

**A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen  
kereskedelmi gyakorlatokat érintő  
vállalati önszabályozás perspektívái  
Magyarországon**

*Dr. Nagy Csongor István, LL.M., Ph.D., S.J.D.*

*tanszékvezető egyetemi docens  
ügyvéd*

*dr. Dömötörfy Borbála Tünde*

*Ph.D. hallgató  
PPKE-JÁK*

A tanulmány a Gazdasági Versenyhivatal Versenykultúra Központja támogatásával készült.

## Vezetői összefoglaló

1. A kutatási projekt a vállalkozások fogyasztókkal szemben alkalmazott kereskedelmi (üzleti) kommunikációjával kapcsolatos önszabályozás (továbbiakban röviden: önszabályozás) magyarországi perspektíváit vizsgálta. Az önszabályozás fontos szerepet kap a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben,<sup>1</sup> valamint az azt átültető, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról 2008. évi XLVII. törvényben. A fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatokat érintő vállalati önszabályozásnak számos pozitív hozadéka lehet; ugyanakkor az önszabályozás működése nagy mértékben függ a társadalmi, piaci, jogszabályi környezettől. A vállalkozások fogyasztókkal szemben alkalmazott kereskedelmi (üzleti) kommunikációjával kapcsolatos önszabályozás magyarországi perspektíváinak vizsgálata számos együtttható figyelembe vételét megkívánja. A kutatás, az önszabályozás koncepcionális megalapozása érdekében vizsgálta az önszabályozás elméleti alapjait, a külföldi tapasztalatokat és modelleket, valamint az önszabályozással kapcsolatos speciális magyar sajátosságokat, az alábbi szerkezet szerint.
2. Elsőként szükségesnek mutatkozott a fogalmi alapok vizsgálata, az állami szabályozás, társszabályozás és önszabályozás definíciójának meghatározása. A fogalmi elhatárolás – ahogy azt mind az elméleti, mind pedig az empirikus pillér tapasztalatai mutatják – nem mindig egyértelmű. A témakört tanulmány első fejezete részletesen végigjárja. E fejezet utal továbbá az önszabályozás két aspektusára: az önszabályozásra, mint anyagi normaalkotási, s mint szabályérvényesítési mechanizmusra.
3. A fogalmi megalapozást követi a szabályozási háttér és helyzetkép vizsgálata, mely koncepcionális szempontból szintén elsődleges kérdés. Az ugyanis, hogy az állami jogalkotó saját hatalmából mennyit enged „privatizálni”, azaz milyen széles teret biztosít az önszabályozó mechanizmusok érvényesülésének, jogalkotói döntést előfeltételez. Nem csak tagállamonként, de szektoronként is jelentős eltérések mutatkozhatnak ennek kérdésében.

---

<sup>1</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK Irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EKG 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 („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”, UCP Irányelv) HL L 149. 22-39. o.

4. Az objektív kép megalkotása érdekében részletesen bemutatásra kerülnek a kereskedelmi kommunikációra vonatkozó önszabályozó mechanizmusok legjobb gyakorlatai Európában.
5. Külön fejezet foglalkozik a kikényszerítés, a szabályok érvényesülésének kérdésével. Mint már említésre került, ez nem csak úgy értékelendő, mint az önszabályozó tevékenység útján megalkotott anyagi szabályok érvényesülésére szolgáló eljárás, hanem tulajdonképpen az önszabályozásnak egy külön aspektusát jelenti.
6. A témával kapcsolatban először tárgyalásra kerül az önszabályozás útján alkotott kódexeknek a magatartási kódexek felelősei általi ellenőrzésének lehetősége, ahogy annak lehetőségét az UCP Irányelv megteremti. Lévéen, hogy ez az út – az Irányelv által is hangsúlyozottan – nem az egyetlen útja a szabályok érvényre juttatásának, további vizsgálatok szükségesek az egyéb kikényszerítési mechanizmusokra vonatkozóan.
7. Természetesen az egyes jogérvényesítési utaknak csak a téma szempontjából releváns részei kerülnek megvilágításra. Figyelembe véve az önszabályozás jelentős mértékű függőségét a jogszabályi háttértől, ennek körében dióhéjban vizsgálatra kerülnek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokhoz kötődő kikényszerítési mechanizmusok az Európai Unió egyes tagállamaiban. E fejezet megvilágítja, milyen eltérések mutatkoznak a tagállamok között annak kérdésében, hogy a jogalkotó milyen széles körben delegál hatáskört a kikényszerítés vonatkozásában, ami az önszabályozás esetén nagyon jelentős előkérdés.
8. Lévéen az önszabályozás magatartási kódexek felelősei általi ellenőrzése nem jelent, és nem is jelenhet teljes körű megoldást, röviden tárgyalásra kerülnek a közjogi és bírósági jogérvényesítési útnak a téma szempontjából releváns sajátosságai, és az alternatív vitarendezés kérdése, mint lehetőség. Ez utóbbi fontossága azért is hangsúlyozott, mert nemzetközi dimenzióban a magatartási kódexek felelősei általi ellenőrzés adott esetben nem kínál igazi alternatívát az esetleges problémák megoldására, az önszabályozás nemzetközi kikényszerítésében – legyen szó akár a nemzeti szabályzatokról vagy például az ICC magatartási kódexének szabályairól – lényeges szerepet játszhatnak az alternatív vitarendezési módok.
9. Az alternatív vitarendezési módokkal kapcsolatban is számos az eltérés, és koherenciát nélkülöz az európai helyzet, amit, egyrészt, e tanulmány nyolcadik fejezetének vonatkozó pontjai, másrészt az „A” jelzésű mellékletként csatolt tanulmány hivatott tárgyalni.

10. Az önszabályozás empirikus pillérének összefoglalója és a csatolt interjúk szövege hivatott a magyarországi helyzetet részletesen megvilágítani.
11. Az összegzésben mind az elméleti, mind pedig az empirikus pillér tapasztalatai alapján leszűrésre kerül a konklúzió a fogyasztókkal szemben alkalmazott kereskedelmi (üzleti) kommunikációval kapcsolatos önszabályozás magyarországi perspektíváit illetően.

Következtetések: önszabályozás körülmény jellegű (külső, objektív) és az önszabályozás kialakításával kapcsolatos (belső, szubjektív) feltételei

12. Az önszabályozás hatásossága vonatkozásában előfeltételek két csoportját különböztethetjük meg egymástól: *külső (objektív), körülmény jellegű előfeltételek* és *belső (szubjektív), az önszabályozás kialakítása vonatkozásában érvényesülő előfeltételek*.
13. A *külső előfeltételek* azon iparágakat és helyzeteket segítenek beazonosítani, amelyek az önszabályozás hatásossága szempontjából különösen kecsesítőek. Az önszabályozás hatékony működése akkor valószínű, ha az abban részt vevő *vállalkozások érdekeltek az önszabályozásban* és annak hatásosságában.
14. Az önszabályozás hatásossága különösen az alábbi körülmények esetén valószínű.
15. Negatív külső gazdasági hatások állnak fenn: olyan piacok, ahol a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat költségei jelentős részben az iparágban jelen lévő más, ilyen kereskedelmi gyakorlatot nem folytató vállalkozásoknál csapódnak le (például egyes vállalkozások tisztességtelen kereskedelmi gyakorlata az egész iparág jóhírnevét, társadalmi elismertségét rombolja). Különösen igaz ez abban az esetben, ha a fogyasztó nem vagy csak nehezen tudja megítélni a termék vagy szolgáltatás minőségét, ami erkölcsi kockázatot és kontra-szelekciót eredményez. Ebben az esetben a tisztességes kereskedelmi gyakorlatot folytató vállalkozások érdekeltek negatív külső gazdasági hatások csökkentésében, illetve megszüntetésében.
16. *Pozitív külső gazdasági hatás*: a piacon számos kis- vagy közepes vállalkozás van jelen, amelyek számára nehézséget okoz egy „erős védjegy” és ebből fakadóan egy elismert piaci reputáció kialakítása, azonban kollektív védjegy kialakításával képesek a fogyasztók számára a szolgáltatásuk minőségével, illetve tisztességes kereskedelmi gyakorlatukkal kapcsolatos főüzenet kommunikálására.

17. Az iparág *hagyományosan szabályozott, jól szervezett és magas megfelelési hajlammal* rendelkezik (például bankok, pénzüzetek, biztosítók).
18. A *belső (szubjektív), az önszabályozás kialakítására vonatkozó feltételek* az önszabályozási rendszer kialakításával szembeni követelményeket határozzák meg, amelyek követése esetén a rendszer hatásosságát az önszabályozás jellegének kialakításával biztosítani lehet.
19. Az önszabályozásnak az érintett érdekcsoportok (vállalkozások, fogyasztói szervezetek, hatóság) részvételével és aktív közreműködésével kell megvalósulnia (*részvétel elve*). Ez biztosítja a speciális iparági tudás becsatornázását, a résztvevők rendszer iránti elkötelezettségét, illetve a rendszer elismertségét.
20. A részvétel elvével párhuzamosan érvényesülnie kell a *függetlenség elvének*. Az iparági érdekektől független szakértőknek már az önszabályozási magatartási kódexek megalkotásában részt kell venniük, az magatartási kódex alkalmazása és értelmezése (panaszkezelés, vitarendezés) vonatkozásában pedig meghatározó szerepet kell kapjanak; ennek értelmében a panaszkezelő, illetve vitarendező testület tagjainak többségét iparági érdekektől független szakértők kell adják.
21. A függetlenség élvéhez kapcsolódik, azonban külön kiemelés érdemel az *elkülönült önszabályozási szervezet* követelménye.
22. Az önszabályozás sikerességének és hatásosságának garanciáját az erőteljes publicitás jelenti (*nyilvánosság elve*). Ebben a vonatkozásban aktív erőfeszítéseken alapuló nyilvánosságra és népszerűsítési tevékenységre van szükség, amely kiterjed a magatartási kódexre, az önszabályozási szervezetre, a panaszkezelésre és a vitarendezésre, az elér eredményekre, valamint a kiszabott szankciókra. A nyilvánosság és az önszabályozás megjelenése a köztudatban, egyrészt, erősíti az önszabályozási mechanizmus elfogadottságát, tudatosítja a fogyasztóban az ebben rejlő perspektívákat, a panaszkezelési lehetőségeket, valamint növeli az önszabályozási rendszerrel kapcsolatos vállalkozói tudatosságot. Másrészt, minél nagyobb az önszabályozási rendszer közismertsége, annál hatásosabban és nagyobb visszatartó erővel rendelkeznek az általa alkalmazott szankciók (magatartási kódex megsértésének megállapítása, kizárás stb.). Fontos, hogy a jóhírnév sérelmének megterhelésének alapuló szankciók („name and shame” szankció) aktív publicitást kapjon.

23. Az önszabályozási rendszer kulcseleme az *ellenőrzés* és a *kikényszerítés*.
24. Az önszabályozásnak, egyrészt, szisztematikusan ellenőriznie kell a magatartási kódex rendelkezéseinek érvényesülését és követését (*monitoring*), másrészt, lehetővé kell tennie az egyéni panaszok kezelését és az egyéni vitarendezést (*panaszkezelés*). Ennek érdekében, felhasználóbarát, egyszerű és gyors panaszkezelési eljárást kell kialakítani és működtetni. szankciók
25. A magatartási kódex kikényszerítését *hatásos és elrettentő szankciókkal* kell alátámasztani.
26. Az önszabályozási rendszer hatásosságához és megfelelő működéséhez szükséges a jogi környezet és a *hatóságok támogatása*.

#### Következtetések: kikényszerítés

27. Meglehetősen sok eltérés és visszásság jellemzi napjainkban a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal összefüggésben jelentkező fogyasztói jogok kikényszerítését az Európai Unión belül. Az önszabályozás mind a fogyasztóvédelem, mind pedig a belső piac hatékony működése szempontjából komoly előnyöket kínálhat.
28. Szem előtt kell tartani a szubszidiaritás elvét, amely szerint minden döntést – s a végrehajtást – a lehető legalacsonyabb szinten kell meghozni, s ott, ahol ehhez a legnagyobb szakértelemmel rendelkeznek. Az önszabályozásból eredő jogok érvényesítése tekintetében a „magatartási kódexek felelőseinek” ezen magatartási kódexekkel kapcsolatos szakértelme nyilvánvaló. Természetesen mindvégig figyelemmel kell lenni az UCP Irányelv azon rendelkezésére, melynek fényében az effajta jogérvényesítés semmiképp sem tekinthető a bírósági vagy hatósági jogérvényesítési útról való lemondásnak.
29. Az önszabályozó tevékenység eredményeként létrejött szabályoknak az önszabályozó szerv általi kikényszerítése alapvetően két úton történik. A kikényszerítés egyik útját egy ex ante vizsgálat, az előzetes monitoring jelenti. Másik útja – mely az igazi klasszikus kikényszerítő tevékenység – az e szervek által végzett ex post vizsgálat.
30. Gyakori az előzetes vizsgálat – monitoring – például a reklámok területén, amikor is az önszabályozó testület ellenőrzi a reklámot

még annak nyilvánosságra kerülését megelőzően. Ez természetesen nem tartozik klasszikusan a vitarendezés körébe, hiszen célja e viták megelőzése. Az ex ante kontrol lehet kötelező és nem kötelező, vonatkozhat egy kereskedelmi kommunikáció esetében annak módosítására, vagy akár közzétételének mellőzésére. Az előzetes vizsgálat lehetősége nyitva állhat tagok és nem tagok számára. Az ex ante eljárások ideális esetben növelik a szabályoknak való megfelelés szintjét, és csökkentik az ex post eljárások számát. Az előzetes vizsgálatnak köszönhetően nem csak a szervezet keretein belüli ex post eljárások számának esetében várható visszaesés, hanem az csökkentheti a hatóságok munkaterhét is.

31. Az ex post beavatkozás nemzeti, lokális szinten indulhat panaszra, de lehetséges annak ex officio megindítása is, amennyiben a „magatartási kódexek felelősei” észlelik a szabályok be nem tartását. Az egyes önszabályozó szervek szabályzatában lehetnek különbségek attól függően, hogy ki jogosult panasszal élni. Általánosságban nincs szükség érdekeltség bizonyítására, minden esetben nyújthatnak be panaszt az illetékes szervhez az iparágban nem érintettek, mint például fogyasztók, szervezetek, hatóságok. A versenytársak panaszaival kapcsolatban nagyobb eltérések mutatkoznak az egyes tagállamokban, szektorokban.
32. A „magatartási kódexek felelősei” általi ellenőrzés különböző sajátosságokkal rendelkezhet. Van arra precedens, hogy lehetőség van szóbeli tárgyalásra, avagy az is előfordulhat, hogy az eljárás nem kontradiktórius. Abban sincs egységes gyakorlat, hogy kik kerülnek a döntéshozó szervbe. A fogyasztók szempontjából kívánatos lehet és garanciális elemként szolgálhat a fogyasztói érdekeket képviselők, illetve külső szakértők bevonása. Fontos kérdésként merül fel továbbá, hogy milyen széles a jogalkalmazási jogkör, amellyel a jogalkotó felruhazza az önszabályozó szervezetet. Az sem példa nélküli, hogy a hatóság kényszeríti ki a magatartási kódex szabályait.
33. A szankciók értékelésénél nem szabad figyelmen kívül hagyni az önszabályozó tevékenység alapvető céljait, ami röviden a „felelős és jó” gyakorlatok megteremtésében foglalható össze. Az önszabályozó szervek általi panaszkezelés egyébként is más célokat szolgál, mint a hatóságok vagy bíróságok eljárása: célja sokkal inkább megelőzés és a hibás gyakorlatok kijavítása, mint a jogsértő megbüntetése.
34. A szankciók ennek megfelelően elsősorban abbahagyásra, megszüntetésre irányulnak. A lehetséges szankciók nagyban függenek a jogsértés súlyosságától, a vállalkozás jogkövetésre és szabályok betartására vonatkozó hajlandóságától, a szabályok

megsértésének esetleges ismétlődő voltától. Kivételes esetekben akár bírság kiszabására, a jogsértő tagságának megszüntetésére is sor kerülhet.

35. A lehetséges jótékony hatások teljes körű érvényesülése szempontjából viszont mindenképp szükséges, hogy a fogyasztóknak legyen – tényleges és hatékony – lehetőségük igényeik érvényesítésére. Ezen igényérvényesítési lehetőségek általában nem állnak rendelkezésre a magatartási kódexek felelősei általi ellenőrzés esetén, s jelenleg az Európai Unión belüli számos különbség, s – mint fentebb megvilágítást nyert – a konzisztencia hiánya miatt nem tudnak kellően hatékonyan működni az egyéb módszerek, s ezáltal nem biztosítják a fogyasztói jogok megfelelő érvényesülését. E szempontból az uniós egységesítési kezdeményezések üdvözlendők. Annál is inkább, mivel nemzetközi szinten az önszabályozással kapcsolatban nincs monitoring vagy kikényszerítési lehetőség az önszabályozó szervek keretein belül, s az egyéb jogérvényesítési utak is komoly kihívásokkal néznek szembe éppen az nemzetközi dimenzióban.



# Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék .....	9
<b>1. Fogalmi alapok: állami szabályozás, társ-szabályozás, önszabályozás ...</b>	<b>11</b>
<b>2. Szabályozási háttér és helyzetkép.....</b>	<b>14</b>
<b>3. Az önszabályozás előnyei és hátrányai (veszélyei) .....</b>	<b>20</b>
3. 1. Előnyök.....	20
3. 2. Kockázatok .....	21
<b>4. Érdekeltség kérdése: az önszabályozás objektív (körülményjellegű) feltételei.....</b>	<b>28</b>
<b>5. Milyen feltételek esetén lehet hatásos az önszabályozás: legjobb gyakorlatok Európában .....</b>	<b>31</b>
5.1. Európai Reklámszabvány-szövetség (European Advertising Standards Alliance, EASA) (2004) .....	31
5.2. Reklám-önszabályozási Kerekasztal (Round Table on Advertising Self-Regulation) (2006) .....	34
5.3. Lex Fori International Lawyers – Study to identify best practice in the use of soft law and to analyse how this best practice can be made to work for consumers in the European Union (2001) .....	38
5.4. EIM Business & Policy Research – Self-Regulation Practices in SANCO Policy Areas (2008) .....	40
5.5. Office of Fair Trading – Policy Statement: The role of self-regulation in the OFT’s consumer protection work (2009).....	42
<b>6. Összegzés.....</b>	<b>45</b>
<b>7. Bibliográfia.....</b>	<b>48</b>
<b>8. Az alternatív vitarendezés lehetséges szerepe, mint az önszabályozás érvényesülését biztosító eszköz .....</b>	<b>53</b>
8.1. Az önszabályozási kódex érvényesülésének ellenőrzése a „magatartási kódexek felelősei által” .....	54
8.1.1. Monitoring .....	56
8.1.2. Kikényszerítés .....	58
8.1.3. Szankciók.....	59
8.2. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos kikényszerítési mechanizmusok az Európai Unióban .....	60
8.2.1. A közjogi igényérvényesítés.....	64
8.2.2. Magánjogi igényérvényesítés – Jogérvényesítés az állami bíróságok előtt .....	66
8.2.3. Alternatív vitarendezés, mint lehetséges megoldás? .....	72
8.2.4. Az alternatív vitarendezés lehetséges előnyei és hátrányai .....	74
8.2.5. Az alternatív vitarendezés előnyei.....	75
8.2.6. Alternatív vitarendezés lehetséges kockázatai.....	76
8.2.7. Az alternatív vitarendezés főbb típusai – Előnyök és hátrányok .....	77
8.2.8. Alternatív vitarendezés, melynek eredményeként kikényszeríthető döntés születik – Választottbíráskodás .....	81
8.2.9. Alternatív vitarendezési módok, melyek eredményeként nem születik kikényszeríthető döntés.....	86
8.2.10. Az Európai Bizottság egységesítési törekvései.....	87
<b>9. Konklúzió.....</b>	<b>90</b>
<b>10. Bibliográfia .....</b>	<b>92</b>

I.

**A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen  
kereskedelmi gyakorlatokat érintő  
vállalati önszabályozás perspektívái  
Magyarországon**

*Dr. Nagy Csongor István, LL.M., Ph.D., S.J.D.*

*tanszékvezető egyetemi docens  
ügyvéd*

## 1. Fogalmi alapok: állami szabályozás, társ-szabályozás, önszabályozás

36. A jelen tanulmány során az *önszabályozás* kifejezést tág értelemben használom, amely átfogja a vállalkozások általi magán szabályalkotást, attól függetlenül, hogy azt az állami szabályozás előírja, támogatja, illetve annak jogi státuszt biztosít-e.
37. Az állami szabályozással szembeállítható *magán szabályozás* (szabályalkotás) két *alesete* különböztethető meg egymástól: a társszabályozás és az önszabályozás. A két kategória azonban adott esetben nehezen határolható el egymástól, illetve az ezek közötti határvonal bizonytalan lehet.<sup>2</sup>
38. Az Európai Parlament, az Európai Unió Tanácsa és az Európai Bizottság között 2003-ban létrejött intézményközi megállapodás a jogalkotás javításáról (Interinstitutional Agreement on better law-making)<sup>3</sup> az alábbiak szerint határolja el egymástól a társszabályozást és az önszabályozást.
39. *Társszabályozásról* (co-regulation) akkor beszélünk, ha a jogalkotó az adott területen elismert feleket (gazdasági vállalkozások, társadalmi partnerek, nem-kormányzati szervezetek, egyesületek) az általa meghatározott célok elérésével megbízza. Ez a mechanizmus alkalmas lehet arra, hogy a szabályozást az adott gazdasági szektor, iparág problémáihoz és jellemzőihez igazítsa, csökkentse a jogalkotó terheit és felhasználja a felek tapasztalatait.<sup>4</sup>
40. Az *önszabályozás* (self-regulation) a gazdasági vállalkozások, társadalmi partnerek, nem-kormányzati szervezetek, egyesületek azon lehetőségét foglalja magában, hogy egymás között és saját maguk számára (európai szinten) közös iránymutatásokat (így különösen magatartási kódexeket vagy iparági megállapodásokat) fogadjanak el. Ebben az esetben nem előfeltétel az uniós intézmények állásfoglalása.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Lásd Self-Regulation in the EU Advertising Sector. A report of some discussion among interested parties. July 2006. Health and Consumer Protection Directorate General, 2006. 9. o.; Paul van der Zeijden & Rob van der Horst: Self-Regulation Practices in SANCO Policy Areas. Final Report. EIM Business & Policy Research, Zoetermeer, 2008. Elérhető: [http://ec.europa.eu/dgs/health\\_consumer/self\\_regulation/docs/self-reg-SANCO-final.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/self_regulation/docs/self-reg-SANCO-final.pdf). 17. o. Lásd továbbá Study to identify best practice in the use of soft law and to analyse how this best practice can be made to work for consumers in the European Union. Lex Fori International Lawyers. 2001. Elérhető: [http://www.lexfori.net/soft\\_law\\_en.htm](http://www.lexfori.net/soft_law_en.htm). I.1.1. fejezet.

<sup>3</sup> Hivatalos Lap C 321/1, 2003.12.31.

<sup>4</sup> 18. pont

<sup>5</sup> 22. pont

41. A társszabályozás az állami és nem állami szabályozás komponenseiből áll össze; magában foglalja az egymással együttműködő önszabályozást és állami szabályozást, amelyek kölcsönösen erősítik egymást.<sup>6</sup>
42. A *Fehér Könyv az európai kormányzásról szóló*<sup>7</sup> (White Paper – European Governance) értelmében a társ-szabályozás magában foglalja, hogy a jog rögzíti az átfogó célok, az alapvető jogok, a végrehajtási, illetve a jogorvoslati mechanizmusok, valamint a megfelelés ellenőrzésére vonatkozó feltételek keretét.<sup>8</sup>
43. A fentivel szemben, az *Office of Fair Trading (OFT) 2009-es Szakpolitikai állásfoglalása (Policy Statement) az önszabályozás szerepéről az OFT fogyasztóvédő tevékenységében* az önszabályozás fogalmának tágabb értelmet ad. Ennek értelmében az önszabályozás az adott iparágba tartozó vállalkozások csoportjának kezdeményezése magatartásuk módosítására, a minőségi standardok növelése érdekében. Ebben a vonatkozásban a „minőségi standard” kifejezést tágan kell értelmezni, amely a fogyasztói tapasztalat egészére vonatkozik, és magában foglalja a termék vagy szolgáltatás minőségét, az ügyfélszolgálatot, a közölt információt és az értékesítést követő tevékenységet.<sup>9</sup>
44. Ugyancsak tágabb meghatározást használ a *European Advertising Standards Alliance (EASA)*. „Az önszabályozás egy olyan rendszer, amelynek révén a reklámpiac aktívan rendszabályozza saját magát. Az iparág három része – a reklámozók, akik a reklámért fizetnek, a reklámügynökségek, amelyek felelősek annak formájáért és tartalmáért és a média, amely a reklámokat közli – együttműködik annak érdekében, hogy reklám-standardokban állapodjanak meg és hogy egy olyan rendszert hozzanak létre, amely biztosítja: azokat a reklámokat, amelyek nem felelnek meg ezeknek a standardoknak, gyorsan korrigálják vagy eltávolítják.”<sup>10</sup>

---

<sup>6</sup> Paul van der Zeijden & Rob van der Horst: Self-Regulation Practices in SANCO Policy Areas. Final Report. EIM Business & Policy Research, Zoetermeer, 2008. Elérhető: [http://ec.europa.eu/dgs/health\\_consumer/self\\_regulation/docs/self-reg-SANCO-final.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/self_regulation/docs/self-reg-SANCO-final.pdf). 15. o.

<sup>7</sup> White Paper on European Governance. COM(2001) 428 final.

<sup>8</sup> White Paper on European Governance. COM(2001) 428 final. 21. o.

<sup>9</sup> Policy Statement. The role of self-regulation in the OFT's consumer protection work. September 2009. OFT1115. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.oft.gov.uk/shared\\_oftr/reports/consumer-policy/oft1115.pdf](http://www.oft.gov.uk/shared_oftr/reports/consumer-policy/oft1115.pdf). 4. o.

<sup>10</sup> „Self-regulation is a system by which the advertising industry actively polices itself. The three parts of the industry - the advertisers who pay for the advertising, the advertising agencies responsible for its form and content, and the media which carry it - work together, to agree advertising standards and to set up a system to ensure that advertisements which

45. Mivel a jelen tanulmány szempontjából a két magánszabályozási változat egymástól történő elhatárolása szükségtelen, valamint a vizsgálat tárgya, a tételes jogi kötődésnek köszönhetően, ennek hiányában is beazonosítható, az önszabályozás kifejezést tág értelemben, a magánszabályozás szinonimájaként használjuk. A jelen *tanulmány azt vizsgálja*, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmával kapcsolatos magyar szabályozáson belül a vállalkozások magánszabályozása mennyiben tekinthető társadalmilag hasznosnak.<sup>11</sup>
46. Ennek érdekében az *önszabályozás két aspektusa* különböztethető meg.<sup>12</sup>
47. Egyrészt, az önszabályozás lehetővé teszi a vállalkozások számára, hogy „*anyagi jogi*” szabályokat állapítsanak meg. Ez általánosságban vonatkozhat jogilag nem szabályozott kérdésekre, azonban a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma területén ez a funkció elsősorban a jogi szabályozásnak az iparági sajátosságokhoz való igazítását jelenti. Tartalmi szempontból az önszabályozás viszonya a jogi szabályozáshoz két vonatkozásban írható le. Az előzőekben kifejtetteknek megfelelően, az önszabályozás lehetőséget teremt az általános jogi normáknak az adott iparági sajátosságokhoz történő igazításához (adaptálásához). Emellett, az önszabályozási kódexek célja lehet vagy a jogi szabályozásnak való megfelelés elérése (amely esetben konkrét formában, de a jogi előírásokat reprodukálják), vagy a jogi védelmi szintnél magasabb szintű védelem biztosítása.<sup>13</sup>

---

fail to meet those standards are quickly corrected or removed.” Advertising self-regulation: The Essentials – A layman’s guide to self-regulation. EASA, 2003. Elérhető: [http://www.easa-alliance.org/binarydata.aspx?type=doc/ASR\\_the\\_essentials.pdf/download](http://www.easa-alliance.org/binarydata.aspx?type=doc/ASR_the_essentials.pdf/download). 5. o.

<sup>11</sup> Az önszabályozás további kategorizálásával kapcsolatban lásd Study to identify best practice in the use of soft law and to analyse how this best practice can be made to work for consumers in the European Union. Lex Fori International Lawyers. 2001. Elérhető: [http://www.lexfori.net/soft\\_law\\_en.htm](http://www.lexfori.net/soft_law_en.htm). I.1.2. fejezet; B. Baarsma, F. Felso, S. van Geffen & J. Mulder, Do it yourself? Stock-taking study of selfregulation instruments. SEO (Amsterdam Economics), Amsterdam, April 2003.

<sup>12</sup> Vö. International Guide to developing a self-regulatory organisation. Practical advice on setting up and consolidating and advertising self-regulatory system. European Advertising Standards Alliance, 2009. Elérhető: [http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CFUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.easa-alliance.org%2Fbinarydata.aspx%3Ftype%3Ddoc%2FEASA\\_International\\_Guide.pdf%2Fdownload&ei=hUSmT9eKNI-6-Aa8juWKBg&usq=AFQjCNGwEyUf2gLsXo1Ila6s4T6Hp1jElg](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CFUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.easa-alliance.org%2Fbinarydata.aspx%3Ftype%3Ddoc%2FEASA_International_Guide.pdf%2Fdownload&ei=hUSmT9eKNI-6-Aa8juWKBg&usq=AFQjCNGwEyUf2gLsXo1Ila6s4T6Hp1jElg). 7. o.

<sup>13</sup> Policy Statement. The role of self-regulation in the OFT’s consumer protection work. September 2009. OFT1115. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf). 5. o.

48. Másrészt, az önszabályozás egyúttal *szabályérvényesítési mechanizmus* is; ebből következően, az önszabályozás akkor is rendelkezhet társadalmi hasznosság szempontjából hozzáadott értékkel, amennyiben a tartalmi szabályozás szempontjából nem eredményez a jogi szabályozástól eltérő, azt konkretizáló vagy adaptáló rendelkezéseket. Az alternatív (párhuzamos, magán) szabályérvényesítés tehermentesítheti a jogalkalmazó szerveket, az állami jogérvényesítésnél adott esetben gyorsabb, hatékonyabb lehet.

## 2. Szabályozási háttér és helyzetkép

49. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmával kapcsolatos szabályozás mind uniós szinten, mind annak magyar átültetése szintjén elismeri és jogi státusszal ruházza fel az önszabályozást. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos jogi rezsim az önszabályozásnak a jogi (állami) szabályozást kiegészítő, azt erősítő szerepet szán, azonban több ponton védelemben is részesíti az önszabályozás keretében kidolgozott magatartási kódexeket.
50. Érdemes utalni rá, hogy *az uniós jogban az ön-, illetve a társszabályozás relevanciája nem szűkíthető le a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat területére*. Az Európai Parlament, az Európai Unió Tanácsa és az Európai Bizottság között 2003-ban létrejött intézményközi megállapodás a jogalkotás javításáról (Interinstitutional Agreement on better law-making)<sup>14</sup> kifejezetten elismeri az alternatív szabályozási mechanizmusok jelentőségét és szükségességét. Ennek értelmében: az Európai Bizottság biztosítja, hogy a társ- és önszabályozás érvényesülése összhangban van az uniós joggal, megfelel az átláthatóság és a reprezentativitás elvének, a közérdek szempontjából hozzáadott értéket képvisel.<sup>15</sup>
51. Ezzel a szabályozási megközelítéssel összhangban az uniós jogi aktusokban nem ismeretlen az önszabályozás jogi státusza és társadalmi jelentősége.<sup>16</sup> Az audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló Irányelv<sup>17</sup> értelmében „[a] tagállamoknak és a Bizottságnak

---

<sup>14</sup> Hivatalos Lap C 321/1, 2003.12.31.

<sup>15</sup> 16-23. pont

<sup>16</sup> Dagmar Schiek: Private rule-making and European governance - issues of legitimacy. In: European Law Review, 2007, 32. évf. 4. sz. 457-460.

<sup>17</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. Hivatalos Lap L 95., 2010.4.15. 1-24. o.

ösztönözniük kell a médiaszolgáltatókat arra, hogy magatartási kódexeket dolgozzanak ki az olyan élelmiszerekre és italokra vonatkozó, gyermekműsorokat kísérő vagy azokban foglalt, nem megfelelő audiovizuális kereskedelmi közleményeket illetően, amelyek olyan táplálkozási vagy élettani hatással bíró tápanyagokat és egyéb anyagokat tartalmaznak, különösen zsírt, transz-zsírsavakat, sót/nátriumot és cukrokat, amelyeknek túlzott mértékű bevitele a teljes étrendben nem ajánlott.”<sup>18</sup>

52. A személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló Irányelv<sup>19</sup> 27. cikke értelmében: „[a] tagállamok rendelkeznek arról, hogy az országos szabályzattervezetet kidolgozó, vagy a meglévő országos szabályzatot módosítani, vagy bővíteni szándékozó szakmai szövetségek és az egyéb adatkezelőket képviselő más szervek ezeket véleményezésre előterjeszthessék a nemzeti hatóságnak. A tagállamok rendelkeznek arról, hogy ez a hatóság állapítsa meg, többek között, hogy az elé terjesztett tervezetek összhangban vannak-e az ezen irányelvnek megfelelően elfogadott nemzeti rendelkezésekkel. A hatóság, amennyiben ezt szükségesnek tartja, kikérheti az érintettek vagy azok képviselőinek véleményét. A közösségi szabályzattervezetek, továbbá a meglévő közösségi szabályzatok módosításai és bővítései a 29. cikkben említett munkacsoport elé terjeszthetők. A munkacsoport, többek között, meghatározza, hogy az elé terjesztett tervezetek összhangban vannak-e az irányelvnek megfelelően elfogadott nemzeti rendelkezésekkel. A hatóság, amennyiben ezt szükségesnek tartja, kikérheti az érintettek vagy azok képviselőinek véleményét. A munkacsoport által jóváhagyott szabályzatok számára a Bizottság megfelelő nyilvánosságot biztosíthat.”
53. Az e-kereskedelemről szóló Irányelv<sup>20</sup> 16. cikke kifejezetten foglalkozik a magatartási kódexekkel. Ennek értelmében: „[a] tagállamok és a Bizottság ösztönzik, hogy: a) szakmai és fogyasztói szövetségek vagy szervezetek közösségi szintű magatartási kódexeket dolgozzanak ki, amelyek célja, hogy hozzájáruljanak az 5–15. cikk megfelelő végrehajtásához; b) a nemzeti vagy közösségi szintű magatartási kódexek tervezeteinek a Bizottsághoz történő

---

<sup>18</sup> 9. cikk (2) bek.

<sup>19</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 95/46/EK irányelve (1995. október 24.) a személyes adatok feldolgozása vonatkozásában az egyének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról. Hivatalos Lap L 281, 23.11.1995. 31. o.

<sup>20</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve (2000. június 8.) a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól. Hivatalos Lap L 178., 2000.7.17. 1-16. o.

önkéntes továbbítása megtörténjen; c) ezek a magatartási kódexek elektronikus úton hozzáférhetőek legyenek a Közösség nyelvein; d) a szakmai és a fogyasztói szövetségek, illetve szervezetek közöljék a tagállamokkal és a Bizottsággal, hogy hogyan értékelik magatartási kódexeik alkalmazását és az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos gyakorlatokra és szokásokra tett hatását; e) a kiskorúak és az emberi méltóság védelmére vonatkozó magatartási kódexek kidolgozására kerüljön sor.” Az Irányelv 16. cikk (2) bekezdés hangsúlyozza a fogyasztók részvételének szükségességét a magatartási kódexek kidolgozásában: „[a] tagállamok és a Bizottság ösztönzik a fogyasztókat képviselő szövetségek, illetve szervezetek bevonását az érdekeiket érintő és a (...) [fentiek szerint] készülő magatartási kódexek kidolgozásába és alkalmazásába. Szükség szerint konzultálni kell a látásukban korlátozott személyeket és általában a fogyatékkal élő személyeket képviselő szervezetekkel, e személyek különleges szükségleteik figyelembevételére érdekében.”

