés. C-126/11. sz., *Inno NV kontra Unizo és mások* ügy, 2011. december 15-i végzés.

továbbra is alkalmazhatják azon nemzeti rendelkezéseket<sup>14</sup>, amelyek megszorítóbbak és szigorúbbak magánál az irányelvnél, és amelyek más uniós jogszabályokba foglalt minimális harmonizációs kikötéseket tartalmazó irányelveket hajtanak végre.<sup>15</sup>

A 3. cikk (6) bekezdése jelzi, hogy tagállamoknak haladéktalanul tájékoztatniuk kell a Bizottságot a 3. cikk (5) bekezdése alapján alkalmazott nemzeti jogszabályaikról.

Csak öt tagállam állítja, hogy a 3. cikk (5) bekezdése alapján fenntartott bizonyos szabályokat.<sup>16</sup> Például egy tagállam<sup>17</sup> a kiskorúak televíziós reklámokkal szembeni védelmére vonatkozó előírásokat jelentett be, amelyek az audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló irányelvet ültették át.<sup>18</sup> Egy másik tagállam elmulasztotta bejelenteni a hálaló kereskedéssel kapcsolatos korlátozó intézkedéseket.<sup>19</sup> Előfordulhat, hogy néhány tagállam azért alkalmazta olyan széles körben a 3. cikk (5) bekezdését, mivel vonatkozott (2013. június 12-ig) hatályon kívül helyezni egyes nemzeti intézkedéseket.

A Bizottság szerint az eltérés tovább nem hosszabbítható meg. Bár néhány tagállam jelezte e meghosszabbításra vonatkozó igényét, azonban más uniós jogszabályok segítségével is kielégíthető ez az igény egyes szabályok nemzeti szintű alkalmazása iránt.

## 2.5. Az irányelv és az uniós ágazati jogszabályok közötti kapcsolat

Az irányelv a fogyasztói ügyletekben alkalmazott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra irányadó általános jogszabály. Valamennyi fogyasztókat érintő kereskedelmi gyakorlatra kiterjed, amennyiben nincs ezzel kifejezetten ellentétes rendelkezés, mint például a letelepedésre vagy az engedélyezési rendszerekre vonatkozó feltételek esetében (lásd a 3. cikk (8) bekezdését). Ha az ágazati jogszabály ellentétes az irányelv általános rendelkezéseivel, a különös jogszabály (*lex specialis*) megfelelő előírásai élveznek elsőbbséget.<sup>20</sup> Ilyen összeütközés gyakran amiatt következik be, hogy a különös jogszabály (*lex specialis*) részletesebb szerződéskötés előtti tájékoztatási kötelezettséget, és a tájékoztatás fogyasztók felé történő megjelenítésének módjára vonatkozó szigorúbb szabályokat tartalmaz (lásd az irányelv (10) preambulumbekendését). Az azonban nem zárja ki az irányelv alkalmazását,

<sup>14</sup> Az irányelv által közelített területen.

<sup>15</sup> Példák a 2005/29/EK irányelv által közelített területen belül minimális harmonizációs rendelkezéseket tartalmazó irányelvekre: a 98/6/EK irányelv a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről, a 97/7/EK irányelv a távollevők között kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről, a 85/577/EGK irányelv az üzlethelyiségen kívül kötött szerződések esetén a fogyasztók védelméről, a 94/47/EK irányelv az ingatlanok időben megosztott használati jogának megszerzésére irányuló szerződések egyes szempontjai vonatkozásában a fogyasztók védelméről, valamint a 90/314/EGK irányelv a szervezett utazási formákról.

<sup>16</sup> Dánia, Finnország, Izland, Lettország és Svédország.

<sup>17</sup> 2008. március 10-én Dánia bejelentette a rádiós és televíziós reklámról és szponzorálásról szóló, 2005. december 15-i 1368. sz. rendelet 21. szakaszának a televíziós reklámra vonatkozó rendelkezéseit. Ezek a – többek között a reklámozott termék jellemzőire, az árakra, valamint a termék felhasználásához szükséges készségek szintjére vonatkozó – rendelkezések, amelyek szilárdan beépültek a dán jogrendszerbe, kiemelt figyelmet fordítanak a kiskorúak védelmére, továbbá átültették a „határok nélküli televíziózásról” szóló irányelvet (a Tanács 89/552/EGK irányelve, jelenleg az audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló 2010/13/EU irányelv).

<sup>18</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2010/13/EU irányelve (2010. március 10.) a tagállamok audiovizuális médiaszolgáltatások nyújtására vonatkozó egyes törvényi, rendeleti vagy közigazgatási rendelkezéseinek összehangolásáról (Audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló irányelv).

<sup>19</sup> Belgium nem jelentette be azokat a nemzeti szabályokat, amelyek 250 eurós értékhatár fölött tiltják a hálaló kereskedést. A Bíróság a Belgiummal szemben indított, elbírálása alatt álló ügy keretében fogja értékelni az ilyen intézkedések megfelelőségét.

<sup>20</sup> Az irányelv 3. cikkének (4) bekezdése tisztázza, hogy „az ezen irányelv és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok különös vonatkozásait szabályozó egyéb közösségi szabályok közötti összeütközés esetén az utóbbiak az irányadók, és e különös vonatkozások tekintetében azokat kell alkalmazni.”

hogy egy adott ágazatban létezik különös uniós szabályozás: ilyen esetekben a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv a különös jogszabály (*lex specialis*) által nem szabályozott valamennyi kérdésben kiegészíti az ágazati rendelkezéseket, és megszünteti a fogyasztók tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szembeni védelmének fennmaradó hiányosságait.<sup>21</sup>

## 2.6. Az átültetés nyomon követése

A mostani elemzés kiemeli, hogy több tagállam néhány esetben pontatlanul ültette át az irányelv alapvető fogalmait. Ezzel összefüggésben a Bizottság szolgálatai széles körben elvégezték az átültetés ellenőrzését, és jelenleg strukturált párbeszédet folytatnak az érintett tagállamokkal.

## 3. AZ IRÁNYELV ALKALMAZÁSA

### 3.1. Egységes alkalmazás

#### 3.1.1. Az Európai Unió Bíróságának szerepe és ítélkezési gyakorlata

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv vonatkozásában nagyon lényeges a Bíróság szerepe annak biztosítása tekintetében, hogy az uniós jogszabályokat valamennyi tagország azonos módon értelmezze és alkalmazza. A Bíróság ítéletei rendkívül értékesnek bizonyultak az irányelv és a nemzeti jogszabályok kapcsolatával összefüggő általános kérdések, valamint az irányelv egyes anyagi jogi rendelkezéseinek értelmezésével kapcsolatos konkrétabb kérdések tekintetében. A Bizottság önzetlen tanácsadóként (*amicus curiae*) járt el a Bíróság előtti eljárásokban.

Az Európai Bíróság 2009 óta több előzetes döntés iránti kérelem ügyében határozatot hozott, megerősítve különösen az irányelv teljes körű harmonizációs jellegét, valamint azt, hogy a tagállamok nem tarthatják hatályban az annak előírásain túlmutató nemzeti szabályokat.

A Bíróság ezzel összefüggésben kimondta, hogy a következő nemzeti rendelkezések nem egyeztethetők össze az irányelvvvel:

#### - A kapcsolt ajánlatok általános tilalma:

- A C-261/07. és a C-299/07. sz. egyesített ügyek (*Total Belgium*, 2009. április 23.) egy minden tankolás alkalmával ingyenes segítségnyújtási szolgáltatást kínáló, üzemanyag-értékesítéssel foglalkozó vállalatra, valamint egy fehérneműüzlet kuponfüzetét tartalmazó magazint megjelentető vállalatra vonatkozott.
- A C-522/08. sz. ügy (*Telekomunikacja Polska*, 2010. március 11.) egy olyan távközlési vállalatra vonatkozott, amely a szélessávú internet-hozzáférést biztosító szolgáltatás nyújtásáról szóló szerződés megkötését telefonszolgáltatásra irányuló szerződés megkötésétől tette függővé.

<sup>21</sup> Lásd az útmutató 18–19. oldalát. Például a Közösségben a légi járatok működtetésére vonatkozó közös szabályokról szóló, 2008. szeptember 24-i 1008/2008/EK európai parlamenti és tanácsi légi szolgáltatási rendelet különös szabályokat tartalmaz a nagyközönség rendelkezésére bocsátandó árazási információk tekintetében. A rendelet 23. cikke értelmében a légi fuvarozóknak a végső ár mellett, amelynek magába kell foglalnia valamennyi alkalmazandó adót, díjat, felárat és illetéket, fel kell tüntetniük a végső ár bontását is. Ezért a légi tarifadíjakra vonatkozó, szerződészkötést megelőző tájékoztatás tekintetében ezeket a részletesebb előírásokat kell alkalmazni. Az irányelv előírásait kell figyelembe venni, hogy megtiltsák azokat a gyakorlatokat, amelyek valószínűsíthetően félrevezetik az átlagos fogyasztót (pl.: a légi tarifák csalogató reklámja és marketingje), valamint azokat a gyakorlatokat, amelyek agresszív magatartásnak minősülnek (bármely súlyos vagy aránytalan, nem szerződéses akadály, amelyet a fogyasztókkal szemben támasztanak, amikor élni kívánnak a szerződés felmondásának jogával).

Az olyan kereskedelmi gyakorlatok általános tilalma, amelyek alapján a fogyasztóknak a promóciós vagy nyereményjátékon való részvételét valamely áru megvételétől vagy szolgáltatás igénybevételétől teszik függővé:

- A C-304/08. sz. ügy (*Plus Warenhandelsgesellschaft*, 2010. január 14.) olyan promóciós kampányra vonatkozott, amelyben az ügyfél számára lehetővé tették a nemzeti lottósorsolásokon való részvételt, ha meghatározott mennyiségű, az áru megvásárlása alkalmával szerezhető bónuszpontot gyűjtött.

- Általános tilalom a bónusszal történő eladásra, amely nem csak a fogyasztók védelmét szolgálja, hanem más célokat is követ:

- A C-540/08. sz. ügy (*Mediaprint*, 2010. november 9.) egy olyan napilapra vonatkozott, amely olyan nyereményjátékot szervezett, amelyben a fogyasztók az újsághoz mellékelt bónusszal vehettek részt. Ebben az ügyben az osztrák kormány azzal érvelt, hogy a nemzeti rendelkezések nem tartoznak az irányelv hatálya alá, mivel azok főként az osztrák sajtó pluralizmusának fenntartására irányultak;

- Általános tilalom a kiárusítás idejét megelőző időszakra az árengedményről szóló hirdetésekre, amennyiben a kérdéses rendelkezés a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelmére irányul:

- A C-288/10. sz. ügy (*Wamo*, 2011. június 30.) egy olyan vállalatra vonatkozott, amely meghívást küldött egyes ügyfeleinek a kiárusítási időszak előtt két héttel szervezett zártkörű árusításra.
- A C-126/11. sz. ügy (*Inno*, 2011. december 15.) egy olyan vállalatra vonatkozott, amely olyan hűségkártyát kínált, amely lehetővé tette a fogyasztók részvételét több promóciós akcióban, beleértve a kiárusítási időszak előtti árcsökkentéseket. Említést érdemel, hogy ebben az ügyben a Bíróság úgy ítélte meg, hogy a nemzeti szabály nem tartozik az irányelv hatálya alá, amennyiben – az utaló bíróság állításának megfelelően – egyedüli célja a verseny védelme.<sup>22</sup>

- Tilalom „végkiárusítás” meghirdetésére az illetékes közigazgatási hatóság előzetes engedélyének megszerzése nélkül:

- A C-206/11. sz. ügy (*Köck*, 2013. január 17.) egy kereskedőre vonatkozott, aki egy újságban az üzletében forgalmazott áruk „végkiárusítását” hirdette meg, és ehhez nem kért közigazgatási engedélyt a nemzeti jog előírásának megfelelően. A Bíróság kimondta, hogy kizárólag az illetékes közigazgatási hatóság előzetes engedélyének hiánya miatt nem tiltható be egy olyan kereskedelmi gyakorlat, amely nem szerepel ezen irányelv I. mellékletében, anélkül hogy értékelnék a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 5–9. cikkében foglalt kritériumokra tekintettel az érintett gyakorlat tisztességtelenségét.

A C-122/10. sz. ügyben (*Ving Sverige*, 2011. május 12.) a Bíróság tisztázta a „vásárlásra való felhívásnak” az irányelv 2. cikkének i) pontjában szereplő fogalmát. Úgy ítélte meg például, hogy vásárlásra való felhívás valósul meg azáltal, hogy a termékre és az árakra kép formájában hivatkoznak, akkor is ha tényleges vásárlási „mechanizmus” közvetlenül nem érhető el. A Bíróság kimondta továbbá, hogy az irányelv nem zárja ki alsó árak megadásának alkalmazását, amennyiben az így megadott információk – az ügy valós körülményeire

<sup>22</sup> „[...] az alapiügyben vitatotthoz hasonló nemzeti rendelkezés nem tartozik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv hatálya alá, amennyiben – amint az utaló bíróság állítja – kizárólag a kereskedők közötti versenykapcsolatok szabályozására irányul, és nem követ a fogyasztók védelmére irányuló célokat.” (C-126/11. sz. *Inno*-ügy, (29) preambulumbekzdés).

figyelemmel – megfelelnek az irányelv követelményeinek. Az ügy egy utazási ügynökségre vonatkozott, amely olyan hirdetést tett közzé egy napilapban, amely csak korlátozott információkat adott a reklámozott utazásról. A Bíróság ebben az ügyben a Bizottság szolgálatainak útmutatójában alkalmazott megközelítést követte, amely a vásárlásra való felhívás fogalmának tág értelmezését ajánlotta.<sup>23</sup>

A C-559/11. sz. ügyben (*Pelckmans Turnhout NV*, 2012. október 4.) a Bíróság egyértelművé tette, hogy az a nemzeti rendelkezés, amely nem követ a fogyasztók védelmére irányuló célokat, nem tartozik az irányelv hatálya alá. Az ügy egy olyan belga rendelkezésnek az irányelvvel való összeegyeztethetőségére vonatkozott, amely megtiltja a kereskedők számára, hogy értékesítési helyüket heti hét napon keresztül tartsák nyitva, tehát arra kötelezik a kereskedőket, hogy az értékesítési hely tekintetében kijelöljenek egy heti pihenőnapot. A Bíróság szerint e rendelkezés kizárólag a forgalmazás területén tevékenykedő munkavállalók és munkáltatók érdekeinek védelmére irányul, és nem célja a fogyasztók védelme.

A C-428/11. sz. ügyben (*Purely Creative e.a.*, 2012. október 18.) a Bíróságot első alkalommal kérték az irányelv I. mellékletének, és különösen a 31. pontnak az értelmezésére, amely megtiltja, hogy a kereskedők azt a benyomást keltsék, hogy a fogyasztó már megnyert egy nyereményt, miközben az e nyeremény érvényesítésével kapcsolatos cselekmény megtétele ahhoz a feltételhez van kötve, hogy a fogyasztó pénzt fizessen, vagy valamilyen költséget viseljen. Angliában több vállalat terjesztett címzett leveleket, kaparós sorsjegyeket és egyéb, napilapokban és folyóiratokban elhelyezett reklámanyagokat, amelyekben arról tájékoztatták a címzetteket, hogy díjat nyertek. E díj érvényesítéséhez a nyertesnek fel kellett hívnia egy emelt díjas telefonszámot, illetve szöveges üzenetet kellett küldenie, vagy postai úton kellett jelentkeznie. A Bíróság úgy ítélte meg, hogy ezek a gyakorlatok még abban az esetben is tilosak, ha a fogyasztó által viselendő költség (mint például a postai bélyeg költsége) a nyeremény értékéhez képest elhanyagolható, vagy ha az a kereskedő részére semmilyen előnnyel nem jár.

A Bíróság előtt jelenleg három további előzetes döntés iránti kérelem van folyamatban:

- A C-435/11. sz. ügy (*CHS Tour Services*) az irányelv 5. cikkének értelmezésére vonatkozik, különösen abban a tekintetben, hogy az irányelv előírja-e a szakmai gondosság (az irányelv 5. cikke (2) bekezdésének a) pontjában meghatározott) követelményének külön vizsgálatát egy félrevezető cselekményt vagy mulasztást érintő valós eset értékelése során.
- A C-126/12. sz. ügy (*Citroën Belux NV*) annak a belga rendelkezésnek az irányelvvel (és különösen annak 3. cikke (9) bekezdésével) való összeegyeztethetőségét érinti, amely megtiltja a kereskedők számára a kapcsolt ajánlatokat, amennyiben annak legalább egy része pénzügyi szolgáltatás;
- A C-281/12. sz. ügyben (*Trento Sviluppo Centrale Adriatica*) az utaló bíróság azt szeretné megtudni, hogy a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv előírásai szerint a megtévesztő kereskedelmi gyakorlat fennállásának megállapításához a megtévesztő magatartás mellett külön értékelni kell-e, hogy a megvalósult-e a fogyasztó gazdasági magatartásának lényeges torzulása.