54. *A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló Irányelv*<sup>21</sup> *elismert szerepet szán a vállalkozások általi önszabályozásnak.* Az Irányelv 20. preambulumbekkezdése értelmében „[h]elyénvaló lehetőséget teremteni a magatartási kódexek számára, amelyek segítségével a kereskedők hatékonyan alkalmazhatják ezen irányelv alapelveit egyes gazdasági területeken” és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat felszámolására irányuló önszabályozási mechanizmusok tehermentesíthetik az állami jogérvényesítést, ezért indokolt azokat ösztönözni. Az Irányelv 20. preambulumbekkezdéséből az önszabályozás mindekét előnye kiolvasható: lehetővé teszi a generálklauzula konkrétizálását az adott iparág sajátosságaihoz, és tehermentesíti az állami jogérvényesítést.<sup>22</sup> Az Irányelv alkalmazásában magatartási kódex „az a megállapodás vagy – nem tagállami törvény, rendelet vagy közigazgatási rendelkezés által előírt – szabálygyűjtemény, amely meghatározza azon kereskedők magatartását, akik egy vagy több sajátos kereskedelmi gyakorlat vagy üzletág vonatkozásában e kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el”.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) 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. Hivatalos Lap L 149., 11/06/2005. 22-39. o.

<sup>22</sup> Lásd Bertel De Groote & Kristof De Vulder: European framework for unfair commercial practices : analysis of Directive 2005/29. In: Journal of Business Law, 2007. január 37.

<sup>23</sup> 2. cikk f) pont.



55. Az Irányelv III. Fejezete szól a magatartási kódexekről. Ennek értelmében: „az irányelv nem zárja ki azt, hogy – a tagállamok esetleges ösztönzésére – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat a magatartási kódexek felelősei ellenőrizzék, valamint hogy a 11. cikkben említett [jogérvényesítési eljárás kezdeményezésére jogosult] személyek vagy szervezetek az ilyen testületekhez forduljanak, amennyiben az ilyen testületek előtti eljárások a szóban forgó cikkben említett bírósági vagy közigazgatási hatósági eljárások mellett rendelkezésre állnak.”<sup>24</sup>
56. Az Irányelv fenti rendelkezéséből kitűnik, azonban azt az Irányelv kifejezetten ki is mondja, hogy az önszabályozó mechanizmusok *csak kiegészíthetik, azonban semmi esetre sem pótolhatják az állami jogérvényesítést,*<sup>25</sup> az önszabályozó mechanizmus igénybe vétele „soha nem tekinthető a bíróság vagy közigazgatási hatóság előtti – 11. cikk szerinti – jogorvoslatról való lemondásnak.”<sup>26</sup>
57. Az Irányelv alkalmazásában *az önszabályozási magatartási kódexek jogi védelemben is részesülhetnek:* bizonyos feltételek esetén a magatartási kódex szabályainak a megszegése egyúttal jogellenesé is teszi a magatartást: amennyiben a vállalkozás egyértelmű és ellenőrizhető módon kötelezettséget vállal a magatartási kódex betartására és kereskedelmi gyakorlata során ezt fel is tünteti, akkor a magatartási kódex megsértése megtévesztőnek (vagyis jogellenes magatartásnak) minősülhet, feltéve, hogy a fogyasztók gazdasági magatartását jelentősen torzítja.<sup>27</sup> Ennek megfelelően, a magatartási kódex szabályai quasi jogi kötőerővel bírhatnak.
58. Annak valótlan állítása, hogy a kereskedő a magatartási kódex aláírója, illetve hogy valamely közjogi, vagy egyéb szervezet a magatartási kódexet jóváhagyta, ún. feketelistás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősül.<sup>28</sup>
59. Az Irányelvet átültető *Fttv.*<sup>29</sup> meghatározásában a magatartási kódex „olyan – piaci önszabályozás keretében létrehozott – megállapodás vagy szabályegyüttes, amely valamely kereskedelmi gyakorlat vagy tevékenységi ágazat vonatkozásában követendő magatartási

---

<sup>24</sup> 10. cikk

<sup>25</sup> Lásd Bertel De Groote & Kristof De Vulder: European framework for unfair commercial practices : analysis of Directive 2005/29. In: Journal of Business Law, 2007. január 38.

<sup>26</sup> 10. cikk

<sup>27</sup> 6. cikk (2) bek.

<sup>28</sup> Irányelv I. Melléklet, 1. és 3. pont

<sup>29</sup> A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény.

szabályokat határoz meg azon vállalkozások számára, amelyek a kódexet magukra nézve kötelezőnek ismerik el”.<sup>30</sup>

60. A „magatartási kódex nem ösztönözhet tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra.”<sup>31</sup> Az Fttv. ezen rendelkezéséből, álláspontom szerint, nem következik, hogy a magatartási kódex védelmi szintje nem maradhatna el az Fttv. védelmi szintjétől; mivel az önszabályozás csupán kiegészítő szerepet tölt be a jogi szabályozáshoz képest, a magatartási kódex tilalmi köréből kimaradhatnak olyan magatartások, amelyeket az Fttv. tilt. A törvény csupán azt tiltja, hogy a magatartási kódex a vállalkozásokat az Fttv. megsértésére ösztönözze, nem követelmény azonban, hogy az minden Fttv.-t sértő kereskedelmi gyakorlatot tiltson.
61. Ebben a vonatkozásban utalni kell arra, hogy az Irányelv 4. cikke értelmében: „[a] tagállamok nem korlátozhatják sem a szolgáltatások nyújtásának szabadságát, sem az áruk szabad mozgását az ezen irányelv által közelített területekhez tartozó indokok alapján.” Ez a rendelkezés, valamint az Európai Bíróság ezt értelmező joggyakorlata egyértelműen arra utal, hogy az UCP irányelv teljes mértékben harmonizálja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos jogi szabályozást, és a tagállamok nem fogadhatnak el, illetve tarthatnak fenn az Irányelvben foglaltaknál szigorúbb, illetve korlátozóbb rendelkezéseket, még akkor sem, ha ennek célja a fogyasztóvédelem magasabb szintjének a biztosítása.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> 2. § i) pont

<sup>31</sup> 5. §

<sup>32</sup> C-261/07. és C-299/07. sz., VTB-VAB NV kontra Total Belgium NV és Galatea BVBA kontra Sanoma Magazines Belgium NV egyesített ügyekben 2009. április 23-án hozott ítélet (EBHT 2009., I-2949. o.), 52. pont („52. Az irányelv tehát az említett szabályokat közösségi szinten harmonizálja. Következésképpen, amint azt a 4. cikke kifejezetten elő is írja (...) a tagállamok nem fogadhatnak el az irányelvben foglaltaknál korlátozóbb intézkedéseket, még a magasabb szintű fogyasztóvédelem biztosítása érdekében sem.”); C-304/08. sz., Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs eV kontra Plus Warenhandels-gesellschaft GmbH ügyben 2010. január 14-én hozott ítélet (EBHT 2010., I-217. o.), 41. és 50. pont („41. A fenti pontosítást követően emlékeztetni kell arra, hogy a 2005/29 irányelv az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlataira vonatkozó szabályok teljes közösségi szintű harmonizációjára irányul. Ennek megfelelően – ahogyan azt az említett irányelv 4. cikke kifejezetten kimondja – a tagállamok nem fogadhatnak el az irányelvben foglaltaknál korlátozóbb intézkedéseket, még a magasabb szintű fogyasztóvédelem biztosítása érdekében sem (...). 50. Másrészt az alapügy tárgyát képezőhöz hasonló típusú szabályozás sérti a 2005/29 irányelv 4. cikkének tartalmát, amely kifejezetten megtiltja a tagállamoknak, hogy korlátozóbb jellegű intézkedéseket tartsanak fenn vagy vezessenek be, még akkor is, ha az intézkedések célja a magasabb szintű fogyasztóvédelem biztosítása.”); C-540/08. sz., Mediaprint Zeitungs- und Zeitschriftenverlag GmbH & Co. KG kontra „Österreich“-Zeitungsvverlag GmbH ügyben 2010. november 9-én hozott ítélet (még nem került közzétételre az EBHT-ban), 30. pont („E tekintetben először is emlékeztetni kell arra, hogy mivel az irányelv a vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen

62. Bár az Irányelv 4. cikke a tagállami szabályozással és nem a vállalkozások magatartásával kapcsolatban állapít meg korlátot, a vállalkozások által folytatott önszabályozás, illetve magánszabályozás vonatkozásában annyiban releváns, hogy a 4. cikk vonatkozhat az állami aktusokra, amennyiben a tagállami szabályozás az önszabályozást támogatja, illetve annak valamilyen jogilag releváns státuszt biztosít.
63. Összhangban a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló Irányelv 6. cikk (2) bekezdéssel, *bizonyos feltételek fennállása esetén az Fttv. is jogellenesnek minősíti az olyan magatartási kódex szabályainak be nem tartását, amelynek a vállalkozás alávetette magát*. Megtévesztő kereskedelmi gyakorlatnak minősül ugyanis az „olyan magatartási kódexben foglalt követelmény be nem tartása, amelynek a vállalkozás alávetette magát”, ha a magatartási kódex, illetve az adott követelmény betartására igazolható módon kötelezettséget vállalt (nem pusztán szándéknyilatkozatot fogalmazott meg) és a vállalkozás „a kereskedelmi gyakorlat keretében utal a kódexnek való alávetettségére”, feltéve, hogy ez torzítja vagy torzíthatja a fogyasztó ügyleti döntését.<sup>33</sup>
64. Az Irányelv rendelkezéseivel összhangban, az Fttv. is feketelistásnak minősíti annak valótlan állítását, hogy a vállalkozás magatartási kódex aláírója, illetve hogy a magatartási kódexet valamely közigazgatási hatóság vagy közigazgatási jogkör gyakorlására feljogosított szerv jóváhagyta.<sup>34</sup>
65. A fentiek alapján *összefoglalásképpen megállapítható*, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma körében, az európai és a magyar jog, az önszabályozásnak egyrészt tartalmi szabályalkotási, másrészt jogérvényesítési funkciót kölcsönöz azzal, hogy a tartalmi szabályalkotásnak mindenkor a vonatkozó jogi rendelkezések keretein belül kell lennie („nem ösztönözhet tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra”), nem lehet ellentétes a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló Irányelv, illetve az Fttv. rendelkezéseivel; nem követelmény azonban, hogy az önszabályozás minden tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot tiltson, vagyis tilalmi köre a jogi tilalmi kört teljes mértékben lefedje.

---

kereskedelmi gyakorlataira vonatkozó szabályokat teljes mértékben harmonizálja, – ahogyan azt az irányelv 4. cikke kifejezetten kimondja – a tagállamok nem fogadhatnak el az irányelvben foglaltaknál korlátozóbb intézkedéseket, még a magasabb szintű fogyasztóvédelem biztosítása érdekében sem (...).”

<sup>33</sup> 6. § (2) bek.

<sup>34</sup> Melléklet a 2008. évi XLVII. törvényhez (Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok).

Az egyéb jogi keretek (így például a versenyjogi tilalmak) betartása mellett, az önszabályozás az Irányelvben, illetve az Fttv.-ben lefektetettnél magasabb szintű (szigorúbb) követelményeket is eredményezhet. Figyelembe kell azonban venni, hogy a tagállamok nem fogadhatnak el az UCP Irányelvben foglaltaknál szigorúbb, illetve korlátozóbb rendelkezéseket. Az Irányelv, illetve az Fttv.- az önszabályozást, egyrészt, az állami szabályozás melletti, azzal párhuzamos, az állami jogérvényesítést kiegészítő és tehermentesítő lehetőségként kezeli, azonban bizonyos feltételek fennállása esetén az önszabályozás keretében születő magatartási kódexek rendelkezéseinek jogi kötőerőt is kölcsönöz azzal, hogy az addicionális feltételek fennállása esetén a magatartási kódexet sértő magatartást egyúttal tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak is minősíti.

### 3. Az önszabályozás előnyei és hátrányai (veszélyei)

66. Az önszabályozás előnyeit és hátrányait, illetve veszélyeit össztársadalmi szempontból kell vizsgálni azzal, hogy értelemszerűen adott résztvevői kör érdekeltisége társadalmi szempontból önmagában is releváns lehet. Az önszabályozás, illetve a társ-szabályozás *közérdek szempontjából vett hozzáadott értékének* vizsgálata központi jelentőségű. Például a Fehér Könyv az európai kormányzásról értelmében a társ-szabályozás csak akkor alkalmazandó, ha egyértelműen hozzáadott értéket képvisel és a közérdeket szolgálja.<sup>35</sup>

#### 3. 1. Előnyök

67. Az önszabályozás egyik előnye, hogy *az iparági sajátosságokat jobban figyelembe vevő*, azoknak jobban megfelelő konkrét szabályokat eredményezhet, és lehetővé teszi a *speciális iparági tudás felhasználását*.<sup>36</sup> Az önszabályozási mechanizmusok az állami szabályozásnál általában *rugalmasabbak*.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> White Paper on European Governance. COM(2001) 428 final. 21. o.

<sup>36</sup> Lásd The economics of self-regulation in solving consumer quality issues. March 2009. OFT1059. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/economic\\_research/oft1059.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/economic_research/oft1059.pdf). 68. o.

<sup>37</sup> Policy Statement. The role of self-regulation in the OFT's consumer protection work. September 2009. OFT1115. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf). 14. o.; Bruno Vever: The Current State of Co-Regulation and Self-Regulation in the Single Market. EESC pamphlet series. European Economic and Social Committee, Brüsszel, 2005. Elérhető: [http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/2018\\_cahier\\_en\\_smo\\_def.pdf](http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/2018_cahier_en_smo_def.pdf). 22. o.

68. Mivel a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma területén az önszabályozás csupán kiegészíti és nem lecseréli az állami szabályozás, az állami beavatkozás egyfajta végső biztosítékot jelenthet arra, hogy az iparági sajátosságok leple alatt valóban az adott szektor objektív tulajdonságai kerülnek figyelembe vételre, és nem valamelyik érdekcsoport kizárólagos szempontjai. A magatartási kódex ugyanis nem ösztönözhet tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra, és amennyiben nem tilt minden tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, fennmarad az állami beavatkozás korlátlan lehetősége.
69. Az önszabályozás *hatékonyabb (gyorsabb, olcsóbb) szabályérvényesítést* eredményezhet.<sup>38</sup>
70. Az önszabályozás előnyei a szabályoknak való megfelelés területén nemcsak abban rejlenek, hogy egy gyorsabb, hatékonyabb szabályérvényesítési mechanizmus révén nagyobb ösztönző erőt jelent a vállalkozások számára, illetve a szabályokkal ellentétes magatartás vizsgálata gyorsabban és költséghatékonyabban történik. *Az önszabályozás növelheti a vállalkozások szabályelfogadását és önkéntes jog-, illetve szabálykövetési hajlandóságát.* A vállalkozások részvétele a szabályok megalkotásában növelheti a szabályok legitimitását és a vállalkozások elkötelezettségét ezen rendelkezések betartásával szemben.<sup>39</sup>
71. További előnye az önszabályozásnak, hogy nem teszi szükségessé további szabályérvényesítési erőforrások bevonását, illetve *állami hatósági erőforrásokat szabadít fel.*<sup>40</sup>

### 3. 2. Kockázatok

72. Az önszabályozás legfőbb kockázata a *lehetséges versenykorlátozó hatásaiban* rejlik.<sup>41</sup> Az önszabályozás a védelmi vagy minőségi

---

<sup>38</sup> Policy Statement. The role of self-regulation in the OFT's consumer protection work. September 2009. OFT1115. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf). 14. o.

<sup>39</sup> Vö. Policy Statement. The role of self-regulation in the OFT's consumer protection work. September 2009. OFT1115. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf). 14. o. Lásd Mary Engle beszéde a Business Leadership in Consumer Protection. OFT conference on self regulation and industry-led compliance. c. konferencián 2009. március 18-án.

<sup>40</sup> The economics of self-regulation in solving consumer quality issues. March 2009. OFT1059. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/economic\\_research/oft1059.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/economic_research/oft1059.pdf). 68. o.

<sup>41</sup> A versenyaggályokkal kapcsolatban lásd The economics of self-regulation in solving consumer quality issues. March 2009. OFT1059. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/economic\\_research/oft1059.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/economic_research/oft1059.pdf). 10-11. o. és 45-49. o.

standardokat az indokoltnál magasabb szinten állapíthatja meg, ezáltal csökkentve a fogyasztók választási lehetőségét, valamint versenykorlátozó rendelkezéseket eredményezhet.<sup>42</sup> Versenykorlátozó lehet például, ha egy iparág vállalkozásai tiltják, illetve jelentősen korlátozzák a reklámokat vagy tiltják az árreklámokat. Ilyen értelemben az önszabályozás piacra lépési korlátokat emelhet. Ezért mindenkor kiemelt figyelmet kell szentelni annak, hogy az önszabályozás megfeleljen a versenyjogi követelményeknek.<sup>43</sup>

73. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma körében a versenyellenes kockázatok elkerülésének biztosítéka lehet, ha az önszabályozás nem lép túl a jogi céltételezés körén.
74. A tiltott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat fogalma két elemből áll: a fogyasztói magatartás torzítása és a szakmai gondosság követelményének megsértése. Egy kereskedelmi gyakorlat akkor torzítja a fogyasztó magatartását, ha rontja a tájékozott döntés meghozatalának lehetőségét („érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott tájékozott döntésre, akivel kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje”) és a fogyasztó ügyleti döntését befolyásolja vagy befolyásolhatja („a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg”). Mivel a tökéletesverseny-paradigma egyik peremfeltétele, hogy a keresleti és a kínálati oldal résztvevői racionális döntéseket hoznak, nincs információs aszimmetria, a tájékozatlan fogyasztói döntés torzítja a versenyt. Más szóval: a tájékozott fogyasztó döntés előmozdítása versenybarát hatásokkal jár, növeli a verseny intenzitását, illetve előmozdítja az allokációs hatékonyságot. Amennyiben az önszabályozás nem felel meg ennek a cél-tételezésnek, akkor fennáll a kockázata annak, hogy a magatartási kódex tisztességtelen vagy versenykorlátozó (versenytorzító) kereskedelmi gyakorlatra ösztönöz.
75. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat másik fogalmi eleme a szakmai gondosság követelménye. A vállalkozásnak kereskedelmi gyakorlata kialakítása során arra kell törekednie, hogy a fogyasztónak lehetősége legyen a tájékozott döntés meghozatalára, azonban erőfeszítéseket ennek érdekében csak a szakmai gondosság szintjéig kell tennie, vagyis az ésszerűen elvárható szintű

---

<sup>42</sup> Lásd The economics of self-regulation in solving consumer quality issues. March 2009. OFT1059. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.of.gov.uk/shared\\_of/economic\\_research/oft1059.pdf](http://www.of.gov.uk/shared_of/economic_research/oft1059.pdf). 10. o.

<sup>43</sup> Lásd White Paper on European Governance. COM(2001) 428 final. 21. o.

szakismerettel, a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal kell eljárnia. A vállalkozással szembeni gondossági mérce megállapítása egyúttal a vállalkozás költségeinek befolyásolását is jelenti. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának joga értelmében a vállalkozásnak csak a szakmai gondosság követelményének szintjéig kell költségeket vállalnia annak érdekében, hogy a fogyasztó tájékozott döntésének lehetőségét biztosítsa. A szakmai gondosság követelményét meghaladó erőfeszítéseket a jog már nem tartja indokoltnak, vélelmezhetően azért, mert ezek költsége magasabb, mint a tájékozott fogyasztói döntéssel elérhető előny (pontosabban az erőfeszítések határkölsége magasabb mint a tájékozott fogyasztói döntéssel elérhető határelőny).

76. A GVH joggyakorlata értelmében a *reklám célja* éppen az, hogy költséghatékony tájékoztatói megoldásként feloldja vagy csökkentse a vállalkozás és a fogyasztó közötti információs aszimmetriát. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat vizsgálata során az *ésszerűen tájékozott, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körütekintéssel eljáró fogyasztóból kell kiindulni* (azt az esetet leszámítva, amikor a kommunikáció címzettjei sérülékeny fogyasztók)<sup>44</sup>.
77. *A jogi követelményeken túlmutató önszabályozási követelmények* olyan túlzott költségeket eredményezhetnek a vállalkozás számára, amelyeket a tájékozott fogyasztói döntés által előmozdított allokációs hatékonyság nem indokol.
78. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmán túlmutató önszabályozás, illetve annak versenyjogi kockázatai körében érdemes röviden utalni az *etikai és minőségvédelmi szabályalkotás versenyjogi vonatkozásaira*. A szakmaetikai előírások vállalkozások társulása általi megállapítása egyértelműen a versenyjog látókörébe tartozik. A fő kérdés azonban az, hogy mennyiben veheti a versenyjog figyelembe az egyes szakmák speciális „etikai” megfontolásait, önképét; és természetesen ehhez kapcsolódik az a nehéz kérdés is, hogy vajon miként választható el egymástól a valódi etikai megfontolásokon nyugvó szabályozás a morális megfontolás köntösébe rejtett versenykorlátozástól.

---

<sup>44</sup> A kereskedelmi kommunikáció vizsgálata során a vállalkozásnak különös figyelmet kell fordítania a reklám tisztességes jellegére, ha sérülékeny, kiszolgáltatott fogyasztók részére nyújt tájékoztatást. A nehéz élethelyzetben lévő vagy egészségügyi problémáktól szenvedő fogyasztók kiszolgáltatottabbak, hiszékenyebbek, nehezebben tudnak racionális döntést hozni, ezért a hatóság joggyakorlatában erőteljesebben védi őket a tisztességtelen kereskedelmi kommunikációval szemben.

79. A versenyjog általánosan elfogadja, hogy egyes iparágakban a vállalkozások szövetségei szakmai-etikai szabályokat állapítanak meg, bár az is kétségtelen, hogy ezek a rendelkezések sem élvezhetnek versenyjogi immunitást. Ugyanakkor az egyes versenyjogok elfogadják, hogy vannak olyan szakmák (*artes liberales*), amelyek esetében bizonyos szakmaetikai szabályoknak szükségszerűen érvényesülniük kell.
80. A versenyjogban általánosan elismert tétel, hogy a jogalkalmazás során érvényesülnie kell a gazdasági ésszerűség követelményének, bármilyen formában is engedjük érvényre jutni azt. Az Egyesült Államokban ezt hívjuk a „*rule of reason*”-nek, az EU versenyjogban pedig követelmény, hogy a nem versenyellenes célú megállapodásokat hatásuk alapján kell megítélni, valamint az általános kartelltilalmat (EUMSZ 101. cikk (1) bek.; Tptv. 11. §), akár céljuknál, akár hatásuknál fogva sértő megállapodások egyedi mentességben (EUMSZ 101. cikk (3) bek.; Tptv. 17. §) részesülhetnek. A szakmai érdekképviselet szempontjából azonban a fő kérdés, hogy a gazdasági ésszerűség mellett mennyiben lehet közérdekű vagy szakmaetikai ésszerűségekre hivatkozni.
81. A *Wouters* ügyben<sup>45</sup> az Európai Bíróság egy előzetes döntéshozatali eljárás keretében az általános kartelltilalom ésszerűségi vizsgálata során közérdekű szempontok figyelembe vételét is elfogadhatónak tartotta, ezzel egyértelművé téve, hogy az EUMSZ 101. cikk (1) bekezdés tartalmaz közérdekű ésszerűségi tesztet.<sup>46</sup> Fontos hangsúlyozni, hogy ebben az ügyben az Európai Bíróság a közérdekűnek minősített szakmaetikai szempontokat nem az egyedi mentesség, hanem az EUMSZ 101. cikk (1) bekezdés körében vizsgálta; vagyis: a közérdekű ésszerűség által alátámasztott korlátozások egyáltalán nem is akadnak fenn az általános kartelltilalom hálóján.

---

<sup>45</sup> C-309/99. sz., *J. C. J. Wouters, J. W. Savelbergh and Price Waterhouse Belastingadviseurs BV kontra Algemene Raad van de Nederlandse Orde van Advocaten* ügyben hozott ítélet [EBHT 2002., I-1577.]. Az ügygel kapcsolatban lásd Andrews, Philip: Self-regulation by professions – the approach under E.U. and U.S. competition rules. In: *European Competition Law Review*, 2002. 23. évf. 6. sz. 281-285. o.; Denman, Daniel: Case Comment, European Court of Justice: anti-competitive agreements – professional rules – Netherlands Bar. In: *European Competition Law Review*, 2002. 23. évf. 6. sz. N73.; Deards, Elspeth: Case Comment, Closed shop versus one stop shop: the battle goes on. In: *European Law Review*, 2002. 27. évf. 5. sz. 618-627. o.; Ahern, Deirdre: Case Comment, *Hemat v The Medical Council: the Wouters Legacy revisited*. In: *European Competition Law Review*, 2007. 28. évf. 6. sz. 366-370. o.

<sup>46</sup> Ezzel ellentétes álláspont szerint az EUMSZ 101. cikk (1) bekezdés nem foglal magában közérdekű ésszerűségi tesztet, és ilyen jellegű következtetést a *Wouters* ügyben hozott határozat alapján sem lehet levonni. Lásd Loozen, Edith: Professional ethics and restraints of competition. In: *European Law Review*, 2006. 31. évf. 1. sz. 28-47. o.



82. Az Európai Bíróság megállapította, hogy a fenti etikai szabály, illetve annak alkalmazása érinti a tagállamközi kereskedelmet, és hátrányos hatással van a versenyre.<sup>47</sup> Ugyanakkor a Bíróság azt is kimondta, hogy nem minden megállapodás vagy vállalkozások társulása által hozott döntés, amely korlátozza a felek vagy valamelyik fél cselekvési szabadságát, esik szükségszerűen az EUMSZ 101. cikkének (1) bekezdésében található kartelltilalom körébe. Ennek eldöntése érdekében mindenekelőtt figyelembe kell venni a megállapodás vagy döntés teljes kontextusát, így különösen tekintettel kell lenni annak céljára. A jelen esetben a szervezeti, az alkalmassági, szakmaetikai, a felügyeleti és a felelősségi előírásoknak az volt a célja, hogy megfelelő garanciákat biztosítsanak a jogi szolgáltatások igénybe vevői és az igazságszolgáltatás megfelelő működése érdekében.<sup>48</sup> Ennek az értékelésnek az elvégzése során figyelembe kell venni a holland jog vonatkozó előírásait.<sup>49</sup> Ezt a megállapítást általánosítva leszűrhető, hogy az Európai Bíróság elismerte, hogy bizonyos társadalmi célok, így szakmai szolgáltatások közös (etikai) szabályozása, legitim célként szolgálhat az EUMSZ 101. cikkének (1) bekezdése szerinti mérlegelés elvégzése során.
83. Ezt követően az Európai Bíróság megállapította, hogy a fenti szabályozás ésszerűségi szempontból valóban szükségesnek tekinthető ahhoz, hogy az ügyvédi hivatás megfelelő gyakorlását biztosítsa, ahogyan azt az adott tagállamban megszervezték.<sup>50</sup> A fenti holland kamarai szabályozás nem sérti az EUMSZ 101. cikk (1) bekezdést, mert a döntéshozó szerv ésszerűen helyezkedhetett arra az álláspontra, hogy ez az előírás, habár szükségszerűen jár versenykorlátozó hatással, szükséges az ügyvédi hivatás megfelelő gyakorlásának biztosításához, ahogyan azt az érintett tagállamban megszervezték.<sup>51</sup> Következésképpen, a közérdekű ésszerűségi teszt, egyrészt, függ attól, hogy az ügyvédi hivatást hogyan szervezik meg az adott tagállamban, vagyis miként fogják fel az ügyvéd szerepét, státuszát stb. Másrészt, a fenti megállapításokból arra lehet következtetni, hogy a kamarának mérlegelési jogköre van a szabályozás kialakítása tekintetében, az Európai Bíróság pedig csak azt vizsgálja, hogy a EU jog által respektált társadalmi cél és az elfogadott intézkedés között van-e ésszerű kapcsolat, nem fogja azonban felülmérlegelni a szakmai szervezet döntését. Az Európai

---

<sup>47</sup> 86. pont

<sup>48</sup> 97. pont

<sup>49</sup> 98-102. pont

<sup>50</sup> 107. pont

<sup>51</sup> 110. pont

Bíróság tehát távolságtartó módon tiszteletben tartja a kamara mérlegelését, addig amíg az nem lépi túl mérlegelése kereteit.

84. A *Meca-Medina és Majcen kontra Bizottság* ügyben<sup>52</sup> az Európai Bíróság a Nemzetközi Úszószövetség doppingellenes szabályzatát vizsgálta, amelyet az EU versenyjog alkalmazási körébe vont, és azt a *Wouters* ügyben lefektetett közérdekű ésszerűségi teszt alapján vizsgálta.<sup>53</sup> A Bíróság megállapította, hogy „nem tartozik automatikusan az EK 81. cikk (1) bekezdésében foglalt tilalom hatálya alá valamennyi olyan vállalkozások közötti megállapodás vagy vállalkozások társulásának határozata, amely korlátozza a felek vagy az egyik fél cselekvési szabadságát. Ennek a rendelkezésnek egyedi esetben történő alkalmazásakor ugyanis mindenekelőtt azt az általános közeget kell figyelembe venni, amelyben a vállalkozások szóban forgó társulása meghozta a határozatot vagy amelyben az kifejti a hatását, és különösen a célkitűzéseit kell megvizsgálni. Azt is meg kell továbbá vizsgálni, hogy a határozatból eredő versenykorlátozó hatások elválaszthatatlanul kapcsolódnak-e az említett célkitűzések eléréséhez”.<sup>54</sup> A Bíróság kiemelte, hogy „még ha feltételezzük is, hogy a vitatott doppingellenes szabályozást vállalkozások társulása olyan határozatának kell tekinteni, amely korlátozza a fellebbezők cselekvési szabadságát, nem minősülne emiatt szükségszerűen a közös piaccal összeegyeztethetetlen versenykorlátozásnak az EK 81. cikk értelmében, mivel jogos célkitűzése igazolja. Az ilyen korlátozás ugyanis elválaszthatatlanul hozzátartozik a sportversenyek szervezéséhez és szabályos lefolytatásához, és éppen a sportolók közötti egészséges versengés biztosítására irányul.”<sup>55</sup>
85. Az Európai Bíróság – elismerve, hogy a kérdést valóban meg kell vizsgálni az EUMSZ 101. cikk (1) bekezdés alkalmazása során – ebben a vonatkozásban elismerte a szabályozást megalkotó szakmai szervezet mérlegelési jogát.<sup>56</sup>
86. A szakmaetikai szempontok az Atlanti óceán túlsó partján is megjelennek az antitröszt jog alkalmazásában. A Legfelsőbb Bíróság

---

<sup>52</sup> C-519/04. sz, P. David Meca-Medina, Igor Majcen kontra Bizottság ügyben hozott ítélet [EBHT 2006., I-6991.]

<sup>53</sup> Lásd Van den Bogaert, Stefaan – Vermeersch, An: Sport and the EC Treaty: a tale of uneasy bedfellows. In: *European Law Review*, 2006. 31. évf. 6. sz. 835. o.; Szyszczak, Erika: Competition and sport. In: *European Law Review*, 2007. 32. évf. 1. sz. 95., 101. és 104. o.

<sup>54</sup> 42. pont

<sup>55</sup> 45. pont

<sup>56</sup> 52-54. pont

a *Goldfarb v Virginia State Bar*<sup>57</sup> ügyben lefektette azt a tételt, hogy a tanult szakmák (*“learned professions”*) versenyjogi értékelése esetén azok speciális körülményeit figyelembe kell venni. Ez a megközelítés azonban egy pillanatra sem akadályozta meg a Bíróságot abban, hogy az ügy tárgyát jelentő horizontális árrögzítést per se jogellenesnek minősítse és elmarasztalja. A szakmai szolgáltatásokkal kapcsolatban alkalmazandó megközelítésre vonatkozó utalásait, valódi obiter dictaként (mellesleg szólva), az ítélet 17. lábjegyzetében rejtette el. „Az a tény, hogy egy korlátozás egy szakmával és nem egy üzlettel kapcsolatban érvényesül, természetesen releváns annak eldöntése során, hogy vajon az adott korlátozás sérti-e a Sherman Act-et. Nem lenne életszerű egy szakma gyakorlását más üzleti tevékenységekkel felcserélhetőnek tekinteni, és automatikusan alkalmazni rá olyan antitröszt intézményeket, amelyek más területekről származnak. A szakmák közszolgáltatási és egyéb aspektusai szükségessé tehetik, hogy egy meghatározott gyakorlatot, amely más kontextusban a Sherman Act megsértésének lenne tekinthető, másképpen kezeljenek.”<sup>58</sup>

87. A fenti gyakorlat ellenére igencsak homályos, hogy a szakmai szolgáltatások esetén a versenyjogi mérlegelés miként tér el a „rendes” vállalkozási tevékenység esetén alkalmazottól.<sup>59</sup> A legfelsőbb bíróság „nem könnyen marasztalja el per se jogellenesként a szakmai szövetségek által elfogadott szabályokat.”<sup>60</sup> Ugyanakkor alig találunk olyan ügyet, ahol a szakmaetikai megfontolásoknak perdöntő jelentősége lett volna, és egy amúgy elítélendő korlátozást megengedhetőnek találtak volna tisztán szakmaetikai követelmények miatt. Ez alól jelent kivételt a *U.S. v Brown University in Providence in State of R.I.*<sup>61</sup> ügy, ahol a fellebbviteli bíróság az oktatási intézmények azon megállapodását vizsgálta, amely a hallgatóknak nyújtott pénzügyi támogatással volt kapcsolatos.

---

<sup>57</sup> 421 U.S. 773 (1975)

<sup>58</sup> Uo. 787-788. (“The fact that a restraint operates upon a profession as distinguished from a business is, of course, relevant in determining whether that particular restraint violates the Sherman Act. It would be unrealistic to view the practice of professions as interchangeable with other business activities, and automatically to apply to the professions antitrust concepts which originated in other areas. The public service aspect, and other features of the professions, may require that a particular practice, which could properly be viewed as a violation of the Sherman Act in another context, be treated differently.”)

<sup>59</sup> Marina Lao, Comment: The Rule of Reason and Horizontal Restraints Involving Professionals. In: *Antitrust Law Journal*, 2000. 68. évf. 512.

<sup>60</sup> *FTC v Indiana Federation of Dentists*, 476 U.S. 447, 458-459 (1986)

<sup>61</sup> 5 F.3d 658 (1993).

88. Fontos kiemelni, hogy *a fenti gyakorlat a szakma-etikai szabályokkal kapcsolatos, tehát távolról sem vonatkozik minden vállalkozások általi önszabályozásra*; hatókörébe csupán a hagyományosan szabályozott szakmák tartoznak. Jól mutatja azonban ez a gyakorlat, hogy *még ezen szakmák esetében is szigorú a versenyjogi mérce*.
89. A versenykorlátozó következmények mellett *az önszabályozással kapcsolatos további kockázat, hogy az hatékonyságában, hatásosságában elmaradhat az elvárásoktól*, illetve önkéntességére tekintettel *nem szükségszerűen terjed ki az iparágban tevékenykedő minden vállalkozásra*<sup>62</sup>.
90. Önszabályozás esetén *nagyobb a kockázata annak, hogy a szabályozás egyoldalú iparági befolyás alá kerül*.<sup>63</sup>
91. *Mindez azonban természetesen nem zárja ki az önszabályozás értékét, társadalmi hasznosságát*. Az önszabályozás természeténél fogva nem tud teljes körű megoldást biztosítani a piacon felmerülő összes problémára vonatkozóan, és a fogyasztónak biztosított védelem hatásossága elmaradhat a szándékolt vagy elvárt szinttől.<sup>64</sup>

#### **4. Érdekeltség kérdése: az önszabályozás objektív (körülményjellegű) feltételei**

92. Önszabályozás esetén *három résztvevői kör* vonatkozásában érdemes megvizsgálni az érdekelttség fennállását és minőségét: miért éri meg a vállalkozásoknak az önszabályozás, miért lehet hasznos a fogyasztók számára az önszabályozás, miért lehet hasznos a hatóság számára az önszabályozás?
93. A legelső és legfontosabb kérdés, hogy miért éri (érheti) meg a vállalkozásoknak az önszabályozás, figyelembe véve, hogy az önszabályozás révén a vállalkozások jellemzően többlet-kötelezettséget vagy nagyobb szabályérvényesítési kitettséget vállalnak. Emellett vizsgálandó, hogy mennyiben és miért hasznos

---

<sup>62</sup> The economics of self-regulation in solving consumer quality issues. March 2009. OFT1059. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/economic\\_research/oft1059.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/economic_research/oft1059.pdf). 69. o.