### 3.1.2. A Bizottság kezdeményezései

A Bizottság az áttételési eljárás kezdetétől fogva intézkedéseket tesz annak elősegítése érdekében, hogy a nemzeti hatóságok és bíróságok az irányelvet egységesen hajtsák végre és

<sup>23</sup> Lásd továbbá a vásárlási felhívásra és az arra vonatkozó tájékoztatási követelményekről szóló 3.3.4. szakaszt.



következetesen érvényesítsék. Ez különösen nehéz célkitűzés egy olyan területen, amelyet a nemzeti szakpolitikák, jogérvényesítési technikák és stílus komoly eltérése jellemez.

### 3.1.3. Az irányelvre vonatkozó iránymutatás

A Bizottság szolgálatai 2009 decemberében az irányelv alkalmazására vonatkozó iránymutatást<sup>24</sup> adták ki, hogy elősegítsék a közös értelmezést és a gyakorlatok közelítését. Ez az EU 22 hivatalos nyelvén hozzáférhető dokumentum hozzájárult egyes alapvető fogalmak és problémáknak tartott rendelkezések tisztázásához. Az iránymutatás gyakorlati példákat tartalmaz az irányelv működéséről. Bár e dokumentumnak nincs formális jogi státusza (kötelező jellege), széles körben alkalmazták, ideértve a Bíróságot<sup>25</sup>, valamint a tagállami bíróságok előtti eljárásokat, valamint a hatóságok egyedi ügyekben végzett vizsgálatait. Az iránymutatást olyan élő dokumentumnak szánták, amelyet a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó ismeretek bővülése alapján rendszeresen naprakésszé kell tenni.

### 3.1.4. Az irányelv jogi adatbázisa

A Bizottság 2011. júliusában online jogi adatbázist hozott létre (a továbbiakban: az irányelv adatbázisa).<sup>26</sup> Ennek az adatbázisnak a fejlesztése az iránymutatással együtt 2008-ban kezdődött, az irányelv egységes alkalmazásának és megfelelő / hatékony végrehajtásának támogatása érdekében.

A jogi adatbázis rendkívül átfogó, és lehetővé teszi, hogy a polgárok felhasználóbarát módon hozzáférjenek a tagállamoknak az irányelvvvel kapcsolatos jogszabályaihoz és ítélkezési gyakorlatához, valamint egyéb hasznos dokumentumokhoz, például a releváns tudományos művekhez. Az adatbázis jelenleg 330 törvénycikket, 400 ügyet<sup>27</sup>, valamint 25 egyéb dokumentumot (például a nemzeti végrehajtási hatóságok által elfogadott tanulmányokat, illetve iránymutatásokat) tartalmaz. Az adatbázisban szereplő információkat szakaszokba rendezték, és az irányelv konkrét cikkeire, kulcsszavakra, az ítélkezési gyakorlatra és a jogi szakirodalomra hivatkozva lehet benne szűrést végezni. Minden szakasz kölcsönös hivatkozásokat tartalmaz, továbbá a különböző tagállamok közötti összehasonlításokat is lehetővé teszi. Az országokra vonatkozó szakaszok minden esetben áttekintést adnak a nemzeti végrehajtási rendszerről.

A Bizottság továbbra is dolgozik az irányelv adatbázisának fejlesztésén, vagyis rendszeresen frissíti azt az új ítéletekkel, törvénycikkekkel és egyéb dokumentumokkal. Elképzelése szerint végül kialakít egy új fogyasztóvédelmi jogi adatbázist, egyesítve az irányelv adatbázisát és az uniós fogyasztói jog összefoglalásának adatbázisát.<sup>28</sup> A Bizottság szolgálatai jelenleg

<sup>24</sup> Iránymutatás a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv végrehajtásáról/alkalmazásáról (SEC(2009) 1666, bizottsági szolgálati munkadokumentum) 2009. december 3. [http://wcmcom-ec-europa-eu-wip.wcm3vue.cec.eu.int:8080/justice/consumer-marketing/files/ucp\\_guidance\\_hu.pdf](http://wcmcom-ec-europa-eu-wip.wcm3vue.cec.eu.int:8080/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_hu.pdf).

<sup>25</sup> Lásd például a C-122/10. sz. *Konsumentombudsmannen KO kontra Ving Sverige AB* ügyben adott főtanácsnoki vélemény 30., 40. pontját és 13. lábjegyzetét.

<sup>26</sup> Lásd: <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/> Ez az adatbázis a fogyasztóvédelmi politika területén közösségi cselekvési program (2007–2013) létrehozásáról szóló, 2006. december 18-i európai parlamenti és tanácsi rendeleten alapul. 9. intézkedés: Jogi és technikai szakértelem, ideértve tanulmányokat is, a tagállamok fogyasztóvédelmi jogszabályainak, különösen a 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az átültetések, végrehajtások és alkalmazások a nyomon követés és értékelés terén. Ide tartozik a közösségi fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtására vonatkozó, egyszerűen és nyilvánosan hozzáférhető adatbázisok kialakítása és fenntartása.

<sup>27</sup> Az adatbázis jelenleg (2012. májusában) 58 közigazgatási határozat és 202 bírósági határozat (beleértve 63 tagállami legfelsőbb bírósági határozatot) összefoglalását tartalmazza.

<sup>28</sup> <http://www.eu-consumer-law.org/index.html>.

értékelik, hogy milyen lehetőségek állnak rendelkezésre az irányelv adatbázisa és az európai igazságügyi portál hatékony összekapcsolásának biztosítására.<sup>29</sup>

### 3.2. Az irányelv alkalmazási köre

Az irányelv alkalmazási köre rendkívül tág, a (fogyasztókkal szemben folytatott) kereskedelmi gyakorlatoknak az irányelv 2. cikke d) pontjába foglalt alábbi meghatározása szerint: „*a kereskedő által kifejtett tevékenység, mulasztás, magatartási forma vagy megjelenítési mód, illetve kereskedelmi kommunikáció – beleértve a reklámot és a marketinget is –, amely közvetlen kapcsolatban áll valamely terméknek a fogyasztó részére történő eladásösztönzésével, értékesítésével vagy szolgáltatásával*”. A termék meghatározása a következő: „*az áru vagy szolgáltatás, ideértve az ingatlantulajdont, valamint a jogokat és kötelezettségeket is*”.<sup>30</sup> Az irányelv gyakorlatilag valamennyi fogyasztói (B2C) ügyletre és az összes ágazatra vonatkozik. Emellett nem csupán a reklámozás vagy marketing szakaszára vonatkozik, hanem „*a termékhez kapcsolódó kereskedelmi ügylet lebonyolítását [...] követően, valamint a lebonyolítás során*” is alkalmazandó.<sup>31</sup> Azonban csupán a fogyasztók gazdasági érdekeinek védelmét érinti azon intézkedések tekintetében, amelyek célja vagy következménye valamely kereskedelmi gyakorlat tisztességtelenként való besorolása, valamint az egyéb érdekeket, mint például az egészség és biztonság vagy a környezetvédelem, nem veszi figyelembe. A tagállamoknak továbbra is jogában áll az irányelv alkalmazási körének kiterjesztése, illetve más típusú kapcsolatoknak szabályozása egyéb uniós jogszabályokkal összhangban. Szintén jogosultak meghatározni a tisztességtelen gyakorlatok hatását a szerződések érvényességére, létrejöttére, illetve joghatására, mivel az irányelv nem harmonizálja a szerződési jogot.<sup>32</sup>

#### 3.2.1. A fogyasztói ügyletek körén túlra való kiterjesztés szükségessége

Az irányelvnek a fogyasztói ügyletek körén túlra való kiterjesztését főként a helyzetek alábbi három típusával kapcsolatosan vetették fel. Az irányelv hatálya nem terjed ki a vállalkozások közötti („B2B”), a fogyasztók közötti („C2C”) ügyletekre, illetve arra, amikor a fogyasztók értékesítenek vagy szállítanak egy terméket a kereskedő számára („C2B”). Jóllehet a tagállamok továbbra is jogosultak e kapcsolatok szabályozására, többségük úgy döntött, hogy annak eredeti alkalmazási körét megtartva ülteti át a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet.

#### A vállalkozások közötti ügyletek

Jelenleg csupán négy tagállam alkalmazza némi módosítással az irányelvet a vállalkozások közötti ügyletekre is.<sup>33</sup> Néhány érdekelt korábban főként abból a célból vetette fel az irányelv uniós szintű kiterjesztését a vállalkozások közötti kapcsolatokra, hogy megoldást találjanak a félrevezető nyilvántartó cégek gyakorlataira, amelyek többnyire a kisvállalkozásokat és a független szakembereket érintik. Jelenleg a megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló 2006/114/EK irányelv tiltja e gyakorlatokat. A Bizottság a megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló irányelv működéséről szóló közelmúltbeli közleményében arra a következtetésre jutott, hogy meg kell erősíteni a rendelkezésre álló, több országra kiterjedő

<sup>29</sup> <https://e-justice.europa.eu/home.do>.

<sup>30</sup> Lásd az irányelv 2. cikkének c) pontját.

<sup>31</sup> Lásd az irányelv 3. cikkének (1) bekezdését.

<sup>32</sup> Lásd az irányelv 3. cikkének (2) bekezdését.

<sup>33</sup> Ezek Németország, Ausztria, Franciaország és Svédország. Németországban azonban csak az irányelv I. mellékletét („a feketelista”), Franciaország pedig kizárólag a 6. cikket és az I. mellékletet (a megtévesztő gyakorlatokra vonatkozó részre korlátozva) alkalmazza a vállalkozások közötti kapcsolatokra.

jogérvényesítési eszközöket, valamint felül kell vizsgálni a jelenlegi jogi keretet az ilyen gyakorlatok elleni eredményesebb küzdelem érdekében.<sup>34</sup>

### A fogyasztók és a vállalkozások közötti ügyletek (C2B)

A nemzeti jogalkalmazók<sup>35</sup> olyan esetekről tettek említést, amikor a fogyasztók tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok áldozataivá váltak a kereskedőknek való termékértékesítés során. Olyan esetekről számoltak be, amikor például a fogyasztók régiségeket és ékszereket (különösen aranyat) adtak el a kereskedőknek, és a kereskedők észrevételei félrevezették őket a tárgyak jellemzői és/vagy értéke tekintetében. Csupán néhány tagállam<sup>36</sup> kívánná az irányelv ilyen irányú kiterjesztését, a fennmaradó tagállamok viszont nem támogatják azt. Egy tagállam<sup>37</sup>, amely az eredeti hatálya megtartása mellett alkalmazza az irányelvet, azt javasolta, hogy kiterjesztő jellegű megközelítést fogadjanak el<sup>38</sup> az irányelv értelmezését illetően, ahelyett, hogy uniós szintű szabályozási változtatást hajtanának végre.

### A fogyasztók közötti kapcsolatok

Az internetes felületek gyors fejlődése felvetette azt a kérdést, hogy erősíteni kell-e a védelmet a fogyasztók közötti kapcsolatokban. A végrehajtási tapasztalatok azt mutatják, hogy a legnagyobb problémát valójában azok a kereskedők okozzák, akik fogyasztónak álcázzák magukat, és leplezik valódi szerepüket/kereskedelmi szándékukat. Az irányelv már most is tiltja az ilyen gyakorlatokat, ugyanis az I. melléklet 22. pontja szerint tilos „*annak valótlan állítása, vagy olyan hamis benyomás keltése, hogy a kereskedő nem a saját kereskedésével, vállalkozásával, mesterségével vagy szakmájával kapcsolatos célból jár el, vagy hamis módon fogyasztóként való fellépés*”.<sup>39</sup> Ezért az ilyen gyakorlat tilalma inkább végrehajtási kérdés, mintsem a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv hiányossága.

Összefoglalásképpen: a konzultáció eredményei azt mutatják, hogy a tagállamok és érdekeltek<sup>40</sup> nagy többsége nem támogatja az irányelv kiterjesztését sem a vállalkozások közötti, sem a fogyasztók és a vállalkozások, illetve a fogyasztók egymás közötti ügyleteire. A Bizottság úgy ítéli meg, hogy jelenleg nincs ok e kiterjesztésre. A félrevezető nyilvántartó cégek kifejezetten a vállalkozások közötti kapcsolatokban jelentkező problémáját a megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló irányelv folyamatban lévő felülvizsgálata folyamán kezelik majd, a többi kapcsolattípus esetében pedig a tagállamoknak joguk van arra, hogy nemzeti sajátosságaiknak és szükségleteiknek megfelelően szabályozzák az érintett területet.

<sup>34</sup> Lásd: a Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának: *A vállalkozások védelme a megtévesztő marketinggyakorlatokkal szemben és a jogszabályok hatékony végrehajtásának biztosítása, A megtévesztő és összehasonlító reklámról szóló 2006/114/EK irányelv felülvizsgálata*, 2012. november 27., (COM(2012) final).

<sup>35</sup> Az egyesült királyságbeli Office of Fair Trading.

<sup>36</sup> Észtország, Írország, Lettország és Románia.

<sup>37</sup> Az Egyesült Királyság.

<sup>38</sup> Pl. a bizottsági szolgálatok iránymutatásába foglalt egyértelműsítés révén.

<sup>39</sup> Lásd az irányelv 6. cikke (1) bekezdésének c) és f) pontja alapján:

<sup>40</sup> Néhány tagállam (pl. Olaszország és Franciaország) és érdekelt azt állította, hogy csak rendkívül sajátos problémák, így például félrevezető nyilvántartó cégek tevékenysége esetében támogatná a kiterjesztést. Románia szerint az irányelvnek a vállalkozások közötti ügyletekre való kiterjesztése következetesebb megközelítést alakítana ki a vállalkozásokra és a fogyasztókra egyaránt irányuló üzleti gyakorlatok tekintetében. Hollandia olyan mértékben szeretné kiterjeszteni az irányelvet, amennyire az a vállalkozásoknak a hamis számlázás problémájával szembeni védelméhez szükséges. Németország, Ausztria és Svédország, amelyek már jelenleg is maradéktalanul alkalmazzák az irányelv rendelkezéseit a vállalkozások közötti ügyletekre, azt szeretnék, ha a vállalkozások a fogyasztókkal azonos szintű védelemben részesülnének az egész Unióban.

### 3.2.2. Eladásösztönzés

Az eladásösztönzés kérdésének megvitatása azután kezdődött<sup>41</sup>, hogy 2006-ban visszavonták az eladásösztönzésről szóló rendeletre vonatkozó bizottsági javaslatot<sup>42</sup>, mivel a tagállamoknak nem sikerült megállapodásra jutni arról. A javaslat számos tájékoztatási követelményt tartalmazott, amelyeket úgy alakítottak ki, hogy biztosítsák az eladásösztönzéssel kapcsolatos kereskedelmi közlemények átláthatóságát, valamint azt, hogy az érdeklődő címzettek hozzájuthassanak az azokban közölt valamennyi releváns információhoz.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv védelmet nyújt az eladásösztönzés terén alkalmazott tisztességtelen gyakorlatokkal szemben. A 6. cikk (1) bekezdésének d) pontja megtiltja, hogy a kereskedők félrevezessék a fogyasztókat „*az ár vagy az ár kiszámításának módja, vagy különleges árkedvezmény megléte*” tekintetében. Az I. mellékletben meghatározott tilalmak konkrét eladásösztönző gyakorlatokra irányulnak, így például a csalogató reklámra (5. pont), különleges ajánlatokra (7. pont), nyeremény felajánlására (19. pont), nyereményversenyre (31. pont), vagy az „ingyenes” szó használatára (20. pont).

Az Európai Bíróság a „Total Belgium” ügyben<sup>43</sup> megerősítette, hogy az irányelv teljes körű harmonizációs jellege miatt a tagállamok nem tarthatják hatályban az eladásösztönzésre vonatkozó azon nemzeti szabályait, amelyek túllépnek az irányelv rendelkezésein.

Néhány tagállam és érdekelt azzal érvelt, hogy az eladásösztönzésre vonatkozó egyes nemzeti szabályok azonnali hatályon kívül helyezése hátrányosan befolyásolhatja a fogyasztóknak a megtévesztő eladásösztönzéssel szembeni nemzeti szintű védelmét.<sup>44</sup> Álláspontjuk szerint a hatályban lévő, szigorúbb nemzeti szabályok némelyike (mint például azok, amelyek arra referenciaárra vonatkoznak, amely alapján kiszámítható, hogy egy meghirdetett leértékelés a valóságot tükrözi-e vagy sem) nagyon értékes lehet a fogyasztók és a végrehajtó szervek számára, noha jelenleg jogilag nem egyeztethetők össze az irányelvvel.<sup>45</sup>

A konzultációra érkezett visszajelzések azt mutatják, hogy egyes tagállamok és érdekelték támogatnák az e területre vonatkozó jogszabályi módosításokat, akár további szabályozás<sup>46</sup>, akár az eladásösztönzésnek az irányelv hatálya alóli kizárása formájában.<sup>47</sup> A fennmaradó tagállamok kifejezetten elutasítják e terület bármely további szabályozását, néhány másik tagállam<sup>48</sup> viszont üdvözlé, ha további iránymutatást kapna a témában a Bizottságtól. A

<sup>41</sup> Lásd például az E-5539/08., E-010017/2010., E-1704/2011. európai parlamenti kérdéseket.