<sup>63</sup> The economics of self-regulation in solving consumer quality issues. March 2009. OFT1059. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/economic\\_research/oft1059.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/economic_research/oft1059.pdf). 69. o.

<sup>64</sup> Policy Statement. The role of self-regulation in the OFT's consumer protection work. September 2009. OFT1115. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf). 15. o.

az önszabályozás a fogyasztók, valamint a jogalkalmazó hatóság számára.

94. A szabályalkotási funkció vonatkozásában kiemelésre került, hogy az önszabályozás az iparági sajátosságoknak jobban megfelelő normaalkotást eredményezhet, ami a vállalkozások érzékelése szerint előmozdíthatja érdekeiket. Ki kell azonban emelni, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló Irányelv, illetve az Fttv. értelmében az önszabályozás az állami igényérvényesítéshez képest párhuzamos, kiegészítő jellegű.
95. A vállalkozások érdekeltségének összefüggésében fontos utalni a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos *külső gazdasági hatásokra*. Egy vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlata sértheti, illetve gyengítheti a vele azonos csoportba sorolható (vagy a fogyasztók által azonos csoportba sorolt) vállalkozások jóhírnevét, reputációját.<sup>65</sup>
96. Ebből kifolyólag, a *negatív külső gazdasági hatások* (negatív externália) megszüntetése, illetve csökkentése érdekében a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot nem folytató vállalkozások érdekeltek lehetnek abban, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat gyorsan és hatékonyan kiszűrésre és azonosításra kerüljön, illetve a fogyasztók számára érzékelhető módon elhatárolódjanak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot folytató vállalkozásoktól.
97. A fogyasztók bizonyos esetekben nehezen tudják megítélni a vállalkozások által nyújtott minőséget (a minőséget tág értelemben felfogva),<sup>66</sup> és ez *információs aszimmetriához* vezethet a vállalkozás és a fogyasztó között. Ilyen körülmények között a vállalkozások számára nagy a kísértés arra, hogy szolgáltatásukat magas minőségüként jelöljék meg, míg a valóságban alacsonyabb minőségű szolgáltatást nyújtsanak, mivel a fogyasztó nem ismeri fel a különbséget (*erkölcsi kockázat*). A fogyasztók erre a veszélyre

---

<sup>65</sup> Lásd Policy Statement. The role of self-regulation in the OFT's consumer protection work. September 2009. OFT1115. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf). 14. o. The economics of self-regulation in solving consumer quality issues. March 2009. OFT1059. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/economic\\_research/oft1059.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/economic_research/oft1059.pdf). 6. o.

<sup>66</sup> Ebben a vonatkozásban a „minőségi standard” kifejezést tágan kell értelmezni, amely a fogyasztói tapasztalat egészére vonatkozik, és magában foglalja a termék vagy szolgáltatás minőségét, az ügyfélszolgálatot, a közölt információt és az értékesítést követő tevékenységet. Policy Statement. The role of self-regulation in the OFT's consumer protection work. September 2009. OFT1115. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf). 4. o.

reagálva – mivel a minőséget megítélni nem tudják, azonban érzékelik, hogy a minőség változó – eleve alacsonyabb minőséggel számolnak, és nem hajlandók a magasabb minőséggel járó magasabb árat megfizetni. Ennek eredményeként a magasabb minőséget nyújtó vállalkozások kilépnek a piacról, ami tovább növeli az esélyét annak, hogy a fogyasztó alacsonyabb minőséget kap, így tovább csökkentve azt az árat, amelyet fizetni hajlandó (*kontra-szelekció*).<sup>67</sup>

98. Ugyanezen logika mentén haladva, az önszabályozás *pozitív külső gazdasági hatásokhoz* is vezethet (pozitív externália): az önszabályozás az abban részt vevő vállalkozás vonatkozásában védjegy-hatást eredményezhet, azt üzenve a fogyasztóknak, hogy az önszabályozásban részt vevő vállalkozások nem folytatnak tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot. Az önszabályozás lehetőséget teremthet a fogyasztóknak arra, hogy azonosítsák a magas szintű standardokat elfogadó vállalkozásokat, és ezáltal növelhető a fogyasztói bizalom.<sup>68</sup>
99. A *fogyasztók vonatkozásában* az önszabályozás hozzáadott értéke adott, amennyiben az a joginál magasabb védelmi szintet eredményez, illetve a fogyasztók számára az állami útnál hatékonyabb (gyorsabb, olcsóbb) szabályérvényesülést tesz lehetővé. Az önszabályozás növelheti annak esélyét, hogy a vállalkozások szabályszegése felfedésre kerül.<sup>69</sup>
100. A *jogalkalmazó hatóság érdekeltsége az önszabályozásban* elsősorban a tehermentesítéssel írható le.<sup>70</sup> Az OFT például erőteljesen támogatja az önszabályozást. Álláspontja szerint az ennek eredményeként születő magatartási kódexek a szabályoknak való megfelelés hatásos eszközei és ösztönzést jelenthetnek a vállalkozásoknak arra, hogy kereskedelmi gyakorlatukat a jogi

---

<sup>67</sup> The economics of self-regulation in solving consumer quality issues. March 2009. OFT1059. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.oft.gov.uk/shared\\_of/economic\\_research/oft1059.pdf](http://www.oft.gov.uk/shared_of/economic_research/oft1059.pdf). 6. o. és 19-23. o.

<sup>68</sup> Policy Statement. The role of self-regulation in the OFT's consumer protection work. September 2009. OFT1115. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.oft.gov.uk/shared\\_of/reports/consumer-policy/oft1115.pdf](http://www.oft.gov.uk/shared_of/reports/consumer-policy/oft1115.pdf). 14. o.

<sup>69</sup> The economics of self-regulation in solving consumer quality issues. March 2009. OFT1059. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.oft.gov.uk/shared\\_of/economic\\_research/oft1059.pdf](http://www.oft.gov.uk/shared_of/economic_research/oft1059.pdf). 39. o.

<sup>70</sup> Lásd Bruno Vever: The Current State of Co-Regulation and Self-Regulation in the Single Market. EESC pamphlet series. European Economic and Social Committee, Brüsszel, 2005. Elérhető: [http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/2018\\_cahier\\_en\\_smo\\_def.pdf](http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/2018_cahier_en_smo_def.pdf). 22. o.

minimum szintje fölé emeljék.<sup>71</sup> Azoktól az esetektől eltekintve, amikor a hatóság azonnali beavatkozása szükséges (ismétlődő jogsértések, nagyobb kiterjedésű megtévesztő reklámkampányok), az OFT szerint a fogyasztók érdekeit tulajdonképpen minden írott megtévesztő reklámot tartalmazó ügyben az szolgálja a legjobban, ha először az önszabályozó szervezet előtt indul eljárás (ebben az esetben ez az Advertising Standards Authority).<sup>72</sup>

## 5. Milyen feltételek esetén lehet hatásos az önszabályozás: legjobb gyakorlatok Európában

101. Az önszabályozással szemben követelmény az átláthatóság, a részvétel és reprezentativitás, valamint az ellenőrzés és a szabályérvényesítési garanciák.<sup>73</sup> Annak vizsgálata során, hogy a társ-szabályozásnak van-e hozzáadott értéke a közérdek szempontjából, kulcsszerepe van annak a követelménynek, hogy a társ-szabályozásban résztvevő szervezeteknek reprezentatívnak, felelősségre vonhatóknak (accountable) kell lenniük és alkalmaznak arra, hogy nyilvános eljárásokat folytassanak le a szabályok megállapítása és alkalmazása során.<sup>74</sup>

### 5.1. Európai Reklámszabvány-szövetség (European Advertising Standards Alliance, EASA) (2004)<sup>75</sup>

102. A 2004-es EASA „Best Practice Self-Regulatory Model” az EASA által javasolt önszabályozási modell elemeit határozza meg.

#### Az önszabályozási rendszer egyetemessége

103. A reklám-önszabályozásnak kivétel nélkül alkalmazandónak kell lennie mindegyik érdekcsoportra (reklámozók, reklámügynökségek

---

<sup>71</sup> Implementing the EU Directive on Unfair Commercial Practices and Amending Existing Consumer Legislation. A consultation response by the Office of Fair Trading. March 2006. OFT839. Office of Fair Trading, 2006. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/reports/oft\\_response\\_to\\_consultations/oft839.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/oft_response_to_consultations/oft839.pdf). 29. o.

<sup>72</sup> Implementing the EU Directive on Unfair Commercial Practices and Amending Existing Consumer Legislation. A consultation response by the Office of Fair Trading. March 2006. OFT839. Office of Fair Trading, 2006. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/reports/oft\\_response\\_to\\_consultations/oft839.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/oft_response_to_consultations/oft839.pdf). 29. o.

<sup>73</sup> NEWGOV New Modes of Governance. Self- and Co-Regulation Instruments in the EU Legal Framework: Limits and Conditions of Use. 14 August 2007. University of Basel. 2007. Elérhető: [http://www.eu-newgov.org/database/DELIV/D04D69\\_Limits\\_of\\_self-regulation.pdf](http://www.eu-newgov.org/database/DELIV/D04D69_Limits_of_self-regulation.pdf). 20-27.

<sup>74</sup> White Paper on European Governance. COM(2001) 428 final. 21. o.

<sup>75</sup> Elérhető: [http://www.easa-alliance.org/binarydata.aspx?type=doc&sessionId=usghiyxqig3ic55kdlutubiq/EN\\_BestPracticeModel.pdf](http://www.easa-alliance.org/binarydata.aspx?type=doc&sessionId=usghiyxqig3ic55kdlutubiq/EN_BestPracticeModel.pdf)

és a média). Ennek elérése érdekében általános konszenzusra van szükség az önszabályozás szükségességét illetően, valamint szükséges, hogy mindhárom érdekelti kör aktívan támogassa az önszabályozást. Az önszabályozási szervezetnek élveznie kell az iparág többségének erkölcsi támogatását, képes kell legyen hitelességet kölcsönözni döntéseinek és biztosítani azok alkalmazását olyan reklámozókkal szemben, akik nem működnek együtt. Ez akkor érhető el, ha az önszabályozás a reklámozás összes jelentős formáját lefedi, és abban a kereskedelmi kommunikáció minden területén tevékenykedő szakértő részt vesz.

#### Fenntartható és hatásos finanszírozás

104. Az önszabályozás jelentős finanszírozást igényel és csak megfelelő finanszírozás mellett tud hatásosan működni. A finanszírozásnak fenntarthatónak kell lennie, és követnie kell a költségek növekedését és a reklámpiac változásait. A tapasztalatok szerint egy, a reklámkiadások összegétől függő, alacsony százaléku adószerű hozzájárulás megfelelőnek bizonyulhat.

#### Hatékony és forrásokkal ellátott igazgatás

105. Az önszabályozási szervezetet költséghatékony és üzletszerű módon kell igazgatni. A függetlenség megőrzése érdekében, az önszabályozási szervezetnek függetlennek kell lennie az őt finanszírozó iparágtól. Ezért szükség van egy erre a célra létrehozott titkárságra egy olyan szervezeten belül, amely biztosítja a szükséges függetlenséget és a külső hitelességet. Indokolt, hogy az önszabályozási szervezetnek folyamatosan frissített stratégiai és kommunikációs terve legyen.

#### Egyetemes és hatásos magatartási kódexek

106. A magatartási kódex az önszabályozási rendszer kulcseleme, amelynek az ICC Codes of Marketing and Advertising Practice-en kell alapulnia, a nemzeti sajátosságok figyelembe vételével. A magatartási kódexnek a reklámozás minden formájára vonatkoznia kell. Indokolt valamilyen eljárás kidolgozása a magatartási kódex rendszeres felülvizsgálatára, amely lépést tart a piaci fejleményekkel, a közvélemény aggályainak változásával és a fogyasztói érzékenységgel, valamint az új reklámformák megjelenésével.

#### Tanács és tájékoztatás

107. Az önszabályozás egyik fontos célja, hogy megelőzze a problémák felmerülését. Az önszabályozó testület nyújthat kötelező erővel nem



rendelkező, bizalmas tanácsot (copy advice), általános tanácsot a magatartási kódex értelmezéséről, amelynek gyakorlata egyfajta esetjoggá fejlődhet, valamint kibocsáthat iránymutatásokat.

#### Gyors és hatékony panaszkezelés

108. Az, hogy a közvélemény mit érzel az önszabályozásból, jelentős részben azon múlik, hogy milyen hatékonyan tűnik az önszabályozási szervezet vitarendezése. Az önszabályozás egyik előnye az jogalkalmazással szemben pontosan annak gyorsasága. Bár az eljárás lefolytatásához szükséges idő változó lehet, az önszabályozási szervezetnek tevékenységét szolgáltatási standardok szerint kell igazgatnia, ideértve a panaszkezelési célok meghatározását. Ugyanez az elv vonatkozik a határon átnyúló panaszokra.
109. Megtévesztéssel kapcsolatos ügyekben az önszabályozás alapelve kell legyen, hogy a bizonyítási terhet a reklámozó viseli. Az önszabályozási szervezetnek képesnek kell lennie arra, hogy műszaki bizonyítékokat értékeljen, ideértve a független szakértők igénybevételének lehetőségét.

#### Független és pártatlan döntéshozatal (szabályalkalmazás)

110. A vitarendezésnek, a vitarendező testületnek és a testület döntéshozatalának függetlennek és befolyásolástól mentesnek kell lennie. A panaszkezelő testület tagjai többségének és elnökének független személyeknek kell lenniük. Amennyiben valamelyik testületi tag az iparágból vagy valamelyik fogyasztóvédelmi szervezettől érkezik, egyértelműnek kell lennie, hogy a döntéshozatal során személyes minőségében, és nem képviselőként vagy delegáltként jár el.
111. A vitarendezési eljárás nem lenne teljes valamilyen jogorvoslati lehetőség biztosítása nélkül. A felülvizsgálatnak átfogónak kell lennie, de nem követelmény, hogy minden részletre kiterjedjen. Fontos szempont annak elkerülése, hogy a jogorvoslatot időhúzás céljából vegyék igénybe, a döntés végrehajtásának késleltetése érdekében.

#### Hatásos szankciók

112. Bár a legtöbb esetben az önszabályozási rendszerek számolhatnak az önkéntes szabálykövetéssel, hitelességük nem kis részben azon múlik, hogy döntéseiket mennyire tudják kikényszeríteni. Az ún. „name and shame” rendszer, amelynek keretében a döntést az

elmarasztalt vállalkozások nevével, adataival együtt közzéteszik, hatásosnak bizonyult. Az önkéntes szabálykövetés elmaradása esetén ez a hatás megerősíthető azzal, ha a döntésnek további publicitást biztosítanak. Talán a leghatásosabb eszköz azonban az, ha a média elzárkózik a reklám közzétételétől. Ehhez szükséges a média kötelezettségvállalása az önszabályozási szervezet döntéseinek támogatására; ennek hatásossága valószínűleg azon múlik, hogy a reklámszerződésekben alkalmaznak-e olyan „felelősségi klauzult”, amelynek értelmében a felek alávetik magukat az önszabályozási szervezet döntéseinek.

### Hatékony megfelelés és ellenőrzés

113. A vitarendezés önmagában nem elegendő ahhoz, hogy az önszabályozási szervezet tevékenysége valóban hatékony legyen. Átfogó jelleggel kell ellenőrzési programokat végrehajtani, adott termékek vagy problémakörök alapján. Lehetővé kell tenni az önszabályozási szervezetnek, hogy saját kezdeményezésre indítson eljárást és értékelje a magatartási kódexnek való megfelelést. Az ipárral történő rendszeres párbeszéd az önszabályozási szervezet mindennapi tevékenységének részét kell képezze.

### Hatásos iparági és fogyasztói tudatosság

114. Az önszabályozási rendszer hatásosságához szükséges a magas szintű ismertség fenntartása: a fogyasztók számára ismert kell legyen, hogy hol és miként nyújthatják be a panaszukat, és az ipárnak ismernie kell az őt szabályozó magatartási kódexet és eljárást. Ennek érdekében rendszeres reklámkampányokra van szükség a rendszer ismertségének, illetve az ezzel kapcsolatos tudatosságnak az előmozdítása érdekében. Végül, az önszabályozási szervezetnek képesnek kell lennie arra, hogy saját tevékenységéről tájékoztatást és közleményeket jelenítsen meg, úgy mint felmérések, esetismertetések, statisztikák.

## **5.2. Reklám-önszabályozási Kerekasztal (Round Table on Advertising Self-Regulation) (2006)**

115. A Reklám-önszabályozási Kerekasztal (Round Table on Advertising Self-Regulation) a reklám területére vonatkozóan a legjobb gyakorlat négy elemét határozta meg: hatásosság, függetlenség, alkalmazási kör és finanszírozás.<sup>76</sup>

---

<sup>76</sup> Self-Regulation in the EU Advertising Sector: A report of some discussion among interested parties. July 2006. Health and Consumer Protection Directorate General, 2006. Annex: The basic components for a Best Practice SR model on advertising.

### Hatásosság

116. A reklám-ön szabályozás hatásossága három komponensből áll: előzetes véleményezés (copy advice), panaszkezelés és szankciók.

### Előzetes véleményezés lehetősége

117. Az önszabályozásnak lehetővé kell tennie, kérelem esetére, az egyes reklámtartalmak előzetes értékelését. Az előzetes véleményezés (copy-advice) nem kötelező, hanem opcionális lehetőség, nincs kötőereje és egy adott reklámtervre vonatkozik.<sup>77</sup>

### Panaszkezelés

118. Az önszabályozási szervezetnek évente teljesítménycélokat kell megállapítania és közzétennie (például arról, hogy mi a panaszkezelés átlagos időtartama), valamint beszámolókat arról, hogy ezek a célok mennyiben teljesültek. Mindegyik önszabályozási szervezet számára világos prioritásként fogalmazandó meg: a panasz előterjesztésének csatornája (telefon, levél, internet stb.) könnyen megtalálható kell legyen. Világosan és közérthetően jelezni kell a fogyasztók számára, hogy hol és miként nyújthatják be panaszukat. Meg kell határozni egy viszonyítási pontot (benchmark) a panaszok benyújtásának egyszerűségére vonatkozóan, amelyet az irányító testületnek jóvá kell hagynia; ennek teljesülését évente igazolni kell ügyfél-elégedettségi vizsgálatokkal. Meg kell határozni követelményt a panaszkezelés gyorsaságára vonatkozóan. Kötelezővé kell tenni a döntések közzétételét; ez eszköze lehet a rendszer átláthatósága és a közbizalom növelésének. Az önszabályozási szervezet ajánlásokat tehet a reklámpar számára a megállapodásokra és cselekvésekre, valamint az alkalmazottak képzésének minimális követelményeire és a belső megfelelőségi eljárásokra vonatkozóan.

### Szankciók

119. A magatartási kódexek rendelkezéseinek megsértése (nem-megfelelés), a szabályok ismételt megsértése, a magatartási kódexek és az önszabályozási testület szabályalkalmazási határozatainak konzisztens figyelmen kívül hagyása miatti szankciók világosak és hatásosak kell legyenek. A minimális szankció a reklámtartalom (advertising copy) megfelelő időben történő

---

<sup>77</sup> Szemben a pre-clearance-szel, amelyet a közzétételt megelőzően kötelező elvégezni és biztosítja, hogy az megfelel a jogi és önszabályozási rendelkezéseknek. Self-Regulation in the EU Advertising Sector: A report of some discussion among interested parties. July 2006. Health and Consumer Protection Directorate General, 2006. 18. o.

visszavonása. A visszavonás az egész iparágra vonatkozóan kell alkalmazandó legyen. A pénzügyi szankciók (büntetések) lehetősége nem zárandó ki, azonban a rendelkezésre álló adatok azt mutatják, hogy a reklám visszavonásával kapcsolatos üzleti költségek (ideértve a jóhírnév sérelmét) valóságosak. További szankció lehet az előzetes véleményezés (akár copy advice, akár pre-clearance) hosszabb időre történő előírása. Ennek a kötelezettségnek az előírása, a döntés reputációra gyakorolt hatásával egyetemben, általában hatásos eszköznek bizonyul.<sup>78</sup>

120. Figyelembe kell venni, hogy a magatartási kódexek és a kulturális elvárások különbözőségei miatt az egyes piacok vonatkozásában eltérő döntések születhetnek. A média egészének együttműködése az önszabályozási szervezet döntéseinek támogatásában fontos eleme a szankciók végrehajtásának, illetve kikényszerítésének. Az ún. megfelelőségi kikötések használata a reklámszerződésekben elősegítheti a szankciók hatásosságát.
121. Fontos, hogy a panaszosokat szisztematikusan bevonják az elégedettségi felmérésekbe, valamint ugyancsak fontos az önszabályozási szervezet társadalmi ismertségének vizsgálata.

### Függetlenség

122. Az önszabályozás függetlensége értelmében az érdekelt feleknek mind a magatartási kódexek tartalmi kialakításában (megszövegezésében), mind az azok megsértésére vonatkozó panaszok kezelésével kapcsolatos eljárásban (a szabályok alkalmazásában) részt kell venniük.

### Az érdekelt felek részvétele a magatartási kódex megalkotásában

123. A nyitottság, a függetlenség és az átláthatóság biztosítása a reklám-önszabályozás nyilvánosság általi elfogadásának kritikus feltétele. Az érdek-csoportok (fogyasztók, egyesületek, tudomány stb.) hatásos hozzájárulása a magatartási kódexek kidolgozásához megerősített figyelmet igényel az EASA részéről. Időközönként a vizsgálódásnak ki kell terjednie olyan indikátorokra is, amelyek jelzik,

---

<sup>78</sup> Vö. International Guide to developing a self-regulatory organisation. Practical advice on setting up and consolidating and advertising self-regulatory system. European Advertising Standards Alliance, 2009. Elérhető: [http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CFUQFJAA&url=http%3A%2F%2Fwww.easa-alliance.org%2Fbinarydata.aspx%3Ftype%3Ddoc%2FEASA\\_International\\_Guide.pdf%2Fdownload&ei=hUSmT9eKNI-6-Aa8juWKBg&usq=AFQjCNGwEyUf2gLSxo1Ila6s4T6Hp1jElq](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CFUQFJAA&url=http%3A%2F%2Fwww.easa-alliance.org%2Fbinarydata.aspx%3Ftype%3Ddoc%2FEASA_International_Guide.pdf%2Fdownload&ei=hUSmT9eKNI-6-Aa8juWKBg&usq=AFQjCNGwEyUf2gLSxo1Ila6s4T6Hp1jElq).  
9. o.

hogy vajon az érdekcsoportok részvétele megfelel-e az adott társadalom elvárásainak.

#### Az érdekelt felek részvétele a magatartási kódexszel kapcsolatos panaszkezelési (vitarendezési) eljárásban

124. A vitarendezési testületek lényeges részben független személyekből kell álljanak. Ezen személyek kiválasztására sor kerülhet nyilvános felhívás útján; azokat kinevezheti az önszabályozó szervezet irányító testülete. Ezen személyek kinevezése során a jogalkalmazó szervekkel történő együttműködésre is sor kerülhet. A vitarendezési testületek tagjaira összeférhetlenségi szabályok kell vonatkozzanak. A döntéshozó testület (jury) alapvető jelentőségű az eljárás függetlenségének biztosítása szempontjából. A rendszer hitelességét meghatározza a testület összetétele, a jelölési eljárás, a testület függetlensége és tagjainak megvesztegethetetlensége. A tapasztalatok azt mutatják, hogy a független személyek bevonása a vitarendezési eljárásba fontos szerepet játszik a rendszer iránti bizalom kiépítésében. Ebben a vonatkozásban érdemes utalni a fogyasztói viták konszenzuális rendezéséről szóló európai bizottsági ajánlásra.<sup>79</sup>
125. Az üzleti és önszabályozási közösségnek nyitottnak kell lennie mind az előnyeire, mind a költségeire annak, hogy a rendszer minden szintjén még világosabban jelen legyenek a „független” szereplők.

#### Alkalmazási kör

126. Napjainkban Európában a reklám-önszabályozás nemcsak a szűk értelemben vett reklámokat célozza, hanem a kereskedelmi és marketing kommunikáció minden más formáját is. Törekvésként fogalmazható meg a kereskedelmi és marketing kommunikáció minden formájának bevonása az alkalmazási körbe. Fontos egy általános meghatározás megtalálása, amely az összes reklám-megoldást átfogja, a kommunikációs eszköztől (médiától) és a forgalmazási csatornától függetlenül. További aggályos kérdést jelent a második nyilvánosságot használó marketing (buzz marketing) és az élőszavas kommunikáció (word-of-mouth). Az önszabályozó testületeknek vizsgálat alatt kell tartaniuk minden olyan tendenciát, amely jelentősen növeli az önszabályozás körén kívül maradó reklámkiadások arányát. Mind európai, mind nemzeti szinten jelentős erőfeszítéseket tettek annak érdekében, hogy alapvető jogi követelményeket nyújtsanak, specifikusan a közvetlen és a közvetett

---

<sup>79</sup> Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes not covered by Recommendation 98/257/EC. Hivatalos Lap 109., 2001.4.19.

marketing számára. A jogi szabályozás ezért megerősíti az egyes marketing szektorok önszabályozását. Az önszabályozási szervezeteknek lépést kell tartaniuk az újonnan megjelenő technikákkal, minden érdekcsoporttal meg kell vitassanak az ezen technikák által felvetett bármely aggályt, és haladéktalanul el kell döntsék, hogy vagy foglalkoznak ezekkel az aggályokkal vagy a közhatóságoknak jelzik valamilyen alternatív megközelítés szükségességét. A közhatóságok nem vélelmezhetik, hogy az önszabályozás minden olyan kérdést megragad, amelyre vonatkozóan a jogi megközelítés nem tűnik megfelelőnek.

### Finanszírozás

127. A finanszírozás tekintetében a Kerekasztalban általános volt egyetértés az iparági önkéntes finanszírozás iránti erős politikai támogatás kívánatosságát illetően.

### **5.3. Lex Fori International Lawyers – Study to identify best practice in the use of soft law and to analyse how this best practice can be made to work for consumers in the European Union (2001)<sup>80</sup>**

128. A Lex Fori International Lawyers által az Európai Bizottság Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatósága számára 2001-ben készített tanulmány nem általában az önszabályozással foglalkozik, hanem a „puha jogi” rendelkezések európai fogyasztóvédelmi használhatóságával; a tanulmány azonban elsősorban az önszabályozás keretében született szabályokat tekinti „puha jogi” instrumentumoknak,<sup>81</sup> így megállapításai a jelen tanulmány szempontjából is iránymutatásul szolgálhatnak.

129. A Lex Fori tanulmány szerint az alábbi jellemzőkkel rendelkező iparágak különösen alkalmasak arra, hogy „puha jog” fejlődjön ki bennük:

- olyan piacok, ahol a diszfunkciók költségeit nagymértékben az iparágban jelen lévő más vállalkozások viselik, ami a vállalkozásokat a diszfunkcionális tevékenység csökkentésére ösztönzi;
- versengő és jól szervezett piacok homogén termékkel (bankok és pénzügyi intézmények, biztosítás);
- olyan piacok, ahol a vállalkozások és a fogyasztók között sok konfliktus van (biztosítás, utazási ügynökségek);

---

<sup>80</sup> Study to identify best practice in the use of soft law and to analyse how this best practice can be made to work for consumers in the European Union. Lex Fori International Lawyers. 2001. Elérhető: [http://www.lexfori.net/soft\\_law\\_en.htm](http://www.lexfori.net/soft_law_en.htm)

<sup>81</sup> I.1.1. fejezet

- olyan piacok, amelyek a vállalkozások számára megfelelően megérték a vállalkozások önszerveződésére és arra, hogy azok figyelembe vegyék a fogyasztók aggályait;
- olyan piacok, ahol a termék a fogyasztók egészsége és biztonsága szempontjából nem nélkülözhetetlen.

130. A Lex Fori tanulmány a „puha jog” sikeressége szempontjából három központi tényezőt határoz meg: szabályalkotás (drafting and definition), ellenőrzés (monitoring), szankciók és jogorvoslati eszközök (sanctions and means of redress). Mindegyik tényező tekintetében három elvnek kell érvényesülnie: tájékoztatás (information), függetlenség (independence) és részvétel (participation).

#### Szabályalkotás: ismert és elismert „puha jog”

131. A „puha jog” hatásos érvényesülésének biztosítása érdekében, azt az összes érintett érdekcsoport bevonásával kell kidolgozni, ezt követően a lehető legszélesebb körben terjeszteni.
132. Tájékoztatás elve: fontos, hogy az érintett iparágban a fogyasztókat és magukat a szakértőket is tájékoztassák a „puha jog” létezéséről; a „puha jog” széleskörű elterjedéséhez megfelelő tájékoztató program szükséges.
133. Függetlenség elve: a független személyek részvétele a „puha jog” kialakításában, megszövegezésében növeli a fogyasztói bizalmat.
134. Részvétel elve: a „puha jogot” pragmatikusan és koncentrált módon kell kialakítani, a fogyasztók, a kormányzat és a fogyasztói ügyekben illetékes hatóságok részvételével.

#### Ellenőrzött puha jog

135. A „puha jog” sikeressége jórészt a szabálykövetés érintettek általi ellenőrzésén múlik. Ennek érdekében független ellenőrző mechanizmusok alkalmazása szükséges.
136. Tájékoztatás elve: a „puha jog” alkalmazásának ellenőrzésére szolgáló mechanizmusokat a fogyasztók számára széles körben ismertté kell tenni.
137. Függetlenség elve: a „puha jog” hatékony érvényesülése érdekében biztosítani kell, hogy azt egy kifejezetten erre a célja kinevezett testület alkalmazza. Kívánatos, ha az ellenőrző testületek függetlenek a „puha jogi” szabályokat megszövegező személyektől.

138. Részvétel elve: a „puha jog” hatásossága akkor biztosítható, ha annak alkalmazásában minden érdekelt részt vesz.

#### A „puha jog” szankciói

139. A fogyasztók számára hatásos jogorvoslati eszközök kell rendelkezésére álljanak a szabályokat sértő magatartás szankcionálásának biztosítása érdekében. Ez különböző módokon történhet: mediáció, választottbíráskodás vagy panaszkezelési testület felállítása révén.

140. Tájékoztatás elve: az érintettek megfelelő tájékoztatása a jogorvoslati lehetőségekről és az elrettentő szankciók egyaránt előmozdítják a rendszer hatásosságát; a tájékoztatás ugyancsak kiterjedhet az alkalmazott szankciókról történő híradásra.

141. Függetlenség elve: a panaszokat vizsgáló és a szankciókat kivető testületeknek – attól függetlenül, hogy milyen panaszkezelési módszert alkalmaz a rendszer (mediáció, választottbíráskodás vagy panaszkezelési testület) – mind a vállalkozásoktól (termelőktől, szolgáltatóktól), mind a fogyasztóktól függetlennek kell lenniük.

142. Részvétel elve: a rendszer hitelességének biztosítása érdekében lényeges, hogy a jogorvoslati mechanizmusokat a fogyasztók ténylegesen igénybe vegyék és alkalmazzák.

#### **5.4. EIM Business & Policy Research – Self-Regulation Practices in SANCO Policy Areas (2008)<sup>82</sup>**

143. Az Európai Bizottság Egészségügyi és Fogyasztóvédelmi Főigazgatósága megbízásából, az EIM Business & Policy Research intézet által készített „Self-Regulation Practices in SANCO Policy Areas” c. tanulmány az önszabályozás hatásosságának alábbi fő aspektusait határozza meg. Az egyes aspektusok relevanciája a körülményektől függ és azok egymással összefüggnek. Számos esetben nem mindegyik aspektusnak van azonos jelentősége.

#### Jogalap és kormányzati részvétel

144. Az önszabályozáshoz világos jogi keretekre van szükség, amely elegendő teret hagy a magán szereplőknek. Gyakori vélemény, hogy

---

<sup>82</sup> Paul van der Zeijden – Rob van der Horst: Self-Regulation Practices in SANCO Policy Areas. Final Report. EIM Business & Policy Research, Zoetermeer, 2008. Elérhető: [http://ec.europa.eu/dgs/health\\_consumer/self\\_regulation/docs/self-reg-SANCO-final.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/self_regulation/docs/self-reg-SANCO-final.pdf)



az önszabályozás nem működhet megfelelően valamilyen jogalap nélkül. A magán szereplők által kidolgozott iránymutatásoknak gyakran az a szerepe, hogy segítsék a vállalkozásokat a jogi követelményeknek való megfelelésben. A magán szereplők gyakran jobban ki tudják dolgozni a követelmények részleteit, mivel jobban ismerik az adott szektor jellemzőit.

145. A kormányzat szerepet játszhat az önszabályozásban annak ösztönzése, együttműködés és az önszabályozási rendszer jóváhagyása révén.

#### Elkötelezettség

146. Az önszabályozási rendszer csak akkor működhet hatásosan, ha az érintettek elkötelezettek mellette. A magán szereplőknek érdekükben kell álljon az önszabályozás az érintett kérdésekben. Ilyen érdek fakadhat például a szektor imázsának javításából, a jogi követelményeknek való megfelelés segítségével.
147. A felek elkötelezettsége formalizálható azzal, ha a magatartási kódexet aláírják.
148. Az önszabályozás költséges és időigényes; ennek érdekében szükséges az önszabályozás finanszírozásának biztosítása és fenntartása.

#### Monitoring és megfelelés

149. Az önszabályozás haszontalan, ha senki nem követi az önszabályozási rendelkezéseket. Ezért fontos a megfelelés nyomon követése (monitoring), a panaszok kezelése és a szankciók lehetősége nem-megfelelés esetén. A rendszeres monitoring keretében vizsgálendő a célok elérése, a megvalósult teljesítmény, a rendszer működése stb. A panaszkezelési módozatok és a szankciók lehetősége (figyelmeztetés, kizárás, nem-megfelelés nyilvánosságra hozatala) növelheti a megfelelést.

#### Szervezet

150. Az önszabályozás kifejlesztése és fenntartása erős szervezetet igényel, amely az iparág jelentős részét lefedi és amelynek erős pozíciója van. Az önszabályozás emellett együttműködést igényel az érdekcsoportok között.

## Részvétel

151. Az önszabályozás kifejlesztése és fenntartása szempontjából szükséges az érdekcsoportok és a független testületek részvétele. Az érdekcsoportok bevonására lehetőség szerint már a magatartási kódex kidolgozásakor sort kell keríteni.
152. A független testületek részvétele a magatartási kódex megalkotásában, a panaszkezelésben, a monitoringban stb. hozzájárulhat a rendszer hatásosságához.

## Hozzáigazítás és rugalmasság

153. Az önszabályozás egyik legnagyobb előnye az állami szabályozással szemben a rugalmasság. Ennek megfelelően elengedhetetlen a önszabályozási rendszerek folyamatos felülvizsgálata és frissítése.

### **5.5. Office of Fair Trading – Policy Statement: The role of self-regulation in the OFT’s consumer protection work (2009)<sup>83</sup>**

154. Az OFT Szakpolitikai Állásfoglalása, részletes közgazdasági elemzés és az érdekeltek észrevételei alapján, azonosított néhány helyzetet, amikor az önszabályozás a hatóság megfontolására alkalmas lehet:
- a termék vagy szolgáltatás minőségét a fogyasztó nem tudja könnyedén felismerni, és így a fogyasztó nem tudja pontosan megítélni, hogy mit kap;
  - amikor a piacon jelen van kisebb szállítók egy viszonylag nagy aránya, mivel a kisebb vállalkozások számára, kollektív eszközök hiányában, nagyobb nehézséget okozhat a jóhírnév kialakítása;
  - amikor a piaci szereplők amiatt aggódnak, hogy az egész iparág jóhírneve sérülhet egyes vállalkozások kifogásolható magatartása miatt és meg szeretnék változtatni azok ösztönzőit, akik kevesebbet veszhetnek, valamint rendszabályozni akarják ezek magatartását;
  - amikor a szabályozás valamilyen formájának a piacon történő bevezetése hiányában (vagy további szabályozás hiányában) a fogyasztói károk magasak lennének;
  - amikor megfelelő fékek és egyensúlyok vannak beépítve a rendszerbe az esetleges kockázatok csökkentése érdekében, azért, hogy az önszabályozással kapcsolatos remények megvalósuljanak.<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup> Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf)

<sup>84</sup> 16-17. o.

155. Az OFT Szakpolitikai Állásfoglalása vonatkozásban a „minőség” kifejezést tágan kell értelmezni, amely a fogyasztói tapasztalat egészére vonatkozik, és magában foglalja a termék vagy szolgáltatás minőségét, az ügyfélszolgálatot, a közölt információt és az értékesítést követő tevékenységet.<sup>85</sup>
156. Az OFT Szakpolitikai Állásfoglalása részletesen ismerteti azokat a feltételeket, amelyek hozzájárulhatnak az önszabályozás sikeréhez.