<sup>42</sup> a COM(2002) 585 final, 2002.10.25. javaslat által módosított COM(2001) 546 final, 2001.10.2. javaslat.

<sup>43</sup> Lásd továbbá a C-304/08. sz. *Plus Warenhandels-gesellschaft* ügyet (Előzetes döntéshozatal – Németország) 2010. január 10.; A C-540/08. sz. *Mediaprint Zeitungs* ügy (Előzetes döntéshozatal – Ausztria), 2010. november 9. a C-522/08. sz. *Telekomunikacja Polska* ügyet (Előzetes döntéshozatal – Lengyelország), 2010. március 11.

<sup>44</sup> Egyes tagállami végrehajtó hivatalok szerint az ilyen részletes szabályozás hiánya jogbizonytalanságot okozna, és túlzottan terhessé/kevésbé hatékonyá tenné a végrehajtást (az irányelv értelmében eseti alapon kell igazolni, hogy az eladásösztönzés megtévesztő).

<sup>45</sup> Hat tagállam (Belgium, Dánia, Finnország, Franciaország, Írország, Lettország) már (részben) módosította az eladásösztönzéssel kapcsolatos jogszabályait annak érdekében, hogy megfeleljenek az irányelvnek és az Európai Bíróság ítélkezési gyakorlatának. Jelenleg 13 tagállam tart még hatályban az irányelvnél korlátozóbb szabályokat az árcsökkentések (Belgium, Bulgária, Észtország, Finnország, Franciaország, Lettország, Lengyelország, Portugália, Spanyolország), vagy a kereskedelmi lottózás (Ausztria, Dánia, Finnország, Franciaország, Németország és Luxemburg) tekintetében. Hasonló szabályok vannak Izlandon és Norvégiában.

<sup>46</sup> Franciaország, Németország, Írország, Lettország és Spanyolország.

<sup>47</sup> Belgium, Dánia, Spanyolország (és Norvégia).

<sup>48</sup> Szlovákia, Lengyelország, Bulgária, Hollandia, Egyesült Királyság.

többi érdekelt közül csupán két vállalkozói képviselő<sup>49</sup>, az Európai Fogyasztók Szervezete, egy nemzeti fogyasztóvédelmi szervezet<sup>50</sup> és egy Európai Fogyasztói Központ<sup>51</sup> sürgeti a további szabályozást, és hangsúlyozza, hogy a részletes szabályozás hiánya jogbizonytalanságot okoz, ugyanakkor a dán kereskedelmi kamara az eladásösztönzésnek az irányelv hatálya alól történő kizárását támogatja, hogy nagyobb mozgásteret biztosítsanak a tagállamok számára.

A Bizottság meg van győződve arról, hogy a tagállamok és az érdekelttek által felvetett aggályok legnagyobb része elosztható a jogbiztonság erősítésére és az irányelv e területen való egységes alkalmazására irányuló intézkedések révén. Az iránymutatás továbbfejlesztése lehet az egyik mód e cél elérésére.

Ugyanakkor a Bizottság továbbra is szorosan figyelemmel kíséri az irányelv e területen való alkalmazását, és mérlegelni fogja jogalkotási intézkedések alkalmazását, ha a jövőben ilyen igények jelentkeznek.

### **3.3. Az irányelv anyagi jogi rendelkezései**

A jelentés e része felvázolja az irányelv anyagi jogi rendelkezéseit (különösen az 5–9. cikket és az I. mellékletet), valamint az azok tagállami alkalmazásával kapcsolatosan felmerült legfontosabb kérdéseket.

#### *3.3.1. A szakmai gondosság fogalma*

Az 5. cikk (2) bekezdése az irányelv általános rendelkezése, mivel általában véve tiltja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat. Két kumulatív feltételt határoz meg annak értékelésére, hogy egy kereskedelmi gyakorlat tisztességtelennek tekinthető-e, nevezetesen, hogy

- ellentétes-e a szakmai gondosság követelményeivel,
- és jelentősen torzítja vagy torzíthatja-e az átlagfogyasztó gazdasági magatartását.

A szakmai gondosságot a következőképpen határozza meg: „*a szakismeret és a gondosság azon szintje, amely ésszerűen elvárható a kereskedőtől a fogyasztóval szemben, és amely arányban áll a becsületes piaci gyakorlattal és/vagy a jóhiszeműség általános alapelveivel a kereskedő tevékenységi körében*”. E fogalom felöleli a tagállamok jogában már meghonosodott elveket, így például a „becsületes piaci gyakorlatot” és a „jóhiszeműséget”, miközben egy adott üzleti tevékenység terén való konkrét alkalmazása révén további hangsúlyt biztosít a normatív értékeknek.

A legtöbb tagállam helyesen ültette át a szakmai gondosság fogalmát. A jelek szerint néhány tagállam inkább megtartotta a „helyes gyakorlat” vagy a „helyes piaci gyakorlat” fogalmát.<sup>52</sup> Ezzel összefüggésben a Bizottság nemrég felvette a kapcsolatot az érintett tagállamokkal, hogy meggyőződjön arról, hogy az említett fogalmak nem vezetnek az irányelv által előírtnál korlátozóbb értelmezéshez.

Egyes tagállami végrehajtó szervek felvetették azt a kérdést, hogy bizonyítani kell-e a szakmai gondosság megsértését ahhoz, hogy szankcionálhassanak egy kereskedőt az irányelv 6–9. cikkének megsértéséért. A Bizottság szerint nincs erre szükség, mivel félrevezető fellépés, mulasztás vagy agresszív gyakorlat esetén automatikusan sor kerül a szakmai

<sup>49</sup> A European Brand Association (európai márkák szövetsége) és az osztrák szövetségi munkaügyi kamara.

<sup>50</sup> CLCV: Consommation Logement Cadre de Vie, Franciaország.

<sup>51</sup> Az ír fogyasztói központ.

<sup>52</sup> Pl. Lengyelország, Dánia és Svédország.

gondosság megsértésére. Ezzel szemben az 5. cikk önálló rendelkezésként is alkalmazható, olyan „biztonsági hálóként”, amely arra szolgál, szankcionálhatóak legyenek azok a tisztességtelen gyakorlatok is, amelyek nem ütköznek az irányelv többi rendelkezésébe.<sup>53</sup>

Egy elbírálásra váró közelmúltbeli előzetes döntéshozatal iránti kérelem<sup>54</sup> kapcsán a Bíróság állásfoglalása várható arról, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (az irányelv 6–9. cikke) vizsgálata során külön kell-e vizsgálni a szakmai gondosság követelményét.

### 3.3.2. *A kiszolgáltatott fogyasztók védelme*

Az 5. cikk (3) bekezdése rendelkezik azoknak a fogyasztóknak a külön védelméről, akik szellemi vagy fizikai fogyatékoságuk, koruk vagy hiszékenyséjük miatt különösen kiszolgáltatottak, ha a kérdéses kereskedelmi gyakorlat oly módon torzítja a gazdasági magatartásukat, hogy azt a kereskedőnek ésszerűen előre kellene látnia.

A kiszolgáltatott fogyasztók egy sajátos kategóriája, a gyerekek további védelemben részesülnek az I. melléklet révén, amelynek 28. pontja kifejezetten megtiltja az alábbi gyakorlatot: „*a reklámban a gyermekek közvetlen felszólítása a reklámozott termékek megvásárlására, vagy arra, hogy győzzék meg szüleiket vagy más felnőttest, hogy vásárolja meg számukra a reklámozott termékeket*”.

A konzultáció során kapott válaszok nem jeleztek komoly problémákat a kiszolgáltatott fogyasztókkal kapcsolatosan. Az Egyesült Királyság nem sürget felülvizsgálatot, viszont kijelenti, hogy az irányelv esetleges felülvizsgálata esetén érdemes lehet olyan rendelkezésekkel kiegészíteni, amelyek különleges védelmet nyújthatnak az időseknek az agresszív gyakorlatokkal szemben. Dánia rámutat, hogy a gyermekek gyakran válnak agresszív gyakorlatok célpontjává az online játékok terén. Csupán két tagállam támogat további szabályozást a gyermekek szerződéses védelmének javítása érdekében. Ez a kérdés nem szabályozható a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv révén.<sup>55</sup>

Az összegyűjtött tapasztalatok és adatok azt igazolták, hogy további erőfeszítéseket kell tenni az irányelv érvényesítésének megerősítésére a kiszolgáltatott fogyasztók, mint például az idősek, a gyerekek/tizenévesek, és a polgárok egyéb olyan kategóriái tekintetében, akik helyzetükből adódóan nem képesek kiállni az érdekeikért.<sup>56</sup>

A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet keretében a nemzeti jogalkalmazó hatóságok által 2008-ban végzett „sweep” ellenőrzés<sup>57</sup> például azt mutatta, hogy a vizsgált weboldalak több mint fele kifejezetten a tizenéveseknek és a gyermekeknek szólt. A nemzeti szinten folytatott 18 hónapos vizsgálatot követően az említett weboldalak 70%-át helyesbítették vagy megszüntették. A 2012. évi „sweep” ellenőrzés digitális tartalomra vonatkozó első szakaszának eredménye arra világított rá, hogy a weboldalak – a

<sup>53</sup> Erre példát nyújthat az az eset, amikor a nemzeti jogalkalmazó szerv úgy vélte, hogy a vízellátás előzetes figyelmeztetés nélküli megszakításának gyakorlata megsértette a szakmai gondosság követelményét. A hatóság véleménye szerint, figyelemmel a vízellátási szolgáltatás fontosságára, magasabb szintű szakmai gondosság várható el a kereskedőtől, és különleges intézkedéseket kellett volna elfogadnia a vízellátás megszakítását megelőzően. Az olasz versenyhivatal (AGCM) 2009. március 12-i határozata: PS 166 – *Acea Distacco forniture d'acqua*.

<sup>54</sup> C 435/11. sz. *CHS Tour Services* ügy.

<sup>55</sup> Dánia és Hollandia a kiszolgáltatott fogyasztók védelmének szabályozás révén történő erősítésére utal, azonban nem javasol konkrét megoldásokat / lehetőségeket.

<sup>56</sup> Amint azt az európai fogyasztóügyi stratégia körvonalazta, biztosítani kell, hogy a kiszolgáltatott fogyasztókat megvédjék azoktól a kockázatoktól, amelyek a gazdasági válság, a népesség idősödése és a digitális piacok egyre bonyolultabbá válása miatt, valamint annak hatásaként éri őket, hogy egyes fogyasztók esetleg nehezen igazodnak el a digitális környezetben.

<sup>57</sup> Lásd e jelentés végrehajtásáról szóló 4. szakaszát.

fogyasztóvédelmi szabályok nyilvánvaló megsértésével – még mindig célközönségek tekintik a kiskorúakat, és ingyenesnek kikiáltott játékokhoz kapcsolódó termékek vásárlására csábítják őket.<sup>58</sup>

### 3.3.3. A megtévesztő tevékenységekről szóló 6. cikk

Az irányelv 6. cikke értelmében megtévesztő tevékenységről akkor beszélünk, amikor a gyakorlat a benne szereplő információk vagy ezen információ félrevezető bemutatása révén megtéveszti a fogyasztókat, és ezzel azt okozza, vagy valószínűsíthetően azt okozza, hogy az átlagfogyasztó más ügyleti döntést hoz, mint amit egyébként hozott volna. A nemzeti jogalkalmazás céljából ezt az előírást, valamint a megtévesztő mulasztásról szóló 7. cikket alkalmazzák messze a leggyakrabban.

A konzultációs során érkezett visszajelzések arra mutatnak, hogy a tagállamok mindezülig nem tapasztaltak különleges problémákat a 6. cikk alkalmazása során. A konzultáció válaszadói által leggyakrabban említett gyakorlatok felölelik az internetes és távközlési szolgáltatások (pl. nagysebességű szélessáv), a pénzügyi szolgáltatások (pl. fogyasztói hitel, életbiztosítás), a turizmus (pl. szállásadási szolgáltatások, ideértve a szállodák, az üdülési jog és a kapcsolódó szolgáltatások hitelkártya-díjait), a légi szállítás és az elektronikus kereskedelem terén értékesítésre kínált termékek, illetve szolgáltatások lényeges tulajdonságaival és/vagy árával kapcsolatos, hamis tájékoztatást.

A 6. cikk (1) bekezdése g) pontjának (amely megtiltja a kereskedőnek, hogy félrevezesse a fogyasztót egy másik jogszabályban megállapított jogai tekintetében) egyik közelmúltban történt alkalmazása különösen érdekes, mivel az EU egészére kiterjedő gyakorlatot érint. A nemzeti jogalkalmazó megbírságolta az elektronikai eszközök piacának egyik piacvezető szereplőjét, mivel olyan jótállást kínált térítés ellenében, amely a fogyasztókat a jogszabály alapján már ingyenesen megillető szolgáltatásokra is kiterjedt.<sup>59</sup>

A 6. cikkben biztosított védelem széles körű, és még a kereskedelemmel kapcsolatos olyan politikailag érzékeny kérdésekben is hivatkoztak rá, mint a vitatott nemzeti hovatartozású területekről importált termékek esetében, amelyeknél fennáll a kockázata, hogy a 6. cikk (1) bekezdése b) pontjának esetleges megsértésével a fogyasztót félrevezetik a termék tényleges földrajzi vagy kereskedelmi eredetét illetően.

<sup>58</sup> A 2008-as „sweep” ellenőrzés a csengőhangokat, háttérképeket és egyéb mobiltelefonos szolgáltatásokat értékesítő weboldalakra irányult. A vizsgálat folyamán ellenőrzött 500 weboldal közül 301 súlyosan megsértette az uniós fogyasztóvédelmi jogot. Több mint a felük kifejezetten a tizenéveseket és a gyermekeket vette célba. A következő három fő problémát tárták fel: nem egyértelmű árazás, a teljes körű tájékoztatás hiánya, félrevezető hirdetések (különösen az, amikor hamisan reklámoznak csengőhangokat ingyenesként, pedig a fogyasztónak valójában előfizetési díjat kell fizetnie). A digitális tartalomra vonatkozó 2012. évi „sweep” ellenőrzés első szakaszának eredményei megtalálhatók az alábbi internetcímen: [http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/digital\\_content/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/digital_content/index_en.htm).

<sup>59</sup> Az olasz antitröszt hatóság (AGCM) PS7256 – *Comet-Apple Prodotti in Garanzia* Provvedimento 23193. sz. ügyben hozott 2011. december 27-i határozata – A vizsgálat alá vont vállalat olyan jótállást kínált, amelynek alkalmazási területe felölelte azokat a szolgáltatásokat, amelyek a fogyasztási cikkek adásvételének és a kapcsolódó jótállásnak egyes vonatkozásairól szóló, 1999. május 25-i 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján már megilletik a fogyasztókat (vagyis az eladó által biztosított 2 éves jogszabályon alapuló garancia a termék megfelelésének hiánya esetén). A Bizottság annak révén támogatta a fogyasztói egyesületek erőfeszítéseit, hogy felvetette ezt az ügyet a nemzeti jogalkalmazó szervek fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatának keretében, valamint írásbeli úton (Viviane Reding alelnök 2012. szeptember 21-i levelében) az Unió fogyasztóvédelmi minisztereinek, hogy koordinált jogalkalmazási megközelítés legyen biztosítható, amennyiben visszatérő problémák merülnek fel a különböző tagállamokban.

Az egyik iparági szövetség<sup>60</sup> által hangsúlyosan felvetett egyik kérdés arra vonatkozott, hogy a 6. cikk (2) bekezdése, és annak a) pontja alkalmas-e az „utánzó csomagolás” (copycat packaging) szankcionálására. Az „utánzó csomagolás” nem más, mint az a gyakorlat, amikor egy termék csomagolását (vagy „kereskedelmi arculatát” (trade dress), illetve „megjelenítését” (get up) úgy tervezik meg, hogy az egy jól ismert konkurens márka általános „külső megjelenését és érzetét” keltse. Az utánzó csomagolás nem egyenlő a hamisítással, mivel rendszerint nem másolja le a védjegyeket. A probléma olyan országokat érintett, ahol a tisztességtelen versennyel szembeni jogorvoslatok nem látszanak megfelelőnek, és a versenytársak a kereset megindítására szolgáló lehetséges eszköznek tekintik az irányelvet. A Bizottság szolgálatai már a 2009. évi iránymutatásban is foglalkoztak ezzel a kérdéssel. A Bizottság minden olyan esetben támogatja az erre az ügyre vonatkozó határozottabb jogalkalmazási fellépést, amikor a kérdéses gyakorlatok félrevezetik a fogyasztókat.

### 3.3.4. A 7. cikk (4) bekezdése – kereskedelmi ajánlatok és az arra vonatkozó tájékoztatási követelmények

A kereskedők eldönthetik, hogy feltüntetik-e az árat a hirdetésükben. Azonban az irányelv alapján „vásárlásra való felhívásnak minősül”<sup>61</sup> minden olyan kereskedelmi közlemény, amely tartalmazza az árat. Ezek esetében az irányelv a 7. cikk (4) bekezdésében számos konkrét tájékoztatási követelmény teljesítésére kötelezi a kereskedőket.

A vásárlásra való felhívás ugyanis a fogyasztói döntéshozatal kritikus pontja, és általában – online környezetben is – ilyen módon hirdetik és kínálják a termékeket és szolgáltatásokat. Természeténél fogva a termék reklámozásának közvetlen és azonnali formája, amely impulzívabb reakciót vált ki a fogyasztókból, így magasabb kockázatnak teszi ki őket. Így a 7. cikk (4) bekezdésébe foglalt rendelkezés célja annak biztosítása, hogy minden olyan esetben, amikor a kereskedők kereskedelmi ajánlatot tesznek a fogyasztóknak, egyidejűleg közérthető és egyértelmű formában elegendő adatot bocsássanak rendelkezésre, és ne vezessék félre őket lényeges információk elhallgatásával. E követelmények az alábbiakra terjednek ki: a termék lényeges tulajdonságai, a kereskedő postai címe, a teljes ár, a fizetés, a szállítás és a teljesítés feltételei, valamint a panaszok kezelésének módja, továbbá adott esetben a visszalépési vagy az elállási, illetve felmondási jog megléte. E követelményeket a fogyasztók jogairól szóló irányelvbe<sup>62</sup> és az elektronikus kereskedelemről szóló irányelv 5. cikkébe foglalt követelményekkel együtt kell értelmezni.<sup>63</sup>

A Bizottság szolgálatai az iránymutatásban a vásárlásra való felhívás tág értelmezését és az információs követelmények rugalmas és arányos alkalmazását szorgalmazzák. Hangsúlyozzák viszont, hogy a tájékoztatási követelmények alkalmazásához nincs szükség vásárlási „mechanizmusra” (pl. online foglalási lehetőségre).<sup>64</sup>

<sup>60</sup> AIM (The European Brands Association = Európai Márkaszövetség) . .

<sup>61</sup> Lásd az irányelv 2. cikkének i) pontját.

<sup>62</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>63</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve (2002. június 8.) a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem egyes jogi vonatkozásairól (elektronikus kereskedelemről szóló irányelv).

<sup>64</sup> Az irányelv átültetésének szakaszában az érdekeltek kezdetben főként amiatt aggódtak, hogy e követelmények szigorú (ellenőrzőlista-típusú) alkalmazása aránytalan terhet róna a kereskedőkre és a hirdetőkre. Mivel a vásárlásra való felhívás új fogalom, nem világos például, hogy a „lényeges tulajdonságok” milyen mértékű nyilvánosságra hozatala minősülne megfelelőnek a hirdetéshez használt kommunikációs eszköz és az érintett termék tekintetében (lásd a 7. cikk (4) bekezdésének a) pontját). Ezért a Hirdetők Világszövetségének (WFA) csupán abban az esetben kívánta korlátoznia a



A Bíróság egy előzetes döntéshozatal során<sup>65</sup> ezt a megközelítést követte, és megerősítette, hogy „a vásárlásra való felhívás [...] megvalósul(ásához) [...] nem szükséges, hogy a kereskedelmi kommunikáció magában foglalja a termék megvásárlásának konkrét lehetőségét, vagy az ilyen lehetőség közelében vagy alkalmával jelenjen meg”. A jogvita résztvevői a svéd fogyasztóvédelmi ombudsman, valamint egy Svédország-szerte üdülési termékeket (az interneten keresztül is) értékesítő utazási ügynökség (Ving). Arra kérdésre válaszul, hogy a Ving a kommunikációs eszköznek és a terméknek megfelelő mértékben tüntette-e fel a termék lényeges tulajdonságait, a Bíróság kimondta, hogy bár a konkrét értékelés a nemzeti bíróság feladata, hogy „a termék tulajdonságainak feltüntetésére vonatkozó követelmény teljesül azáltal, hogy a termékre szöveggel vagy kép formájában hivatkoznak”, és bizonyos körülmények között alkalmazható a kereskedő internetes oldalára való hivatkozás arra, hogy megadjanak egyes információkat a termék lényeges tulajdonságairól.

Az irányelv 7. cikke (4) bekezdésének c) pontja kifejezetten arra kötelezi a kereskedőket, hogy tüntessék fel az összes alkalmazandó adóval növelt árat, vagy amennyiben az árat nem lehet előre ésszerűen kiszámítani, az ár kiszámításának módját. A Bíróság a *Ving Sverige* ügyben kimondta, hogy kizárólag az „alsó árnak” a vásárlásra való felhívásban történő megadása önmagában nem tekinthető az irányelv megsértésének, feltéve, hogy az egyedi ügy valamennyi tényállási eleme és körülménye, így a termék, valamint a kereskedelmi kommunikációs eszköz jellege és tulajdonságai fényében, az ilyen „alsó ár”<sup>66</sup> lehetővé teszi, hogy a fogyasztó tájékozott döntést hozzon.

A légi forgalmi szolgáltatásokról szóló 2008. évi rendelet<sup>67</sup> több olyan rendelkezéssel egészítette ki a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet, amelyek arra irányultak, hogy biztosítsák repülőjegyek árának átláthatóságát a foglalási folyamat során és a hirdetésekben. A rendelet leszögezi, hogy „a megfizetendő végső árat mindenkor fel kell tüntetni, és annak magában kell foglalnia az alkalmazandó légi vitel- vagy légi tarifadíjat, valamint a közzététel idején elkerülhetetlen és előre látható valamennyi vonatkozó adót, díjat, felárat és illetéket.” A fogyasztók jogairól szóló, közelmúltban elfogadott irányelv<sup>68</sup> olyan, az árazásra és a díjakra vonatkozó rendelkezéseket tartalmaz, amelyeket a légiközlekedési ágazatra is alkalmazni kell.

Jóllehet általános konszenzus alakult ki azzal kapcsolatban, hogy a hirdetésben szereplő árak kezdettől fogva<sup>69</sup> tartalmaznia kell valamennyi alkalmazandó díjat és költséget, több érdekeltől<sup>70</sup> érkezett visszajelzés azt jelzi, hogy a vásárlásra való felhívásokban gyakran elhanyagolják az árazási követelményeket.

A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendeletet keretében 2007-ben szervezett első „sweep” ellenőrzés a repülőjegyeket értékesítő weboldalra koncentrált. 15 tagállam és

tájékoztatási követelményeket, amikor a vásárlásra való felhívás mellett a vásárlásra szolgáló „mechanizmust” is a fogyasztó rendelkezésére bocsátottak.

<sup>65</sup> A C-122/10. sz. *Konsumentombudsmannen kontra Ving Sverige AB* ügy, 2011. május 12.

<sup>66</sup> A legalacsonyabb ár, amelyen a hirdetett termék vagy termékkategóriák megvásárolhatóak, bár a hirdetett termék/termékkategória a feltüntetettől eltérő áron is elérhető (pl. a Párizsba szóló jegyek „100 EUR-tól” elérhetőek).

<sup>67</sup> Lásd különösen a Közösségben a légi járatok működtetésére vonatkozó közös szabályokról szóló, 2008. szeptember 24-i 1008/2008/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (átdolgozott változat) 23. cikkét.

<sup>68</sup> Lásd különösen a fogyasztók jogairól szóló irányelv 5. cikke (1) bekezdésének c) pontját, 19. és 22. cikkét.

<sup>69</sup> Attól az időponttól kezdve, amikor a kereskedő az irányelv 7. cikke (4) bekezdésének értelmében vett „vásárlásra való felhívást” tesz közzé.

<sup>70</sup> 8 fogyasztóvédelmi szövetség, 11 európai fogyasztói központ és 10 vállalkozói szervezet jelzett árázással kapcsolatos problémákat.

Norvégia hatóságai 386 weboldalt vizsgáltak meg, amelyek közül 145 esetében jelentették, hogy szabálytalanságokat tartalmaz. A három legjelentősebb feltárt problémát az ár megtévesztő feltüntetése, az ajánlatok hozzáférhetőségére vonatkozó információk hiánya, valamint a szerződési feltételek bemutatásával kapcsolatos szabálytalanságok alkották.

„A légitársasági ágazat árainak átláthatóságáról” szóló, közelmúltban napvilágot látott tanulmány<sup>71</sup> megállapította, hogy sok légitársaság az adók, illetékek és díjak nélkül tünteti fel az árakat, sokuk pedig olyan díjakat is választhatónak minősítve tüntet fel, amelyek valójában elkerülhetetlenek (pl. ingyenes fizetési lehetőség kizárólag akkor, ha a légitársaság hitelkártyáját használják). A probléma különösen káros hatást fejt ki abban a szakaszban, amikor a fogyasztók, döntésük megalapozása céljából összehasonlítják az árakat.<sup>72</sup>

A közelmúltban legalább két tagállam hatóságai hoztak végrehajtási intézkedéseket számos légitársasággal szemben, megtiltva számukra, hogy árakat elemekre bontva („ár-felosztás”), vagy a teljes árat csak a foglalási folyamat révén felfedve („adagoló árazás”) jelenítsék meg a fogyasztók számára. A vizsgálatok a hitelkártyákkal és terhelési kártyákkal kapcsolatos felárakra összpontosítottak: ennek eredményeként az Egyesült Királyságban<sup>73</sup> 12 légitársaság beleegyezett abba, hogy az elsődlegesen feltüntetett árba belefoglalja a terhelési kártyákkal kapcsolatos felárat, és gondoskodik arról, hogy a hitelkártyás fizetés felárai könnyen megtalálhatók legyenek az online foglalás során; Olaszországban hat légitársaságot szankcionáltak, és azok beleegyeztek, hogy 2012 végétől e díjakat belefoglalják a meghirdetett árba.<sup>74</sup>

A rendelkezésre álló bizonyítékok azt igazolják, hogy a vásárlásra való felhívásokban nem megfelelően megadott árazási információk visszatérő előfordulását nem a meglévő, és hamarosan tovább szigorodó uniós szintű jogi keret<sup>75</sup> hiányossága okozza: az is nyilvánvaló,

<sup>71</sup> A Steer Davies Gleave-nek az Európai Bizottság által megrendelt, „Price Transparency in the air transport sector” [A légitársasági ágazat árainak átláthatósága] című tanulmánya azt vizsgálta, hogy a weboldalak mennyire felelnek meg öt uniós jogszabály – köztük a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv – tájékoztatási követelményeinek. A tanulmány konklúziója a hatályos jogszabályok módosítása helyett inkább a jogalkalmazással kapcsolatos munkát ajánlja.

<sup>72</sup> Az „árak reklámozása” című OFT tanulmány azt vizsgálta, hogy az a mód, ahogyan az árakat bemutatják a fogyasztóknak, hatást gyakorol-e az utóbbiak döntéshozatalára és jólétére. Az eredmények azt mutatták, hogy az „adagoló árazás” (amelyet felosztott árazásként is említenek) – amikor a fogyasztók kezdetben csak a teljes ár egy részét látják, és a vásárlás folyamán adagolják számukra az árkiegészítéseket – felelős a legnagyobb átlagos jólétvesztésért, amely az érintett összegek 15%-át is kitevte. OFT(2010), Advertising of prices [Az árak reklámozása], <http://www.of.gov.uk/OFTwork/markets-work/advertising-prices/>.

<sup>73</sup> Ügyszám: Airline payment surcharges [A légitársaságok fizetési felárai] - CRE-E/27017- (2012. július) <http://www.of.gov.uk/OFTwork/consumer-enforcement/consumer-enforcement-completed/card-surcharges/>.

<sup>74</sup> Lásd: Provvedimenti Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato (2011-2012-es évek) PS/4261, PS/5530, PS/3773, PS/892, PS/6147, PS/5667, PS/7430, PS/3771, PS/7505, PS/7493 és PS/7383 - <http://www.agcm.it/consumatore.html>.

<sup>75</sup> Az árak feltüntetéséről szóló, 2006-ban elfogadott irányelv végrehajtásáról szóló közlemény következtetéseiben a Bizottság megállapította, hogy az irányelv egyetlen tagállamban sem okozott komoly átültetési problémákat, továbbá hogy az irányelv általában véve hozzájárult a fogyasztóvédelem erősödéséhez. 2012 tavaszán újabb konzultációt folytattak a tagállam körében, hogy a Bizottság értékelhesse az irányelv jelenlegi átfogó eredményességét. Az eredmények azt mutatták, hogy a tagállamok: i. nem tudnak a (jelentős határon átnyúló dimenzióval nem rendelkező) irányelv végrehajtásával kapcsolatos, több országot érintő problémákról; ii. széles körben kihasználják az irányelvben előírt eltérési lehetőségeket (vagyis a szolgáltatások nyújtása során szállított termékek esetében, az árverés útján való értékesítéskor, valamint műtárgyak és régiségek eladásakor élvezett mentességet, valamint az irányelv kisvállalkozásokra való alkalmazásától való ideiglenes eltérést); iii. támogatják az e területen megvalósuló minimális összehangolást (több mint 10 tagállam vezetett be vagy tart fenn olyan nemzeti szabályokat, amelyek magasabb szintű fogyasztóvédelmet írnak elő az

hogy a nemzeti hatóságok nehezen tudnak reagálni az ilyen jogsértésekre, amennyiben a kereskedő másik országban található, amint ez egyéb tisztességtelen gyakorlatok esetében is jellemző. E területen akkor lehetne előrelépést elérni, ha a Bizottság komolyabb szerepet játszana a fokozott nemzeti végrehajtási intézkedések támogatásában, és a több országra kiterjedő jogérvényesítési együttműködés erősítése terén.<sup>76</sup> A konzultációs eredményei megerősítik, hogy ebben a szakaszban nincs szükség arra, hogy szabályozási intézkedéseket mérlegeljünk.<sup>77</sup>

### 3.3.5. A 8. és 9. cikk – Agresszív gyakorlatok

Ami az uniós szintű innovációt illeti, az irányelv összehangolja az agresszív kereskedelmi gyakorlatok fogalmát. E gyakorlatokat az irányelv 8. és 9. cikke szabályozza, amely megtiltja a kereskedők számára olyan értékesítési technikák elfogadását, amelyek korlátozzák a fogyasztók választási szabadságát, és ennek révén torzítják gazdasági magatartásukat.

Az irányelv értelmében azok a gyakorlatok számítanak agresszívnek, amelyek zaklatást, kényszerítést, fizikai erőszakot, illetve nem megengedett befolyásolást alkalmaznak. Felöllelhetik a marketing szakaszában tanúsított magatartást, valamint azokat a gyakorlatokat is, amelyekre az ügylet során vagy azt követően kerül sor.

Az agresszív gyakorlatok olyan magatartásokat érintenek, amelyekre más tagállami jogszabályok – így a szerződési és a büntetőjog – hatálya már jelenleg is kiterjed. E tekintetben az irányelv további szinttel egészíti ki a védelmet, amely úgy aktiválható jogérvényesítési eszközök segítségével, hogy nem feltétlenül teszi szükségessé büntető- vagy polgári jogi eljárás megindítását.

A 9. cikk c), d) és e) pontjában szabályozott magatartás különösen fontos ebben az összefüggésben. A 9. cikk c) pontja jogellenesnek nyilvánítja azokat a gyakorlatokat, amelyek nem megengedett befolyásolást alkalmaznak a fogyasztóval szemben, így bármely, a kereskedő által ismert konkrét szerencsétlenség vagy a fogyasztó ítéloképességét súlyosan korlátozó körülmény kihasználását, amelyet a kereskedő a fogyasztó termékkel kapcsolatos döntésének befolyásolása céljából tesz. A 9. cikk d) pontja megtiltja a kereskedőknek, hogy bármely súlyos vagy aránytalan, nem szerződéses akadályt támasszanak, amikor a fogyasztó a szerződéses jogaival kíván élni, beleértve a szerződés megszüntetésének, illetve egy másik termékhez vagy másik kereskedőhöz való áttérésnek a jogát. A 9. cikk e) pontja kiterjed bármely jogellenes cselekmény megtételével való fenyegetésre.

A 9. cikk d) pontja rendkívül hasznos volt, kiváltképpen a távközlés és az energetika terén a szolgáltató-váltással kapcsolatos szerződésen kívüli korlátok tekintetében. Például olyan esetekről számoltak be, amikor a távközlési szolgáltatók indokolatlanul késleltettek a

---

árak feltüntetése tekintetében). A tagállamok nagy többsége úgy válaszolt, hogy rendszeres időközönként, szisztematikusan ellenőrzi a piacot, és (bírságok formájában) hatékony nemzeti szintű szankciókkal rendelkezik ezen irányelv megsértése esetére. E tekintetben további vizsgálatra lehet szükség.