### Minőség szintje

157. Világosak kell legyenek a szakpolitikai célok annak bemutatására, hogy miként fogják kezelni a minőséggel kapcsolatos problémákat. Ez különösen fontos akkor, amikor a fogyasztók számára a minőség megítélése különösen nehézkes vagy egyenesen lehetetlen.
158. Amennyiben az önszabályozás nagy mértékben összehangolja a magánérdekeket a közérdekkel, akkor a rendszer valószínűleg értéket jelent majd a vállalkozások számára, képes lesz piaci problémák megoldására és hozzáadott értéket jelent majd a fogyasztók számára. A vállalkozások számára az önszabályozásban való részvétel szempontjából az jelent ösztönzőt, ha általa nyereségesebbé válhatnak, és az előnyök meghaladják a megfelelésből fakadó költségeket.

### Szervezet

159. A vállalkozásoktól elkülönülő, kifejezetten az önszabályozás feladatát célul tűző szervezet minimalizálja a vállalkozások érdekeiből fakadó összeférhetetlenségi problémákat. Ez különösen akkor jelentős, amennyiben az önszabályozási rendszerben az egész iparág vagy annak egy jelentős része részt vesz.
160. Az iparági vezetés őszintén elkötelezett kell legyen az önszabályozási kezdeményezés mellett.
161. Az önszabályozási rendszerben független, az iparághoz nem kötődő érdekcsoportok (fogyasztói szervezetek, hatóság képviselői, szakértők) is részt kell vegyenek és lehetőségük kell legyen a döntések befolyásolására. Ez különösen fontos abban az esetben, ha a piacon a fogyasztói hátrányok jelentősek vagy a piac dinamikus és gyorsan változik.

---

<sup>85</sup> Policy Statement. The role of self-regulation in the OFT's consumer protection work. September 2009. OFT1115. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/consumer-policy/oft1115.pdf). 4. o.

162. Az önszabályozási rendszer működésének biztosítására megfelelő és fenntartható erőforrások állnak rendelkezésre.

Alkalmazási kör

163. Az önszabályozási rendszer alkalmazási köre (hatóköre) tág és ez biztosítja, hogy a piac egészére befolyással lehet.

Eszközkészlet: eszközök, amelyek meghatározzák a minőség szintjét

164. Világos szabályok vannak, amelyek legalább a jogi előírásoknak való megfelelést biztosítják és nem korlátozzák a versenyt.
165. A magatartási szabályok meghatározása felhasználja az iparági tudást. Ez különösen fontos az összetett terméket tartalmazó és a gyors technológiai változásokon átmentő piacokon.

Eszközkészlet: eszközök, amelyek észrevehetőbbé teszik a minőséget

166. Az önszabályozási rendszer társadalmi ismertséggel kell rendelkezzen, és fogyasztóközpontú rendelkezések kell vonatkozzanak a tájékoztatásra és a rendszer ismertségének növelésére. Segítheti a tájékozott fogyasztói döntéshozatalt, ha az önszabályozási rendszerhez tartozó vállalkozásokkal történő ügyletkötésből fakadó előnyök a fogyasztók előtt ismertek. Ez növeli a vállalkozások jóhírnevét, a bizalmat a piacon és csökkenti a potyautas (potyautas-effektus) körét. Előfordulhat, hogy a fogyasztók nem ismerik az önszabályozási rendszerben részt nem vevő vállalkozással történő ügyletkötéssel járó lehetséges következményeit, ezért a proaktív hirdetések segíthetik a résztvevő vállalkozásokat abban, hogy a rendszerből fakadó előnyöket learassák. Ez a szempont különösen fontos az ún. bizalmi jóságok esetén.
167. Az önszabályozási rendszer, az eljárások és a végeredmények könnyen érthetőek és átláthatóak kell legyenek. Az önszabályozási rendszer iránti bizalom építése az önszabályozási együttműködés szerves része, elősegíti az előnyök megértését. Ez különösen fontos azokon a piacokon, ahol a fogyasztókat érő hátrányok (károk) magasak vagy a fogyasztói bizalom sérelmet szenvedett.

Eszközkészlet: eszközök, amelyek megoldják a problémákat, amennyiben a minőséggel kapcsolatos szabályokat nem követik

168. A vitarendezési eljárások világosak kell legyenek: az erőteljes vitarendezési eljárások elnyerik a fogyasztói bizalmat arra

vonatkozóan, hogy az önszabályozási rendszer valóban meg kívánja oldani az esetleges hibákból fakadó problémákat.

169. A fogyasztók terhesnek és számukra nem kielégítőnek találják a bírósági eljárást, és egy hatásos és általánosan ismert független jogorvoslati rendszer növelheti a fogyasztók bizalmát, amikor általuk korábban nem ismert vállalkozásokkal kerülnek kapcsolatba. Ez a szempont különösen fontos az olyan piacokon, ahol sok a fogyasztói panasz és magasak az anyagi hátrányok.
170. Jól kialakított és hatásos szankciók kell rendelkezésre álljanak. Azoknak a szankcióknak van valódi visszatartó ereje, amelyek figyelembe veszik a piacot és annak problémáit. A végső szankció a kizárás lehet; ennek azonban az a hátránya, hogy ezzel a rendszer elveszíti a befolyását a kizárt vállalkozás felett. Ezért más szankcióknak is rendelkezésre kell állniuk, úgy mint figyelmeztetés, bírság és nyilvánossághoz fordulás, annak biztosítása érdekében, hogy a nem-megfelelés miatti büntetés arányos legyen.

#### Operatív tevékenység

171. A vállalkozások segítséget kell kapjanak a szabályoknak való megfeleléshez. Ez különösen releváns abban az esetben, ha az önszabályozás szisztematikus iparági problémákkal foglalkozik, a szabályok eltérnek a bevett kereskedelmi gyakorlattól vagy összetettek.
172. Az önszabályozási rendszer proaktív ellenőrzést (monitoring) kell végezzen. Ez különösen fontos a bizalmi szolgáltatásokat tartalmazó piacokon, ahol a fogyasztók esetleg nincsenek tisztában azzal, hogy a termék vagy szolgáltatás, amelyet kaptak, megfelelő minőségű-e.
173. A szankciókat aktívan ki kell kényszeríteni.

#### Jogalkotási támogatás vagy kormányzati részvétel

174. Az önszabályozási rendszer megfelelő hatósági (kormányzati) támogatásban kell részesülnön.

## **6. Összegzés**

175. Az önszabályozás hatásossága vonatkozásában előfeltételek két csoportját különböztethetjük meg egymástól: *objektív, körülmény jellegű előfeltételek* és *szubjektív, az önszabályozás kialakítása vonatkozásában érvényesülő előfeltételek*.

176. Az *objektív, körülmény jellegű előfeltételek* azon iparágakat és helyzeteket segítenek beazonosítani, amelyek az önszabályozás hatásossága szempontjából különösen kecsegtetőek. Az önszabályozás hatékony működése akkor valószínű, ha az abban részt vevő *vállalkozások érdekeltek az önszabályozásban* és annak hatásosságában.
177. Az önszabályozás hatásossága különösen az alábbi körülmények esetén valószínű.
178. Negatív külső gazdasági hatások állnak fenn: olyan piacok, ahol a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat költségei jelentős részben az iparágban jelen lévő más, ilyen kereskedelmi gyakorlatot nem folytató vállalkozásoknál csapódnak le (például egyes vállalkozások tisztességtelen kereskedelmi gyakorlata az egész iparág jóhírnevét, társadalmi elismertségét rombolja). Különösen igaz ez abban az esetben, ha a fogyasztó nem vagy csak nehezen tudja megítélni a termék vagy szolgáltatás minőségét, ami erkölcsi kockázatot és kontra-szelekciót eredményez. Ebben az esetben a tisztességes kereskedelmi gyakorlatot folytató vállalkozások érdekeltek negatív külső gazdasági hatások csökkentésében, illetve megszüntetésében.
179. *Pozitív külső gazdasági hatás*: a piacon számos kis- vagy közepes vállalkozás van jelen, amelyek számára nehézséget okoz egy „erős védjegy” és ebből fakadóan egy elismert piaci reputáció kialakítása, azonban kollektív védjegy kialakításával képesek a fogyasztók számára a szolgáltatásuk minőségével, illetve tisztességes kereskedelmi gyakorlatukkal kapcsolatos főüzenet kommunikálására.
180. Az iparág *hagyományosan szabályozott, jól szervezett és magas megfelelési hajlammal* rendelkezik (például bankok, pénzügyintézetek, biztosítók).
181. *A szubjektív, az önszabályozás kialakítása vonatkozó feltételek* az önszabályozási rendszer kialakításával szemben követelményeket határozzák meg, amelyek követése esetén a rendszer hatásosságát az önszabályozás jellegének kialakításával biztosítani lehet.
182. Az önszabályozásnak az érintett érdekcsoportok (vállalkozások, fogyasztói szervezetek, hatóság) részvételével és aktív közreműködésével kell megvalósulnia (*részvétel elve*). Ez biztosítja a speciális iparági tudás becsatornázását, a résztvevők rendszer iránti elkötelezettségét, illetve a rendszer elismertségét.

183. A részvétel elvével párhuzamosan érvényesülnie kell a *függetlenség elvének*. Az iparági érdekektől független szakértőknek már az önszabályozási magatartási kódexek megalkotásában részt kell venniük, az magatartási kódex alkalmazása és értelmezése (panaszkezelés, vitarendezés) vonatkozásában pedig meghatározó szerepet kell kapjanak; ennek értelmében a panaszkezelő, illetve vitarendező testület tagjainak többségét iparági érdekektől független szakértők kell adják.
184. A függetlenség élvéhez kapcsolódik, azonban külön kiemelés érdemel az *elkülönült önszabályozási szervezet* követelménye.
185. Az önszabályozás sikerességének és hatásosságának garanciáját az erőteljes publicitás jelenti (*nyilvánosság elve*). Ebben a vonatkozásban aktív erőfeszítéseken alapuló nyilvánosságra és népszerűsítési tevékenységre van szükség, amely kiterjed a magatartási kódexre, az önszabályozási szervezetre, a panaszkezelésre és a vitarendezésre, az elért eredményekre, valamint a kiszabott szankciókra. A nyilvánosság és az önszabályozás megjelenése a köztudatban, egyrészt, erősíti az önszabályozási mechanizmus elfogadottságát, tudatosítja a fogyasztóban az ebben rejlő perspektívákat, a panaszkezelési lehetőségeket, valamint növeli az önszabályozási rendszerrel kapcsolatos vállalkozói tudatosságot. Másrészt, minél nagyobb az önszabályozási rendszer közismertsége, annál hatásosabban és nagyobb visszatartó erővel rendelkeznek az általa alkalmazott szankciók (magatartási kódex megsértésének megállapítása, kizárás stb.). Fontos, hogy a jóhírnév sérelmének megterhelésének alapuló szankciók („name and shame” szankció) aktív publicitást kapjon.
186. Az önszabályozási rendszer kulcseleme az *ellenőrzés* és a *kikényszerítés*.
187. Az önszabályozásnak, egyrészt, szisztematikusan ellenőriznie kell a magatartási kódex rendelkezéseinek érvényesülését és követését (*monitoring*), másrészt, lehetővé kell tennie az egyéni panaszok kezelését és az egyéni vitarendezést (*panaszkezelés*). Ennek érdekében, felhasználóbarát, egyszerű és gyors panaszkezelési eljárást kell kialakítani és működtetni. szankciók
188. A magatartási kódex kikényszerítését *hatásos és elrettentő szankciókkal* kell alátámasztani.
189. Az önszabályozási rendszer hatásosságához és megfelelő működéséhez szükséges a jogi környezet és a *hatóságok támogatása*.

## 7. Bibliográfia

1. Advertising self-regulation: The Essentials - A layman's guide to self-regulation. EASA, 2003. Elérhető: [http://www.easa-alliance.org/binarydata.aspx?type=doc/ASR\\_the\\_essentials.pdf/download](http://www.easa-alliance.org/binarydata.aspx?type=doc/ASR_the_essentials.pdf/download)
2. Ahern, Deirdre: Case Comment, Hemat v The Medical Council: the Wouters Legacy revisited. In: European Competition Law Review, 2007. 28. évf. 6. sz. 366-370. o.
3. Andrews, Philip: Self-regulation by professions – the approach under E.U. and U.S. competition rules. In: European Competition Law Review, 2002. 23. évf. 6. sz. 281-285. o.
4. Routes to better Regulation. A guide to alternatives to classic regulation. Better Regulation Task Force, 2005. Elérhető: [http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/routes\\_to\\_better\\_regulation.pdf](http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/routes_to_better_regulation.pdf)
5. B. Baarsma, F. Felso, S. van Geffen & J. Mulder: Do it yourself? Stock-taking study of selfregulation instruments. April 2003. SEO (Amsterdam Economics), Amsterdam, 2003.
6. Bertel De Groote & Kristof De Vulder: European framework for unfair commercial practices : analysis of Directive 2005/29. In: Journal of Business Law, 2007. január 16-42.
7. Bruno Vever: The Current State of Co-Regulation and Self-Regulation in the Single Market. EESC pamphlet series. European Economic and Social Committee, Brüsszel, 2005. Elérhető: [http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/2018\\_cahier\\_en\\_smo\\_de\\_f.pdf](http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/2018_cahier_en_smo_de_f.pdf)
8. Business leadership in consumer protection. A discussion document on self regulation and industry-led compliance. March 2009. OFT1058. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.oft.gov.uk/shared\\_oftr/reports/consumer-policy/oftr1058.pdf](http://www.oft.gov.uk/shared_oftr/reports/consumer-policy/oftr1058.pdf)
9. Christopher Wadlow: Unfair competition in Community law: Part 1: the age of the „classical model”. In: European Intellectual Property Review, 2006. 28. évf. 8. sz. 433-441.
10. Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes not covered by Recommendation 98/257/EC. Hivatalos Lap L 109., 2001.4.19.



11. Dagmar Schiek: Private rule-making and European governance - issues of legitimacy. In: European Law Review, 2007, 32. évf. 4. sz. 443-466.
12. Deards, Elspeth: Case Comment, Closed shop versus one stop shop: the battle goes on. In: European Law Review, 2002. 27. évf. 5. sz. 618-627. o.
13. Denman, Daniel: Case Comment, European Court of Justice: anti-competitive agreements – professional rules – Netherlands Bar. In: European Competition Law Review, 2002. 23. évf. 6. sz. N73.
14. Erika Budaite & Cees van Dam: The Statutory Frameworks and General Rules on Unfair Commercial Practices in the 25 EU Member States on the Eve of Harmonization. In: The Yearbook of Consumer Law. Szerk.: Christian Twigg-Flesner. Ashgate, 2008.
15. Erika Szyszczak: Competition and sport. In: European Law Review, 2007. 32. évf. 1. sz.
16. Fabrizio Cafaggi: New Foundations of Transnational Private Regulation. EUI Working Papers. RSCAS 2010/53. Robert Schuman Centre for Advanced Studies. Private Regulation Series – 04. Firenze, 2010.
17. Geraint Howells: The end of an era - implementing the Unfair Commercial Practices Directive in the United Kingdom: punctual criminal law gives way to a general criminal/civil law standard. In: Journal of Business Law, 2009. 2. sz. 183-194.
18. Howard Johnson: Advertisers beware! The impact of the Unfair Commercial Practices Directive. In: Communications Law, 2005. 10. évf. 5. sz. 164-169.
19. ICC International Code of Advertising Practice. Commission on Marketing, Advertising and Distribution, April 1997. Elérhető: <http://www.iccwbo.org/id905/index.html>
20. Implementing the EU Directive on Unfair Commercial Practices and Amending Existing Consumer Legislation. A Consultation Response by the Office of Fair Trading. March 2006. OFT839. Office of Fair Trading, 2006. Elérhető: [http://www.offt.gov.uk/shared\\_offt/reports/oft\\_response\\_to\\_consultations/offt839.pdf](http://www.offt.gov.uk/shared_offt/reports/oft_response_to_consultations/offt839.pdf)
21. International Guide to developing a self-regulatory organisation. Practical advice on setting up and consolidating and advertising self-regulatory system. European Advertising Standards Alliance, 2009.

Elérhető:

[http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CFUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.easa-alliance.org%2Fbinarydata.aspx%3Ftype%3Ddoc%2FEASA\\_International\\_Guide.pdf%2Fdownload&ei=hUSmT9eKNI-6-Aa8juWKBg&usq=AFQjCNGwEyUf2gLsXo1Ila6s4T6Hp1jElg](http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CFUQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.easa-alliance.org%2Fbinarydata.aspx%3Ftype%3Ddoc%2FEASA_International_Guide.pdf%2Fdownload&ei=hUSmT9eKNI-6-Aa8juWKBg&usq=AFQjCNGwEyUf2gLsXo1Ila6s4T6Hp1jElg)

22. Loozen, Edith: Professional ethics and restraints of competition. In: European Law Review, 2006. 31. évf. 1. sz. 28-47. o.
23. Marina Lao, Comment: The Rule of Reason and Horizontal Restraints Involving Professionals. In: Antitrust Law Journal, 2000. 68. évf.
24. Mary Engle beszéde a „Business Leadership in Consumer Protection. OFT conference on self regulation and industry-led compliance” c. konferencián 2009. március 18-án. Elérhető: [http://www.ofg.gov.uk/shared\\_ofg/consultations/summary-of-speeches.pdf](http://www.ofg.gov.uk/shared_ofg/consultations/summary-of-speeches.pdf)
25. NEWGOV New Modes of Governance. Self- and Co-Regulation Instruments in the EU Legal Framework: Limits and Conditions of Use. 14 August 2007. University of Basel. 2007. Elérhető: [http://www.eu-newgov.org/database/DELIV/D04D69\\_Limits\\_of\\_self-regulation.pdf](http://www.eu-newgov.org/database/DELIV/D04D69_Limits_of_self-regulation.pdf)
26. Paul van der Zeijden & Rob van der Horst: Self-Regulation Practices in SANCO Policy Areas. Final Report. EIM Business & Policy Research, Zoetermeer, 2008. Elérhető: [http://ec.europa.eu/dgs/health\\_consumer/self\\_regulation/docs/self-reg-SANCO-final.pdf](http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/self_regulation/docs/self-reg-SANCO-final.pdf)
27. Policy Statement. The role of self-regulation in the OFT’s consumer protection work. September 2009. OFT1115. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.ofg.gov.uk/shared\\_ofg/reports/consumer-policy/ofg1115.pdf](http://www.ofg.gov.uk/shared_ofg/reports/consumer-policy/ofg1115.pdf)
28. Self-Regulation in the EU Advertising Sector. A report of some discussion among interested parties. July 2006. Health and Consumer Protection Directorate General, 2006.
29. Study to identify best practice in the use of soft law and to analyse how this best practice can be made to work for consumers in the European Union. Lex Fori International Lawyers. 2001. Elérhető: [http://www.lexfori.net/soft\\_law\\_en.htm](http://www.lexfori.net/soft_law_en.htm)
30. The economics of self-regulation in solving consumer quality issues. March 2009. OFT1059. Office of Fair Trading, 2009. Elérhető: [http://www.ofg.gov.uk/shared\\_ofg/economic\\_research/ofg1059.pdf](http://www.ofg.gov.uk/shared_ofg/economic_research/ofg1059.pdf)

31. Stefaan Van den Bogaert & An Vermeersch: Sport and the EC Treaty: a tale of uneasy bedfellows. In: European Law Review, 2006. 31. évf. 6. sz.
32. White Paper on European Governance. COM(2001) 428 final.  
Elérhető: [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001\\_0428en01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001_0428en01.pdf)

## **II.**

# **Az alternatív vitarendezés lehetséges szerepe, mint az önszabályozás érvényesülését biztosító eszköz**

*dr. Dömötörfy Borbála Tünde*

*Ph.D. hallgató  
PPKE-JÁK*

## 8. Az alternatív vitarendezés lehetséges szerepe, mint az önszabályozás érvényesülését biztosító eszköz

190. A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozó önszabályozás jelentős mértékben hozzájárulhat a fogyasztói jólét növeléséhez, azonban ahhoz, hogy a fogyasztók a számukra biztosított jogokkal valóban élni tudjanak, szükséges kikényszerítő mechanizmus megléte.
191. Az UCP Irányelv megteremti annak a lehetőségét, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat a magatartási kódexek felelősei ellenőrizzék, illetve a sérelmet szenvedett személyek vagy szervezetek ilyen testületekhez forduljanak, amennyiben azok a bírósági vagy hatósági út mellett rendelkezésre állnak. Az Irányelv azt is hozzáeszi, hogy az ilyen ellenőrző testületek előtti eljárás semmiképp sem tekinthető a bíróság vagy hatóság előtti jogorvoslati útról való lemondásnak.<sup>86</sup>
192. E fejezet bemutatja az önszabályozási tevékenység eredményeként létrejött kódexeknek azok felelősei általi ellenőrzését, s az erre szolgáló általánosnak mondható módszereket. Figyelemmel az UCP Irányelv imént említett rendelkezésére, dióhéjban vizsgálatra kerülnek az egyéb ide kötődő kikényszerítési mechanizmusok is. Ennek eredményeként a fejezet rávilágít arra, hogy az UCP Irányelv átültetése során született tagállami jogszabályokhoz fűződő kikényszerítési mechanizmusok vonatkozásában milyen jelentős különbségek érzékelhetők az egyes uniós tagállamok között. Vizsgálatra kerül általánosságban és nagyon röviden a közjogi jogérvényesítés, melyet a magánjogi igényérvényesítés, s az azzal kapcsolatos problémák felvetése követ.
193. Az Európai Bizottság prioritásai között szerepel a jogérvényesítéssel kapcsolatban mind a koherens európai csoportos kereset, mind pedig egy, az unión belüli egységes alternatív vitarendezés, s a tagállamok alternatív vitarendezési fórumai közötti együttműködés megteremtése. Bemutatásra kerülnek a kikényszerítési módszerek lehetséges előnyei és hátrányai, illetve külön vizsgálatra kerül, hogy milyen szerepet játszhatnak a kikényszerítésben az alternatív vitarendezési mechanizmusok.

---

<sup>86</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK Irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EKG 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 („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”, UCP Irányelv) HL L 149. 22-39. o. 10. cikk

## 8.1. Az önszabályozási kódex érvényesülésének ellenőrzése a „magatartási kódexek felelősei által”

194. Az önszabályozó tevékenység eredményeként létrejött szabályoknak az önszabályozó szerv általi kikényszerítése alapvetően két úton történik, bár megjegyzendő, hogy e téren (is) számos eltérés lehet az egyes önszabályozó szervek gyakorlata között. Lévén e tanulmány fő irányvonalát a tisztességtelen kereskedelmi kommunikációval kapcsolatos önszabályozás jelenti, célszerűnek tűnik elsősorban a szektorban érintett önszabályozó szervek gyakorlatából kiindulni.
195. A kikényszerítés egyik útját egy ex ante vizsgálat, az előzetes monitoring jelenti. Másik útként – mely az igazi klasszikus kikényszerítő tevékenység, s a továbbiakban „kikényszerítés” megnevezés alatt ezen lehetőség kerül tárgyalásra – az e szervek által végzett ex post vizsgálat.
196. Mint az imént említésre került, az önszabályozáshoz kötődő kikényszerítési mechanizmusok között számos eltérés lehet (melynek oka lehet az is, hogy a kikényszerítés és monitoring általában a nemzeti vagy helyi önszabályozó szervezet keretein belül és szabályozása alapján valósul meg) az azonban megállapítható, hogy általában a problémák megoldására gyakran önszabályozó testületen, avagy annak egy szervén keresztül kerül sor. Hangsúlyozandó viszont továbbra is, hogy ez semmiképp sem az egyetlen utat jelenti.
197. Egyrészt, az UCP Irányelv értelmében a bírósági vagy hatósági útról nem lehet lemondani. Másrészt az önszabályozás hatásossága és hatékonysága is növekedhet az alternatív vitarendezési módoknak a kikényszerítésbe való bevonása által. Bizonyos nézetek szerint az alternatív vitarendezés is az önszabályozás egy perspektívája. Ezen túlmenően, például az önszabályozás nemzetközi kikényszerítésében – legyen szó akár a nemzeti szabályzatokról vagy az ICC magatartási kódexének szabályairól – lényeges szerepet játszhatnak az alternatív vitarendezési módok.
198. Nemzetközi szinten az önszabályozással kapcsolatban nincs monitoring vagy kikényszerítési lehetőség az önszabályozó szervek keretein belül, s az egyéb jogérvényesítési utak is komoly kihívásokkal néznek szembe éppen az nemzetközi dimenzióban. Indokolt viszont vitarendezési lehetőséget biztosítani a versenytársaknak – s ahogy később megvilágításra kerül, a fogyasztóknak is – elkerülendő például annak lehetőségét, hogy az önszabályozási kódexben vállaltakat be nem tartók saját szabályszegő magatartásukból profitáljanak. Példaként említhető az ICC választottbírósága, mely számos, a nemzetközi reklámokkal, önszabályozással kapcsolatos vitában járt már el.
199. A nemzeti, helyi önszabályozó szervek általánosságban kétféle eljárásának mindegyike indulhat – általában – kérelemre, illetve hivatalból. A monitoring

eljárás esetén gyakran arra is van precedens, hogy a szervezetben egyébként nem tag vállalkozások kérik ki az önszabályozó szerv véleményét.<sup>87</sup> Az ex post eljárásokat ezzel szemben – amennyiben nem a szervezet hivatalból – általában az indítja, akinek az érdekében áll, avagy a kereskedelmi kommunikáció valamely jogát, jogos érdekét sérti. Megjegyzendő azonban, hogy nem találkoztunk előírással, mely az érdek fennálltának bizonyítását követelményként állítaná. A „magatartási kódexek felelőseihez” fordulhat bárki, ami azért is nagyon fontos, mert sok esetben nem egyéni jog- vagy érdeksérelemről van szó, hanem társadalmi érdek fűződik a jogsértés megszüntetéséhez.

200. Fontos megjegyezni ezzel kapcsolatban, hogy szintén számos ország szabályozása elkülöníti az UCP Irányelvvel összefüggésben az abbahagyásra és megszüntetésre irányuló polgári bíróságok előtt érvényesíthető kereseteket reparáció iránti, vagy egyéb vagyoni jelleget mutató igényektől. Az elkülönítés azért is fontos, mert számos olyan eset képzelhető el, amikor a fogyasztónak az érdeksérelem ellenére nem származik ténylegesen kimutatható (vagyis megítélhető) vagyoni vagy nem vagyoni kára a jogsértéssel összefüggésben, azonban a jogsértés mégis megtörtént, annak megszüntetése fontos társadalmi érdek, illetve nem szabad megfélemlíteni a szankcionálás kérdéséről sem. Mielőtt azonban az ezekkel kapcsolatos speciális kérdések tárgyalására sor kerülne, érdemes röviden kitérni az UCP-szabályokkal kapcsolatos kikényszerítés jelen helyzetére.
201. Az UCP Irányelv célként deklarálja a fogyasztók és a versenytársak védelmét<sup>88</sup>, valamint a határon átnyúló tevékenységek előmozdításának szükségességét a belső piacon.<sup>89</sup> E nagyon fontos, nemcsak az Irányelv által deklarált elvek szem előtt tartásával kell vizsgálni a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokból eredő jogérvényesítés helyzetét az Unióban.

---

<sup>87</sup> Köszönet segítőkész együttműködéséért Dr. Fazekas Ildikónak, az Önszabályozó Reklámtestület Főtitkárának és a European Advertising Standards Alliance elnökének. Mélyinterjú, 2012. április 19.

<sup>88</sup> „Ez az irányelv közvetlenül védi a fogyasztó gazdasági érdekeit az üzleti vállalkozásoknak a fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlataitól. Ezáltal közvetetten védi a jogszerűen eljáró üzleti vállalkozásokat is az ezen irányelvet be nem tartó versenytársaiktól, így biztosítva a tisztességes versenyt az általa összehangolt területeken.” (UCP Irányelv, Preambulum (8))

<sup>89</sup> „[A] belső piac egy olyan, belső határok nélküli térség, amelyben biztosított az áruk és a szolgáltatások szabad mozgása, valamint a letelepedés szabadsága. A belső határok nélküli térségben a határon átnyúló tevékenységek előmozdításához létfontosságú a tisztességes kereskedelmi gyakorlatok fejlődése.” (UCP Irányelv, Preambulum (2))

### 8.1.1. Monitoring

202. Számos önszabályozó szervezet használja példaként az International Chamber of Commerce (ICC) magatartási kódexét. Nevezett kódex kimondja a nemzeti és nemzetközi szinten való alkalmazás lehetőségét, s hogy az e célra létrehozott szervek határozatainak alapjául szolgál.<sup>90</sup> Ennek megfelelően nem tartalmaz rendelkezéseket sem a monitoringgal, sem a kikényszerítéssel kapcsolatban, ezen kérdések nemzeti, illetve helyi szinten kerülnek rendezésre.
203. Gyakori az előzetes vizsgálat – monitoring – például a reklámok területén, amikor is az önszabályozó testület ellenőrzi a reklámot még annak nyilvánosságra kerülését megelőzően. Ez természetesen nem tartozik klasszikusan a vitarendezés körébe, hiszen célja e viták megelőzése. A fogyasztói jólét és a közérdek szempontjából is kétségkívül kedvezőbb a jogsértések megoldásánál a jogsértések elkövetésének megelőzése. Mind a 13. pontban már említettük – s a későbbiekben bővebb tárgyalásra kerül – nemcsak a klasszikus vitarendezés, de az előzetes monitoring is jelentősen csökkentheti a hatóságok munkaterhét.<sup>91</sup>
204. Az ex ante kontrol lehet kötelező és nem kötelező, vonatkozhat egy kereskedelmi kommunikáció esetében annak módosítására, vagy akár közzétételének mellőzésére. Az előzetes vizsgálat lehetősége nyitva állhat tagok és nem tagok számára.
205. Franciaországban például az Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité (ARPP) előzetes véleményének kikérése kötelező minden televíziós reklám közzététele előtt annak érdekében, hogy azok megfeleljenek a legmagasabb lehetséges jogi és etikai elvárásoknak. Ennek érdekében az összes francia televíziós csatorna az ARPP monitoring eljárásának lefolytatása után teszi közzé a kereskedelmi kommunikációt. Sor kerülhet módosítás kérésére, vagy súlyos esetben akár a közvetítés megtiltására is.<sup>92</sup>
206. Magyarországon a Médiatörvény VI. Fejezete társszabályozói rangra emeli az önszabályozó szervezetet és azok alternatív vitarendezési fórumait, s

---

<sup>90</sup> Ld. ICC International Code of Advertising Practice Commission on Marketing, Advertising and Distribution, April 1997., <http://www.iccwbo.org/id905/index.html> 23. cikk: „This Code is to be applied nationally and internationally, and should be the basis for the decisions by bodies set up for the purpose of self-regulation.”

<sup>91</sup> Bobál Pál – Béky Zoltán Balázs: A hatósági panaszügyintézés kihívásai. Fogyasztóvédelmi Szemle, IV. évf. 2. szám – 2010. május. elérhető [:http://www.fvszemle.hu/archivum/2010\\_majusi\\_szam/maj\\_muhely/hatosagi\\_panaszugyintezes/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_majusi_szam/maj_muhely/hatosagi_panaszugyintezes/)

<sup>92</sup> Autorité de Régulation Professionnelle de la Publicité, [http://www.arpp-pub.org/The-ARPP\\_680.html](http://www.arpp-pub.org/The-ARPP_680.html)



rendelkezik együttműködésükről a Médiatanáccsal: a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól szóló 2010. évi CIV. törvény. „céljainak, alapelveinek hatékony megvalósítása, az önkéntes jogkövetés előmozdítása, a médiaigazgatás közhatalmi jogérvényesítési rendszerének rugalmasabbá tétele érdekében”.<sup>93</sup>

207. Ezzel szemben a német Wettbewerbszentrale esetében inkább az ex post eljárások hangsúlyosak,<sup>94</sup> ami szintén elmondható a Deutscher Werberat munkájával kapcsolatban.<sup>95</sup> E sajátosság összefüggésben állhat a német szabályozás tradicionálisan szigorú voltával is.
208. Nem csak az önszabályozás, hanem annak kikényszerítése is elválaszthatatlan a kapcsolódó jogi, társadalmi, és kulturális környezettől. Az alkoholreklámokkal kapcsolatban például a TAG/ EFRD a monitoring – s a panaszügyintézés – során szorosan együttműködik a nemzeti önszabályozó szervekkel. Ennek számos indoka közül az egyik, hogy a helyi sajátosságok figyelembe vétele is szükséges.<sup>96</sup>
209. Számos különbség érhető tetten a szabályozási környezettől függően is a különböző államok között, e téren legerősebb pozícióval a francia, brit<sup>97</sup>, és ír önszabályozó szervek rendelkeznek a reklámok esetén, míg Hollandiában és Olaszországban ezen eljárások sokkal inkább szektor-specifikusak.
210. Az ex ante eljárások ideális esetben növelik a szabályoknak való megfelelés szintjét, és csökkentik az ex post eljárások számát. Az előzetes vizsgálatnak köszönhetően nem csak a szervezet keretein belüli ex post eljárások számának esetében várható visszaesés, hanem az csökkentheti a hatóságok munkaterhét<sup>98</sup> is.

---

<sup>93</sup> 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról 190. §, Az önszabályozás fogalmával kapcsolatos elhatárolással kapcsolatban ld. jelen tanulmány 1-13. pont

<sup>94</sup> The Role of the Wettbewerbszentrale in the Enforcement System against Unfair Commercial Practices in Germany, <http://www.wettbewerbszentrale.de/media/getlivedoc.aspx?id=32204>

<sup>95</sup> Deutscher Werberat, <http://www.werberat.de/content/Keyfacts.php>

<sup>96</sup> European Forum for Responsible Drinking: Advertising Compliance Monitoring. Report 2005. <http://www.efrd.org/communication/docs/Monitoring%20Report%202005.pdf> 5. o.