<sup>76</sup> Franciaország és Olaszország a Bizottsággal folytatott munkapárbeszéd keretében például azt jelezte, hogy az árazási kérdésekben való együttműködési kérésüket legalább egy ízben elutasították azok a tagállamok (pl. Írország a légiközlekedési ágazatban), amelyek úgy vélték, hogy a kérdéses gyakorlatok nem alkalmasak arra, hogy sértsék „a fogyasztók kollektív érdekeit, a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet előírásának megfelelően.

<sup>77</sup> Csak hat tagállam (Belgium, Finnország, Írország, Litvánia, Románia, Hollandia), továbbá Izland és Norvégia támogatja a további szabályozást az árazási követelmények terén, azonban az indokaik eltérőek (pl. annak tisztázása, hogy az árazási információs mikor „lényeges”, valamint az egységár említése a hirdetésben).

fogyasztók más szolgáltatókhoz való átállását<sup>78</sup>, vagy az energiaszolgáltatók megnehezítették a fogyasztóknak az elálláshoz való joguk gyakorlását.<sup>79</sup>

A tagállamok és az érdekeltek által a konzultáció keretében bejelentett agresszív gyakorlatok főként a házaló kereskedés vagy üzlethelyiségen kívüli egyéb értékesítés során valósulnak meg. Az Európai Fogyasztói Központok, amelyek sok egyéni panaszt dolgoznak fel, gyakran találkoznak agresszív gyakorlatokkal az üdülési ágazatban (üdülési klubok és kapcsolódó gyakorlatok<sup>80</sup>), valamint – kisebb mértékben – a fogyasztási cikkek (pl. bútorok, elektronikai cikkek, egészségügyi vagy élelmiszeripari termékek) üzlethelyiségen kívüli értékesítése során.

Az agresszív gyakorlatokról szóló 8. és 9. cikkbe foglalt általános szabályokat a „fekete listában” ismertetett nyolc olyan konkrét agresszív gyakorlat egészíti ki, amelyek minden körülmények között tiltottak.<sup>81</sup>

### 3.3.6. I. melléklet – A tiltott gyakorlatok „feketelistája”

Az irányelv I. melléklete olyan kereskedelmi gyakorlatok jegyzékét tartalmazza, amelyek minden körülmények között tisztességtelennek minősülnek, következésképpen tilosak. A listát abból a célból állították össze, hogy megtiltsák a tapasztalatok alapján tisztességtelennek tekintett gyakorlatokat, és lehetővé tegyék a végrehajtó hatóságok, a kereskedők, a marketingszakemberek és a fogyasztók számára az ilyen gyakorlatok azonosítását, és ezáltal megerősítsék a jogbiztonságot.

Ahogy az irányelv (17) preambulumbekzdésében is szerepel, kizárólag ezek azok a kereskedelmi gyakorlatok, amelyeket az 5–9. cikk rendelkezései szerint történő eseti vizsgálat nélkül is tisztességtelennek kell tekinteni. Vagyis ha bizonyítható, hogy a kereskedő ténylegesen alkalmazta a gyakorlatot, a nemzeti végrehajtó hatóságoknak nem kell alkalmazniuk a jelentős torzítás vizsgálatát (azaz nem kell figyelembe venniük azt, hogy a gyakorlat milyen hatást gyakorolt az átlagfogyasztó gazdasági magatartására) ahhoz, hogy intézkedjenek és betiltsák vagy szankcionálják a gyakorlatot.

Az irányelv végrehajtása azt mutatja, hogy a feketelista hasznos eszköznek bizonyult a végrehajtó hatóságok kezében.

A feketelista leggyakrabban alkalmazott rendelkezései többek között az alábbiak:

A csalogató reklámról szóló 5. pont, valamint bait-and-switch reklámról szóló 6. pont, amelyek megtiltják a kereskedők számára, hogy termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó, rendkívül vonzó ajánlatokat alkalmazzanak annak érdekében, hogy a fogyasztókat weboldalukra vagy boltjukba vonzzák, vagy azzal a szándékkal, hogy más terméket értékesítsenek számukra. Ezt az előírást alkalmazzák például a légitársasági ágazatban, hogy megtiltsák a légitársaságoknak olyan feltételek reklámozását, amelyeket – a reklámtevékenység mértékére figyelemmel – csak ésszerűtlenül kevés fogyasztó számára tudnának garantálni.

A 10. pont, amelynek értelmében a fogyasztók törvényes jogára vonatkozóan nem lehet olyan látszatot kelteni, mintha az a kereskedő ajánlatának sajátossága lenne. Ez a tilalom különösen hasznos az olyan esetek kezelésére, amikor a kereskedők olyan látszatot keltenek, hogy az áru megfelelőségének hiányosságára vonatkozó törvényi garancia a termékük többletértéke.

<sup>78</sup> Olaszország, AGCM, 2009, PS1270 - Vodafone – *Ostacoli alla migrazione e retention ingannevole*, Provvedimento 19756 sz.

<sup>79</sup> Olaszország, , 2008, PS91 – Enel Energia – *Richiesta cambio fornitore*, Provvedimento 18829 sz.

<sup>80</sup> A Bizottság szolgálatainak rendelkezésére álló adatok azt mutatják, hogy különféle formában nyomást gyakorolnak a fogyasztókra a szerződés megkötése érdekében.

<sup>81</sup> Az irányelv I. mellékletének 24–31. pontja.

A 20. pont, amely megtiltja a kereskedőknek, hogy „ingyenesnek” nevezzenek egy terméket, ha ez nem felel meg a valóságnak. Ezt a rendelkezést azzal a gyakran említett gyakorlattal kapcsolatosan alkalmazták, amikor a – főként kiszolgáltató fogyasztók (tizenéveseket) számára – „ingyenes” mobil telefonos csengőhangokat kínáló weboldalakon a fogyasztókat valójában előfizetésre kötelezik.<sup>82</sup> A Bizottság szolgálatai az iránymutatásban tisztázták ennek a rendelkezésnek a kapcsolt ajánlatokra való alkalmazását (az „egyet vesz, kettőt kap” típusú ajánlatok).

A 17. pont – *„Annak valótlan állítása, hogy a termék alkalmas betegségek, illetve az emberi szervezet működési zavarainak vagy rendellenességeinek gyógyítására”* – amelyet az irányelv 6. cikkével együtt alkalmaznak a tisztességtelen gyakorlatok megszüntetésére, például a kozmetikumok terén.

A 31. pont, amely szerint tilos *„olyan hamis benyomás keltése, hogy a fogyasztó már megnyert, meg fog nyerni [...] egy nyereményt vagy egyéb előnyhöz jutni, miközben valójában nincs nyeremény vagy [...] a nyeremény [...] érvényesítésével kapcsolatos cselekmény megtétele ahhoz a feltételhez kötött, hogy a fogyasztó pénzt fizessen vagy költségek viselését vállalja”* Ezt az előírást alkalmazták az olyan gyakorlatok – köztük a nyilvánvaló csalások – megtiltására, amelyek során komoly összegek megfizetésére veszik rá a fogyasztókat egy olyan nyeremény elnyerése érdekében, amely nem létezik vagy az értéke alacsonyabb a kifizetett összegnél. A végrehajtó hatóságok között vita bontakozott ki arról, hogy hogyan kell értelmezni *„a fogyasztó pénzt fizessen vagy költségek viselését vállalja”* fordulatot, és különösen arról, hogy megsérti-e az irányelvet, amikor a fogyasztót a szokásos helyi díjszabás szerinti telefonhívásra vagy postabélyeg megvásárlására kötelezik. A Bíróság tisztázta ezt a kérdést, kizárva annak lehetőségét, hogy akár minimális költségeket (mint a bélyeg esetében) terheljenek a fogyasztókra.<sup>83</sup>

A többszintű értékesítési modellek különféle szereplőit képviselő egyik üzleti szövetség<sup>84</sup> úgy véli, hogy a piramis-elvre épülő rendszerekre vonatkozó szabályoknak – az I. melléklet 14. cikkébe foglalt összehangolása rendkívül hasznosnak és megfelelőnek bizonyult, és lehetővé tette számukra olyan egységes üzleti modell kialakítását, amely „egyablakos” módon az egész Unióban érvényes lehet. A közvetlen értékesítéssel foglalkozók másik legfontosabb szövetsége<sup>85</sup> hasonló álláspontra helyezkedik, és teljesnek tekinti a hatályos jogi keretet. Egy közvetlen értékesítéssel foglalkozó vállalat a Bizottság szolgálataival folytatott megbeszélések során azt javasolta, hogy a piramis-elvre épülő rendszerekkel összefüggésben ne tegyenek különbséget a fogyasztók és a szakemberek között, továbbá ösztönözzék arra a tagállamokat, hogy az irányelv I. mellékletét (a 14. pontot) átültető nemzeti jogszabályokat értelemszerűen alkalmazzák a vállalkozások közötti, piramis-elvre épülő eladásösztönző rendszerekre is. A Bizottság szerint jelenleg nincs szükség a piramis-elvre épülő rendszerek további összehangolására.<sup>86</sup>

A végrehajtó hatóságok tapasztalatai és a konzultáció során érkezett visszajelzések alapján ebben a szakaszban nem kell módosítani a feketelistát. Nem azonosítottak olyan új gyakorlatokat, amelyekre az irányelv nem terjed ki. Fontos azonban, hogy gondoskodjunk az

<sup>82</sup> A csengőhangok, háttérképek és egyéb mobiltelefonos szolgáltatások értékesítésével foglalkozó honlapokra irányuló 2008. évi „sweep” ellenőrzés során a megvizsgált 500 weboldal közül 301-nél állapították meg az uniós fogyasztóvédelmi jog, így az I. melléklet 20. pontja, súlyos megsértését. Lásd a kiszolgáltató fogyasztókról szóló 3.3.2. bekezdést.

<sup>83</sup> A C-428/11. sz. *Purely Creative e.a.* ügyet – Lásd e jelentés 3.1.1. szakaszt.

<sup>84</sup> SELDIA (The European Direct Selling Association= A Közvetlen Értékesítés Európai Szövetsége)

<sup>85</sup> DES, Direct Selling Europe =Európai Közvetlen Értékesítés.

<sup>86</sup> A fogyasztói szövetségek vagy más érdekelttek részéről nem merültek fel aggályok az I. melléklet 14. pontjával kapcsolatosan.

I. mellékletbe foglalt kritériumok és fogalmak egységes értelmezéséről, ami az iránymutatás és az irányelv adatbázisának fejlesztése révén valósítható meg.

### **3.4. AZ IRÁNYELV KONKRÉT ÁGAZATOKRA ÉS KERESKEDELMI GYAKORLATOKRA VALÓ ALKALMAZÁSA**

#### *3.4.1. Környezetbarát jellegre vonatkozó állítások*

A „környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentések” vagy „zöld állítások” olyan gyakorlatra utalnak, amely azt sugallja vagy másként azt a benyomást kelti (kereskedelmi kommunikáció, marketing vagy reklám összefüggésében), hogy az adott termék vagy szolgáltatás környezetbarát (azaz kedvező hatással van a környezetre) vagy pedig a környezetre kevésbé ártalmas, mint a konkurens áruk vagy szolgáltatások.

Marketing és reklámozási eszközként egyre gyakrabban használnak környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentéseket, ami azt tükrözi, hogy a lakosság egyre jobban aggódik a környezetvédelem miatt. Ezek a kijelentések utalhatnak a termék gyártási, csomagolási, forgalmazási, felhasználási, fogyasztási és/vagy ártalmatlanítási módjára.

A különös uniós jogszabályok által felölelt szempontokon túl (pl. „bio”- vagy „ökocimke”)<sup>87</sup> az irányelv a legfontosabb horizontális jogszabály, amely a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentések vizsgálatára, és annak megállapítására szolgál, hogy a kijelentés tartalmát vagy a fogyasztók számára történő megjelenítését tekintve megtévesztő-e.<sup>88</sup>

Az irányelv 6. cikke (1) bekezdésének a) és b) pontja alapján a nemzeti hatóságok eseti alapon vizsgálják a szóban forgó gyakorlatot, a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentés tartalmát és annak az átlagos fogyasztó vásárlási döntéseire gyakorolt hatását. Amint a Bizottság szolgálatai az iránymutatásban<sup>89</sup> kifejtették, az irányelv rendelkezéseinek a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentésekre való alkalmazása az alábbi két fő elv tekintetében foglalható össze:

- Az irányelv általános rendelkezései alapján a kereskedőknek mindenekelőtt konkrét, pontos és egyértelmű módon kell feltüntetniük a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentéseiket.
- A kereskedőknek tudományos bizonyítékkal kell alátámasztaniuk kijelentéseiket, és készen kell állniuk arra, hogy a kijelentés megtámadása esetén e bizonyítékot érthető formában rendelkezésre bocsássák.

Az irányelv I. melléklete emellett több olyan gyakorlatról tesz említést, amelyek különösen relevánsak a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentések vonatkozásában, és amelyek a fogyasztó magatartására gyakorolt hatástól függetlenül tilosak. Ezek felölelik a jelzések jogosulatlan használatát (2. pont), közjogi vagy magánszervezet általi valótlan elismerés vagy jóváhagyást (4. pont), annak valótlan állítását, hogy az adott személy a magatartási kódex

<sup>87</sup> A Tanács 834/2007/EK rendelete (2007. június 28.) az ökológiai termelésről és az ökológiai termékek címkézéséről és a 2092/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről, HL L 189., 2007.7.20., 1–23. o. A különös jogszabályok további példái: Az Európai Parlament és a Tanács 2010/30/EU irányelve (2010. május 19.) az energiával kapcsolatos termékek energia- és egyéb erőforrás-fogyasztásának címkézéssel és szabványos termékismertetővel történő jelöléséről; Az Európai Parlament és a Tanács 1222/2009/EK (2009. november 25.) rendelete a gumiabroncsok üzemanyag-hatékonyság és más lényeges paraméterek tekintetében történő címkézéséről.

<sup>88</sup> Amint az irányelv (10) preambulumbekkezdésében szerepel: „ez az irányelv biztosítja a fogyasztók védelmét abban az esetben, ha közösségi szinten nincs külön ágazati jogszabály, és megtiltja, hogy a termékek természetére vonatkozóan a kereskedők téves benyomást keltsenek”.

<sup>89</sup> Iránymutatás a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelv alkalmazásáról/végrehajtásáról, (SEC(2009) 1666, bizottsági szolgálati munkadokumentum, 2009. december 3.

aláírója (1. pont), vagy hogy egy magatartási kódexet valamely közjogi, vagy egyéb szervezet jóváhagyott (3. pont).

A környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentések további szabályozása kizárólag az irányelv felülvizsgálata vagy más (különös) uniós jogszabály elfogadása révén valósítható meg. Annak ellenére, hogy egyes tagállamok<sup>90</sup> esetleg érdekeltek volnának a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentések részletesebb nemzeti szintű szabályozásában, széles körű egyetértés alakult ki abban a tekintetben, hogy a széttagoltság nem akadályozhatja ennek az egyre fontosabbá váló hirdetési szegmensnek az egész Unióra kiterjedő szabályozási módját. A konzultáció eredményei azt mutatják, hogy a tagállamok és az érdekeltek általában véve elégedettek a jelenlegi jogi kerettel, és úgy ítélik meg, hogy az irányelv és a Bizottság szolgálatainak iránymutatása által biztosított eszközök elegendőek a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentések vizsgálatához. Csupán néhány tagállam<sup>91</sup> kívánná az irányelv révén tovább szabályozni ezt az ágazatot.

Ugyanakkor több érdekelt szerint a hatályos jogi védintézkedések ellenére, a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentéseket még mindig nem felelősen, hanem gyakran rendkívül általános, homályos és elnagyolt formában alkalmazzák.<sup>92</sup> A fogyasztóvédelmi szövetségek<sup>93</sup> az állítják, hogy emellett nehéz ellenőrizni az állítások igazságtartalmát, különösen az energia, a kozmetikumok, a gépjárművek és a tisztítószeres ágazatában.

Rendkívül fontos, hogy a hirdetésekben hitelesen és felelősen alkalmazzák a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentéseket, mivel azok irányt szabhatnak a fogyasztók preferenciáinak, és így hozzájárulhatnak a fenntarthatóbb gazdaság kialakításához, az Európa 2020 stratégiának és az európai fogyasztóügyi stratégiának megfelelően.