<sup>97</sup> Ld.: Advertising Standards Authority, <http://www.asa.org.uk/ASA-action/Monitoring-compliance.aspx>

<sup>98</sup> Ld.: Bobál Pál – Béky Zoltán Balázs: A hatósági panaszügyintézés kihívásai. Fogyasztóvédelmi Szemle, IV. évf. 2. szám – 2010. május. elérhető [:http://www.fvszemle.hu/archivum/2010\\_majusi\\_szam/maj\\_muhely/hatosagi\\_panaszugyintezes/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_majusi_szam/maj_muhely/hatosagi_panaszugyintezes/)

## 8.1.2. Kikényszerítés

211. A rendelkezésünkre álló adatok szerint csak a reklámszektor esetén évente körülbelül 75.000 reklám kerül előzetes vizsgálatra az önszabályozó szervek által. Mindemellett e szervek éves szinten körülbelül 50.000 panasszal foglalkoznak. Ez az adat csak a nemzeti önszabályozó szervekre, s az általuk lebonyolított vitarendezésre vonatkozik, emellett nem szabad megfeledkezni a nemzetközi dimenzió fontosságáról. Ezzel kapcsolatban már említésre került alternatív vitarendezés lehetősége mellett például a European Advertising Standards Alliance (EASA) keretein belül is van lehetőség. Megjegyzendő azonban, hogy ez esetben az EASA nem dönt a felmerülő kérdésekben, hanem közvetítő jellegű tevékenységet folytat a tagállami önszabályozó szervek között.
212. Az ex post beavatkozás nemzeti, lokális szinten indulhat panaszra, de lehetséges annak ex officio megindítása is, amennyiben a „magatartási kódexek felelősei” észlelik a szabályok be nem tartását. Az egyes önszabályozó szervek szabályzatában lehetnek különbségek attól függően, hogy ki jogosult panasszal élni. Általánosságban nincs szükség érdekeltség bizonyítására, minden esetben nyújthatnak be panaszt az illetékes szervhez az iparágban nem érintettek, mint például fogyasztók, szervezetek, hatóságok.
213. A versenytársak panaszaival kapcsolatban nagyobb eltérések mutatkoznak. Belgiumban például a Le Jury d’Ethique Publicitaire nem foglalkozik nem csak a versenytársak, de a kereskedelmi és üzleti szervezetek panaszaival sem.<sup>99</sup>
214. Hollandiában a Stichting Reclame Code fogad panaszokat, viszont eltérő feltételeket határoz meg a következőképpen. Amennyiben a panasz fogyasztótól, vagy valamely egyháztól, ideológiai, kulturális, jótékonyági vagy tudományos szervezettől érkezik, annak benyújtása főszabály szerint ingyenes. Ezzel szemben, ha a panasz vállalkozások vagy azoknak a szakmában érintett szervezetétől, illetve egy cég érdekében érkezik, annak díja főszabály szerint 1000 euró.<sup>100</sup>
215. Kanadában például elkülönül a fogyasztói panaszok kezelésére és a speciálisan érdekelt csoporttól érkező panaszok kezelésére vonatkozó eljárás is. Ez azért fontos, mert a speciálisan érdekelt csoport náluk nem az iparágban érdekelteket jelenti, hanem a társadalmi, érdekvédelmi

---

<sup>99</sup> „D’une part, il examine les plaintes qui lui sont adressées par le public, en particulier les consommateurs (à l’exclusion des entreprises et organisations à but commercial).”  
<http://www.jep.be/fr/>

<sup>100</sup> The Dutch Advertising Code, [https://www.reclamecode.nl/bijlagen/20120112\\_NRC\\_Engels.pdf](https://www.reclamecode.nl/bijlagen/20120112_NRC_Engels.pdf)  
7. o.

szervezetek, vagy bármilyen csoport ide tartozhat, akik valamilyen kérdésről közös álláspontot képviselnek.<sup>101</sup>

216. Ausztriában tárgykör szerinti elkülönítés érvényesül, az Advertising Standards Bureau nem foglalkozik például azon panaszokkal, amelyek a versenytársaktól érkeznek és félrevezető vagy összehasonlító reklámokkal kapcsolatosak.<sup>102</sup>
217. Németországban – mint már említésre került – a monitoringgal szemben az ex post eljárások dominanciája jellemző. A Wettbewerbszentrale egyaránt fogad panaszokat fogyasztóktól, versenytársaktól és hatóságoktól. A panaszkezelés minden esetben díjmentes.<sup>103</sup>

### 8.1.3. Szankciók

218. Amennyiben a panasz benyújtását követően a szabályok megsértése megállapítást nyer, a döntés eredményeként kezelésre kerülhet a jogsértő helyzet, vagy szankciók alkalmazására kerülhet sor. Az önszabályozó szervek eljárása általában nem kínál lehetőséget az esetlegesen bekövetkezett sérelmek orvoslására. Ezzel kapcsolatban megjegyzendő, hogy a számos önszabályozó tevékenység alapját képező ICC Magatartási Kódex kimondja, hogy a jogsértés megszüntetése nem menti ki az eredeti jogsértés elkövetését.<sup>104</sup>
219. Mindemellett a jóvátétel lehetővé tételének hiánya az eljárásban indokolható, mivel a követelés érvényesítése bizonyítást igényelne, ami költségesebbé, időigényesebbé és bonyolultabbá tenné az eljárást, s csökkenthetné a beérkező panaszok számát, különösen a fogyasztók részéről érkezők esetében.
220. A szankciók értékelésénél nem szabad figyelmen kívül hagyni az önszabályozó tevékenység alapvető céljait, ami röviden a „felelős és jó”<sup>105</sup>

---

<sup>101</sup> Advertising Standards Canada , <http://www.adstandards.com/en/ConsumerComplaints/specialInterestGroupComplaintsProcedure.aspx>

<sup>102</sup> Ld. <http://www.adstandards.com.au>

<sup>103</sup> The Role of the Wettbewerbszentrale in the Enforcement System against Unfair Commercial Practices in Germany, <http://www.wettbewerbszentrale.de/media/getlivedoc.aspx?id=32204>

<sup>104</sup> ICC International Code of Advertising Practice Commission on Marketing, Advertising and Distribution, April 1997., <http://www.iccwbo.org/id905/index.html> 23. cikk ICC International Code of Advertising Practice Commission on Marketing, Advertising and Distribution, April 1997., <http://www.iccwbo.org/id905/index.html> 21. cikk

<sup>105</sup> Consolidated ICC Code Preambulum 9.

gyakorlatok megteremtésében foglalható össze. Az önszabályozó szervek általi panaszkezelés egyébként is más célokat szolgál, mint a hatóságok vagy bíróságok eljárása: célja sokkal inkább megelőzés és a hibás gyakorlatok kijavítása, mint a jogsértő megbüntetése.

221. A szankciók ennek megfelelően elsősorban abbahagyásra, megszüntetésre irányulnak. E körben sor kerülhet a közzététel megtiltására is. A lehetséges szankciók nagyban függenek a jogsértés súlyosságától, a vállalkozás jogkövetésre és szabályok betartására vonatkozó hajlandóságától, a szabályok megsértésének esetleges ismétlődő voltától. Sor kerülhet a médiában való közzétételre vonatkozó időhatár szabására. Lehetséges a döntés nyilvánosságra hozatala, súlyos esetben értesítés is küldhető is a médiaorgánumoknak („ad alerts”). Természetesen a szankciók is nagyban függenek a jogszabályi-társadalmi környezettől. Például az Egyesült Királyságban fennáll annak lehetősége, hogy a hatóságokhoz továbbítsák az ügyet. A Wettbewerbszentrale a hatékony kikényszerítés érdekében bírósághoz fordulhat, s kérheti ideiglenes intézkedés foganatosítását is az átlagosnál kedvezőbb feltételekkel, információt kérhet a hatóságoktól, mégpedig személyes adatokra vonatkozóan.<sup>106</sup> Kivételes esetekben akár bíróság kiszabására, a jogsértő tagságának megszüntetésére is sor kerülhet.
222. A „magatartási kódexek felelősei” általi ellenőrzés különböző sajátosságokkal rendelkezhet. Van arra precedens, hogy lehetőség van szóbeli tárgyalásra, avagy az is előfordulhat, hogy az eljárás nem kontradiktórus. Abban sincs egységes gyakorlat, hogy kik kerülnek a döntéshozó szervbe. A fogyasztók szempontjából kívánatos lehet és garanciális elemként szolgálhat a fogyasztói érdekeket képviselő, illetve külső szakértők bevonása. Fontos kérdésként merül fel továbbá, hogy milyen széles a jogalkalmazási jogkör, amellyel a jogalkotó felruhazza az önszabályozó szervezetet. Az sem példa nélküli, hogy a hatóság kényszeríti ki a magatartási kódex szabályait. Mivel az önszabályozás kérdésköre elválaszthatatlan a jogi-társadalmi környezettől, érdemes röviden áttekinteni a jelenlegi helyzetet az Európai Unióban a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos kikényszerítési mechanizmusok vonatkozásában.

## **8.2. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos kikényszerítési mechanizmusok az Európai Unióban**

223. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos kikényszerítési mechanizmusok az Európai Unióban igen eltérőek lehetnek. Számos

---

<sup>106</sup> <http://www.wettbewerbszentrale.de/media/getlivedoc.aspx?id=32204>

tagállamban létezik büntetőjogi jellegű szankció<sup>107</sup>, általánosan elterjednek tekinthető a közigazgatási úton történt közjogi jellegű kikényszerítés<sup>108</sup>. Minden tagállam lehetőséget kínál ugyan az állami bíróságok előtti igényérvényesítésre, ami azonban – a magánjogi igényérvényesítés jelenlegi szintjén – legtöbb esetben elvi jelentőségűnek mondható csupán.

224. Számos különbség van a tagállamok között arra vonatkozóan, hogy ki terjeszthet elő keresetet, az eljárás eredményeként született döntés reparatív jellegű avagy deklaratív<sup>109</sup> milyen lehetőség áll rendelkezésre a kis értékű követelések esetén<sup>110</sup>, van-e csoportos, vagy valamiféle közérdekű kereset, amennyiben van, milyen szabályok mentén.
225. Maga az UCP Irányelv saját céljaként deklarálja, hogy a nemzeti rendelkezések közelítésében elért nagymértékű konvergencia megteremti a fogyasztóvédelem egységesen magas szintjét.<sup>111</sup> A fogyasztóvédelem egységesen magas szintjének biztosításához azonban szükséges a valóban hatékony jogorvoslat léte is, hiszen a deklarált, de nem érvényesülő és nem érvényesíthető jog nem szolgálja a jogosult – esetünkben a fogyasztó – érdekeit. Ahhoz, hogy a fogyasztóvédelem egységesen magas szintje valósulhasson meg az Unióban, szükséges egy

---

<sup>107</sup> Pl. Ausztria, Írország, stb. Ausztriában versenyjogi jogsértések egyes formái esetén létezik büntetőjogi szankció is, a jogsértő akár három évig terjedő börtönbüntetéssel is sújtható, (Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb Art. 23.) ez azonban nem vonatkozik az UCP Irányelv implementálása során alkotott jogszabályok megsértésének eseteire. Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok esetén a büntetőjogi jellegű szankció elsősorban pénzbírság lehet, bár megvesztegetés esetén lehetséges legfeljebb három hónap időtartamig terjedő szabadságvesztés büntetés kiszabása is az abban érintett munkavállalóra.

<sup>108</sup> Bár pl. a Német rendszer nem ezen alapul.

<sup>109</sup>Ld. pl. Görögország.  
(<https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=GR>)

<sup>110</sup> Írországban a kis értékű igények rendezésére egy viszonylag olcsó – 25 euró díjú – helyi bíróságnál benyújtható panasz áll rendelkezésre, melynek esetén nem szükséges jogi képviselő. Ezzel természetes és jogi személy egyaránt élhet, feltétel, hogy a követelés értéke a 2000 eurót ne haladja meg. Az eljárás online megindítható, határon átnyúló jogvita esetén is lehetséges. (<http://www.nca.ie/nca/small-claims>)

<sup>111</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK Irányelve (2005. május 11.) 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 („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”, UCP Irányelv) HL L 149. 22-39. o. Preambulum (11)

ténylegesen működő kikényszerítési mechanizmus léte, mely egyaránt lehet magánjogi és közjogi jellegű, illetve vegyes.<sup>112</sup>

226. Mint az előző fejezetekben megvilágításra került, a fogyasztói jólét Európai Unión belüli színvonalának emelkedését jelentős mértékben segíti az önszabályozási mechanizmusok léte. Ahhoz, hogy az önszabályozó tevékenység lehetséges jótékony hatásai teljes mértékben érvényesüljenek, mindenképpen szükséges az annak tényleges érvényesülését biztosítani hivatott kikényszerítő mechanizmus. Az Európai Unió tagállamainak nagy részében létezik önszabályozás, és az önszabályozást megvalósító kódexek rendelkeznek saját szabályaik érvényesítéséről. A legtöbb ország ugyancsak lehetőséget kínál az alternatív vitarendezésre az UCP szabályokkal összefüggésben, sőt, olyan tagállam is van, ahol az alternatív módszerek szerepe nagyon jelentős.<sup>113</sup>
227. Dániában például a Fogyasztóvédelmi Ombudsman jogosult és köteles eljárni az UCP Irányelv átültetéseként született törvények érvényesülésének biztosítása érdekében. Az Ombudsman tárgyalásokat folytat a kereskedőkkel, melynek során jogosult a nyomozásra, valamint adminisztratív jellegű szankciók kiszabására. Az Ombudsman szintén jogosult bírósághoz fordulni. Az Ombudsman ezen eljárása esetén az általa képviselt érintett fogyasztók a perben a peres fél jogállásával rendelkeznek. Ezen eljárás nagy számú, azonos típusú ügy esetén lehetséges, ahol a jogsértő is ugyanaz a vállalkozás.<sup>114</sup>
228. Másik példa a német kikényszerítési rendszer, melyet a magánjogi igényérvényesítés dominanciája jellemez. Bár rendelkezésre áll közigazgatási szerv, a Fogyasztóvédelmi és Élelmiszerbiztonsági Szövetségi Hivatal (Federal Office of Consumer Protection and Food Safety (továbbiakban: BVL), mely a fogyasztókat sértő vagy sérelemmel fenyegető gyakorlatokkal foglalkozik – köztük az átültetett UCP szabályokkal – a rendszer működésének nagyobb része az Önkéntes Békéltető Testületeken nyugszik, melyekhez egyaránt fordulhatnak a

---

<sup>112</sup> Willem van Boom – Marco Loos: Effective enforcement of consumer law in Europe: Private, public and collective mechanism. In.: W. H. van Boom – M. B. M. Loos: Collective enforcement of consumer law in Europe. Securing compliance in Europe through private group action and public authority intervention, Groningen, Europa Law Publishing, 2007. 231-254. 241.

<sup>113</sup> Pl. Németország, Dánia.

<sup>114</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=DK>, Overview of existing collective redress schemes in EU Member States IP/A/IMCO/NT/2011-16 July 2011. <http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201107/20110715ATT24242/20110715ATT24242EN.pdf> 17-18.

fogyasztók, a versenytársak és az érdekvédelmi szervezetek. Döntésük nem kötelező, békés megegyezésre törekszenek.<sup>115</sup>

229. Az önszabályozáshoz kötődő kikényszerítő mechanizmusokról általánosságban elmondható, hogy valamiféle alternatív utat kínálnak a viták rendezésére. Ausztriában például önszabályozó szervként működik az Österreichischer Werberat (továbbiakban: ÖWR), mely ingyenesen foglalkozik a fogyasztók és a versenytársak panaszaival egyaránt. Az ÖWR szintén nyújt előzetes tanácsot a reklámokkal kapcsolatban mind tagok, mind nem tagok számára.<sup>116</sup>
230. Bulgáriában számos önszabályozó szerv létezik, melyek közül legfontosabb a Nemzeti Önszabályozó Tanács Etikai Bizottsága („National Counsel for Self-Regulation acting in the advertising sector” továbbiakban: NCSR). Az NCSR eljárása indulhat hivatalból, fordulhat hozzá bármely érintett magánszemély, jogi személy, vagy állami hatóság.<sup>117</sup>
231. Számos önszabályozási mechanizmus létezik Görögországban is, melyek közül a legfontosabb a Görög Reklám- és Kommunikációs Magatartási Kódex, melyet 2007-ben fogadtak el, s etikai-magatartási kódexként veendő figyelembe. Hasonló önszabályozási mechanizmusok vannak még a telekommunikációs és elektronikus kommunikációs ágazatokban, valamint a pénzügyi szektorban. Szintén számos alternatív vitarendezési mechanizmus áll rendelkezésre, melyek közül kiemelendő a Fogyasztói Ombudsman intézménye. Fontos még megemlíteni a görög Fogyasztóvédelmi törvény 3297/2004 számú novellája által létrehozott bizottságokat (Amicable Settlement Committees), amelyek az Ombudsman felügyelete alatt működnek, s feladatuk a fogyasztók és a vállalkozások között felmerülő viták békés rendezésében közreműködni. Döntéseik nem minősülnek res iudicatanak és nem végrehajthatóak.<sup>118</sup>
232. Olaszországban az önszabályozás legfontosabb példája az Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria, mely egy non-profit szervezet a marketingkommunikáció területén. Ennek két szerve hivatott ellenőrizni a marketingkommunikációt. Létezik továbbá alternatív vitarendezés is, melynek egyik legfontosabb példája az Arbitro Bancario Finanziario, mely

---

<sup>115</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=DE>

<sup>116</sup><http://www.easa-alliance.org/About-EASA/EASA-Members/European-SRO-Members/Austria/page.aspx/125>

<sup>117</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=BG>

<sup>118</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=GR>

mediációs jellegű vitarendezési fórum a pénzügyi és banki szolgáltatások területén. Döntései nem kötelezőek, de amennyiben nem követik őket, jogosult azokat nyilvánosságra hozni. Amennyiben a döntéssel a panaszos nem elégedett, jogosult bírósághoz fordulni. Másik fontos példa a telekommunikáció területén működő Comitato Regionale per le Comunicazioni, mely az olasz szabályozó hatóság részeként működik. Eljárásuk célja a fogyasztók és a telekommunikációs szolgáltatók közötti viták békés rendezése, eljárása ingyenes, és amennyiben eredményeként megegyezés jön létre, az a felekre nézve kötelező.<sup>119</sup>

233. Belgiumban fejlett az önszabályozás, e téren a legfontosabb szerv („Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame” „Jury d'Ethique Publicitaire”) egyaránt nyújt kérelem esetén előzetes véleményt a reklámokra vonatkozóan, valamint foglalkozik a panaszok kivizsgálásával. Léteznek továbbá mediációs jellegű szervek a fogyasztói panaszok kezelésére, melyek közül a téma szempontjából legrelevánsabbak a telekommunikációs és biztosítási szektorban tevékenykednek. („Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame”; „Jury d'Ethique Publicitaire”, valamint „Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame”; „Jury d'Ethique Publicitaire”).<sup>120</sup>

### 8.2.1. A közjogi igényérvényesítés

234. A különböző tagállamok szabályozásában a közjog kikényszerítés, a közjogi szankciók téren számos különbség érhető tetten. Vannak tagállamok, ahol büntetőjogi jellegű szankcióval is számolhat a jogsértés elkövetője<sup>121</sup> az UCP Irányelv alapján implementált jogszabályok megsértése esetén. A büntetőjogi jellegű szankciók kiszabására bíróságok – ahol elkülönül, büntetőbíróságok<sup>122</sup> – jogosultak. Általánosabbnak

---

<sup>119</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=IT>

<sup>120</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=BE>

<sup>121</sup> Például Ausztriában a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok esetén a büntetőjogi jellegű szankció elsősorban pénzbírság lehet, bár megvesztegetés esetén lehetséges legfeljebb három hónap időtartamig terjedő szabadságvesztés büntetés kiszabása is az abban érintett munkavállalóra.

(<https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=AT>) Írországban is létezik büntetőjogi jellegű szankció

(<https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=IE>), stb.

<sup>122</sup> Pl. Franciaország

<https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=FR>



tekinthető azonban uniós szinten a közigazgatási út, a közigazgatási hatóság által kiszabott bírság.<sup>123</sup>

235. Magyarországon az UCP Irányelv implementálása során született szabályok alkalmazása jelentős tehernövekedést jelent a hatóságok számára, esetenként a beadványok olyan magas számban árasztják el a hatóságokat, melyekre azoknak már nincs kapacitása.<sup>124</sup> A hatósági panaszügyintézés másik problematikus pontja, hogy a fogyasztók sok esetben nincsenek tisztában azzal, hova is fordulhatnak panaszaikkal,<sup>125</sup> milyen eljárás keretében, illetve sok esetben – szakértelem hiányában – olyan formában tudják panaszaikat a hatóságokkal, ami alapján a történetek rekonstruálása komoly kihívást jelent, esetenként félreértésekhez is vezethet.<sup>126</sup>

---

<sup>123</sup> Csak néhány példát említve: Görögországban az UCP Irányelv implementálása a 3587/2007 számú törvénnyel valósult meg, mely a 2251/1994 számú Fogyasztóvédelmi törvényt (Law on Consumer Protection) módosította. A közjogi jellegű jogérvényesítésről a Gazdasági, Versenyképességi és Tengerészeti ügyekért felelős Minisztérium Fogyasztói Főtitkársága (Secretariat General for Consumers of the Ministry of Economy, Competitiveness and Maritime Affairs) gondoskodik, melyhez bármely jogi vagy természetes személy fordulhat, érdekeltség bizonyítása nem szükséges. (<https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=GR>) Észtországban 2007-ben született egy törvény, az UCP Irányelv implementálása érdekében, mely az ország Fogyasztóvédelmi- és Reklámtörvényekben történt meg. E szabályok érvényre juttatása általánosan a Fogyasztóvédelmi Testület („Consumer Protection Board”, továbbiakban: Testület) feladata, mely egy kormányhivatal, a Gazdasági és Kommunikációs Minisztériumhoz tartozik. E fórum rendezi a fogyasztói panaszokat és kérelmeket, avagy továbbítja azokat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervekhez. A Testület bírósághoz is fordulhat ha azt a közérdek – a fogyasztók közös érdeke – megkívánja. (Decision No 182 of the President of the Republic dated 7 October 2007, Act amending the Consumer Protection Act and the Law of Obligations Act) Ciprus két törvényben implementálta az UCP Irányelvet, melyek egyike a megtévesztő és összehasonlító reklámokkal foglalkozik (The Control of Misleading and Comparative Advertising (Amendment) Act, No. 98(I)/2007, Official Journal, Supplement I(1) No 4135, 18.7.2007), míg másik a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal (The Unfair Business-To-Consumer Commercial Practices Law, No. 103(I)/2007, Government Gazette Supplement 1(1) Law 103(1)/2007 No. 4135, 18.7.2007). A közjogi jellegű kikényszerítéssel a Kereskedelmi, Ipari és Túrizmus Minisztérium Verseny- és Fogyasztóvédelmi Szolgálat („Competition and Consumer Protection Service of the Ministry of Commerce, Industry and Tourism”) foglalkozik, mely egyaránt köteles és jogosult proaktív módon eljárni, valamint panaszokat fogadni. E szerv működik a ciprusi versenyhatóságként ([http://www.mcit.gov.cy/mcit/mcit.nsf/dmlprotection\\_en/dmlprotection\\_en?OpenDocument](http://www.mcit.gov.cy/mcit/mcit.nsf/dmlprotection_en/dmlprotection_en?OpenDocument))

<sup>124</sup> Bobál Pál – Béky Zoltán Balázs: A hatósági panaszügyintézés kihívásai. Fogyasztóvédelmi Szemle, IV. évf. 2. szám – 2010. május. elérhető: [http://www.fvszemle.hu/archivum/2010\\_majusi\\_szam/maj\\_muhely/hatosagi\\_panaszugiintezes/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_majusi_szam/maj_muhely/hatosagi_panaszugiintezes/)

<sup>125</sup> Morvai Gábor: A fogyasztói igényérvényesítés buktatói. Fogyasztóvédelmi Szemle, 2011. május. Elérhető: [http://www.fvszemle.hu/archivum/2011\\_majus/paragrafus/igenyervenyesites/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2011_majus/paragrafus/igenyervenyesites/)

<sup>126</sup> Bobál Pál – Béky Zoltán Balázs: A hatósági panaszügyintézés kihívásai. Fogyasztóvédelmi Szemle, IV. évf. 2. szám – 2010. május. elérhető: [http://www.fvszemle.hu/archivum/2010\\_majusi\\_szam/maj\\_muhely/hatosagi\\_panaszugiintezes/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_majusi_szam/maj_muhely/hatosagi_panaszugiintezes/)

236. Mindemellett a fogyasztók beadványaikban sok esetben olyan jogkövetkezmények alkalmazását várják a hatóságoktól, melyekre azoknak nincs hatásköre. Ilyen például a reparáció, mikor a fogyasztó követeli kárának megtérítését. Ezt összevetve a Tudatos Vásárlók Egyesülete által a közelmúltban végzett kutatással – melynek eredményeként kimutatták, hogy a magyar fogyasztók mily kevésbé látják át és veszik igénybe a fogyasztóvédelmi intézményrendszert<sup>127</sup> – megállapítható, hogy ezen információhiány további csalódáshoz vezethet. E csalódás folyamánként pedig tovább csökkenhet az igényeiket érvényesítő fogyasztók köre, mely egy circulus vitiosusoz vezetve a fogyasztói jólét szempontjából nagyon kellemetlen következményekkel járhat.
237. A közjogi kikényszerítés szükségessége és szerepe természetesen nem vitatott, a szabályok valóban hatékony érvényesülése szempontjából azonban szükséges, hogy a fogyasztóknak lehetősége legyen igényeik lehetőség szerinti reparációjára is. Azaz a közjogi mellett szükséges a valóban hatékony magánjogi igényérvényesítés lehetőségének megteremtése.

## **8.2.2. Magánjogi igényérvényesítés – Jogérvényesítés az állami bíróságok előtt**

238. A fogyasztói igények magánjogi érvényesítésére elviekben az állami bíróságok rendelkezésre állnak. Napjainkban az említett magánjogi igények érvényesítését jelentős mértékben megnehezíti, hogy Európában nincs egységes lehetőség a kollektív igényérvényesítésre. Jelenleg szinte minden tagállamban találunk ugyan valamilyenfajta csoportos vagy közérdekű keresetfajtát, melyre fogyasztói érdeksérelem esetén lehetőség kínálkozik, ezek azonban nagyban eltérőek, és jelentősen megnehezíti a határokon átnyúló igényérvényesítést, illetve alááshatja a hatékonyságot. Megjegyzendő, hogy ezek a módszerek sok esetben tagállami szinten sem kínálnak optimális megoldást a kis értékű igények közvetlen reparációjára.
239. Bulgáriában például lehetőség van a polgári bíróságok előtt közérdekű keresetet indíthat a hatóság, fogyasztóvédelmi szervezet, vagy a sérelmet szenvedett személy.<sup>128</sup> A kollektív igényérvényesítésnek több fajtája is

---

<sup>127</sup> Gulyás Emese: A magyarok nem látják át és kevesen veszik igénybe a fogyasztóvédelmi intézményrendszert, Fogyasztóvédelmi Szemle 2010. december Elérhető: [http://www.fvszemle.hu/archivum/2010\\_dec/muhely\\_10\\_dec/a\\_magyarok\\_nem\\_latjak\\_at/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_dec/muhely_10_dec/a_magyarok_nem_latjak_at/)

<sup>128</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=BG>

létezik<sup>129</sup>, van csoportos per („class action”<sup>130</sup>) perbeli egyezség létrehozása is lehetséges a polgári eljárásjoguk szabályai alapján, sőt a törvény a bíróságra bizonyos kötelezettségeket is hárít az önkéntes megegyezés létrehozása érdekében.<sup>131</sup> Polgári perekben alkalmazzák a „vesztes fizet” elvet,<sup>132</sup> fogyasztói panasz esetén a hatóságnak kötelezettsége az eljárás megindítása, az ügy kivizsgálása.

240. Ezzel szemben például a ciprusi jog kínál lehetőséget a magánjogi igények érvényesítésére, csoportos vagy közérdekű kereset azonban nem létezik<sup>133</sup>, ahogy nincs önszabályozás sem a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra vonatkozóan, és alternatív vitarendezés lehetősége sem biztosított.<sup>134</sup>
241. Finnországban a bíróság előtt eljárást kezdeményezhet saját ügyében bárki, természetes és jogi személy – versenytárs – akinek ehhez érdeke fűződik, valamint csoportpert indíthat a Fogyasztói Ombudsman.<sup>135</sup> Az Ombudsman a saját nevében, de a fogyasztók érdekében jár el. Az ismert csoporttagoknak felhívást küld, valamint felhívását közzéteszi. Eljárása az opt-in modellen alapul, a csoporthoz való csatlakozási szándékot a megadott határidőn belül írásban kell jelezni. Az Ombudsman egyezséget is létrehozhat, mely csak a bíróság megerősítő döntése esetén kötelező a csoport tagjaira.<sup>136</sup> A bíróság döntése esetén fellebbezésre csak az Ombudsman jogosult, amennyiben ő nem él e lehetőséggel, a

---

<sup>129</sup> Overview of existing collective redress schemes in EU Member States IP/A/IMCO/NT/2011-16 July 2011. <http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201107/20110715ATT24242/20110715ATT24242EN.pdf>. 16.o.

<sup>130</sup> Civil Procedure Code of Bulgaria, Article 380. [http://www.vks.bg/english/vksen\\_p04\\_02.htm](http://www.vks.bg/english/vksen_p04_02.htm)

<sup>131</sup> Civil Procedure Code of Bulgaria, Article 384. (1) [http://www.vks.bg/english/vksen\\_p04\\_02.htm](http://www.vks.bg/english/vksen_p04_02.htm)

<sup>132</sup> Overview of existing collective redress schemes in EU Member States IP/A/IMCO/NT/2011-16 July 2011. <http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201107/20110715ATT24242/20110715ATT24242EN.pdf>. 16.o.

<sup>133</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/MS\\_fiches\\_Cyprus.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/MS_fiches_Cyprus.pdf)

<sup>134</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=CYP>

<sup>135</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=FI>

<sup>136</sup> Overview of existing collective redress schemes in EU Member States IP/A/IMCO/NT/2011-16 July 2011. <http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201107/20110715ATT24242/20110715ATT24242EN.pdf>19. o.

meghatározott határidő letelte után tizennégy napon belül a csoporttag egyénileg – saját követelése vonatkozásában – jogosult fellebbezést előterjeszteni.<sup>137</sup>

242. Franciaországban a közelmúltban két tervezet is született a csoportos perlés lehetővé tételére, viszont azok – többek között – a versenyhatóság ellenállása folytán is megbuktak, mely véleményében a tervezet ellen érvelt, annak az engedékenységi politikára gyakorolt lehetséges hatékonyságot visszavető hatása miatt.<sup>138</sup>
243. Görögországban lehetséges a bíróságok előtti igényérvényesítés, mind egyedileg, mind csoportos formában. Utóbbiban olyan fogyasztói szervezet járhat el, mely teljesíti a jogszabály által meghatározott kritériumokat, azaz minimum 500 taggal rendelkezik, és e minőségében szerepel a Fejlesztési Minisztérium által vezetett nyilvántartásban, minimum egy évvel a kereset előterjesztését megelőzően. A fogyasztók személyesen ne vesznek részt a perben, nem viselnek költségeket. Megkülönböztethetők tényleges csoportos és a megállapítás iránti perek. Utóbbi esetben a szabályozás az opt-out modellen alapul.<sup>139</sup>
244. Csoportos perlésre lehetőség van Olaszországban is, melyet indíthat a csoport egy tagja, vagy egy szervezet. A „vesztes fizet” elv megtalálható az olasz eljárásjogban, mely előbbi esetben a csoport „vezetőjét” terheli főszabály szerint, bár lehetőség van a költségek megosztására.<sup>140</sup>
245. Az ír hatóság tájékoztatja a fogyasztókat a kis értékű igények rendezésére egy viszonylag olcsó – 25 euró díjú – helyi bíróságnál benyújtható panasz rendelkezésre állásáról, melynek esetén nem szükséges jogi képviselet. Ezzel természetes és jogi személy egyaránt élhet, feltétel, hogy a követelés értéke a 2000 eurót ne haladja meg. Az eljárás online megindítható, határon átnyúló jogvita esetén is lehetséges.<sup>141</sup>

---

<sup>137</sup> <http://www.iclg.co.uk/khadmin/Publications/pdf/3975.pdf> 79. o.

<sup>138</sup> Overview of existing collective redress schemes in EU Member States IP/A/IMCO/NT/2011-16 July 2011.  
<http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201107/20110715ATT24242/20110715ATT24242EN.pdf> 20-21. o.

<sup>139</sup> Overview of existing collective redress schemes in EU Member States IP/A/IMCO/NT/2011-16 July 2011.  
<http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201107/20110715ATT24242/20110715ATT24242EN.pdf> 24-25. o.

<sup>140</sup> Overview of existing collective redress schemes in EU Member States IP/A/IMCO/NT/2011-16 July 2011.  
<http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201107/20110715ATT24242/20110715ATT24242EN.pdf> 27. o.

<sup>141</sup> <http://www.nca.ie/nca/small-claims>

246. Litvániában elviekben létezik csoportper, valamint közérdekű kereset is. Előbbi egyelőre átültetésre vár, utóbbi megindítására az Állami Fogyasztóvédelmi Hatóság és a nyilvántartott fogyasztói érdekvédelmi szervezetek jogosultak.<sup>142</sup>
247. Magyarországon a jelenlegi közérdekű keresetek nem kínálnak közvetlen lehetőséget a fogyasztók számára sérelmeik reparációjára, ami több szempontból is sérelmes. Figyelembe véve ezt, és hogy kellően hatékony csoportos igényérvényesítési forma nem áll rendelkezésre, a fogyasztók nem tudják – az egyenként kicsi, de együttesen akár nagyon jelentős összegű – kártérítési igényeiket érvényesíteni. Az Alaptörvény M, pontjának (2) bekezdésének második mondata pedig *expressis verbis* kimondja, hogy „Magyarország [...] védi a fogyasztók jogait”. Ahhoz, hogy a fogyasztók jogainak védelme valóban magas szintet érjen el, egyértelműen szükséges egy hatékony igényérvényesítési forma kidolgozása.
248. Az egyes fogyasztókat ért kár mértéke általában önmagában nem túl jelentős. Mivel ehhez képest a per költségei és kockázatai aránytalanul magasak,<sup>143</sup> a fogyasztói jogsérelmek jelentős része nem kerül orvoslásra. A helyzet uniós szinten még súlyosabb határokon átnyúló ügyletek, vagy internetes kereskedelem esetén. Míg a határokon átnyúló viták száma folyamatosan emelkedik, az azokkal kapcsolatos fogyasztói panaszok nagy része megoldatlan marad.<sup>144</sup> Ezek esetén a fogyasztók és a KKV-k számára további jelentős akadályt jelenthetnek a nyelvi különbségek, a bírósági- és jogrendszer eltérő volta, valamint a határon átnyúló konfliktusok esetén esetlegesen felmerülő, jelentősebb költségek.<sup>145</sup>
249. Az Európai Unióban a közelmúltban jelentős lépések történtek-történnek egy koherens kollektív jogérvényesítési lehetőség kialakítására, az ezzel kapcsolatos Úton a kollektív jogorvoslat koherens európai megközelítése felé címet viselő Nyilvános konzultáció a következőképpen fogalmaz: „Az

---

<sup>142</sup> Overview of existing collective redress schemes in EU Member States IP/A/IMCO/NT/2011-16 July 2011.  
<http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201107/20110715ATT24242/20110715ATT24242EN.pdf> 28. o.

<sup>143</sup> Nagy Csongor István: A csoportos igényérvényesítés gazdaságtana és lehetőségei a magyar jogban, Jogtudományi Közlöny 2011. március, 163-174. 164. o.

<sup>144</sup> A Bizottság Közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, és a Gazdasági és Szociális Bizottságnak az egységes piaci fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről COM(2011) 791 végleges 2. o., Javaslat – Az Európai Parlament és Tanács Rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről (fogyasztói OVR-rendelet) COM(2011) 794 végleges 2. o.

<sup>145</sup> Eurobarométer, 224. számú gyorsfelmérés: „A vállalkozások viszonyulása a határokon átnyúló értékesítéshez és a fogyasztóvédelemhez”, Gallup Intézet, 2008.,  
[http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_224\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_224_en.pdf)

uniós jog eredményes érvényesítése kiemelkedően fontos a polgárok és a vállalkozások számára. [...] az Európai Uniónak biztosítania kell, hogy polgárai és vállalkozásai, különösen a kis- és középvállalkozások (kkv-k), a gyakorlatban is élhessenek az egységes piac és az európai igazságszolgáltatási térség kínálta lehetőségekkel. Azok a jogok, amelyeknek nem lehet érvényt szerezni a gyakorlatban, értéktelenek. Uniós anyagi jogok sérülésekor a polgároknak és a vállalkozásoknak képesnek kell lenniük az uniós jogszabályokból eredő jogaik érvényesítésére.”<sup>146</sup>

250. A koherens európai csoportos kereset intézményének megteremtése azonban még várni látszik magára. Általános tendenciának mondható a tagállamok ellenállása saját polgári eljárásjogaik védelmében. Példának okáért érdemes megemlíteni magyar kormányának az egységes európai csoportos keresettel kapcsolatos kérdőívre adott válaszát, melyben vitatta a koherens csoportos igényérvényesítési lehetőség szükségességét. Álláspontja szerint a magyar polgári eljárásjog megfelelő a kérdéssel kapcsolatos problémák megoldására. Hangsúlyozta emellett, hogy „az uniós jog hatékony érvényesítésre elsősorban a tagállami hatósági, illetve bírói út, valamint az ezt felváltó, uniós jogi instrumentumon alapuló alternatív vitarendezési fórumok keretében kell, hogy sor kerüljön.”<sup>147</sup>
251. Ezzel kapcsolatban azonban fel kell hívni a figyelmet a fogyasztói érdeksérelmek számos olyan specialitására, melyek miatt a kérdésben egyértelműen szükség van egy európai szinten koherens csoportos igényérvényesítési forma kidolgozására. Csak példaként említve ehelyütt: a jogsértések határon átnyúló jellege, a fogyasztóvédelmi politika kiemelt fontossága az Európai Unióban, az ilyen ügyeknek a belső piac működése szempontjából is meghatározó jelentősége<sup>148</sup>, illetve az okozott jogsérelmek jellemzői<sup>149</sup>, melyek okán nem túlzás azt mondani, hogy a fogyasztók számára számos esetben az egyetlen lehetőséget jelentené sérelmük orvoslására, legalábbis állami úton.

---

<sup>146</sup> Bizottsági szolgálati dokumentum Nyilvános konzultáció: Úton a kollektív jogorvoslat koherens európai megközelítése felé, Brüsszel, 2011. február 4. SEC(2011) 173 végleges 1/1.1/1. pont

<sup>147</sup> A magyar kormány válasza a Bizottságnak A csoportos keresetindítás koherens európai megközelítése felé történő előrehaladás lehetőségeiről szóló SEC(2011) 173 végleges kérdőívére 1.

<sup>148</sup> A Bizottság Közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, és a Gazdasági és Szociális Bizottságnak az egységes piaci fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről COM(2011) 791 végleges 2. o.,

<sup>149</sup> Sok kicsi, egyenként azonban nagyon jelentős összegű kár. Becslések szerint a fogyasztókat ért károk az éves európai GDP 0,4%-át teszik ki. (Javaslat – Az Európai Parlament és Tanács Irányelve a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói AVR-irányelv) COM(2011) 793 végleges Indokolás 2. o.

252. Szinte minden tagállam rendelkezik ugyan valamiféle csoportos vagy közérdekű keresettel<sup>150</sup>, azonban azok nem eléggé hatékonyak, illetve jelentős eltéréseket mutatnak. Egy egységes európai csoportos keresettípus megteremtése nem egyszerű feladat, mivel számos kapcsolódó kérdést is vizsgálni kell.<sup>151</sup> A kérdés megítélése sem mondható egységesnek, a koherens európai csoportos keresetnek számos ellenzője is akad, vannak például, akik attól tartanak, hogy egy amerikai típusú, a kontinensen idegen perleési kultúra elterjedésének adhatna alapot.<sup>152</sup> Figyelembe véve továbbá a csoportos keresetek típusainak roppant széles skáláját<sup>153</sup>, megállapítható, hogy az egységesítés komoly kihívásokat tartogat.
253. A fogyasztók egyéni kereseteinek az eljárás már említett aránytalan költségein és kockázatain kívül is vannak további akadályai. Egyrészt, még egy tagállamon belül is komoly eltérések mutatkoznak a fogyasztók és a velük szemben álló vállalkozás pozíciója, erőviszonyai terén, mely határokon átnyúló jogviták esetén még jelentősebb lehet. Az igényérvényesítéstől elrettentő további faktor lehet az eljárás időigényes volta is, mely egy alapvetően kis értékű követelés esetén arra a következtetésre vezetheti a fogyasztót, hogy egyszerűbb sérelmét figyelmen kívül hagynia. Online kereskedelem, és határon átnyúló ügyletek esetén további visszatartó erőt jelenthet az igényérvényesítéstől a tájékozatlanság, illetve információhiány.

---

<sup>150</sup>Christofer Hodges: Collective Redress in Europe: The New Model. [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1551985](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1551985) 1-27. Linda A. Willet: U. S. – Style Class Action in Europe: A Growing Threat? [www.thefederation.org/documents/Risks%20w-o%20Borders.doc](http://www.thefederation.org/documents/Risks%20w-o%20Borders.doc) 7-9.

<sup>151</sup>Andrew I. Gavil: The Challenges of Economic Proof in a Decentralized and Privatized European Competition Policy System: Lessons from the American Experience.. 1-30. Fabio Polverino: A Class Action Model for Antitrust Damages Litigation in the European Union. pp. 1-37. see also Charlotte Leskinen: Collective Antitrust Damages Actions in the EU: The Opt-in v. the Opt-out Model. Working Paper IE Law School WPLS10-03 26-04-2010. 45-46.

<sup>152</sup>Christopher Smithka: From Budapest to Berlin: How Implementing Class Action Lawsuits in the European Union Would Increase Competition and Strengthen Consumers Confidence. *Wisconsin International Law Journal*, 9/3/2009. 174. Edward B. Schwartz – Martin Rees: Private Antitrust Enforcement in Europe: Are American-Style Class Action on the Way?, *Andrews Litigation Reporter* Volume 15, Issue 7, October 2007.

<sup>153</sup>Ld. Mikko Välimäki: Introducing Class Actions in Finland – an Example of Lawmaking without Economic Analysis. <http://ssrn.com/abstract=1261623>, Burkhard Hess: Cross-border Collective Litigation and the Regulation Brussels I. *IPRax* 2010, 116–121., Tárca Edit Zsuzsanna: Class action az Európai Unióban és Magyarországon. *Sectio Juridica et Politica*, Miskolc, Tomus XXVIII., 2010. 503-521.

### 8.2.3. Alternatív vitarendezés, mint lehetséges megoldás?

254. A reparációra irányuló igények esetén a jogérvényesítésre az állami – Európai Unión belül tagállami – bíróságok eljárása mellett egy másik lehetőséget kínálnak az alternatív vitarendezési módszerek. Napjainkban világszerte jellemző tendencia az alternatív vitarendezési módok általános térnyerése.<sup>154</sup> Alternatív vitarendezési módok (AVR) alatt a vitarendezési mechanizmusok roppant széles skáláját értjük, melyek jelentős mértékben eltérőek lehetnek egymástól. Egyetlen közös vonásuk, hogy az állami bíróság előtt folyó peres eljárástól különböznek. A lehetséges AVR módszerek taxatív számbavétele lehetetlen, illetve nem is célja e tanulmánynak, velük kapcsolatban elegendő annyit megjegyezni, hogy az eltérő AVR módszerek közös vonása, hogy – szembeállítva a peres eljárásokkal – a vita rendezése az állami bírósági rendszeren kívüli keretek között történik.<sup>155</sup>
255. Számos tagállam lehetővé teszi a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatos viták alternatív rendezését, az ebben élen járó tagállamok mellett<sup>156</sup> azonban vannak az Uniónak olyan tagállamai is, ahol erre egyáltalán nem biztosított a lehetőség.<sup>157</sup> A különböző tagállamok által e téren biztosított alternatív vitarendezési módok roppant eltérőek lehetnek egymástól<sup>158</sup>. Az alternatív vitarendezés területén a tagállamok között egyébként is jelentősek az eltérések.
256. Az önszabályozásból eredő jogok érvényesítése esetén további fontos szempontok is fennállnak e téren. Az, hogy a kereskedők jogvitáik rendezésénél előnyben részesítik az alternatív vitarendezési utat az állami bírósági eljárással szemben, köztudomásúnak tekinthető. Az alternatív vitarendezési módokkal kapcsolatban általánosságban elmondható, hogy

---

<sup>154</sup> Marc Blessing: Arbitrating Antitrust and Merger Control Issues, Swiss Commercial Law Series Edited by Nedim Peter Vogt Volume 14 Helbing & Lichtenhahn . 9., továbbá: Lisa Blomgren Bingham – Tina Nabatchi – Jeffrey M. Senger – Michael Scott Jackman: Dispute Resolution and The Vanishing Trial: Compering Federal Government Litigation and ADR Outcomes, Ohio State Journal On Dispute Resolution, Vol 24:2 2009, 2.

<sup>155</sup> John Zeleznikov – Arno R. Lodder: Developing an Online Dispute Resolution Environment: Dialogue Tools and Negotiation Support System in a Three-Step Model, Harvard Negotiation Law Review 8. Apr. 2005. 287-337. 296.

<sup>156</sup> Dánia, Benelux államok, Németország, stb.

<sup>157</sup> Például Ciprus.  
(<https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=CYP>). Az állam csoportos igényérvényesítésre sem kínál lehetőséget.  
([http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/MS\\_fiches\\_Cyprus.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/MS_fiches_Cyprus.pdf))

<sup>158</sup> Általánosnak mondható a mediáció, vagy a békéltetés, de vannak más módszerek is, így például Ombudsman (pl. Ausztria, Bulgária, Görögország), választottbíró (pl. Csehország).



hatékony, gyors, olcsó, s sok esetben nem nyilvános<sup>159</sup> vitarendezési lehetőséget kínálnak.

257. Az üzleti élet kívánalmi szempontjából az eljárások költséghatékony jellege értelemszerűen lényeges pozitívumot jelent. Azok nem nyilvános voltához is komoly érdeke fűződhet a vállalkozásoknak, figyelembe véve például a jó hírnevet, üzleti megítélést. Figyelembe véve továbbá az önszabályozás sajátosságait – melynek keretében a vállalkozások a törvényi kívánalmaknál szigorúbb, avagy részletesebb szabályokat fogadnak el önként önmagukra kötelezőként – fontos pozitívumot jelenthet a releváns szakértelem. Nem elhanyagolható szempont továbbá – figyelemmel a fent említett jellemzőkre – hogy egy önszabályozó tevékenység esetén az állami bírósági eljárással szemben komoly érvek szólhatnak a „privát” vitarendezési mechanizmusok mellett.<sup>160</sup>
258. Maga az UCP Irányelv célként deklarálja, hogy a nemzeti rendelkezések közelítésében elért nagymértékű konvergencia megteremti a fogyasztóvédelem egységesen magas szintjét.<sup>161</sup> Ezzel szemben a Bizottság Közleménye az egységes piaci fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről arról számol be, hogy dacára annak, hogy az Európai Unióban sikerült elérni a fogyasztóvédelem egységesen magas szintjét, a fogyasztók még mindig nehézségekbe ütköznek jogaik érvényesítése során.<sup>162</sup> Ahhoz, hogy megvizsgáljuk, hogy az önszabályozásból eredő igények érvényesítésére megfelelőek-e az alternatív vitarendezési módok, először célszerű számba venni azok módozatait, elemezni sajátosságaikat a különböző kívánalmaknak való megfelelés szempontjából.
259. Az Irányelv célként deklarálja a fogyasztók – és közvetetten a versenytársak<sup>163</sup> – valamint a belső piac védelmét, valamint kimondja, hogy „[a] belső határok nélküli térségben a határon átnyúló tevékenységek előmozdításához létfontosságú a tisztességes kereskedelmi gyakorlatok fejlődése”.<sup>164</sup> E célok szempontjából is elsőrangú fontosságú, hogy a

---

<sup>159</sup> Például választottbíráskodás.

<sup>160</sup> Willem van Boom – Marco Loos: Effective enforcement of consumer law in Europe – Private, public, and collective mechanisms. In.: W. H. van Boom – M. B. M. Loos: Collective enforcement of consumer law in Europe. Securing compliance in Europe through private group action and public authority intervention, Groningen, Europa Law Publishing, 2007. 231-254. o. 242. o.

<sup>161</sup> UCP Irányelv Preambulum (11)

<sup>162</sup> A Bizottság Közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, és a Gazdasági és Szociális Bizottságnak az egységes piaci fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről COM(2011) 791 végleges 2. o.

<sup>163</sup> UCP Irányelv Preambulum (2)

<sup>164</sup> UCP Irányelv Preambulum (6)

fogyasztók sérelmeinek megoldására kínálkozzon megfelelő jogorvoslati lehetőség.

260. Ahhoz, hogy megvizsgáljuk, hogy az önszabályozásból eredő igényérvények érvényesítésére megfelelőek-e az alternatív vitarendezési módok, először célszerű számba venni azok főbb módozatait, elemezni sajátosságaikat a különböző kívánalmaknak való megfelelés szempontjából.
261. Annak megválaszolásához, hogy megfelelő alternatívát kínálnak-e az AVR-ok az önszabályozásból eredő igények érvényesítésére, meg kell vizsgálni azok lehetséges előnyeit és hátrányait. Szintén szükséges mind a jelenlegi helyzet számbavétele, mind pedig az Európai Bizottság egységesítési törekvéseinek elemzése. Az alternatív vitarendezési módok fontosabb fajtáinak rövid bemutatása is szükséges, kiemelve az egyes típusok téma szempontjából releváns sajátosságait.

#### **8.2.4. Az alternatív vitarendezés lehetséges előnyei és hátrányai**

262. Az alternatív vitarendezéssel kapcsolatban általánosan elterjedt a vélekedés, miszerint annak különböző módszerei a gazdasági élet speciális igényeinek való megfelelés szempontjából az állami jogérvényesítési úttal szemben lényegesen kedvezőbb tulajdonságokkal rendelkeznek. Mindemellett a szakirodalomban széles körű konszenzus uralkodik azzal kapcsolatban, hogy a 21. század az alternatív vitarendezés térnyerésének évszázada.<sup>165</sup> Az Európai Bizottság jogalkotási prioritásai között is előkelő helyet foglal el az AVR módszerek egységesítése, a lehetséges pozitív hatásokra valamint az általános térhódításra a témával kapcsolatos bizottsági tervezetek is hivatkoznak.
263. Fontos azonban figyelembe venni, hogy az alternatív vitarendezés a jog egyfajta „privatizációját”<sup>166</sup> jelentheti, s a módszerek jelentős része eredetileg egyenrangú, körülbelül azonos erőviszonyokkal rendelkező felek között került alkalmazásra. Figyelembe véve azonban a fogyasztói jogviszonyok jellegzetességeit – a fogyasztó gyengébb, alárendeltebb pozíciója, kiszolgáltatottsága, mely a jogviszonyokban védett helyzetét indokolják – az alternatív vitarendezésnek lehetnek kockázatai is, melyeket a legjobb megoldás megtalálása érdekében szintén meg kell vizsgálni. Természetesen mindvégig szem előtt kell tartani az UCP Irányelv

---

<sup>165</sup>Horváth Éva – Kálmán György: Nemzetközi eljárások joga – A kereskedelmi választottbíráskodás, Szent István Társulat, Budapest, 2005, 58.

<sup>166</sup> Stephen J. Ware: Default Rules from Mandatory Rules: Privatizing Law Through Arbitration, Minnesota Law Review, 1999 February, N. 3. 704.

rendelkezését, miszerint az AVR igénybevétele semmiképp sem tekinthető a bíróság vagy hatóság előtti jogorvoslati útról való lemondásnak.<sup>167</sup>

### 8.2.5. Az alternatív vitarendezés előnyei

264. Az alternatív vitarendezési módok előnyeként általánosságban a következőket tartják számon: gyorsaság, egyszerű és költséghatékony eljárás, nem nyilvános természet, különleges szakértelem, egyszerű végrehajthatóság. Természetesen – tekintettel arra, hogy AVR alatt számos, esetenként egymástól nagy mértékben különböző módszert értünk – a fent említett jellemzők is mutathatnak eltéréseket. A roppant általánosító jelleggel megnevezett pozitív tulajdonságok elemzése arra szolgál, hogy szembeállítva az állami eljárásokkal megvilágíthatóak legyenek a pozitívumok.
265. Az alternatív vitarendezési módokat gyorsaság jellemzi, szembeállítva az állami bíróságok előtt zajló, sok esetben igen időigényes eljárásokkal. E gyorsaság az üzleti élet speciális igényei szempontjából kétségtelenül rendkívül kívánatos. A kereskedői oldal szempontjából kedvező voltához kétség sem férhet. A szakirodalomban általánosan elterjedtnek tekinthető a vélekedés<sup>168</sup>, miszerint a kártérítési eljárások időigényessége – egyrészt, azok elhúzódó volta, másrészt, hogy a sérelmet szenvedett fogyasztótól nagy mértékű időbefektetést igényelnek – sok esetben visszatartja az érdeksérelmet szenvedetteket igényeik érvényesítésétől. Könnyedén juthat ugyanis a fogyasztó arra a következtetésre, hogy sérelmének bagatell

---

<sup>167</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK Irányelve (2005. május 11.) 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 („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”, UCP Irányelv) HL L 149. 22-39. o. 10. cikk

<sup>168</sup> Halásziné Sós Gabriella: Alternatív vitarendezés az Európai Unióban. Fogyasztóvédelmi Szemle 2012. március [http://www.fvszemle.hu/aktualis\\_szam/2012\\_marc/kilato/alternativ\\_vitarendezes/](http://www.fvszemle.hu/aktualis_szam/2012_marc/kilato/alternativ_vitarendezes/) Morvai Gábor: A fogyasztói igényérvényesítés buktatói. Fogyasztóvédelmi Szemle, 2011. május. Elérhető: [http://www.fvszemle.hu/archivum/2011\\_majus/paragrafus/igenyervenyesites/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2011_majus/paragrafus/igenyervenyesites/) Lévainé Fazekas Judit: Fogyasztói jogvitarendezés az EU-ban és Magyarországon. Fogyasztóvédelmi Szemle, 2012. május [http://www.fvszemle.hu/archivum/2010\\_majusi\\_szam/maj\\_kilato/fogyasztoi\\_jogvita/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_majusi_szam/maj_kilato/fogyasztoi_jogvita/) Dézsi Andrea: A fogyasztói vitarendezés alternatív megoldásai az EU-ban és Magyarországon. [http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1\\_2009/a\\_fogyasztoi\\_vitarendezes\\_alternativ\\_megoldasai\\_az\\_europai\\_unioban/](http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_fogyasztoi_vitarendezes_alternativ_megoldasai_az_europai_unioban/)

összege nem indokolja az idő és energia ilyen arányú befektetését, ezért inkább mintegy önként lemond jogainak érvényesítéséről.<sup>169</sup>

266. Ezen a ponton célszerű rátérni az eljárás egyszerű voltának kérdésére. Kis értékű követeléseknél ez egyrészt összefüggésben áll az imént említett idő és energia befektetéssel. Másrészt a polgári peres eljárások bonyolult volta, az arra vonatkozó ismeretek hiánya, jogi képviselő szükségessége szintén elrettentheti a fogyasztót kis értékű követelésének érvényesítésétől. Az alternatív vitarendezési módokról általánosságban elmondható, hogy relatíve egyszerű eljárások, általában kevesebb a formalitás, mely sajátosságuk megkönnyíti az igények érvényesítését.
267. A következő fontos jellemző, hogy a bonyolultabb eljárások értelem szerűen komolyabb költségvonzatot is eredményeznek. A költségvonzatok tekintetében – mint ahogy a tájékozatlanság, bonyodalmak, időráfordítás esetén is – a helyzet még súlyosabb a határon átnyúló jogviták, illetve internetes kereskedelem esetén. Az AVR-ek jelentős része olcsó eljárásnak mondható, ami nagyban megkönnyíti a kis értékű fogyasztó igények érvényesítését. A költséges eljárás esetén ugyanis az alacsony összegű követelések érvényesítése nem racionális, figyelemmel egyfelől a költségvonzatokra – még azok későbbi megtérítésének reménye esetén is – illetve az eljárás kockázataira.<sup>170</sup>

### **8.2.6. Alternatív vitarendezés lehetséges kockázatai**

268. Az előző fejezetben számba vételre kerültek az alternatív vitarendezés lehetséges előnyei általánosságban. Ezek természetesen nagy mértékben függenek attól, hogy az alternatív vitarendezés mely konkrét fajtájáról van szó az adott esetben. Az alternatív vitarendezési módok elsődleges jogpolitikai célja az – első sorban és eredendően – gazdasági természet jogviták állami bíróságok nélküli, gyors, egyszerű, és kevésbé költséges megszüntetése.<sup>171</sup>
269. Ezen eljárások tehát elsődlegesen mellérendelt, és nagyjából azonos erőviszonyokkal rendelkező felek vitáinak peren kívüli rendezésére szolgálnak. Ezzel szemben a fogyasztói jogviszonyok köztudomású

---

<sup>169</sup> Gulyás Emese: A magyarok nem látják át és kevesen veszik igénybe a fogyasztóvédelmi intézményrendszert, Fogyasztóvédelmi Szemle 2010. december. Elérhető: [http://www.fvszemle.hu/archivum/2010\\_dec/muhely\\_10\\_dec/a\\_magyarok\\_nem\\_latjak\\_at/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_dec/muhely_10_dec/a_magyarok_nem_latjak_at/)

<sup>170</sup> Ld. Nagy Csongor István: A csoportos igényérvényesítés gazdaságtana és lehetőségei a magyar jogban, Jogtudományi Közlöny 2011. március, 163-174.

<sup>171</sup> Bauer Miklós: Választottbíráskodás és mediáció – Kiköthet-e magyar fél külföldi székhelyű választottbírárságot? Jogtudományi Közlöny 489. o.

jellemzője az erőviszonyok kiegyensúlyozatlansága, míg a jogviszony egyik oldalán a fogyasztó, másikon egy – akár multinacionális – gazdálkodó szervezet áll. Anyagi forrásaikban, szakértelmükben, a jogi képviselet igénybevételének lehetőségében jelentősek az eltérések. E sajátosságok miatt felvetődik a szakirodalomban, hogy akár a fogyasztói jogok csorbítására szolgálhatnak.<sup>172</sup>

270. Ennek kiküszöböléséhez fontos bizonyos garanciális szabályok léte, bár mindenképpen megjegyzendő, hogy az AVR-ek esetén a semlegesség követelménye alapvetőnek számít. Felmerülhet még a jogorvoslat kérdése is, melynek általánosságban való tárgyalása nem egyszerű, tekintettel az eltérésekre. Természetesen, amennyiben az alkalmazott alternatív vitarendezési mód csupán érdekegyeztető jellegű, melynek során végrehajtható határozatok nem születnek<sup>173</sup>, ez kevésbé problematikus. Amennyiben azonban az eljárás eredményeként végrehajtható és kikényszeríthető határozatok születnek – mint például a választottbíráskodás esetében – felmerülhetnek e ponton bizonyos problémák.<sup>174</sup> Amennyiben azonban olyan AVR módszer érintett az adott esetben, melynél nem születik kikényszeríthető döntés problematikus lehet annak kikényszerítése.

### **8.2.7. Az alternatív vitarendezés főbb típusai – Előnyök és hátrányok**

271. A következő fejezetben az alternatív vitarendezés egyes főbb típusai kerülnek röviden tárgyalásra. A cél nem azok kimerítő elemzése, hanem csupán a fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatokból – s az azokkal kapcsolatos önszabályozásból – eredő igények érvényesítése szempontjából releváns tulajdonságaik megvilágítása. Ízelítőnek álljon itt egy rövid, csupán szemléltető jellegű tagállami kitekintés, melynek célja csupán annak reflektorfénybe helyezése, milyen különböző gyakorlatok érhetők tetten Európán belül.
272. Németországban nagyon jelentős szerepet kap az alternatív vitarendezés, melynek alapját képezi a német fogyasztóvédelem több, mint 50 éves múltja, a széles körű együttműködés a társadalmi szervezetek, valamint ezen szervezetek és a kormány között. A kormány a fogyasztóvédelem intézményrendszerét nem csekély államháztartási ráfordítással támogatja.

---

<sup>172</sup> Richard M. Alderman: The future of consumer law in the United States – Hello arbitration, bye-bye courts, so long consumer protection, University of Houston, Public Law and Legal Theory Series 2008-A-09.

<sup>173</sup> Bauer Miklós: Választottbíráskodás és mediáció – Kiköthet-e magyar fél külföldi székhelyű választottbírósgot? Jogtudományi Közlöny 489. o.

Széleskörű a fogyasztók együttműködési joga, valamint szintén kiterjed a rendelkezésre álló, tanácsadással foglalkozó szervezetrendszer.<sup>175</sup> A rendszer nagyobb része az Önkéntes Békéltető Testületeken nyugszik, melyekhez egyaránt fordulhatnak a fogyasztók, a versenytársak és az érdekvédelmi szervezetek.<sup>176</sup>

273. Franciaországban önszabályozás szűk körben, a Conseil supérieur de l'audiovisuel égisze alatt valósul meg az audióvizuális műsorszolgáltatókra vonatkozóan, viszont számos alternatív vitarendezési lehetőség áll a fogyasztók rendelkezésére a jogviták rendezésére, melyek első sorban mediációs jellegűek.<sup>177</sup> Ingyenesek, és a viták két hónapon belüli megoldására törekszenek.<sup>178</sup>
274. Önszabályozási mechanizmus az UCP szabályokkal összefüggésben Finnországban nincs, alternatív vitarendezésre a Finn Fogyasztóvédelmi Hatóság mellett működő Fogyasztói Panasztestület (Consumer Complaint Board) áll rendelkezésre, melynek eljárása ingyenes, írásbeli, és jogi képviseletet nem igényel. Döntései ajánlásnak minősülnek, nem bírnak kötelező erővel.<sup>179</sup>
275. Észtországban 2007-ben született egy törvény<sup>180</sup>, az UCP Irányelv implementálása érdekében, mely az ország Fogyasztóvédelmi- és Reklámtörvényekben történt meg. E szabályok érvényre juttatása általánosan a Fogyasztóvédelmi Testület („Consumer Protection Board”, továbbiakban: Testület) feladata, mely egy kormányhivatal, a Gazdasági és Kommunikációs Minisztériumhoz tartozik. E fórum rendezi a fogyasztói panaszokat és kérelmeket, avagy továbbítja azokat a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervekhez. A Testület bírósághoz is fordulhat ha azt a közérdek – a fogyasztók közös érdeke – megkívánja.<sup>181</sup>

---

<sup>175</sup> Heintz Willnat: A fogyasztóvédelem eszközei Németországban – a közösségi szintű fejlődés tükrében (Fordította: Horváth Nikoletta) Fogyasztóvédelmi Szemle, 2004. szeptember

<sup>176</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=DE>

<sup>177</sup> Mediátor, Békéltető, Bizottság elnevezések használata.

<sup>178</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=FR>

<sup>179</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=FI>

<sup>180</sup> Decision No 182 of the President of the Republic dated 7 October 2007, Act amending the Consumer Protection Act and the Law of Obligations Act

<sup>181</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=EE>

276. A Testületnél működik a Fogyasztói Panasztestület (Consumer Complaint Committee, továbbiakban: CCC), mely alternatív vitarendezési fórumként jár el azon ügyekben, ahol a fogyasztók és a kereskedők nem tudnak egymással megegyezni, a vita tárgyának értéke pedig meghaladja a 20 eurót. A CCC egy elnökből és tagokból áll, akik a Testület, valamint a fogyasztói és kereskedői-ipari oldal képviselői. A CCC eljárása nagyon gyors, a tárgyalástól számított öt munkanapon belül meghozza döntését, mely ajánlásnak minősül, nem bír kötelező erővel. Az eljárás eredménytelensége esetén a Testület jogosult bírósághoz vagy a hatósághoz fordulni.<sup>182</sup>
277. Csehországban lehetséges alternatív vitarendezés, ami lehet mediáció (ingyenes, a mediátorokat a Minisztérium (Ministry of Trade and Industry) fizeti, vagy választottbíráskodás. (díja a per értékének 3%-a)<sup>183</sup>
278. Maga az UCP Irányelv is kimondja annak lehetőségét, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokat a magatartási kódexek felelősei ellenőrizzék, illetve a sérelmet szenvedett személyek vagy szervezetek ilyen testületekhez forduljanak, amennyiben azok a bírósági vagy hatósági út mellett rendelkezésre állnak. Az Irányelv azt is hozzáeszi, hogy az ilyen ellenőrző testületek előtti eljárás semmiképp sem tekinthető a bíróság vagy hatóság előtti jogorvoslati útról való lemondásnak.<sup>184</sup> Figyelembe véve a fejezet által használt, AVR-re vonatkozó fogalom-meghatározást, a szabályok betartásának a „magatartási kódexek felelősei” általi ellenőrzése is egyfajta alternatív útnak tekinthető.
279. Az UCP Irányelv imént említett kitételét mindvégig szem előtt tartva megállapíthatók kedvező hatások. Az ICC Magatartási kódexe<sup>185</sup> – mely több önszabályozó szerv számára mintául szolgál<sup>186</sup> nem tartalmaz rendelkezéseket az önszabályozás által meghatározott magatartások

<sup>182</sup> <http://www.tka.riik.ee/1210/>

<sup>183</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=CZ>

<sup>184</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK Irányelve (2005. május 11.) 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 („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”, UCP Irányelv) HL L 149. 22-39. o. 10. cikk

<sup>185</sup> ICC International Code of Advertising Practice Commission on Marketing, Advertising and Distribution, April 1997., <http://www.iccwbo.org/id905/index.html>

<sup>186</sup> Ld. pl. Magyar Reklámetikai Kódex 2009. [http://www.ort.hu/temp/magyar\\_reklametikai\\_kodex.pdf](http://www.ort.hu/temp/magyar_reklametikai_kodex.pdf) Előszó

betartatására vagy ellenőrzésére vonatkozóan, így a kikényszerítéssel és monitoringgal kapcsolatos kérdések elsősorban a nemzeti – helyi, iparági – önszabályozó testület döntésén alapulnak. Az önszabályozás megvalósulásának az önszabályozó szervezet „keretein belüli” ellenőrzése jelenthet egy előzetes kontrollmechanizmust, mely például a reklámszakmában gyakorinak mondható. Erre van magyar<sup>187</sup> és külföldi példa egyaránt. Ausztriában az ÖWR egyik feladata előzetes tanácsot nyújtani a reklámokkal kapcsolatban mind tagok, mind nem tagok számára.<sup>188</sup> Belgiumban az egyik legfontosabb önszabályozó szerv a „Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame” „Jury d’Ethique Publicitaire” is nyújt kérelem esetén előzetes véleményt a reklámokra vonatkozóan.<sup>189</sup> Ezen önszabályozó szervezetek monitorozhatják a szabályoknak való megfelelést akár ex ante, akár ex post.

280. Ezen monitoring eljárások több szempontból is kedvezőek. Egyrészt, a jogsértések leghatékonyabb orvoslásánál is kedvezőbb minden szempontból azok megelőzése. Másrészt – ex post eljárás esetén – komoly társadalmi érdek fűződik azok hatékony és gyors megszüntetéséhez. Figyelemmel arra, hogy ezen önszabályozó szervezetek a szakmában nagy tekintélynek örvendenek, s eljárásuk gyors és olcsó, komoly hatékonysági előnyök jelentkezhetnek e téren. Számos tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat esetén elsődleges érdek – s az egyetlen magánjogi, mikor a fogyasztónak annak jellege miatt nem keletkezhet vagyoni kára – fűződik annak mielőbbi abbahagyásához, megszüntetéséhez. Ez a közérdek szempontjából adott esetben akár fontosabb is lehet, mint annak közjogi jellegű szankcionálása.
281. Nem precedens nélküli egyébekben az önszabályozó szerv és a hatóság közötti együttműködés sem. Például Litvániában az Advertisement Bureau of Lithuania (továbbiakban: ABL) – mely egy független önszabályozó intézmény – együttműködik a közjogi kikényszerítést végző hatóságokkal. Az ABL-nek van egy döntéshozó szerve, az Arbitrary Commission, mely a panaszok elbírálásával foglalkozik. Az országban egyébként nincs speciális mediáció az UCP Irányelvvel összefüggésben.<sup>190</sup> Az ABL példája már átvezet a következő kérdéshez, mely a fogyasztói panaszoknak a „magatartási kódexek felelősei”, azaz az önszabályozó testület – avagy mint az imént említett litván példánál is láthattuk, annak szerve általi

---

<sup>187</sup> PI. Önszabályozó Reklámtestület monitoring eljárása.

<sup>188</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=AT>

<sup>189</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=BE>

<sup>190</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=LT>



elbírálásával foglalkozik. E téren jelentős eltéréseket mutathatnak a különböző önszabályozási kódexek, szervek által biztosított igényérvényesítési mechanizmusok, viszont az megállapítható, hogy gyors, és költséghatékony – a bírósági eljárással összehasonlítva e szempontokból mindenképp kedvezőbb sajátosságokkal rendelkező, gyakran ingyenes – eljárásokat biztosítanak.

282. A szakértelem – melynek fontossága szintén említésre került már az alternatív vitarendezéssel összefüggésben – szintén kiemelendő e ponton. Annak ténye ugyanis, hogy az önszabályozással összefüggésben a „magatartási kódexek felelősei” komoly szakértelemmel rendelkeznek nem megkérdőjelezhető. E kikényszerítési mechanizmusnál azonban komoly kérdésként merülhet fel a semlegesség kérdése. Ennek biztosítása, illetve garantálásának módja vonatkozásában nagyon jelentős eltérések lehetnek a különböző önszabályozó szervezetek között.
283. A klasszikus alternatív vitarendezési utak szerepe felértékelődik az önszabályozás nemzetközi dimenziójának kikényszerítése esetén, ugyanis, ahogy a fejezet elején tárgyalásra került, a kikényszerítés állami, helyi szinten történik. Nemzetközi szinten sem mutatkozik azonban célszerűnek kizárni az igényérvényesítési lehetőséget. Ebben az alternatív vitarendezési módok szerepe jelentős lehet, többek között már csak azért is, mert – figyelembe véve, hogy egy önszabályozó mechanizmus eredményeként létrejött kódex nem állami jog – az állami bíróságok előtti eljárásban az nem lehet választható jog sem.

#### **8.2.8. Alternatív vitarendezés, melynek eredményeként kikényszeríthető döntés születik – Választottbíráskodás**

284. Az AVR számos formája – csak példálózó jelleggel, a legfontosabbakat említve: mediáció, békéltetés, ombudsman, panaszbizottság stb.<sup>191</sup> – között a választottbíráskodás intézménye némiképp vitatott. Nem uralkodik egyértelmű konszenzus a kérdésben, hogy vajon az alternatív vitarendezési módok közé sorolható-e, avagy nem.<sup>192</sup> A kérdéssel kapcsolatos vitákba való bekapcsolódás nélkül előre kell bocsátani, hogy e tanulmány a választottbíráskodást az AVR egy formájaként tárgyalja. Ennek egyik oka a praktikumban keresendő, mivel – mint azt látni fogjuk – a vállalati önszabályozás kikényszerítésében szerepet játszhatnak a választottbíráóságok. Csehországban például az UCP szabályokkal kapcsolatos alternatív vitarendezés lehet mediáció – ami ingyenes, a

---

<sup>191</sup>Bővebben: Katherine V. W. Stone: Alternative Dispute Resolution – Encyclopedia of Legal History, Research Paper No. 04-30. <http://ssrn.com/abstract=631346>

<sup>192</sup> Ld. pl.: Varsha Rajora: Confidentiality in Arbitration 1-11 <http://ssrn.com/abstract=1572221>, továbbá Zeleznikov – Lodder 296.

mediátorokat az országban a Minisztérium (Ministry of Trade and Industry) fizeti, vagy választottbíráskodás, aminek díja maximált, a per értékének 3%-ában.<sup>193</sup> Másrészt – figyelembe véve az AVR-re vonatkozó, azt az állami bírósági eljárástól elhatárolva privát platformként meghatározó, előző bekezdésben adaptált definíciót – a választott fogalom-meghatározás használata is megkívánja a választottbíráskodás tárgyalását ehelyütt, hiszen a nevezett kívánalmaknak teljes mértékben megfelel. Továbbá az sem elhanyagolható szempont, hogy az Európai Bizottság AVR irányelv-tervezete is *expressis verbis* az alternatív vitarendezési módok közé sorolja a választottbíráskodást.<sup>194</sup>

285. Mielőtt rátérnénk annak kérdésére, vajon megfelelő alternatívát kínálnak-e a választottbíráskodás az önszabályozásból eredő fogyasztói jogok kikényszerítésére, fontos kitérni néhány kérdésre. Maga a választottbíráskodás fogalma nem tekinthető egységesnek. Horváth Éva – a szakirodalomban általánosan elfogadott – megfogalmazásában „a választottbíráskodás olyan bíróságok, amelyek egy vagy több választottbíróból állnak, akikre – az állami bíróságok helyett – a felek magánjogi akaratnyilatkozattal ráruházták a polgári jogi jogvita eldöntését.”<sup>195</sup>
286. A választottbíró személyével kapcsolatban nem elvárás a jogi képzettség, bár a kontinentális rendszerben elterjedtebbnek tekinthető, hogy az eljáró választottbíró jogász végzettségű, a nem jogi végzettségű személyek választottbírává választása inkább az angolszász jogrendszerek jellemzője.<sup>196</sup>
287. Ez persze csak egy tendencia, mivel a választottbíró szükséges képzettségére vonatkozólag elvárás a következőképpen megfogalmazott: rendelkeznie kell az ügy eldöntéséhez szükséges ismeretekkel. *Horváth* mindenképpen tanácsosnak tartja, hogy az ügyet lezáró határozat megfelelő megszüvegezésének érdekében az eljáró tanácsnak legyen

---

<sup>193</sup><https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=CZ>

<sup>194</sup> Az Európai Parlament és a Tanács Irányelve (Javaslat) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói AVR-irányelv) COM (2011) 793 végleges, 2. o.

<sup>195</sup> Horváth Éva – Kálmán, György: Nemzetközi eljárások joga – A kereskedelmi választottbíráskodás, Szent István Társulat, Budapest, 2005. 54. o.