A Bizottság úgy véli, hogy a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentések használata tekintetében azonosított problémák inkább a végrehajtással és a bevált módszerek fejlesztésével kapcsolatos intézkedésekkel kezelhetők, mintsem az irányelvre vonatkozó jogi változtatásokkal. Ezért támogatást nyújt a megfelelő és következetes végrehajtáshoz, például annak révén, hogy e tárgyra vonatkozó iránymutatást dolgoz ki az európai fogyasztóügyi stratégiában tett bejelentésnek megfelelően.<sup>94</sup>

A Bizottság azonban az iparpolitikáról szóló cselekvési tervvel<sup>95</sup> kapcsolatos jelenlegi munkálatok keretében értékeli, hogy a meglévő tudományos normák továbbfejlesztése hogyan járulhat hozzá a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentések ellenőrzéséhez. Különösen azokat az opciókat gondolja át, amelyek esetleg lehetővé tennék a termékek „ökológiai lábnyomának” kidolgozását (vagyis olyan egységes formátumokat/szabványokat, amelyek lehetővé tennék az azonos rendeltetésű termékek összehasonlítását). A fenti értékelés alapján kerül sor a megfelelő intézkedések mérlegelésére.

---

<sup>90</sup> Pl. Franciaország.

<sup>91</sup> Belgium, Franciaország, Litvánia, Portugália, Szlovénia.

<sup>92</sup> Pl. általánosan elterjedt többek között az alábbi kifejezések használata: „környezetbarát, biológiailag lebontható, szénsemleges, fenntartható, energiahatékony, nem mérgező, alacsony szén-dioxid-kibocsátás, szennyezőanyag mentes, tiszta, nulla kibocsátás, etikus és tisztességes”.

<sup>93</sup> Pl. a Fogyasztói Egyesületek Európai Szövetsége (BEUC).

<sup>94</sup> Az egyesült királyságbeli Advertising Standard Authority-hoz (Hirdetési Szabványügyi Hatóság) például számos olyan panasz érkezett – többek között a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentések tekintetében –, amelyeket a hatóság alaposan kivizsgált. Lásd részletesebben a végrehajtásról szóló 4. szakaszban.

<sup>95</sup> Az Európai Bizottság 2008. július 16-án előterjesztette fenntartható fogyasztásra és termelésre és a fenntartható iparpolitikára (SCP/SIP) vonatkozó cselekvési tervet. A Bizottság 2012. január 11-én „Cél a fenntarthatóbb fogyasztás és termelés” címmel nyilvános konzultációt indított. További információ: [http://ec.europa.eu/environment/eussd/escp\\_en.htm](http://ec.europa.eu/environment/eussd/escp_en.htm)

A 2012. május 29-i európai fogyasztóvédelmi konferencián alaposan megvitatták a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentéseket, továbbá összegyűjtötték a különböző uniós piacokon uralkodó jelenlegi helyzetre és e terület jövőjére vonatkozó észrevételeket.<sup>96</sup>

### 3.4.2. A fogyasztói értékelő eszközök és az ár-összehasonlító weboldalak

Az EU-n belüli online piac kiépítése többek között azzal az előnnyel jár, hogy megtakarítási és választási lehetőséget biztosíthat a fogyasztók számára. A keresőmotorok, az ár- és termék-összehasonlító weboldalak, a fogyasztói értékelések és a közösségi média olyan eszközök, amelyek a fogyasztói magatartás és az üzleti modellek szerves részévé válnak.<sup>97</sup> 2010-ben az EU internetes fogyasztóinak négyötöde (81%) használt ár-összehasonlító weboldalt.<sup>98</sup> Az ilyen eszközök azonban csak akkor járulnak hozzá a fogyasztói bizalom erősítéséhez, ha világos, átlátható és pontos információkat közölnek.

Az irányelv tartalmaz különféle olyan előírásokat, amelyek az ár-összehasonlító weboldalakra és a fogyasztói értékelő eszközökre is alkalmazhatók:

- A 6. és a 7. cikk értelmében a kereskedőknek tilos ár-összehasonlító weboldalak felhasználásával megtévesztő kijelentéseket tenniük vagy jelentős információkat elhallgassanak, többek között az árral és/vagy a termékek és szolgáltatások rendelkezésre állása tekintetében.
- Az I. melléklet 18. pontja minden körülmények között tiltja az alábbi gyakorlatot: *„Téves tényszerű információ szolgáltatása a piaci feltételekről, illetve a termék fellelhetőségének lehetőségeiről, azzal a szándékkal, hogy a fogyasztót a terméknek a szokásos piaci feltételeknél kevésbé kedvező feltételek melletti megvásárlására bírják rá.”*
- Az irányelv alapján azt is egyértelművé kell tenni, hogy független-e az ár-összehasonlító weboldal, vagy a kereskedő üzemelteti, illetve (közvetve vagy közvetlenül) szponzorálja azt (a 6. cikk (1) bekezdésének c) és f) pontja, valamint a 7. cikk). Ezzel összefüggésben, az irányelv I. mellékletének 22. pontja alapján minden körülmények között tilos *„Annak valótlan állítása, vagy olyan hamis benyomás keltése, hogy a kereskedő nem a saját kereskedésével, vállalkozásával, mesterségével vagy szakmájával kapcsolatos célból jár el, vagy hamis módon fogyasztóként való fellépés”*.

<sup>96</sup> A 2012. május 29-i európai fogyasztóvédelmi konferencián az Európai Bizottság munkaértekezletet szervezett a „zöldre mosásról” (*greenwashing*) és a környezetbarát jellegre vonatkozó félrevezető kijelentésekről. A munkaértekezlet egy olyan folyamat első állomását jelenti, amely hozzájárulást nyújt a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentésekkel kapcsolatos, uniós szintű mérlegeléshez. További információ: <http://www.european-consumer-summit.eu/>.

<sup>97</sup> Lásd a „*Bringing e-commerce benefits to consumers* [A fogyasztóknak az elektronikus kereskedelem előnyeiből való részesítése]” című bizottsági szolgálati munkadokumentumot, amely az alábbi dokumentumot kíséri: a Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának, *Egységes keret az elektronikus kereskedelem és az online szolgáltatások digitális egységes piacába vetett bizalom megerősítésére*, Brüsszel, 2012.1.11. (SEC(2011) 1640 final), 19. o. A vásárlók sokféle keresési módszert használnak a tájékozódáshoz, mielőtt meghoznák az áruk online vásárlására vonatkozó döntéseiket. E keresések első három lépéseként 31% ellátogat az eladók weboldalaira, 30% keresőmotort vesz igénybe, 27% ár-összehasonlító weboldalt használ, valamint 24% ellátogat egy online piactérre, 24% pedig fogyasztói értékeléseket olvas.

<sup>98</sup> Lásd a „*Bringing e-commerce benefits to consumers* [A fogyasztóknak az elektronikus kereskedelem előnyeiből való részesítése]” című bizottsági szolgálati munkadokumentumot, Brüsszel 2012.1.11., (SEC(2011) 1640 final), 20. o. Az e-kereskedelmi irányelv 5. cikkének rendelkezéseivel ellentétesen sok ár-összehasonlító weboldal (53%) nem adja meg a vállalkozás teljes címét, lásd a 22. o.



A Bizottság rendelkezésére álló bizonyítékok azt mutatják, hogy a fogyasztók számára ezen átfogó jogi keret ellenére is nehéz a különféle kínált termékek árának és minőségének összehasonlítását, és a felmerülő problémák aláássák az ár-összehasonlító weboldalakba vetett bizalmukat.

Számos érdekelt<sup>99</sup> jelzett problémákat ár-összehasonlító weboldalakkal kapcsolatosan, különösen a nyújtott információk átláthatóságát és hiányosságát illetően. A Fogyasztói Egyesületek Európai Szövetsége (BEUC) rámutat, hogy ez különösen súlyos probléma a légiközlekedési ágazatban. Egy tagállam elismeri<sup>100</sup>, hogy az ár-összehasonlító weboldalak gyakran hiányos információkat tüntetnek fel az árról, ami miatt tisztességtelen bármilyen összehasonlítás.

A „*Bringing e-commerce benefits to consumers*” [A fogyasztóknak az elektronikus kereskedelem előnyeiből való részesítése] című bizottsági szolgálati munkadokumentum azt mutatta, hogy az információ-közvetítő felületek – így az ár-összehasonlítási weboldalak – révén a fogyasztók számára nyújtott információk gyakran részrehajlóak, esetenként pedig megtévesztőek vagy helytelenek, különösen az ár tekintetében, továbbá azt illetően, hogy a kiskereskedőnek fizetnie kellett-e azért, hogy terméke szerepeljen a listában, valamint az ajánlatok rangsorolásának kritériumai, illetve a szállítási költségek vonatkozásában.

A végrehajtási tapasztalatok megerősítik, hogy az ár-összehasonlítási weboldalakkal kapcsolatos legsúlyosabb problémák egyike abból ered, hogy nem hozzák nyilvánosságra a weboldalt üzemeltető kereskedő személyazonosságát és/vagy azt a körülményt, hogy a kiskereskedők fizetnek-e azért, hogy feltüntessék a termékeiket és a szolgáltatásaikat (vagyis, hogy szponzorálják-e a weboldalt vagy sem). A jelek szerint a bújtatott reklám nem csupán az ár-összehasonlítási weboldalakat, hanem általában véve a fogyasztói értékelő eszközöket is érinti. Több alkalommal is bíralták a felhasználók által létrehozott értékeléseknek helyt adó weboldalakat amiatt, hogy látszólag egy fogyasztó pártatlan véleményére épülő, ám valójában burkolt reklámot tartalmazó értékeléseket jelentetnek meg.<sup>101</sup>

Például az egyik tagállamban annak vizsgálata során, hogy a fogyasztók hogyan hasonlítják össze a kiskereskedelmi energiapiac árait, megállapították, hogy több weboldal valótlannul keltett olyan benyomást a fogyasztókban, hogy ár-összehasonlító weboldalról van szó.<sup>102</sup> Egy másik ügyben egy tagállam bíróságai megbírságotlaltak egy szállodai foglalási weboldalakat üzemeltető vállalatot és annak hét leányvállalatát a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó szabályok megsértése miatt. A weboldal azt állította, hogy összehasonlítja a legjobb ajánlatokat és a szabad szálláshelyeket, azonban ehelyett a „partner szállodák” felé irányította a foglalásokat, azoknak a hoteleknek a sérelmére, akik nem szerepeltek a partnerek között.<sup>103</sup>

Az ár-összehasonlító weboldalakkal és a fogyasztói értékelő eszközökkel kapcsolatosan megállapított problémák határozott végrehajtási válaszlépéseket igényelnek. A Bizottság mérlegelni fogja, hogy a Szerződésekkel összhangban miképpen játszhat aktívabb szerepet az irányelv következetes alkalmazásának ösztönzésében, különösen a határokon átnyúló dimenzióval rendelkező – pl. internetes környezetben megjelenő – tisztességtelen

<sup>99</sup> 5 fogyasztói szövetség, 7 vállalkozói szervezet és 4 Európai Fogyasztói Központ.

<sup>100</sup> Hollandia.

<sup>101</sup> Lásd a *tudatos fogyasztói magatartás kialakításának figyelemfelkeltéssel kapcsolatos vonatkozásairól (2012–2014)* szöveg, bizottsági munkadokumentumot, 2012.7.19., SWD (2012) 235 final.

<sup>102</sup> Office of Fair Trading [A tisztességes kereskedelmi hivatala], Egyesült Királyság, ügyszám: CRE-E-26547, 26555, 26759, 26760, 26761, 2011. január <http://www.oft.gov.uk/OFTwork/consumer-enforcement/consumer-enforcement-completed/heating-oil/>.

<sup>103</sup> *Tribunal de Commerce* [Kereskedelmi Törvényszék], 2011. október 4., *Synhorcat et autres / Expedia et autres*.

gyakorlatok, és azok tekintetében, amelyek azonos kérdéseket vetnek fel a jogalkalmazók számára. Amint az e-kereskedelemről szóló, 2012. januári közleményben bejelentettük, a Bizottság foglalkozni fog az összehasonlítási eszközök átláthatóságával és megbízhatóságával az érdekeltekkel folytatott közvetlen párbeszéd keretében, amely végül magatartási kódexek és/vagy az egész Unióra kiterjedő iránymutatás kidolgozásában ölthet testet.<sup>104</sup>

Amint a „*Bringing e-commerce benefits to consumers*” [A fogyasztóknak az elektronikus kereskedelem előnyeiből való részesítése] című bizottsági szolgálati munkadokumentumban megállapítottuk, az ár látszik az internetes vásárlás legfontosabb tényezőjének, ezt követi az időmegtakarítás érzete, a könnyű ár-összehasonlítási lehetőségek, a nap/hét bármely időpontjában leadható rugalmas rendelés, és az interneten található szélesebb választék. A fogyasztók félrevezetésének elkerülése érdekében az árakat és az egyéb alapvető információkat már a nyitóoldalon egyértelmű és egyszerű formában fel kell tüntetni. Mivel a fogyasztók körében igen elterjedt, hogy ilyen weboldalakat vesznek igénybe döntéseik megalapozásához, ez tovább súlyosbítja az általuk okozott teljes kárt.

Az irányelv Uniószerző történő alkalmazása során a jövőben különös figyelmet kell fordítani arra, hogy a közösségi oldalak egyre növekvő mértékben veszik ki a részüket az internetes reklámozásból. A harmadik generációs internetes hirdetési modellek (vagyis az „e-kereskedelem 3.0”) alapján a közösségi oldalak egyre inkább olyan platformokká válnak, ahol a vállalatok a fogyasztók elkötelezése érdekében hajtanak végre beruházásokat. A közösségi média, ahol a fogyasztók megosztják a nekik tetsző dolgokat az ismerőseikkel és a családjukkal, az online hirdetések hagyományosabb formáitól várható hatások mellett „hálózati hatást” is biztosíthat a kereskedők internetes hirdetéseinek, és értékes betekintést nyújthat a fogyasztók magatartásába/preferenciáiba. Ennélfogva a jogalkalmazási intézkedéseknek arra kell összpontosítaniuk, hogy az új hirdetési modellek továbbra is összhangban legyenek az irányelvvel, különösen annak a „bújtatott reklámra” és a termékkel kapcsolatos tájékoztatásra vonatkozó előírásaival.

### 3.4.3. A 3. cikk (9) bekezdése – az irányelv alkalmazása a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanok terén

Amint e jelentés 2.4. szakaszában említést tettünk róla, az irányelv 3. cikkének (9) bekezdése<sup>105</sup> értelmében a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanok terén minimális összehangolást kell alkalmazni.<sup>106</sup> Az irányelv 18. cikke szerint a Bizottság jelentést nyújt be az irányelv ezen ágazatokban történő alkalmazásáról, és különösen azt mérlegeli, hogy fenn kell-e tartani a 3. cikk (9) bekezdésébe foglalt kivételeket a teljes körű összehangolás alól. A Bizottság a fenti célokból felmérést készített az irányelvnek a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanok terén való alkalmazásáról.<sup>107</sup> A felmérés 2011 folyamán, 2012 elejéig zajlott, továbbá a tagállamokkal és az érdekeltekkel folytatott széles körű konzultációra épült.<sup>108</sup>

<sup>104</sup> Lásd az e-kereskedelemről szóló közleményt (10. o.)

<sup>105</sup> Az irányelv 3. cikkének (9) bekezdése következőképpen rendelkezik: „A 2002/65/EK irányelvben meghatározott „pénzügyi szolgáltatások”-ra és az ingatlanokra vonatkozóan a tagállamok megállapíthatnak olyan követelményeket, amelyek megszorítóbbak vagy szigorúbbak ezen irányelvnél az általa közelített területen.”

<sup>106</sup> Például a 2007/64/EK irányelv a fizetési szolgáltatások terén, valamint a 2008/48/EK irányelv a fogyasztói hitel terén állapít meg teljes körű összehangolási szabályokat.

<sup>107</sup> Lásd az Európai Bizottság Jogérvényesülési Főigazgatósága nevében, a Civic Consulting által végzett, 2012. évi *Study on the application of the Unfair Commercial Practices Directive to financial services and immovable property*-t [A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvnek a pénzügyi szolgáltatásokra és az ingatlan tulajdonra való alkalmazásáról szóló felmérést], amely elérhető az alábbi internetcímen: <http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/document>.

<sup>108</sup> Olyan szervezetek, mint például a nemzeti végrehajtó hatóságok, a nemzeti fogyasztóvédelmi szervezetek, valamint válogatott tudományos szakértők és uniós szintű érdekeltek, így pl. az Európai

A felmérés révén összegyűjtött bizonyítékok azt támasztják alá, hogy a 3. cikk (9) bekezdésébe foglalt kivételt széles körben alkalmazták. Más szóval a legtöbb tagállam a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanok terén olyan jogszabályokat tartott hatályban vagy fogadott el, amelyek túllépnek az irányelvben meghatározott normákon.