<sup>196</sup> Szigeti Zsolt: A nemzetközi kereskedelmi választottbíráskodás néhány karakterisztikus sajátossága a Common Law és a kontinentális jogrendszerben jogrendszerben <http://rs1.sze.hu/~pmark/publikacio/Netware/szigetizs.doc>

jogász tagja, illetve ha az ügyben egyesbíró jár el, kerülendőnek tartja, hogy az ne jogász végzettségű legyen.<sup>197</sup>

288. A választottbíróság hatáskörének megállapíthatóságára általánosságban olyan ügy esetén van lehetőség, melyet a felek maguk is egyezséggel rendezhetnének, illetve az eljárás tárgyáról szabadon rendelkezhetnek.<sup>198</sup> Például Magyarországon – az UNCITRAL Mintatörvényt alapul vevő – 1994. évi LXXI. törvény is ehhez hasonló megfogalmazást ad a választottbírósági út igénybe vételéről.<sup>199</sup> Amennyiben a jogvita eldöntéséhez valamiféle közérdek fűződik, ez a privátautómia annak vonatkozásában értelemszerűen nem áll fenn.
289. A választottbíráskodásnak – összevetve az állami bírósági eljárással – a következő jellemzőit szokás kiemelni: gyorsaság, olcsóság, nem nyilvános eljárás, különleges szakértelem, viszonylag egyszerű végrehajthatóság.<sup>200</sup> Ezeknek egy része már az alternatív vitarendezési módokat általában véve tárgyaló fejezetben elemzésre került, így ehelyütt csak bizonyos, a választottbírósági eljárásra speciálisan jellemző sajátosság vizsgálatára kerül sor.
290. Egyik ilyen a választottbíráskodással összefüggésben – és az alternatív vitarendezési módokkal kapcsolatban általánosságban is – emlegetett különleges szakértelem, mely komoly pozitívumként vehető figyelembe. Például egy, a törvényi szabályozáshoz képest részletesebb, illetve szakmaibb önszabályozási kódex alkalmazása azt kétség kívül megkívánhatja.
291. Ugyancsak kínálhat pozitívumokat a választottbíróság döntésének egyszerű végrehajthatósága. A viszonylag egyszerű végrehajthatóság kérdése roppant eltérő természetet mutat attól függően, hogy az AVR mely típusáról van szó adott esetben. Ennek relevanciája elsősorban a határon átnyúló viták, illetve az online kereskedelem eseteiben lehet. Miközben az Európai Bizottság és az uniós bíróságok érdemi határozatainak egy Európai Unió kívüli állam területén való végrehajtása meglehetősen problematikus,<sup>201</sup> addig a választottbírósági döntés a New York-i

---

<sup>197</sup>Horváth Éva – Kálmán, György: Nemzetközi eljárások joga – A kereskedelmi választottbíráskodás, Szent István Társulat, Budapest, 2005. 71-72. o.

<sup>198</sup>Wallacher Lajos: Választottbíróság kikötése versenyjogi ügyekben in: Harmathy Attila: Jogi tanulmányok. 1996. ELTE AJK 190.

<sup>199</sup>1994. évi LXXI. törvény a választottbíráskodásról, 3. § (1) bek.

<sup>200</sup>Horváth Éva – Kálmán, György: Nemzetközi eljárások joga – A kereskedelmi választottbíráskodás, Szent István Társulat, Budapest, 2005. 58.

<sup>201</sup>Richard Whish: Versenyjog , HVG-Orac Lap és Könyvkiadó Kft. 2010. 478.

egyezményt ratifikáló országok területén „végleges és azonnal végrehajtható” ezen államok szükség esetén azt saját állami bíróságuk segítségével végrehajjták.<sup>202</sup>

292. Az eljárás nem nyilvános voltához inkább a kereskedőknek fűződik érdeke. Bár e jellegzetesség megítélése ambivalens lehet, példának okáért többek között ez is oka volt a Bizottság korábbi bizalmatlanságának a választottbíróságokkal szemben.<sup>203</sup> Az üzletemberek nyilvánosság kizárásához fűződő érdeke azonban jelentős, indokolt, és racionálisan magyarázható. Például az üzleti titok-, a felek hírnevének védelme, marketing szempontok vagy a cég tőzsdei megítélése romlásának megakadályozása<sup>204</sup> – hogy csak néhány kerüljön említésre azon lehetséges gazdasági érdekeltségek közül, melyek szempontjából egy nyilvános tárgyalás sérelmes lehetne. Ez persze általánosan ismert és elismert, viszont például a versenyjog – mint Európában eredetileg hatósági érvényesítésre szánt közjog – alkalmazása szempontjából korábban vetett fel problémákat. Az állami bíróságok eljárásának Európa szerte elterjedt alapelve az eljárás nyilvánossága. Komninos megfogalmazása szerint az „eljárás nem nyilvános volta, véglegessége és semlegessége” kezdetben riasztóan hatott a versenyhatóságokra, már-már a versenyszabályok megkerülésének lehetséges eszközeként tekintettek rájuk.<sup>205</sup> Mivel a versenyjoghoz hasonlóan az UCP Irányelv implementálása során született normák is bizonyos, ahhoz ráadásul hasonló közérdeket hordoznak – értve ez alatt a korábban már említetteket, mint a fogyasztók, ha csak közvetetten is a versenytársak, és a belső piac védelme – felmerülhetnek bizonyos aggályok.
293. Egy másik problematikus pont lehet, hogy a választottbírósági eljárásban nincs helye jogorvoslatnak. Pontosabban, a legtöbb fejlett jogrendszerben csak rendkívül szűk körben – mely kiterjesztően nem értelmezhető – van

---

<sup>202</sup>A külföldi választottbírósági határozatok elismeréséről és végrehajtásáról szóló, New Yorkban 1958. június 10-én kelt Egyezmény III. cikke, ld. még Horváth Éva – Kálmán, György: Nemzetközi eljárások joga – A kereskedelmi választottbíráskodás, Szent István Társulat, Budapest, 2005. 60.

<sup>203</sup>Conor C Talbot: An Introduction to Arbitration and Competition Law: Troubled Waters on the way to a Brave New World European University Institute – DRAFT Working Paper [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1577859](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1577859)

<sup>204</sup>Szigeti Zsolt: A nemzetközi kereskedelmi választottbíráskodás néhány karakterisztikus sajátossága a Common Law és a kontinentális jogrendszerben <http://rs1.sze.hu/~pmark/publikacio/Netware/szigetizs.doc> (Letöltve: 2010. 09. 22.)

<sup>205</sup>Conor C Talbot: An Introduction to Arbitration and Competition Law: Troubled Waters on the way to a Brave New World European University Institute – DRAFT Working Paper [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1577859](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1577859) és Komninos, Assimakis P.: Arbitration and EU Competition Law in a Multi-jurisdictional Setting DRAFT 4/12/2009 [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1520105](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1520105) (Letöltve: 2010. 09. 24.) 5.

helye a választottbírói ítéletek bíróságok általi felülvizsgálatának.<sup>206</sup> Ez is egyfajta „végső garancia”, „végső biztosíték”<sup>207</sup> jelleggel van jelen.

294. Egy választottbírói ítélet megtámadására az uniós közrend alapján csak annyiban van lehetőség, amennyiben a megtámadást a közrend sérelmére való hivatkozással a tagállami szabályozás lehetővé teszi. A közrendi klauzula viszont – mintegy „biztonsági szelep”-ként, avagy „vészkijárat”-ként<sup>208</sup> – a legtöbb ország jogában megtalálható. Az UNCITRAL Mintatörvény megengedi az érvénytelenítést a közrendi kifogásra való hivatkozással,<sup>209</sup> illetőleg a New York-i Egyezmény is<sup>210</sup> lehetővé teszi erre hivatkozással az elismerés és végrehajtás megtagadását.<sup>211</sup> A közérdek védelmének lehetősége tehát általában adott, „végső biztosíték”-ként lehetséges bírósági kontrollt gyakorolni a választottbírói ítéletek felett, ami azonban számos további kérdést is felvet. Így például, választottbírói klauzula alkalmazása esetén ellentétben állhat az UCP Irányelv által deklarált követelménynek, mely szerint az AVR igénybevétele semmiképp sem tekinthető a bíróság vagy hatóság előtti jogorvoslati útról való lemondásnak.<sup>212</sup> Megjegyzendő azonban, hogy a választottbírói út igénybevétele inkább a versenytársi igények esetén valószínű.

---

<sup>206</sup> Conor C Talbot: An Introduction to Arbitration and Competition Law: Troubled Waters on the way to a Brave New World European University Institute – DRAFT Working Paper [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1577859](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1577859)

<sup>207</sup> Assimakis P. Komninos: Arbitration and EU Competition Law in a Multi-jurisdictional Setting DRAFT 4/12/2009 [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1520105](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1520105) 36. o. „Ultimate Safeguard”

<sup>208</sup> Kecskés László – Nemessányi Zoltán: Magyar közrend – nemzetközi közrend – közösségi közrend, Európai Jog, 2007/3. 21-38. o. 21. o.

<sup>209</sup> UNCITRAL Mintatörvény, 34. cikk (2) bek. (IV) (b) (i)

<sup>210</sup> A külföldi választottbírói határozatok elismeréséről és végrehajtásáról szóló, New Yorkban 1958. június 10-én kelt Egyezmény. V. cikk, (2) bek (b)

<sup>211</sup> Annak, hogy e két joganyag más közrendfogalommal operál (Ld. bővebben: Horváth Éva–Kálmán, György: Nemzetközi eljárások joga – A kereskedelmi választottbíráskodás, Szent István Társulat, Budapest, 2005. 9.o. és Raffai Katalin: A közrend a kereskedelmi választottbíráskodásban, Külgazdaság, 2007/1-2, Jogi melléklet 1-12. o.) a téma szempontjából nincs relevanciája.

<sup>212</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK Irányelve (2005. május 11.) 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 („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”, UCP Irányelv) HL L 149. 22-39. o. 10. cikk

### 8.2.9. Alternatív vitarendezési módok, melyek eredményeként nem születik kikényszeríthető döntés

295. Az alternatív vitarendezés jelenlegi helyzetét az Európai Unióban széttagozottság jellemzi. Több száz<sup>213</sup> AVR módszer került bejelentésre a Bizottsághoz a tagállamok által, s hangsúlyozandó, hogy csak a 98/257/EK és a 2001/310/EK ajánlásokkal konform módszereket jelentették be a tagállamok.<sup>214</sup> Az egyes különböző típusok tárgyalását mellőzve ehelyütt ezeknek a téma szempontjából releváns tulajdonságai kerülnek kiemelésre. Az ugyan általánosságban elmondható, hogy ezen eljárások idő- és költséghatékonyak, viszont megjegyzendő, hogy e tekintetben nagyon sok múlik azon, mely konkrét eljárásról van szó adott esetben, illetve az arra vonatkozó szabályokon.<sup>215</sup> Különbséget kell tenni a fogyasztó-specifikus módszerek<sup>216</sup>, mint például a békéltetés, és az alapvetően az üzleti élet kívánalmainak megfelelően létrejött módszerek<sup>217</sup> között.
296. Ehelyütt azon módszer kerül tárgyalásra, melynek esetén a felek a jogvitába bevonnak egy harmadik személyt, hogy segítse vitájuk békés megoldását. E harmadik személy nem jogosult döntést hozni, vagy ha dönt az esetben – például békéltetésnél – döntése nem kikényszeríthető, és nem minősül res iudicatanak. Bár léteznek olyan eljárás-változatok is, mint a „med-arb”, mely egyaránt viseli a választottbíráskodás és a mediáció jegyeit, s melynél a bevont harmadik fél, amennyiben nem sikerül a vita békés megoldása „választottbírává” alakul, és kikényszeríthető döntést hozhat.<sup>218</sup>
297. Ezen eljárások előnyeként tartható számon, hogy gyorsak, s még a választottbíráskodáshoz viszonyítva is kevésbé költségesek, illetve

---

<sup>213</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_en.htm#coop](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm#coop)

<sup>214</sup> Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union Final Report Submitted by Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC) Framework Contract Lot 2 – DG SANCO Date: 16 October 2009

<sup>215</sup> Thomas J. Stipanowich: ADR and the “Vanishing Trial”: The Growth and Impact of “Alternative Dispute Resolution, Journal of Empirical Legal Studies, Vol 1. No. 3. 2004. 843-912. o.

<sup>216</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=DE>

<sup>217</sup> Antonin I. Pribetic: The „Third” Option: International Commercial Mediation, World Arbitration and Mediation Review, Vol. 1, No. 4. 2007. 563-587. o.

<sup>218</sup> Katherine V.W. Stone: Alternative Dispute Resolution. Encyclopedia of Legal History, Research Paper No. 04-30 <http://ssrn.com/abstract=631346> 2. o.

kevésbé formálisak.<sup>219</sup> E tulajdonságok kétségtelenül nagyon kedvezőnek bizonyulhatnak mind a fogyasztók, mind pedig a vállalkozások szemszögéből.

298. Egy nagyon fontos sajátosságot azonban nem szabad elfelejteni: mégpedig a kikényszeríthető döntés hiányát. Figyelembe véve a fogyasztók és a velük szemben álló vállalkozások jelentős mértékben eltérő pozícióját, ebből adódhatnak problémák. Bizonyos szankciók – mind például a békéltetésnél a döntés nyilvánosságra hozatala – léteznek ugyan, melyek esetén azonban kérdéses, elegendő kényszerítő erőt kínálnak-e a döntés – vagy egyezség – betartatására. A jelenlegi, a tagállamok között komoly eltéréseket mutató, koherenciát nélkülöző állapot pedig nem képes tényleges és hatékony megoldást nyújtani a határon átnyúló viták rendezésére.<sup>220</sup>

### 8.2.10. Az Európai Bizottság egységesítési törekvései

299. Az Európai Bizottságnál jelenleg nagyon fontos prioritás az alternatív vitarendezés Európai Unión belüli egységesítése, és egy online vitarendezési mechanizmus megteremtése. A tervek szerint ezek különösen jelentős szerepet tudnának betölteni a fogyasztóvédelemben. Az egységesítési törekvések nem új keletűek, már 1998-ban<sup>221</sup> született egy kapcsolódó bizottsági ajánlás a témában, a 2001-es ajánlás<sup>222</sup> pedig kifejezetten az alternatív vitarendezés terén szólítja fel együttműködésre a tagállamokat.
300. A probléma esszenciáját remekül összefoglalja a Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak és a Gazdasági és Szociális Bizottságnak: „az AVR-szervezetek különbözősége és földrajzi, valamint ágazati előfordulásuk egyenlőtlensége megakadályozza a fogyasztókat és a vállalkozásokat abban, hogy teljes mértékben kihasználják a bennük rejlő potenciált. Egyes tagállamokban még nem szerveződtek AVR-szervezetek. Más tagállamokban a meglévő AVR-szervezetek csupán egy-egy földrajzi területre vagy a kiskereskedelem egyes specifikus ágazataira korlátozódnak. Emiatt bonyolult helyzet állt elő, amely egyrészt e

---

<sup>219</sup> Bauer Miklós: Választottbíráskodás és mediáció – Kiköthet-e magyar fél külföldi székhelyű választottbírárságot? Jogtudományi Közlöny 489.

<sup>220</sup> A mediációs irányelv átültetéséről lásd Suri Noémi tanulmányát („A” melléklet)

<sup>221</sup> A Bizottság 98/257/EK ajánlása a fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezésére hatáskörrel rendelkező testületekre vonatkozó elvekről, HL L 115., 1998.4.17.

<sup>222</sup> A Bizottság 2001. április 4-i 2001/310/EK ajánlásra a fogyasztói jogviták közös megegyezésen alapuló rendezésében eljáró bíróságokon kívüli szervekre vonatkozó elvekről.

szervezetek hatékonyságát is csorbítja, másrészt visszatartja a fogyasztókat és a vállalkozásokat az AVR igénybevételeitől. A fogyasztók és a vállalkozások mindamellett sokszor nem is tudják, hogy vitájukkal egy már meglévő AVR-szervezethez fordulhatnak, illetve hogy vitájuk egy adott AVR- szervezet hatálya alá tartozik-e.”<sup>223</sup>

301. Mint az idézett szöveg is utal rá, az alternatív vitarendezéssel kapcsolatban nem csak azok különbözősége, illetve az európai koherens megoldás hiánya jelenti a problémát, hanem a fogyasztók – és ahogy a közlemény szövegéből kitűnik – a vállalkozások e téren mutatkozó tájékozatlansága. A fogyasztóknak a fogyasztóvédelem területén rendelkezésre álló lehetőségekkel kapcsolatos információhiánya Magyarországon is sajnálatosan jellemző.<sup>224</sup> A tájékozottság terén is komoly különbségek mutatkoznak egyébként a tagállamok között, például Németországban a fogyasztói „önszerveződés” komoly múltra tekint vissza, civil szervezetek jelentős energiát fordítanak a fogyasztók tájékoztatására, amely tevékenységet a kormány is támogat a központi költségvetésből.<sup>225</sup>
302. Maga a Közlemény is említi, hogy a „fogyasztók egységes piacba vetett bizalmát negatívan befolyásolja az, hogy kételkednek abban, hogy az áruk vagy szolgáltatások vásárlásával kapcsolatban felmerülő problémáik hatékonyan megoldhatók.”<sup>226</sup> Ebből kiindulva arra a következtetésre kell jutni, hogy az AVR szervezetrendszer fejlesztésén és egységesítésén túlmenően célszerű lenne gondot fordítani a fogyasztók széles körű tájékoztatására a rendelkezésükre álló jogérvényesítési lehetőséget illetően. E szempontból érdemes lehet megfontolni például az immáron több mint ötven éves múltra visszatekintő német tapasztalatokat<sup>227</sup>, hiszen az országban az alternatív vitarendezés oly sikeresnek bizonyult, hogy az

---

<sup>223</sup>A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak és a Gazdasági és Szociális Bizottságnak az egységes piaci fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről COM(2011) 791 végleges 4. o.

<sup>224</sup> Gulyás Emese: A magyarok nem látják át és kevesen veszik igénybe a fogyasztóvédelmi intézményrendszert, Fogyasztóvédelmi Szemle 2010. december Elérhető: [http://www.fvszemle.hu/archivum/2010\\_dec/muhely\\_10\\_dec/a\\_magyarok\\_nem\\_latjak\\_at/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_dec/muhely_10_dec/a_magyarok_nem_latjak_at/)

<sup>225</sup> Heintz Willnat: A fogyasztóvédelem eszközei Németországban – a közösségi szintű fejlődés tükrében (Fordította: Horváth Nikoletta) Fogyasztóvédelmi Szemle, 2004. szeptember

<sup>226</sup> A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak és a Gazdasági és Szociális Bizottságnak az egységes piaci fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről COM(2011) 791 végleges 2. o.

<sup>227</sup> Heintz Willnat: A fogyasztóvédelem eszközei Németországban – a közösségi szintű fejlődés tükrében (Fordította: Horváth Nikoletta) Fogyasztóvédelmi Szemle, 2004. szeptember



UCP Irányelvvel összefüggő szabályok kikényszerítésének gerincét alkotja.<sup>228</sup>

303. Mindemellett az AVR-re – mint a fogyasztói viták egyszerű, eredményes és olcsó rendezésére – vonatkozó egységesítési törekvések fontossága kiemelendő az UCP Irányelv fent tárgyalt céljainak megvalósításához is. A határokon átnyúló ügyletek és a hozzájuk kapcsolódó viták száma folyamatosan emelkedik. „Az európai fogyasztói központokhoz 2009 folyamán összesen 35 000 határokon átnyúló panasz érkezett be, ami összehasonlítva a 2005-ös adatokkal 55 %-os növekedést jelent. Az elektronikus kereskedelemben lebonyolított ügyletekhez kapcsolódó panaszok aránya 2009-ben és 2010-ben összesen több mint 55 % volt, és az ilyen panaszok aránya 2006 óta megduplázódott. 2009-ben a FINNET hálózat 38 tagja 1542, náluk zajlott vitáról, 2010 folyamán pedig a hálózat 32 tagja 1800 vitáról adott jelentést.”<sup>229</sup>
304. További megoldandó problémaként van jelen a belső piac szempontjából az online kereskedelem lassú európai terjedése. Az Európai digitális menetrend is felhívja a figyelmet, hogy „[a] digitális szolgáltatások terén megmutatkozó bizalomhiány mára az európai online gazdaság fejlődésének számottevő kerékkötőjévé vált”, és az e-kereskedelem térnyerésének előmozdítása érdekében fontos lenne növelni „a fogyasztók és a kereskedők határokon átnyúló online vásárlások iránti bizalmát.”<sup>230</sup> A fogyasztók és a kereskedők egyaránt tartanak attól, hogy az ügylet virtuális jellege megnehezíti a viták rendezését. E helyzet megoldására született a Parlament és Tanács rendelet-javaslat, mely a következőképpen fogalmaz: „Jelenleg az elektronikus kereskedelmi ügyletekkel kapcsolatban felmerült fogyasztói jogviták rendezésére szolgáló alternatív vitarendezési rendszerek igénybevételére csak szórványosan és korlátozottan van lehetőség. Ezenkívül, a meglévő alternatív vitarendezési rendszerek fele ugyan lehetőséget biztosít a fogyasztók számára, hogy panaszaikat az interneten keresztül nyújtsák be, közülük mégis csak nagyon kevés ad lehetőséget arra, hogy a teljes eljárás az interneten keresztül (online vitarendezés útján) történjen. A teljes folyamat interneten keresztül történő

---

<sup>228</sup> <https://webgate.ec.europa.eu/ucp/public/index.cfm?event=public.country.showCountry&countryID=DE>

<sup>229</sup> A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak és a Gazdasági és Szociális Bizottságnak az egységes piaci fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről COM(2011) 791 végleges 2. o. 6. lábjegyzet

<sup>230</sup> A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európa Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának Az európai digitális menetrend COM(2010) 245 végleges/2, 2.1.3,

lebonyolítása időt takarítana meg, és megkönnyítené a felek közötti kommunikációt.”<sup>231</sup>

## 9. Konklúzió

305. Mint az megvilágításra került, meglehetősen sok eltérés és visszasság jellemzi napjainkban a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal összefüggésben jelentkező fogyasztói jogok kikényszerítését az Európai Unión belül. Az önszabályozás mind a fogyasztóvédelem, mind pedig a belső piac hatékony működése szempontjából komoly előnyöket kínálhat.<sup>232</sup>
306. Szem előtt kell tartani a szubszidiaritás elvét, amely szerint minden döntést – s a végrehajtást – a lehető legalacsonyabb szinten kell meghozni, s ott, ahol ehhez a legnagyobb szakértelemmel rendelkeznek. Az önszabályozásból eredő jogok érvényesítése tekintetében a „magatartási kódexek felelőseinek” ezen magatartási kódexekkel kapcsolatos szakértelme nyilvánvaló. Természetesen mindvégig figyelemmel kell lenni az UCP Irányelv azon rendelkezésére, melynek fényében az effajta jogérvényesítés semmiképp sem tekinthető a bírósági vagy hatósági jogérvényesítési útról való lemondásnak.<sup>233</sup>
307. Az önszabályozó tevékenység eredményeként létrejött szabályoknak az önszabályozó szerv általi kikényszerítése alapvetően két úton történik. A kikényszerítés egyik útját egy ex ante vizsgálat, az előzetes monitoring jelenti. Másik útja – mely az igazi klasszikus kikényszerítő tevékenység – az e szervek által végzett ex post vizsgálat.
308. Gyakori az előzetes vizsgálat – monitoring – például a reklámok területén, amikor is az önszabályozó testület ellenőrzi a reklámot még annak nyilvánosságra kerülését megelőzően. Ez természetesen nem tartozik klasszikusan a vitarendezés körébe, hiszen célja e viták megelőzése. Az ex ante kontrol lehet kötelező és nem kötelező, vonatkozhat egy kereskedelmi

---

<sup>231</sup> Javaslat Az Európai Parlament és Tanács rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről (fogyasztói OVR-rendelet) COM(2011) 794 végleges 2. o.

<sup>232</sup> Policy statement: The role of self-regulation in the OFT's consumer protection work, September 2009 OFT1115 4. o.

<sup>233</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK Irányelve (2005. május 11.) 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 („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”, UCP Irányelv) HL L 149. 22-39. o. 10. cikk

kommunikáció esetében annak módosítására, vagy akár közzétételének mellőzésére. Az előzetes vizsgálat lehetősége nyitva állhat tagok és nem tagok számára. Az ex ante eljárások ideális esetben növelik a szabályoknak való megfelelés szintjét, és csökkentik az ex post eljárások számát. Az előzetes vizsgálatnak köszönhetően nem csak a szervezet keretein belüli ex post eljárások számának esetében várható visszaesés, hanem az csökkentheti a hatóságok munkaterhét<sup>234</sup> is.

309. Az ex post beavatkozás nemzeti, lokális szinten indulhat panaszra, de lehetséges annak ex officio megindítása is, amennyiben a „magatartási kódexek felelősei” észlelik a szabályok be nem tartását. Az egyes önszabályozó szervek szabályzatában lehetnek különbségek attól függően, hogy ki jogosult panasszal élni. Általánosságban nincs szükség érdekeltség bizonyítására, minden esetben nyújthatnak be panaszt az illetékes szervhez az iparágban nem érintettek, mint például fogyasztók, szervezetek, hatóságok. A versenytársak panaszaival kapcsolatban nagyobb eltérések mutatkoznak az egyes tagállamokban, szektorokban.
310. A „magatartási kódexek felelősei” általi ellenőrzés különböző sajátosságokkal rendelkezhet. Van arra precedens, hogy lehetőség van szóbeli tárgyalásra, avagy az is előfordulhat, hogy az eljárás nem kontradiktórius. Abban sincs egységes gyakorlat, hogy kik kerülnek a döntéshozó szervbe. A fogyasztók szempontjából kívánatos lehet és garanciális elemként szolgálhat a fogyasztói érdekeket képviselők, illetve külső szakértők bevonása. Fontos kérdésként merül fel továbbá, hogy milyen széles a jogalkalmazási jogkör, amellyel a jogalkotó felruházza az önszabályozó szervezetet. Az sem példa nélküli, hogy a hatóság kényszeríti ki a magatartási kódex szabályait.
311. A szankciók értékelésénél nem szabad figyelmen kívül hagyni az önszabályozó tevékenység alapvető céljait, ami röviden a „felelős és jó”<sup>235</sup> gyakorlatok megteremtésében foglalható össze. Az önszabályozó szervek általi panaszkezelés egyébként is más célokat szolgál, mint a hatóságok vagy bíróságok eljárása: célja sokkal inkább megelőzés és a hibás gyakorlatok kijavítása, mint a jogsértő megbüntetése.
312. A szankciók ennek megfelelően elsősorban abbahagyásra, megszüntetésre irányulnak. A lehetséges szankciók nagyban függenek a jogsértés súlyosságától, a vállalkozás jogkövetésre és szabályok betartására vonatkozó hajlandóságától, a szabályok megsértésének

---

234 Ld.: Bobál Pál – Béky Zoltán Balázs: A hatósági panaszügyintézés kihívásai.

Fogyasztóvédelmi Szemle, IV. évf. 2. szám – 2010. május. elérhető

:[http://www.fvszemle.hu/archivum/2010\\_majusi\\_szam/maj\\_muhely/hatosagi\\_panaszugyintezes/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_majusi_szam/maj_muhely/hatosagi_panaszugyintezes/)

<sup>235</sup> Consolidated ICC Code Preambulum 9.

esetleges ismétlődő voltától. Kivételes esetekben akár bírság kiszabására, a jogsértő tagságának megszüntetésére is sor kerülhet.

313. A lehetséges jótékony hatások teljes körű érvényesülése szempontjából viszont mindenképp szükséges, hogy a fogyasztóknak legyen – tényleges és hatékony – lehetőségük igényeik érvényesítésére. Ezen igényérvényesítési lehetőségek általában nem állnak rendelkezésre a magatartási kódexek felelősei általi ellenőrzés esetén, s jelenleg az Európai Unión belüli számos különbség, s – mint fentebb megvilágítást nyert – a konzisztencia hiánya miatt nem tudnak kellően hatékonyan működni az egyéb módszerek, s ezáltal nem biztosítják a fogyasztói jogok megfelelő érvényesülését. E szempontból az uniós egységesítési kezdeményezések üdvözlendők. Annál is inkább, mivel nemzetközi szinten az önszabályozással kapcsolatban nincs monitoring vagy kikényszerítési lehetőség az önszabályozó szervek keretein belül, s az egyéb jogérvényesítési utak is komoly kihívásokkal néznek szembe éppen az nemzetközi dimenzióban.

## 10. Bibliográfia

1. Andrew I. Gavil: The Challenges of Economic Proof in a Decentralized and Privatized European Competition Policy System: Lessons from the American Experience.. 1-30.
2. Antonin I. Pribetic: The „Third” Option: International Commercial Mediation, World Arbitration and Mediation Review, Vol. 1, No. 4. 2007. 563-587. o.
3. Assimakis P Komninios.: Arbitration and EU Competition Law in a Multi-jurisdictional Setting DRAFT 4/12/2009  
[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1520105](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1520105)
4. Bobál Pál – Béky Zoltán Balázs: A hatósági panaszügyintézés kihívásai. Fogyasztóvédelmi Szemle, IV. évf. 2. szám – 2010. május. elérhető :[http://www.fvszemle.hu/archivum/2010\\_majusi\\_szam/maj\\_muhely/hatosagi\\_panaszugyintezes/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_majusi_szam/maj_muhely/hatosagi_panaszugyintezes/)
5. Bauer Miklós: Választottbíráskodás és mediáció – Kiköthet-e magyar fél külföldi székhelyű választottbíróságot? Jogtudományi Közlöny
6. Burkhard Hess: Cross-border Collective Litigation and the Regulation Brussels I. IPRax 2010, 116–121.
7. Charlotte Leskinen: Collective Antitrust Damages Actions in the EU: The Opt-in v. the Opt-out Model. Working Paper IE Law School WPLS10-03 26-04-2010. 45-46.

8. Conor C Talbot: An Introduction to Arbitration and Competition Law: Troubled Waters on the way to a Brave New World European University Institute – DRAFT Working Paper  
[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1577859](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1577859)
9. Christofer Hodges: Collective Redress in Europe: The New Model.  
[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1551985](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1551985) 1-27.
10. Christopher Smithka: From Budapest to Berlin: How Implementing Class Action Lawsuits in the European Union Would Increase Competition and Strengthen Consumers Confidence. Wisconsin International Law Journal, 9/3/2009.
11. Dézsi Andrea: A fogyasztói vitarendezés alternatív megoldásai az EU-ban és Magyarországon.  
[http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1\\_2009/a\\_fogyasztoi\\_vitarende\\_zes\\_alternativ\\_megoldasai\\_az\\_europai\\_unioban/](http://www.debrecenijogimuhely.hu/archivum/1_2009/a_fogyasztoi_vitarende_zes_alternativ_megoldasai_az_europai_unioban/)
12. Edward B. Schwartz – Martin Rees: Private Antitrust Enforcement in Europe: Are American-Style Class Action on the Way?, Andrews Litigation Reporter Volume 15, Issue 7, October 2007.
13. Fabio Polverino: A Class Action Model for Antitrust Damages Litigation in the European Union. pp. 1-37.
14. Fazekas Judit: Fogyasztói jogvitarendezés az EU-ban és Magyarországon. Fogyasztóvédelmi Szemle, 2012. május  
[http://www.fvszemle.hu/archivum/2010\\_majusi\\_szam/maj\\_kilato/fogyasztoi\\_jogvita/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_majusi_szam/maj_kilato/fogyasztoi_jogvita/)
15. Gulyás Emese: A magyarok nem látják át és kevesen veszik igénybe a fogyasztóvédelmi intézményrendszert, Fogyasztóvédelmi Szemle 2010. december Elérhető:  
[http://www.fvszemle.hu/archivum/2010\\_dec/muhely\\_10\\_dec/a\\_magyarok\\_nem\\_latjak\\_at/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2010_dec/muhely_10_dec/a_magyarok_nem_latjak_at/)
16. Halásziné Sós Gabriella: Alternatív vitarendezés az Európai Unióban. Fogyasztóvédelmi Szemle 2012. március  
[http://www.fvszemle.hu/aktualis\\_szam/2012\\_marc/kilato/alternativ\\_vitarendezes/](http://www.fvszemle.hu/aktualis_szam/2012_marc/kilato/alternativ_vitarendezes/)
17. Heintz Willnat: A fogyasztóvédelem eszközei Németországban – a közösségi szintű fejlődés tükrében (Fordította: Horváth Nikoletta) Fogyasztóvédelmi Szemle, 2004. szeptember

18. Horváth Éva – Kálmán György: Nemzetközi eljárások joga – A kereskedelmi választottbíráskodás, Szent István Társulat, Budapest, 2005.
19. John Zeleznikov – Arno R. Lodder: Developing an Online Dispute Resolution Environment: Dialogue Tools and Negotiation Support System in a Three-Step Model, Harvard Negotiation Law Review 8. Apr. 2005. 287-337. 296.
20. Katherine V. W. Stone: Alternative Dispute Resolution – Encyclopedia of Legal History, Research Paper No. 04-30. <http://ssrn.com/abstract=631346>
21. Kecskés László – Nemessányi Zoltán: Magyar közrend – nemzetközi közrend – közösségi közrend, Európai Jog, 2007/3. 21-38. o.
22. Linda A. Willet: U. S. – Style Class Action in Europe: A Growing Threat? [www.thefederation.org/documents/Risks%20w-o%20Borders.doc](http://www.thefederation.org/documents/Risks%20w-o%20Borders.doc)
23. Lisa Blomgren Bingham – Tina Nabatchi – Jeffrey M. Senger – Michael Scott Jackman: Dispute Resolution and The Vanishing Trial: Compering Federal Government Litigation and ADR Outcomes, Ohio State Journal On Dispute Resolution, Vol 24:2 2009.
24. Marc Blessing: Arbitrating Antitrust and Merger Control Issues, Swiss Commercial Law Series Edited by Nedim Peter Vogt Volume 14 Helbing & Lichtenhahn
25. Mikko Välimäki: Introducing Class Actions in Finland – an Example of Lawmaking without Economic Analysis. <http://ssrn.com/abstract=1261623>,
26. Morvai Gábor: A fogyasztói igényérvényesítés buktatói. Fogyasztóvédelmi Szemle, 2011. május. Elérhető: [http://www.fvszemle.hu/archivum/2011\\_majus/paragrafus/igenyervenyesites/](http://www.fvszemle.hu/archivum/2011_majus/paragrafus/igenyervenyesites/)
27. Nagy Csongor István: A csoportos igényérvényesítés gazdaságtana és lehetőségei a magyar jogban, Jogtudományi Közlöny 2011. március, 163-174.
28. Overview of existing collective redress schemes in EU Member States IP/A/IMCO/NT/2011-16 July 2011. <http://www.europarl.europa.eu/document/activities/cont/201107/20110715ATT24242/20110715ATT24242EN.pdf>
29. Raffai Katalin: A közrend a kereskedelmi választottbíráskodásban, Külgazdaság, 2007/1-2, Jogi melléklet 1-12. o.
30. Richard M. Alderman: The future of consumer law in the United States – Hello arbitration, bye-bye courts, so long consumer protection, University of Houston, Public Law and Legal Theory Series 2008-A-09.

31. Richard Whish: Versenyjog , HVG-Orac Lap és Könyvkiadó Kft. 2010. 478.
32. Stephen J. Ware: Default Rules from Mandatory Rules: Privatizing Law Through Arbitration, Minnesota Law Review, 1999 February, N. 3. 704.
33. Szigeti Zsolt: A nemzetközi kereskedelmi választottbíráskodás néhány karakterisztikus sajátossága a Common Law és a kontinentális jogrendszerben  
jogrendszerben  
<http://rs1.sze.hu/~pmark/publikacio/Netware/szigetizs.doc>
34. Tárczy Edit Zsuzsanna: Class action az Európai Unióban és Magyarországon. Sectio Juridica et Politica, Miskolc, Tomus XXVIII., 2010. 503-521.
35. Thomas J. Stipanowich: ADR and the “Vanishing Trial”: The Growth and Impact of “Alternative Dispute Resolution, Journal of Empirical Legal Studies, Vol 1. No. 3. 2004. 843-912. o.
36. Varsha Rajora: Confidentiality in Arbitration 1-11  
<http://ssrn.com/abstract=1572221>, továbbá Zeleznikov – Lodder 296.
37. Wallacher Lajos: Választottbíráóság kikötése versenyjogi ügyekben in: Harmathy Attila: Jogi tanulmányok. 1996. ELTE AJK
38. Willem van Boom – Marco Loos: Effective enforcement of consumer law in Europe: Private, public and collective mechanism. In.: W. H. van Boom – M. B. M. Loos: Collective enforcement of consumer law in Europe. Securing compliance in Europe through private group action and public authority intervention, Groningen, Europa Law Publishing, 2007. 231-254.