E kiegészítő szabályok az egyes ágazatokra vonatkozóan szerződéskötést megelőző és szerződéses tájékoztatási kötelezettségeket határoznak meg.<sup>109</sup> Emellett a tilalmak jelentős része túlnyomórészt a közvetlen értékesítési és eladás-ösztönzési gyakorlatokat érinti<sup>110</sup>, illetve az olyan gyakorlatokra vonatkozik, amelyek a különleges kiszolgáltatottságot használják ki<sup>111</sup>, vagy az összeférhetetlenség megelőzésére<sup>112</sup> irányul. Például Ausztriában tilos a jelzáloghitelek házaló kereskedelme, Olaszországban pedig tilos a kötelező gépjármű-biztosítást összekapcsolni más biztosítási szolgáltatásokkal. Dániában tiltottak a kapcsolt ingatlanszolgáltatások.

Ezzel kapcsolatosan meg kell jegyezni, hogy a Bíróság előtt a C-265/12. sz. ügyben (*Citroën Belux NV*) elbírálás alatt van az a kérdés, hogy megtilthatják-e a tagállamok a kapcsolt ajánlatokat, amennyiben az érintett termékek/szolgáltatások legalább egyike pénzügyi jellegű. Az Európai Bíróságnak ebben az ügyben különösen a 3. cikk (9) bekezdése szerinti kivétel alkalmazási területét kell tisztáznia.

A pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanok tekintetében egyaránt a leggyakrabban olyan (az irányelv értelmében vett) tisztességtelen gyakorlatokról számolnak be, amelyek a hirdetési szakaszban a lényeges információk elhallgatásával és a termékek félrevezető ismertetésével kapcsolatosak.

Ami a pénzügyi szolgáltatásokat illeti, többek között az alábbi gyakorlatokról számoltak be: a teljes hiteldíj mutatóra vonatkozó információk hiánya a hirdetésben, alacsony kamatozású hitelszerződések megkötésére vonatkozó megtévesztő ajánlatok, a szerződés aláírásával kapcsolatos jogi kötelezettségekre vonatkozó megfelelő tájékoztatás elmaradása.<sup>113</sup> Ami az ingatlanokat illeti, például a következő gyakorlatok fordultak elő: az ingatlan jellemzőinek félrevezető ismertetése, az ingatlannal és a vonatkozó adókkal kapcsolatos költség átláthatóságának hiánya, csalogató reklámozás, az ingatlanirodák agresszív gyakorlatai,

---

Bankszövetség (EBF), az Európai Biztosítók és Viszontbiztosítók Szövetsége (CEA), valamint a Fogyasztói Egyesületek Európai Szövetsége (BEUC).

<sup>109</sup> Pl. a pénzügyi szolgáltatások tekintetében a bankszektorra (mint például harmadik személy számára történő jelzáloghitel-nyújtás Németországban, vagy a pénzváltási szolgáltatások Spanyolországban), a befektetési szolgáltatásokra, a biztosításra, a pénzügyi közvetítőkre vonatkozó különleges tájékoztatási kötelezettségek. Az ingatlanok tekintetében a tájékoztatási kötelezettségek az ingatlan megvásárlására, magára az ügyletre, az ingatlanközvetítőre és az építési szerződésekre terjednek ki.

<sup>110</sup> Pl. a „cold calling” [hideghívások], a kéréstlen e-mailek, a jelzáloghitelek házaló kereskedelmének tilalma, Ausztriában az a tilalom, hogy az ingatlanközvetítő jogcím nélkül pénz tartson vissza, Hollandiában a pénzhitel házaló kereskedelmének, Belgiumban és Franciaországban a kapcsolt ajánlatoknak a tilalma.

<sup>111</sup> Pl. a legtöbb tagállamban az uzsorahitelezés tilalma, az a franciaországi tilalom, hogy a fogyasztó pénzügyi helyzetére vonatkozó igazoló dokumentumok nélküli kölcsönnyújtási lehetőséget reklámozzanak Franciaországban, illetve annak ausztriai tiltása, hogy a jogi képviselő előzetes hozzájárulása nélkül bocsássonak ki bankkártyát kiskorúak számára.

<sup>112</sup> Pl. Dániában annak a tilalma, hogy a bankok finanszírozzák saját részvényeiknek az ügyfelek általi megvásárlását; Franciaországban annak megakadályozását tiltják meg a bankok számára, hogy ügyfelek másik hitelbiztosítót vegyenek igénybe (mint maga a bank által kínált), amennyiben az hasonló szintű garanciát nyújt.

<sup>113</sup> Említést érdemel, hogy a fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló 2008/48/EK irányelv hatálya nem terjed ki az ingatlanokra, továbbá hogy a Bizottság 2011. március 31-én elfogadta a lakóingatlanokhoz kapcsolódó hitelmegállapodásokról szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvre irányuló javaslatot.

például a fogyasztók megfélemlítése annak érdekében, hogy kizárólagos szerződést kössenek egy ügynökkel, amikor értékesíteni kívánják az ingatlanukat.

A Bizottsághoz nagyszámú panasz, állampolgári levél, parlamenti kérdés és petíció érkezett a ciprusi, bulgáriai és spanyolországi ingatlanvásárlással kapcsolatos problémák miatt. Cipruson és Bulgáriában az ingatlanfejlesztők megtévesztő reklámozást folytatnak oly módon, hogy különféle megtévesztő állításokat fogalmaznak meg az ingatlan jellemzői tekintetében, és különösen annak elhallgatása révén, hogy az értékesített ingatlant továbbra is terhelik azok a jelzálog-jogosultságok, amelyek fejlesztők által felvett jelenlegi és jövőbeni banki kölcsönökhöz kapcsolódnak. A Bizottság jelenleg megbeszéléseket folytat ebben az ügyben a ciprusi és bolgár hatóságokkal annak érdekében, hogy megoldást találjanak a felvetett kérdésekre. Spanyolországban a problémák csupán kismértékben érintik az irányelv értelmében vett megtévesztő reklámozást/tisztességtelen gyakorlatokat, és főként a fogyasztók és a helyi hatóságok közötti kapcsolatokra vonatkoznak (mint például az építési engedélyek kiadásával kapcsolatos szabálytalanságok vagy az új projektek fejlesztésével kapcsolatos ingatlanfejlesztési díjak kirovása külföldi lakosokra).

Érdeemes megemlíteni, hogy a kiterjedt nemzeti szabályozás ellenére, a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanok terén megvalósuló tisztességtelen gyakorlatokkal kapcsolatosan vizsgált tagállami ügyek legalább felében az irányelv rendelkezéseit (megtévesztő tevékenység, mulasztás, agresszív gyakorlatok, néhány esetben a feketelistán szereplő gyakorlatokkal kombinálva) használták jogalapként, a másik felében pedig normatívabb nemzeti szabályokat alkalmaztak.<sup>114</sup>

A biztosítási ágazatban például az I. melléklet 27. pontját alkalmazták olyan helyzetekre, amikor a biztosítók oly módon utasították el a kárigény kifizetését, hogy olyan dokumentumok bemutatására kötelezték a kártérítési igényt érvényesíteni kívánó fogyasztókat, amelyek az igény érvényességének megítélése szempontjából ésszerűen nem tekinthetők irányadónak. Ezekben az esetekben a szolgáltatók rendszeresen válasz nélkül hagyták a tárgyra vonatkozó leveleket, hogy a fogyasztókat visszatartsák szerződéses jogaik érvényesítésétől.<sup>115</sup>

A pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanok terén végzett vizsgálat eredményei azt jelzik, hogy nem volna célszerű megszüntetni az irányelv 3. cikkének (9) bekezdése szerinti kivételt.<sup>116</sup>

A legfontosabb indokok az alábbiak: a pénzügyi szolgáltatásokkal és az ingatlanokkal kapcsolatos magasabb pénzügyi kockázatok (más árukhoz és szolgáltatásokhoz képest); a fogyasztók különleges járatlansága ezeken a területeken (amihez az átláthatóság hiánya társul, kiváltképpen a pénzügyi műveletek esetében); a mindkét szektorra jellemző különleges kiszolgáltatottság, ami fogékonytá teszi a fogyasztókat az értékesítés-ösztönző gyakorlatok és

<sup>114</sup> Lásd az Európai Bizottság Jogérvényesülési Főigazgatósága nevében, a Civic Consulting által végzett *Study on the application of the Unfair Commercial Practices Directive to financial services and immovable property*-t [A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvnek a pénzügyi szolgáltatásokra és az ingatlan tulajdonra való alkalmazásáról szóló felmérést], (2012), amely elérhető az alábbi internetcímen: <http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/document>.

<sup>115</sup> Erről Portugáliában számoltak be, lásd a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvnek a pénzügyi szolgáltatásokra és az ingatlanokra vonatkozó EU-n belüli alkalmazásáról szóló 2012. évi felmérést.

<sup>116</sup> A felmérés szerint „*az a lehetőség, hogy a tagállamok az irányelvbe foglaltnál szigorúbb rendelkezéseket fogadhatnak el vagy tarthatnak hatályban, biztosítja számukra az ahhoz szükséges rugalmasságot, hogy megbirkózzanak azokkal az újonnan kialakult (tisztességtelen) kereskedelmi gyakorlatokkal, amelyek a pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanok terén meglévő nemzeti jogszabályok sajátosságaira válaszul jöttek létre, továbbá a 3. cikk (9) bekezdésének hatályon kívül helyezése károsíthatná a megfelelően működő végrehajtási rendszereket, és ennek révén csökkentené a fogyasztóvédelem szintjét (...)*”.

nyomásgyakorlás iránt; az illetékes pénzügyi jogalkalmazó szervek tapasztalatai a nemzeti szinten kialakított rendszerrel; és végezetül maguknak a pénzügyi piacoknak a működése és stabilitása.

A végrehajtó hatóságok és a konzultációra válaszoló egyéb érdekelt<sup>117</sup> hasonló következtetésre jutottak. A pénzügyi szolgáltatások és az ingatlanok terén működő, válaszadó szervezetek túlnyomó többsége rendkívül vagy meglehetősen fontosnak tekinti az irányelv 3. cikkének (9) bekezdése szerinti kivétel fenntartását.

## 4. VÉGREHAJTÁS

### 4.1. Végrehajtás a tagállamokban

Az irányelv nem hangolja össze a végrehajtási rendszereket. Az irányelv 11. cikke értelmében a tagállamok jogosultak eldönteni, hogy mely végrehajtási mechanizmusok felelnek meg a leginkább jogi hagyományaiknak, amennyiben gondoskodnak arról, hogy megfelelő és hatékony eszközök álljanak rendelkezésre a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megelőzése céljából. Az irányelv 13. cikke alapján szintén a tagállamok jogosultak annak eldöntésére, hogy milyen típusú szankciókat kell alkalmazni, amennyiben azok „hatékonyak, arányosak és visszatartó erejűek”.

A Bizottság döntő szerepet játszik az irányelv átfogó végrehajtásában, mivel biztosítani kell, hogy valamennyi tagállamban megfelelően és hatékonyan alkalmazzák az irányelvet.

A tagállamok a végrehajtási rendszerek széles körét hozták létre. Néhány országban a végrehajtást főként a hatóságok – így a fogyasztóvédelmi ombudsmanok (pl. Dánia, Svédország és Finnország), a fogyasztóvédelmi/versenyhatóságok (pl. Olaszország, Írország, Hollandia, Románia és az Egyesült Királyság), valamint a minisztériumok szakosított főosztályai (pl. Portugália és Belgium) – végzik. Más tagállamok a versenytársak által irányított magán végrehajtási rendszert működtetnek (pl. Ausztria és Németország). A legtöbb rendszer azonban kombinálja az állami és a magán végrehajtási elemeket. A büntetések az ideiglenes intézkedés elrendelésétől a kártérítésen át a közigazgatási bíróságokig és a büntetőjogi szankciókig terjednek, és a legtöbb tagállamban együtt alkalmazzák az összes említett büntetést.<sup>118</sup>

A tagállamok és az érdekelték úgy ítélik meg, hogy az irányelv nemzeti szintű végrehajtása általában véve megfelelő és hatékony a tagállamokban. Ugyanakkor néhányuk szerint a nemzeti jogalkalmazó szervek forráshiánya, a végrehajtási eljárások bonyolultsága/hosszadalmissága, valamint a büntetések nem kellő visszatartó hatása hátráltatja a megfelelő nemzeti szintű végrehajtást. Egy tagállam<sup>119</sup> és különféle fogyasztói

<sup>117</sup> A válaszadók közé tartozik az Európai Fogyasztók Szervezete (BEUC), valamint néhány nemzeti fogyasztói egyesület. A felmérés egyik megállapítása szerint a konkrét nemzeti tájékoztatási kötelezettségek általában attól függetlenül alkalmazandók, hogy a tájékoztatás alkalmas-e a fogyasztók megtévesztésére, ezért a hatóságok, a bíróságok, a vállalkozások és a fogyasztók egyaránt könnyebben kezelik ezeket. Gyakran eltérő jogalkalmazási rendszerben is alkalmazásra kerülnek. A felmérés ennek megfelelően úgy foglalt állást, hogy előnyben kell részesíteni azokat a korábban meglévő tagállami szabályokat, amelyek már tartalmazzak tájékoztatási kötelezettségeket. Ez a pénzügyi szolgáltatási és az ingatlanágazatra egyaránt vonatkozik.

<sup>118</sup> További részletek, így a tagállami végrehajtási rendszerek és büntetések példái található az irányelv adatbázisának országokénti „végrehajtási dossziéiban” az alábbi internetcímen <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/>.

<sup>119</sup> Belgium.

szövetségek<sup>120</sup> súlyosabb büntetéseket<sup>121</sup>, és bizonyos esetekben kollektív jogorvoslatot szeretnének.

Több tagállam és érdekelt megerősíti, hogy ez a helyzet több országra kiterjedő szinten is befolyásolja a jogszabály hatékony végrehajtását. A konzultáció során fény derült arra, hogy több országra kiterjedő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok esetén a joghatósági határok korlátai miatt valódi kihívást jelent a jogalkalmazó szervek számára, hogy gyorsan és hatékonyan reagáljanak. Emellett korlátozott erőforrás áll rendelkezésre.

A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet<sup>122</sup> alkalmazásáról szóló 2012. évi jelentésbe foglalt statisztikákból az derül ki, hogy az egyedi jogszabályok közül az irányelv alapján került sor messze a legtöbb kölcsönös jogsegély iránti megkeresésre. A 2007 és 2010 között a fogyasztóvédelmi együttműködés keretében történt 1343 intézkedés közül 654 (48,7%) állt összefüggésben az irányelv megsértésével. A megkeresések fennmaradó része 14 irányelv (pl. a fogyasztási cikkek adásvételéről és a kapcsolódó jótállásról szóló 1999/44/EK irányelv) valamint egy rendelet megsértéséhez kapcsolódott.

A hálózat a létrejötte óta a kétoldalú végrehajtási együttműködés mellett „sweep”-nek nevezett éves végrehajtási fellépéseket is végrehajt a Bizottság koordinálása mellett. A „sweep” ellenőrzések során a végrehajtó hatóságok egyidejűleg vizsgálják, hogy egy adott ágazathoz tartozó weboldalakból vett minta összhangban van-e az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályokkal, egy második szakaszban pedig szükség esetén meghozzák a megfelelő végrehajtási intézkedéseket. A mostanáig elvégzett öt „sweep” ellenőrzés hozzájárult a célzott szektorok (a repülőjegyeket, mobiltelefonos csengőhangokat, elektronikus árukat, sport és kulturális eseményekre szóló belépőjegyeket, valamint fogyasztói hitelt értékesítő weboldalak) megfelelőségének javításához. A hatóságok különböző ágazatokhoz tartozó mintegy 2200 weboldalt ellenőriztek. A nemzeti hatóságok végrehajtási intézkedésének eredményeként a fogyasztóvédelmi jogot megsértő weboldalak átlagosan 80%-át helyesbítették. A 2012. évi „sweep” ellenőrzés digitális tartalomra vonatkozó első szakaszának eredménye megerősíti, hogy a jogsértések aránya megfelel a korábbi „sweep” ellenőrzések során tapasztaltnak. A nemzeti hatóságok jelenleg további végrehajtási fellépéseket végeznek, hogy az érintett vállalatok számára lehetővé tegyék álláspontjuk tisztázását vagy weboldaluk kijavítását.<sup>123</sup>

Jóllehet nem állnak rendelkezésre összesített adatok a nemzeti végrehajtási hatóságok által elfogadott határozatok és kiszabott büntetések számára vonatkozóan, a következő

<sup>120</sup> Fogyasztói Egyesületek Európai Szövetsége (BEUC), Citizens Advice (Egyesült Királyság), CLCV (Consommation, Logement, Cadre de Vie - Franciaország), Which (Egyesült Királyság)

<sup>121</sup> E terület javítása érdekében Olaszország például a közelmúltban a tízszeresére – 500 000 euróról 5 millió euróra – növelte az irányelv megsértéséért kiszabható maximális büntetést.

<sup>122</sup> A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet olyan együttműködési keretet hoz létre, amely az egész EU-ra kiterjedő hálózatban kapcsolja össze a tagállamok végrehajtó hatóságait (a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat). Ez a keret lehetővé teszi, hogy a jogalkalmazó szervek szorosan együttműködjenek annak érdekében, hogy gyorsan és hatékonyan véget vessenek a fogyasztóvédelmi jogot sértő kereskedelmi gyakorlatoknak minden olyan esetben, amikor a kereskedők és a fogyasztók különböző országokban telepedtek le. A hálózat összefogja az összes tagállam (valamint Norvégia és Izland) fogyasztóvédelmi jogalkalmazó hatóságait. Lásd: A Bizottság jelentése az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet („A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet”) alkalmazásáról, COM(2012) 10 final, 2012.3.12.; megtekinthető az alábbi linken: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2009:0336:FIN:HU:PDF>.

<sup>123</sup> A digitális tartalomra vonatkozó 2012. évi „sweep” ellenőrzés első szakaszának eredményei megtalálhatók az alábbi internetcímen: [http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/digital\\_content/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/digital_content/index_en.htm).

reprezentatív példák révén bemutatjuk a helyzetet: az irányelv hatálybalépése és 2011 közepe között az olasz versenyhatóság több mint 700 határozatot adott ki, és összesen 91 millió EUR értékű közigazgatási bírságot alkalmazott; a francia versenyjogi, fogyasztóvédelmi és csalás-ellenőrzési főigazgatóság (DGCCRF) 1251 jegyzőkönyvet<sup>124</sup> készített, és ezeknek megfelelően mintegy 1,7 millió EUR összegű bírságot szabott ki<sup>125</sup>; a fogyasztói jogok védelmének lettországi központja 154 kötelező erejű határozatot hozott, és 159 400 EUR összegű bírságot szabott ki; a finn fogyasztóvédelmi ombudsman 8 ügyben kezdeményezett bírósági eljárást; az ír nemzeti fogyasztóvédelmi hivatal 14 kötelezést, 116 megfelelőségi értesítést, 2 tilalmi végzést adott ki, továbbá 2 büntetőeljárást kezdeményezett; a szlovák kereskedelmi felügyelet 46 közigazgatási határozatot adott ki, és összesen 151 800 EUR összegű bírságot szabott ki; végezetül pedig Svédországban 18 bírósági határozatot és 52 ideiglenes intézkedésre vonatkozó végzést adtak ki.

A magas szintű fogyasztóvédelem biztosítása érdekében különösen több országra kiterjedő szinten, azonban nemzeti keretek között is további végrehajtási intézkedéseket kell tenni. Ez a következtetés a Bizottságnak a nemzeti hatóságokkal folytatott együttműködése során szerzett tapasztalatokon, az Európai Fogyasztói Központoktól<sup>126</sup> és egyéb érdekelttől érkező visszajelzéseken, valamint más rendelkezésre álló forrásokon (különösen a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet alkalmazásáról szóló jelentésen) alapul.<sup>127</sup>

#### 4.2. Önszabályozás

Az irányelv rögzíti azt az elvet, hogy az önszabályozás támogathatja a bírósági és közigazgatási jogérvényesítést, és tisztázhatja a magatartási kódexek felelőseinek szerepét a végrehajtás során.<sup>128</sup>

Amint egyes jogrendszerek tapasztalatai mutatják<sup>129</sup>, az önszabályozó szervek hozzájárulhatnak a jogi normák betartásának erősítéséhez, és az állami végrehajtó szervek terheinek könnyítéséhez. A tagállamok igénybe vehetik az önszabályozási vitarendezést a

<sup>124</sup> „Procès verbaux”.

<sup>125</sup> Franciaországban a DGCCRF 1195 megtévesztő gyakorlatokra vonatkozó jegyzőkönyvet készített, amelyekhez kapcsolódóan a bíróságok 73 828 EUR összegű, közvetlenül a DGCCRF pedig 1 649 451 EUR összegű pénzbüntetést szabott ki, továbbá 56 agresszív gyakorlatokkal kapcsolatos jegyzőkönyvet készített, amelyekre vonatkozóan a bíróságok 15000 EUR összegű pénzbüntetést szabtak ki.

<sup>126</sup> A belgiumi, cseh köztársaságbeli, portugáliai és egyesült királyságbeli Európai Fogyasztói Központok végrehajtási problémákat jeleztek a több országot érintő esetekben (a nemzeti hatóságok közötti együttműködés javítását javasolták vagy azt jelezték, hogy a nemzeti bíróságok nem kezelték megfelelően a több országra kiterjedő ügyeket). Az észtországi, írországi, lettországi, lengyelországi és svédországi Európai Fogyasztói Központok úgy vélik, hogy a jelenlegi nemzeti végrehajtási hatáskörök, büntetések és jogorvoslatok nem megfelelőek.

<sup>127</sup> Lásd például az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak címzett, a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet (a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet) alkalmazásáról szóló második kétéves bizottsági jelentést. Lásd a jelentés 9. oldalát: „Továbbra is jelentős azoknak a hatóságoknak a száma, amelyek nem használják aktívan a fogyasztóvédelmi együttműködési rendeletben előírt együttműködési mechanizmust.” Nem zárható ki, hogy bár az irányelv a messze leggyakrabban használt jogalap a fogyasztóvédelmi együttműködési fellépések esetében, az irányelven alapuló kölcsönös jogsegély iránti megkeresések száma továbbra is alacsony a jogszabály horizontális és átfogó jellegéhez képest.

<sup>128</sup> Lásd az irányelv 10. cikkét.

<sup>129</sup> Az egyesült királyságbeli Advertising Standard Authority (ASA, Hirdetési Szabványügyi Hatóság) például 14 596 panaszt vett kézhez és vizsgált ki alaposan, és ennek eredményeként 6542 ügyben indított eljárást 2010 első felében. A korábbi évekhez képest (körülbelül 10 %-kal) csökkent a panaszok száma, ami az ASA erőfeszítései következtében megerősödött szabálykövetéssel magyarázható. A határozatok és az ügyek megtalálhatók az ASA éves jelentéseiben, az alábbi internetcímen: <http://www.asa.org.uk/About-ASA/Annual-Report.aspx>.

fogyasztóvédelem erősítése, valamint a jogszabályok és a legjobb piaci módszerek maximális követése céljából.

Az irányelv ugyanakkor ismételten hangsúlyozza, hogy az önszabályozás nem helyettesítheti a szabályok igazságszolgáltatás révén vagy adminisztratív úton történő végrehajtását. Emellett az irányelv megerősíti a magatartási kódexek hatékonyságát, előírva, hogy a tagállamnak érvényesítenie kell az önszabályozási szabályokat azzal a kereskedővel szemben, aki magára nézve kötelezőnek ismerte el az alkalmazandó magatartási kódexeket.<sup>130</sup>

## 5. AZ IRÁNYELV ELŐNYEINEK ÁTTEKINTÉSE

A végrehajtás első éveinek során szerzett tapasztalatok igazolják, hogy az irányelv hozzájárul a tagállami fogyasztóvédelem erősítéséhez, miközben védelmet nyújt a jogszerű vállalkozásoknak a szabályokat megszegő versenytársakkal szemben.

A nemzeti fogyasztóvédelmi felügyeletet abból a célból alkalmazták a jogszabályt, hogy megfékezzék és szankcionálják a széles körben elterjedt, különféle tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat.<sup>131</sup> Az irányelv az egyetlen olyan hatályos, általános jellegű uniós jogszabály, amely a környezetbarát jellegre vonatkozó kijelentések, illetve az agresszív gyakorlatok értékelésére szolgál.

Elvi alapú szabályozása különösen hatékonynak bizonyult abban a tekintetben, hogy lehetővé teszi a nemzeti hatóságok számára, hogy értékeléseiket a gyorsan változó termékekhez, szolgáltatásokhoz és értékelési módszerekhez igazítsák. A „feketelista” hatékony eszközt biztosít a nemzeti hatóságoknak ahhoz, hogy megbirkózzanak az olyan általánosan elterjedt tisztességtelen gyakorlatokkal, mint a csalogató reklám<sup>132</sup>, a hamis ingyenes ajánlatok, a bújtatott reklám és a gyermekekhez intézett közvetlen reklámüzenetek. A feketelista rendelkezéseit felhasználták továbbá a pénzügyi szolgáltatások és ingatlanok terén megvalósuló tisztességtelen gyakorlatok leküzdésére.

Ez a jogi keret kiválóan alkalmas az olyan új online gyakorlatok tisztességességének értékelésére is, amelyek a reklámozási technikák fejlődésével párhuzamosan jönnek létre. Gyors végrehajtási választ nyújthat azokra a visszaélésekre, amelyeket olyan általánosan alkalmazott új eszközök segítségével követnek el, mint az árat összehasonlító és közös helyfoglalási felületet biztosító internetes oldalak, vagy amelyek elkövetésére például a közösségi hálózatokon megjelenő reklámok fokozottabb alkalmazásával kerül sor.

Több országra kiterjedő szinten a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat keretében tett intézkedések (tájékoztatási kérelmek, figyelmeztető jelzések, valamint végrehajtás iránti megkeresések) mintegy fele az irányelv megsértésére vonatkozott.<sup>133</sup> Ezenfelül a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat révén több közös felügyeleti fellépést („sweep” ellenőrzések) hajtottak végre az irányelv rendelkezései alapján (repülőjegyeket értékesítő

<sup>130</sup> Lásd az irányelv 6. cikke (2) bekezdésének b) pontját.

<sup>131</sup> Lásd e jelentésnek a végrehajtásról szóló fenti 4. szakaszát.

<sup>132</sup> Lásd az irányelv I. mellékletének 5. pontját. Ez tiltja az olyan gyakorlatokat, amelyek során vonzó ajánlatokat tesznek a fogyasztóknak, amennyiben a kereskedő (többek között) a reklámozás nagyságrendje alapján várhatóan nem képes a megfelelő mennyiségben szállítani a terméket.

<sup>133</sup> A 2007 és 2010 között a fogyasztóvédelmi együttműködés keretében történt 1343 intézkedés közül 654 (48,7%) állt összefüggésben az irányelv megsértésével. Lásd: A Bizottság jelentése az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a fogyasztóvédelmi jogszabályok alkalmazásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről szóló, 2004. október 27-i 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet („A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet”) alkalmazásáról, 2012.3.12.COM(2012) 10 final, amely hozzáférhető az alábbi internetcímen: [http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/docs/comm\\_biennial\\_report\\_2011\\_hu.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/docs/comm_biennial_report_2011_hu.pdf).



weboldalak, online mobiltelefonos szolgáltatások, fogyasztói elektronikai árucikkeket értékesítő weboldalak).<sup>134</sup>

A nemzeti végrehajtó hatóságokkal folytatott együttműködés és az irányelv adatbázisában összegyűjtött végrehajtási elemek alapján fény derült arra, hogy a szabályokat többnyire egységesen értelmezik. Az Európai Bíróság és a Bizottság által nyújtott egyértelműsítések valóban elősegítették ezt a folyamatot.

Annak révén, hogy egyetlen szabályozással helyettesítette a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó széttagolt tagállami szabályozásokat, az irányelv hozzájárult a határon átnyúló kereskedelem előtt akadályok eltávolításához, és egyszerűsítette a szabályozási környezetet.

Az Európa 2020 stratégia arra szólít fel, hogy „adjunk lehetőséget az európai polgároknak arra, hogy teljes mértékben részesei legyenek az egységes piacnak”, ennek biztosításához pedig „több lehetőséget kell teremteni számukra arra, hogy a határon túlról vásároljanak árukat és szolgáltatásokat (...), és elő kell segíteni, hogy nagyobb bizalommal forduljanak az ilyen vásárlások felé.” Az irányelv által meghatározott magas szintű fogyasztóvédelem a jelek szerint elősegíti a fogyasztók bizalmának megszilárdulását. Friss adatok szerint ma több fogyasztó érdeklődik a más országokat érintő vásárlás iránt (52 %, 19 százalékpontos növekedés), és több pénzt hajlandóak más országokból származó termékekre és szolgáltatásokra költeni (18 %, 5 százalékpontos növekedés), mint 2006-ban, amikor a tagállamok még nem ültették át az irányelvet.<sup>135</sup> Mindazonáltal el kell ismerni, hogy a más országot érintő internetes vásárlás növekedésének üteme elmarad a belföldi vásárlás növekedése mögött, tehát világos, hogy még többet kell tenni.<sup>136</sup> Ezért most az irányelv helyes és következetes alkalmazására kell helyezni a hangsúlyt, mivel ez az előfeltétele, hogy az uniós polgárok és vállalkozások teljes mértékben ki tudják használni az egységes piac által kínált lehetőségeket.

A Bizottság a kiskereskedelmet (beleértve az elektronikus kereskedelmet), a közlekedési ágazatot, a digitális gazdaságot, valamint az energiaügyet /fenntarthatóságot határozta meg olyan kulcsfontosságú területként, ahol az egységes piac a legnagyobb növekedési potenciállal rendelkezik.<sup>137</sup> Az irányelv döntő szerepet játszik ebben az összefüggésben.

Tehát további erőfeszítéseket kell tenni az irányelv végrehajtásának javítása érdekében. A tagállami erőforrások korlátozottak, és erősíteni kell a büntetések visszatartó hatását. A

<sup>134</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/index_en.htm)

<sup>135</sup> Lásd „A határon átnyúló kereskedelemhez és a fogyasztóvédelemhez való fogyasztói viszonyulások” című 332. sz. Eurobarométer Gyorsjelentést, 2012. május, 8. o. Több fogyasztó érdeklődik a más országokat érintő vásárlás iránt (52 %, +19 százalékpont), és több pénzt hajlandóak más országokból származó termékekre és szolgáltatásokra költeni (18 %, +5 százalékpont), mint 2006-ban. A fogyasztók növekvő hányada (50%) hajlandó árukat és szolgáltatásokat vásárolni egyik másik uniós nyelvet használva (+17 százalékpont 2006-hoz képest). Az idegen nyelv használatával való vásárlást teljesen elutasítók aránya a 2008-as 42 %-ról 2011-re 30 %-ra csökkent. Szintén jelentősen – a 2006-os 24 %-ról 2011-re 39 %-ra – növekedett azoknak az európaiaknak az aránya, akik úgy nyilatkoztak, hogy tisztában vannak azzal, hol kaphatnak tájékoztatást és tanácsot a más országokban való vásárlásról.

<sup>136</sup> A 2008 és 2010 közötti időszakban a belföldi vállalkozások és fogyasztók közötti elektronikus kereskedelemben részt vevő belföldi online vásárlók aránya 28 %-ról 36 %-ra nőtt, míg a más országban vásárlók aránya csupán 6 %-ról 9 %-ra növekedett. Az Eurostat 2010. évi információs társadalmi statisztikái szerint csupán az európai fogyasztók 9 %-a nyilatkozott úgy, hogy 2010-ben más országban vásárolt.

<sup>137</sup> Lásd az európai fogyasztóügyi stratégiát, valamint az Európai Bizottság „A new governance pact for a better functioning Single Market” [Új irányítási paktum az egységes piac működésének javításáért] című közleményét.

fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet hatálya alá tartozó ügyekben szintén fokozni kell a több országra kiterjedő együttműködést.

A több ország együttműködésén alapuló és nemzeti szintű végrehajtási tevékenység megerősítésének ösztönzése szükségessé teszi, hogy a Bizottság **erőteljesebb szerepet** vállaljon, a tagállamokkal közösen lépve fel és támogatva őket az irányelv Uniós-szerte való alkalmazásában. E tekintetben a Bizottság mérlegelni fogja, hogy a Szerződésekkel összhangban miképpen játszhat aktívabb szerepet az irányelv következetes alkalmazásának ösztönzésében, különösen határokon átnyúló dimenzióval rendelkező – pl. internetes környezetben megjelenő – tisztességtelen gyakorlatok, és azok tekintetében, amelyek azonos kérdéseket vetnek fel a jogalkalmazók számára.

## 6. KÖVETKEZTETÉSEK

Amint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv alkalmazásáról szóló, e jelentést kísérő közleményben bejelentettük, ebben a szakaszban nem tűnik célszerűnek az irányelv módosítása. Ez a megállapítás a konzultáció eredményeit, valamint a tagállamokban zajló végrehajtás jelentős, azonban egy ilyen átfogó jogszabályhoz képest mégis túl rövid időszakot felölelő tapasztalataiból leszűrt előzetes következtetéseket tükrözi.

A tagállami végrehajtás javítására irányuló kezdeményezések révén kezelni lehet azokat az aggodalmakat, amelyeket egyes érdekeltek vetettek fel az irányelvnek egyes konkrét tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra való alkalmazása tekintetében. Amint a közleményben hangsúlyoztuk, ezzel összefüggésben a jövőbeni erőfeszítéseknek azokra a kulcsfontosságú tematikus területekre kell irányulniuk, ahol a jelek szerint a leggyakrabban fordul elő a fogyasztók érdekeinek sérülése és lehetőségeiknek beszűkülése, valamint ahol a legnagyobb az egységes piac növekedési potenciálja.