## **„A” melléklet**

### **Új utakon? A mediációs irányelv átültetésének akadályai**

**Suri Noémi**

**Ph.D. hallgató**

**PPKE-JÁK**

Közel egy évtizedes előkészületek után 2008. május 21-én fogadták el az Európai Parlament és a Tanács 2008/52/EK irányelvét a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól (Továbbiakban: „Mediációs Irányelv,” „MID”, „Irányelv”). Tanulmányomban részletesen szeretném bemutatni a kodifikációs egyes állomásait, megvizsgálni, miként jutottak el a tagállamok a fogyasztóvédelmi rendelkezések összehangolásától az Irányelv elfogadásáig.

A tagállamoknak 2010. november 21-ig kellett tájékoztatniuk a Bizottságot az illetékes bíróságok és hatóságok kijelöléséről, 2011. május 21-ig pedig eleget tenniük az irányelvbe foglalt kötelezettségeknek. Mennyiben sikerült teljesíteni az elmúlt négy évben ezen rájuk rótt terheket? Az irányelv által kitűzött célok reálisak és megvalósíthatóak, összeegyeztethetőek-e a nemzeti joggal?

A fő kérdés az átültetés megvalósításának módja, ugyanakkor úgy vélem, az egyes országok által alkalmazott megvalósítási módok feltárása során nem mellőzhetem a közvetítői tevékenység nemzeti sajátosságainak elemzését sem.

A Bizottsági kötelezés ellenére több országban az átültetés folyamata jelenleg is zajlik. Az Irányelv megkésett implemetációjának okai a belső jog és az uniós rendelkezések közötti kollízióban keresendők. Az átültetés akadályait az egyes nemzeti szabályok mentén haladva törekszem górcső alá venni, s részletesen kívánok foglalkozni a portugál, a görög, a belga, a holland és a francia mediációval.

A közvetítés szabályozása terén az Európai Unió tagállami közül Belgium rendelkezik a mediációs kodifikáció leggazdagabb eszköztárával. A belga nemzeti jog a szűk értelemben vett polgári és kereskedelmi jogviták mellett, családjogi, büntetőjogi, sőt adójogi jogviták közvetítő eljárás útján történő rendezését is lehetővé teszi. Az alternatív vitarendezés széleskörű biztosítása az Irányelv átültetésének akadályát képezheti?

A Portugál Polgári Törvénykönyv már az 1960-as évektől kezdődően lehetőséget biztosít arra, hogy a felek jövőbeni jogvitáikat kölcsönös engedmények útján rendezzék. Bár Portugália a közvetítés szabályozása terén több tagállam előtt jár, a bírósági eljárás felfüggesztése, az elévüli idő rendelkezéseinek átültetése komoly kihívások elé állította a nemzeti jogalkotót.



A Mediációs Irányelv megalkotása, az egyes tervezetek elfogadása során valamennyi állam nélkülözhetetlennek tartotta a határon átnyúló ügyek speciális problémáinak rendezését. Az irányelv végső változata „kötelező erejét” csak a határon átnyúló polgári és kereskedelmi ügyekben határozza meg, ugyanakkor nem zárja ki a lehetőségét, hogy a tagállamok belső nemzeti közvetítő eljárásaikban is alkalmazzák. Mennyiben éltek e lehetőséggel az egyes országok?

Görögország az Irányelv csaknem valamennyi kötelezésének eleget tett. Vajon mi állhat e nagyléptékű kodifikációs hajlam hátterében?

Az átültetésre kitűzött határidő ellenére több tagállam, köztük Dánia, Franciaország és Hollandia sem tudott eleget tenni a Bizottsági kötelezésnek. Mégis miért Franciaországot tekinthetjük a kötelezettségszegő államnak?

Írásomban ezekre a kérdésekre keresem a választ, az irányelv egyes cikkei mentén haladva igyekszem feltérképezni a portugál, a belga, a görög, a francia és az olasz, valamint a holland nemzeti szabályozást, az átültetés mikéntjét, s feltárni az átültetés tényleges akadályait.

### **A fogyasztóvédelmi jogviták bíróságon kívüli rendezésétől az Irányelv elfogadásáig**

A távol-keleti gyökerektől angolszász közvetítéssel Európában az alternatív vitarendezés intézménye már az 1960-as években megjelent. A modern jogrendszerekbe vetett bizalom megrendülése, az „európai demokráciákból” való kiábrándulás hatására a '70-es, '80-as évektől kezdődően a mediáció intézménye a konfliktusok feloldásának gyakori eszközévé vált, s az alternatív vitarendezés terén több kézikönyv illetve módszertani útmutató látott napvilágot.<sup>236</sup>

Miközben egyre több európai állam nyitotta meg kódexeit a közvetítés intézményes alapjainak lefektetése előtt<sup>237</sup>, addig az Európai Unió a bíróságon kívüli vitafeloldás lehetőségeire és kihívásaira későn, a '90-es évek végén reagált. A közvetítői tevékenységgel összefüggésben egészen 1998-ig nem állt fenn kifejezett jogharmonizációs törekvés.<sup>238</sup> A kezdeti lépések a fogyasztóvédelem területén ajánlások formájában jelentek meg, majd „1999-ben az Európa Tanács a finnországi Tamperében tartott tanácskozásán felhívta a tagállamok figyelmét arra, hogy a bírósági eljárásokon kívüli kiegészítő jellegű eljárásokat hozzanak

---

<sup>236</sup> GYENGÉNÉ NAGY Márta: Mediáció az igazságszolgáltatásban. *Magyar jog*, 2009. 11. szám, 681.

<sup>237</sup> Az 1966-os Portugál Polgári Törvénykönyv nevesíti azon szerződéseket („transaction contract”), melyben a felek megakadályozzák jövőbeni jogvitájukat illetve kölcsönös engedmények útján rendezik azokat. Belgiumban a '90-es évektől kezdődően a mediációs kodifikációs hullám hatására az alkotmányt, a büntetőeljárás törvényt és a kereskedelmi kódexet is módosították.

<sup>238</sup> KUTACS Mária: Törvény a mediációról. *Cég és Jog*, 2003. március. 5.

létre és vezessenek be a hazai jogalkotásukba”<sup>239</sup>. A 2002. április 19-ei Bizottsági Zöld Könyv már az alternatív vitarendezés intézményei kiépítésének szükségességét hangsúlyozza.

Az út a Zöld Könyv elkészítéséhez a fogyasztóvédelmi rendelkezések összehangolásán keresztül vezetett. Az uniós jogalkotásban a jogviták bíróságon kívüli feloldásának lehetősége kodifikált formában először az 1998-as Bizottsági Ajánlásban jelent meg. Az ajánlás a fogyasztók számára a határon átnyúló jogviták esetén kívánt egy hatékony, átlátható, aktív jogvédelmet biztosítani, mely aktor (harmadik fél) közvetítésén alapult. Az integrációs jogalkotás történetét vizsgálva az ajánlás egyik legérdekesebb része a feleknek a „békéltető fórum” döntéséhez való kötöttsége, mely a későbbiekre tekintve a mediációs kodifikáció egyik igen érzékeny, máig vitatott kérdésévé vált.

Míg az 1998-as ajánlás fókuszában egy harmadik, külső személy tevékenysége szerepelt, addig a 2001-es Bizottsági ajánlás már nem a mediátorra, hanem sokkal inkább a felekre és a köztük levő konfliktusra összpontosított.<sup>240</sup> Felhívta a tagállamokat az alternatív vitarendezés terén fennálló együttműködés további mélyítésére, s lefektette a tisztességes eljárás intézményi garanciáit. A közvetítői eljárás lefolytatása nem zárta ki a lehetőségét annak, hogy a felek az eljárás lezárását követően bírósághoz forduljanak, vagy más békéltető fórum (választottbíró) által biztosított jogorvoslati eszközöket vegyenek igénybe.

A mediáció területén a fordulópont 2002-ben következett be, amikor is nyilvánosságra hozták az Európai Bizottság Zöld Könyvét, mely a polgári és kereskedelmi ügyekben az alternatív vitarendezés kiépítéséről rendelkezett. A Zöld Könyv rendszerbe foglalta a tagállamok 2002-ig összegyűjtött tapasztalatait, választ kívánt adni az információs társadalom kihívásaira, s az egyeztető eljárások igénybevételének feltételei, az elévülési idő, az eljárás bizalmas jellege, a mediátorok képzése terén összefogásra, a nemzeti rendelkezések összehangolására szólította fel a tagállamokat.<sup>241</sup> A Zöld Könyvre adott válaszokban a tagállamok alapvetően támogatták a közvetítés szabályainak európai szintű összehangolását, az elévülési idő megszakadása, az egységes európai magatartási kódex és a mediációs egyezségek végrehajthatósága terén, ugyanakkor csak minimumszabályok elfogadását tartották megvalósíthatónak.

Az Irányelv első tervezetét 2004. október 22-én hozták nyilvánosságra<sup>242</sup>. A tervezet céljaként a mediáció és a peres eljárás egymáshoz való viszonyának rendezését határozta meg, s biztosítani kívánta a tagállami bíróságokat, hogy

---

<sup>239</sup> NAGY Márta: Bírósági mediáció, Szeged, Bába Kiadó, 2011. 121.

<sup>240</sup> A 2001-es ajánlásban megjelenő koncepciót az olasz jog mind a mai napig őrzi, a polgári anyagi és eljárásjogi szabályozás középpontjában a felek egymáshoz való viszonya jelenik meg.

<sup>241</sup> GYEKICZKY Tamás: A mediációról, mint a polgári és kereskedelmi jogviták bíróságon kívüli rendezésének lehetőségéről. Budapest, Gondolat Kiadó, 2010. 52.

<sup>242</sup> Javaslat Európai Parlamenti és Tanácsi irányelv a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól. Brüsszel. 22. 10. 2004. 2004/0251 (COD)

aktívan működjenek közre a vitarendezés alternatív módjának elősegítésében.<sup>243</sup> Az első tervezet erős kritikákat kapott mind a Parlament Állampolgári, Jogi, Bel- és Igazságügyi Bizottságától, mind az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságtól. A második tervezet 2007 októberére készült el, azonban a végső szöveg utolsó munkálatai a Bizottság közleménye szerint még 2008 májusában is zajlottak.

### **A harmonizáció nagyratörő célkitűzései avagy a mediáció, mint a nemzeti szuverenitás egy újabb sarokköve**

Alappal merülhetett fel a kérdés: az eltérő (vagy éppen hiányzó) tagállami mediációs szabályozás nem veszélyezteti az integráció megvalósíthatóságának eredményességét? Vajon a magánjog ezen területe meddig képes ellenállni az integrációs egységesítési törekvéseknek, az egyes tagállamok meddig őrzik belső szabályaik autonómiáját?

A tagállamok a Zöld Könyvre adott válaszaikban alapvetően támogatták az alternatív vitarendezés szabályainak európai szintű összehangolását, ugyanakkor a polgári és kereskedelmi jogviták bizonyos szegmensein csak minimumszabályok kialakítását tartották elfogadhatónak.

Elsőként abban kellett állást foglalniuk, hogy szükséges-e az alternatív vitarendezést közösségi szintű szabályozása vagy a mediátorok egy egységes európai magatartási kódexe is megfelelő eszköz lehet a határon átnyúló konfliktusfeloldás szabályozásában. Bár a Bizottsági ajánlások hatására a nemzeti jogalkotók törekedtek a közvetítői eljárásban a fogyasztók, a felek aktív jogvédelmének kiépítésére, egy magasabb szintű jogalkotói aktus elfogadása nélkülözhetetlennek tűnt.

Meddig terjedhet a közösségi szabályozás magának az eljárás menetének felépítésében? Egy szigorúan kötött eljárási rendszert hozzanak létre vagy elegendő egyeztetés során létrejött megállapodás minősítésének lefektetése? Ha az eljárás teljes folyamatát jogi keretek közé szorítják, nem magának az intézménynek a létalapját kérdőjelezzik meg?<sup>244</sup>

Mind a '98-as, mind a 2001-es Bizottsági ajánlás nagy hangsúlyt fektetett a közvetítői eljárás alapvető elveinek kialakítására. A független, pártatlan közvetítő személye, az eljárás átláthatósága, hatékonysága olyan követelmények voltak, melynek garantálásában a tagállamok között nem merült fel ellentmondás.

Lényegesen nehezebb kérdésként merült fel a mediáció bizalmas jellegének rögzítése. Az országok többsége egyet értett abban, hogy szükséges a közvetítést

---

<sup>243</sup> Christoph ALTHAMMER: A mediáció mint eljárási kötelezettség. *Magyar Jog*, 2008.március. 183.

<sup>244</sup> BÁNDI Gyula: A közvetítés (mediáció) jogi szabályozásának továbbfejlesztése. *Jogtudományi Közlöny*, 2000. január.11.

végző személy szakmai-etikai szabályzatának kidolgozása, ugyanakkor a mediátort megillető titoktartási jog illetve kötelezettség előírása heves vitákat váltott ki.

Csakúgy, mint az elévülési időre vonatkozó rendelkezések összehangolása. Meddig terjeszkedhet a közösségi jogalkotó az elévülés megszakadásának deklarálása terén? Miként küszöbölhető ki a bírósági és az egyeztetési eljárás közötti párhuzam?

Végül az Európai Parlament és a Tanács 2008. május 21-én fogadta el a 2008/52/EK irányelvét a polgári és kereskedelmi ügyekben végzett közvetítés egyes szempontjairól. Bár az Irányelv legtöbb rendelkezése a tagállami többségi akaratot testesíti meg, az átültetés nyomán az egyes országok belső jogi normái, valamint az uniós jog közötti kollízió hatásaként, a MID implementációja több államban még jelenleg is zajlik.

Tanulmányomban részletesen kívánok foglalkozni az Irányelv célkitűzéseivel, megvizsgálni azon rendelkezéseit, melyek az integráció további elmélyítésének akár alkotmányos akár magánjogi akadályát képezik (képezhetik).

## **A túlszabályozottság hátránya**

Az Európai Unióban a belga jog rendelkezik a legmélyebb és legszéleskörűbb gyökerekkel a közvetítés szabályozása terén. Ennek oka a '90-es években zajló mediációs kodifikációs hullám, mely az alkotmány, a büntetőeljárás törvény és a kereskedelmi kódex módosítását is magával vonzotta.

1994. október 24-én került közzétételre a büntetőmediációról szóló királyi rendelet, melyet 1998-ban az adósságrendezésről szóló törvény elfogadása követett. Az 1998. július 5.-i törvény kulcsfontosságú szerepet szán a médiateur de dettes személyének, aki az adós és a hitelező közötti konfliktust kiegyezés útján törekszik feloldani. A konfliktusfeloldás mind helyi mind szövetségi szinten megjelenik. Szövetségi szinten két mediátor működik, az egyik közvetítő anyanyelve frankofón, a másiké holland.<sup>245</sup>

A belga Polgári Perrendtartás 1724-1737. cikkeiben szabályozza általánosságban a közvetítés szabályait, melyek nemzeti és határon átnyúló jogviták esetében egyaránt alkalmazhatók. A belga szabályozás nem tesz különbséget aszerint, hogy a jogvitában van vagy nincs külföldi elem, a monista mintát követve egységes szabályozás érvényesül az Unió, a nemzetközi és a belső konfliktusok során.

Minden olyan kérdés rendezhető mediáció útján, melynek tárgya a felek közötti valamely megállapodás, egyezség. Emellett a belga Pp. részletesen szabályozza a családjogi mediáció tárgykörét, melyben a házasság felbontása, az élettársi

---

<sup>245</sup> JULESZ Máté: Mediáció Belgiumban. *Magyar Jog*, 2000. március. 177-178.

kapcsolatokból eredő jogviták, a felek közötti tartás és a gyermek oktatása szerepel. A magánjogi jogalanyok mellett közjogi jogi személyek is lehetnek közvetítő eljárás alanyai, ha azt jogszabály kifejezetten előírja vagy a Miniszterek Tanácsa jóváhagyja.<sup>246</sup>

Érdekes folyamat zajlott le az irányelv implementációja során Belgiumban. A jelenleg hatályos belga szabályozás az Irányelv előírásait tekintve többségében megfelel a tagállamokra rótt kodifikációs kötelezettségeknek, ugyanakkor a nemzeti szabályozás néhány rendelkezése még módosításra szorul.<sup>247</sup>

Az irányelv megkésett átültetésének indokaként a belga parlament a korábbi nemzeti mediációs szabályozás részletgazdag szabályozási koncepcióját jelölte meg, ugyanis az irányelv rendelkezéseinek többsége már a 2005-ös normákban is nyomon követhető volt. Felmerült a kérdés: Valóban át kell-e ültetni az Irányelvet, és ha igen, mennyiben jelentené ez a bírósági szervezeti jogszabályok módosításának szükségességét? Az irányelv átültetésének folyamata még ma is zajlik. A belga Polgári Perrendtartás 387. cikke előírja Fiatalkorúak Bírósága számára (Juvenile Court), hogy a szülői felügyelettel kapcsolatos ügyekben tájékoztassa a feleket a közvetítői eljárás igénybevételének lehetőségéről. 2011 júliusában fogadta el a belga Képviselői Kamara a mediáció terén a következő javaslatot, mely már a családjogi bíróságok kötelezettségévé is teszi a felek informálását a közvetítés lehetőségéről.<sup>248</sup>

## Közvetítés Portugáliában

Portugáliában mediáció az Irányelv implementációját megelőzően is létezett. Az 1966-os Portugál Polgári Törvény kifejezetten nevesítette azon szerződéseket („transaction contract”), melyben a felek megakadályozzák jövőbeni jogvitájukat illetve kölcsönös engedmények útján rendezik azokat, feltéve, ha az így létrejött megállapodást a felek írásba foglalták, és a bíróság is jóváhagyta.<sup>249</sup>

---

<sup>246</sup> Article 1724 of the Code of Civil Procedure

<sup>247</sup> Gondolok itt elsősorban a MIR 6. cikk (1) bekezdésére, mely szerint „A tagállamok biztosítják, hogy a felek vagy a felek bármelyike a többi fél kifejezett beleegyezésével kérhesse, hogy a közvetítés eredményeképpen létrejött írásbeli megállapodás tartalmát nyilvánítsák végrehajthatóvá. Az ilyen megállapodás tartalmát végrehajthatóvá kell nyilvánítani, kivéve, ha a szóban forgó esetben a megállapodás tartalma a kérelem benyújtása szerinti tagállam jogába ütközik, vagy ha annak a tagállamnak a joga nem rendelkezik végrehajthatóságáról.”

<sup>248</sup> A magyar közvetítői jogszabály a személyállapottal kapcsolatos perek közül a szülői felügyeleti jog megszüntetése, az apaság- és a származás megállapítási perekben kizárja, a házassági perekben korlátozza a mediáció alkalmazását.

<sup>249</sup> Cfr. Portuguese Civil Procedure Code, art. 293. („It is permitted to the parties, in any instance, to compromise on the cause”), art. 287. („The dispute ends by: [...] d) The withdrawal, confession

Portugália az EU tagállamai közül az elsők közt implementálta az irányelvet, annak ellenére, hogy a MID néhány rendelkezése ellentétes volt a belső joggal. A bírósági eljárás felfüggesztése a mediáció igénybevételének szándékával, a mediációs eljárás bizalmas jellege, az elévüli idő rendelkezései mind az irányelv átültetésének akadályát képezték, végül 2009 júliusában a 29/2009-es törvény módosította a Polgári Eljárási Kódexet, s így az irányelv teljes implementációja megvalósulhatott.<sup>250</sup>

A jelenleg hatályos szabályozás néhány eleme túlmutat a MID-en. A Portugál Pp. 46. cikke szerint a mediációs eljárás során létrejött megállapodás végrehajtható<sup>251</sup>. A kezdeti nehézségek ellenére az eljárás titkos jellege és bizalma volta a mediációs ülések egész tartalma alatt biztosított, sőt az ott elhangzottak a bírósági eljárás során nem használhatóak fel.<sup>252</sup> Az irányelv a közvetítés szabályainak átültetését csak a határon átnyúló jogviták terén írja elő kötelezettségként a tagállamok számára, ugyanakkor nem zárja ki a lehetőséget, hogy ezeket a szabályokat saját belső jogukban is alkalmazzák. A portugál szabályozás az EU mediációs rendszerének nemcsak a határon átnyúló, hanem minden egyéb jogvitában is teret enged.

A portugál jog a monista rendszer talaján állva szabályozását tekintve nem tesz különbséget a nemzeti és a határon átnyúló jogviták között. Egységes szabályozás érvényesül mind a nemzetközi, mint az Uniós, mind a belső ügyekben. A portugál Polgári Perrendtartás részletesen taglalja a mediációs eljárások során hatáskörrel és illetékességgel rendelkező nemzeti bíróságokat, hatóságokat: a bírósági szervezetrendszeren belül egyfajta különös bíróságként említi a Courts for the Peace-t, melynek illetékességét a nemzetközi jogviták alapozzák meg. A Public Mediation Services speciális szervként a Courts for Peace rendszerébe tagozódva helyezkedik el, s a felek döntésén múlik az igénybevétel lehetősége. Végül meg kell még említeni a portugál (helyi) bíróságokat is, melyek akkor jogosultak illetve kötelesek eljárni, ha más ország anyagi jogi szabályai a nemzetközi jogvita rendezését mediációs útra terelik.

## **Egy lépéssel a tagállamok előtt**

Az Európai Unió tagállamai közül Görögország az az állam, mely maradéktalanul eleget tett a MID által támasztott harmonizációs törekvéseknek. A görög

---

or transaction;”), art. 300. („The confession, withdrawal or transaction may be achieved by authentic public document or private written document, according to the formal requirements of substantive law”).

<sup>250</sup> Law n. 29/2009, 29th July

<sup>251</sup> Az irányelv 6. cikke csak a bíróság vagy közjegyző általi végrehajthatóvá nyilvánítási eljárás követelményét támasztotta a tagállamokkal szemben.

<sup>252</sup> A MID a mediációs eljárásból eredő vagy azzal összefüggő információk titkosságát írja elő.

törvényhozás a 3898/2010. számú törvény a mediáció polgári és kereskedelmi ügyekben elfogadásával valósította meg az irányelv teljes átültetését. Mire vezethető vissza a nemzeti jogalkotó e nagyfokú kodifikációs hajlama?

Az Irányelv teljeskörű átültetésének okai a görög gazdasági helyzetben keresendők. Azáltal, hogy a MID kötelezi az egyes tagállami bíróságokat illetve hatóságokat (közjegyzőket), hogy a felek kérelmére a mediációs eljárás során létrejött megállapodást végrehajthatóvá nyilvánításáról rendelkezzenek, a korábbi polgári és kereskedelmi jogviták „befagyott követeléseit” egy újabb, már állami kontroll feletti rendezésének lehetőségét teremti meg.

Görögország is a monista államok oldalán helyezkedik el, a 3898/2010. számú törvény (Továbbiakban: „Törvény”) hatálya a nemzeti, az uniós és a nemzetközi jogvitákra egyaránt kiterjed. A görög szabályozás szerint a törvény rendelkezései határon átnyúló jogviták esetében akkor alkalmazhatóak, ha a felek közül legalább egyik fél állandó lakóhelye vagy szokásos tartózkodási helye az EU valamely tagállamában található és

- a.) a felek megállapodtak, hogy jogvitájukat mediáció útján rendezik
- b.) a mediációt tagállami bíróság rendelte el
- c.) a mediáció kötelezettsége nemzeti jogból ered vagy
- d.) a felek maguk döntöttek mediáció igénybeviteléről.<sup>253</sup>

A Törvény meghatározza az alapvető elveket és lefekteti a mediációs eljárás garanciáit, így rögzíti célját és hatályát, definiálja a koncepció kulcsát, megállapítja az alternatív vitarendezés igénybevitelének feltételeit, részletesen foglalkozik a közvetítés során létrejött megállapodás kikényszeríthetőségével, az elévülési idővel, és megszabja a mediációs eljárás bizalmi jellegének garanciáit is.

A 2. cikk a felek szabad belátására bízta a közvetítői eljárás alkalmazását, feltéve ha a Polgári Törvénykönyv 871. cikkében meghatározott polgári jogviták valamelyikének megfelel. Kizárt a mediáció pénzügyi és közigazgatási jogvitákban, valamint büntetőügyekben.

Bár a Törvény a közvetítői irányelv lehető legszélesebb körű átültetését tűzte célként, a jogszabály végrehajtása nyomán hiányosságok mutatkoztak a mediátor képzés és a mediátor vizsgáztató bizottság szabályozása terén, mely

---

<sup>253</sup> Law No. 3898/2010 „Mediation in civil and commercial disputes” (Government Gazette A’ 211/16.12.2010.) Article 3 (1): Mediation may take place:

- a) where the parties agree to have recourse to mediation before or after judicial proceedings have started;
- b) where an invitation is made, under Article 3 para. 2, to the parties to use mediation;
- c) where mediation is ordered by a court of another Member State; or
- d) where mediation is prescribed by law.”

hiányosságok feloldása alacsonyabb szintű jogforrások megalkotása mentén látszik kiküszöbölhetőnek.

## Franciaország, a kötelezettségszegő állam

Franciaország a 8. cikk kivételével nem valósította meg az Irányelv átültetését. A kormány a késlekedést a jogalkotási eljárás nehézségeivel magyarázta. Vajon ez az ok mennyiben befolyásolja ez az Európai Bizottságot a kötelezettségszegés minősítése során?

Az Európai Parlament és a Tanács 2011. május 21-ei határidővel kötelezte a tagállamokat az irányelv teljes átültetésére. Az Unió több tagállama nem tudott maradéktalanul megfelelni ezen előírásnak, ugyanakkor az átültetett normák számát tekintve Franciaország kötelezettségszegése a legsúlyosabb. A Bizottság az Uniós jogsértés tényének megállapítása után haladéktalanul felszólította a francia államot a fennálló helyzet megszüntetésére, s az Irányelv implementációjához szükséges lépések megtételére.

Franciaországban a MID átültetése több jogszabály módosítását igényelte, azonban a módosításhoz szükséges parlamenti többség hiányzott. A francia törvényhozás végül 2011. május 17-én fogadta el a 2011-525. számú törvényt, melynek 198 cikke immár megadta a felhatalmazást a szükséges jogszabályok megalkotására illetve megváltoztatására. A 198. cikk szerint a 2011-525. számú törvény közzétételétől számított legkésőbb 6. hónapig az Irányelv teljes átültetése megvalósul.<sup>254</sup>

Úgy vélem, igen meglepő a parlament részéről e nagyfokú bizalmatlanság az Irányelv átültetése kapcsán, tekintettel arra, hogy Európában a bírósági mediáció terén Franciaország élen jár. 1995. február 8-i törvény beemelte a mediációt a bírósági eljárásba, s így családi, öröklésjogi, munkaügyi és egyéb polgári és gazdasági jogviták elbírálásánál alkalmazhatók.<sup>255</sup>

Jelenleg Franciaország a MID rendelkezései közül csak elévülésre vonatkozó részt ültette át. A 2008-561. számú törvénnyel módosították a Polgári Törvénykönyv 2238. cikkét, mely szerint az elévülés azon a napon szakad meg, amikor a felek megállapodnak a közvetítés vagy békéltetés igénybevételéről, ha

---

<sup>254</sup> Art. 198 of the Law 2011-525: „I. — Dans les conditions prévues à l'[article 38](#) de la Constitution, le Gouvernement est autorisé à prendre : 1° Par voie d'ordonnance prise dans un délai de six mois suivant la publication de la présente loi, les dispositions de nature législative propres à : a) Transposer la directive 2008/52/ CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ; b) Étendre, le cas échéant, sauf en matière administrative, les dispositions prises en application du a du présent 1° à des médiations qui ne sont pas de nature transfrontalière ; c) Harmoniser le droit en vigueur avec les mesures prises en application des a et b du présent.”

<sup>255</sup> NAGY i. m. 139-140.



erről írásban nem állapotnak meg, azon a napon, amikor a közvetítésre vagy a békéltetésre első alkalommal sor kerül.<sup>256</sup>

## **Alkotmányos visszasságok Olaszországban**

A mediáció intézménye már az Irányelv elfogadása előtt is ismert volt az olasz jogrendszerben, igaz közvetítés helyett egyeztetés névvel illették a jogviták bírósági eljárásán kívüli feloldásának ezt a módját. A magyar terminológia egységesen kezeli a mediáció és az egyeztetés fogalmait, Olaszországban a két fogalom közötti különbség gyökerei még a hatályos szabályozásban is fellelhetők.

Az olasz állam bár az Irányelv valamennyi rendelkezését átültette, mégis felfedezhető egyfajta koncepcionális különbség az Unió és az olasz jog között a mediáció értelmezése kapcsán. Az 2008/52/EK Irányelv 3. cikkének a) pontja alapján a közvetítés olyan strukturált eljárás – függetlenül megnevezésétől vagy az arra való hivatkozástól –, amelyben egy jogvitában részt vevő két vagy több fél önkéntes alapon, közvetítő segítségével maga kísérli meg vitájának megállapodással történő rendezését. Ezzel ellentétben, az olasz jog a hangsúlyt a felekre és a köztük lévő konfliktusra helyezi, nem pedig az eljárás önkéntes jellegére vagy a mediátor tevékenységére.

Az Irányelv implementációja két jogszabály megalkotásával valósult meg Olaszországban, a 2009. évi 69. törvény (2009. június 18.) mediáció, mint a polgári és kereskedelmi jogviták feloldásának módja, valamint a törvény végrehajtásának alapjául szolgáló 2010. évi 28. számú (2010. március 4.) törvényerejű rendelet.<sup>257</sup>

A MID a fogalommeghatározások között rögzíti: a mediációs eljárást a felek kezdeményezhetik, vagy bíróság javasolhatja vagy rendelheti el, illetve egy tagállam joga is előírhatja. E rendelkezés felhatalmazást ad a tagállamoknak a kötelező (kényszer)<sup>258</sup> közvetítés intézményének megteremtésére. Olaszország felismerte az irányelvben lévő lehetőségeket, a lehetőséget, hogy fejlessze a mediáció nemzeti szabályozást, s ennek megfelelően cselekedett.

A kötelező (kényszer) mediáció bevezetése igen éles vitát váltott ki, s annak ellenére, hogy korábban az Alkotmánybíróság az Irányelv valamennyi rendelkezését a nemzeti joggal összeegyeztethetőnek ítélte meg, az azt átültető

---

<sup>256</sup> Art, 2238 of the Civil Code : „La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.”

<sup>257</sup> Legislative Decree no. 28 of the 4th March 2010, on the implementation of art. 60, Law no. 69 of the 18th June 2009 on mediation aimed to conciliation of civil and commercial disputes

<sup>258</sup> „Mandatory mediation”

Tvr. alkotmányossági felülvizsgálata jelenleg is zajlik. Vitathatatlan tény, hogy sem az Irányelv sem az azt átültető olasz norma nem nevesíti a kötelező mediáció esetét, ugyanakkor nem is zárja ki a lehetőségét...

### **A titoktartás kötelezettsége, mint kiváltság?**

Franciaország mellett Hollandia is megkésett az Irányelv átültetésével. A MID implementációja két jogszabály, a Polgári Törvénykönyv és a Polgári Eljárási Kódex módosítását igényelné. A felülvizsgálatra vonatkozó javaslatot a Parlament Második Kamarája elfogadta, az Első Ház jóváhagyása még hiányzik.<sup>259</sup> Vajon mire vezethető vissza ez a késlekedés?

A probléma gyökerei a mediátorok akkreditációjának rendszere valamint a mediáció és a bírósági gyakorlat közötti kapcsolatban keresendők.<sup>260</sup> Az Irányelv 7. cikke a közvetítés bizalmas jellegéről rendelkezik, mely a gyakorlatban a közvetítők és a közvetítésben részt vevő személyek titoktartási jogát illetve kötelezettségét alapozza meg. A mediátorok e bizalmi „pozíciója”, szerepköre eddig idegen volt a holland jogrendszerrel. A módosító javaslat a titoktartás terén az orvosokhoz és a jogászokhoz hasonló szabályozást vezetne be, azzal a korlátozással, hogy e jogosultság<sup>261</sup> a felektől ered, s a mediátorok csak akkor élhetnek vele, ha ezt a felek a közvetítés során külön kikötik.<sup>262</sup>

A javaslat nem ad lehetőséget a mediáció terén új jogi keretek kialakítására, ugyanakkor lényegesen módosítja az anyagi jogi és eljárásjogi normákat. Hollandia a monista államok nyomán haladva nem tesz különbséget a nemzeti és a határon átnyúló közvetítés között, ugyanakkor mindkettőre nézve generális szabályozást vezet be. Új rendelkezés: a Polgári Törvénykönyv 3: 319 3. § alapján a mediáció megszakítja az elévülési időt. A módosítás nemcsak a mediátorok jogkörét bővíti. A Polgári Eljárási Kódex 22a cikke speciális felhatalmazást ad a bírácnak, mely alapján a bírósági eljárás folyamán bármikor felhívhatják a feleket a jogvita rendezésének mediáció útján történő megkísérlésére.

---

<sup>259</sup> Parliamentary documents 32 555. The proposal was discussed in the Committee for legal affairs on September 19, 2011. Status checked on October 24 2011.

<sup>260</sup> K II 21 109 Nr. 202 brief van de Staatssecretaris van Buitenlandse Zaken aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal Den Haag, 14 juli 2011. 6. (letter of the secretary of state of foreign affairs)

<sup>261</sup> Vagy kiváltság, ahogyan az angol szöveg fogalmaz: „privilege”

<sup>262</sup> Supreme Court 10 April 2009, LJN: BG9470.

A hivatásos mediátorok mellett a közjegyzők is egyfajta közvetítőként vesznek részt a bírósági pert megelőző eljárásban a családjogi konfliktusok feloldása terén.<sup>263</sup>

Úgy vélem, bár Hollandia Franciaországhoz hasonlóan megszegte az Irányelv által tűzött kötelezettségeket, a módosító javaslat rendelkezései teljes mértékben összhangban állnak a MIR célkitűzéseivel. E módosító javaslat a szűk értelemben vett polgári anyagi és eljárásjogi normák felülvizsgálatára fókuszál, ugyanakkor a holland gyökerek ellenére hallgat mediáció új lehetőségeiről a családi jog és a munkajog terén.

## **Összegzés**

A peren kívüli vitarendezés előnyei nem vitathatók: a bírósági ügyteher csökkentése, az eljárás gyorsasága, költséghatékonysága mind a közösségi jogalkotás szükségességét támasztják alá. Az Irányelvet akár egy kezdő lépésnek is tekinthetjük egy új európai szintű vitarendezési kultúra kialakításában. E mércével mérve valóban minimálszabályok megalkotását, a meglévő rendelkezések összehangolását tűzi célként a tagállamok nemzeti zászlajára.

Bár a MID kötelező erejét a határon átnyúló polgári és kereskedelmi jogviták körében határozza meg, számos olyan nemzeti jogintézményt, rendelkezést érint, mely korábban a belső jogi szabályozás terejében, a nemzetközi és uniós jog által érinthetetlennek vélt területet képezte. E körben az Európai Unió tagállamai közül ki kell emelni a portugál szabályozást, mely a mediáció terén az állami autoritás határainak csaknem teljes lebontását valósította meg, amikor az Irányelv rendelkezéseit nemcsak a határon átnyúló, hanem valamennyi belső jogvitára is kiterjesztette.

Az Irányelv nem határoz meg olyan magasra törő célkitűzéseket, mint a német jogrendszer, mely a mediációt a polgári peres igazságszolgáltatás rendszerébe kívánja integrálni, ugyanakkor figyelemreméltó lépéseket tesz a bírósági szervezetrendszer és az egyes mediációs intézmények, közvetítő szolgálatok közötti kapcsolat elmélyítésére.

A vizsgált országok mindegyike a monista országok talaján állva törekedett, törekszik még ma is az Irányelv rendelkezéseinek átültetésére. A legtöbb tagállam jogrendszerében a MID elfogadását megelőzően is fellelhetőek voltak a közvetítés gyökerei, mégis az Irányelv átültetése nemcsak polgári anyagi és eljárásjogi kérdéseket, hanem komoly alkotmányossági problémákat is felvetett.

---

<sup>263</sup> DÉVÉNYI Norbert: Beszámoló a Latin Közjegyzőség Nemzetközi Uniója XXIII. Nemzetközi Kongresszusáról. Közjegyzők Közlönye, 2002. 9. szám, 11.

## Felhasznált irodalom

Christoph ALTHAMMER: A mediáció mint eljárási kötelezettség. *Magyar Jog*, 2008. március.

BÁNDI Gyula: A közvetítés (mediáció) jogi szabályozásának továbbfejlesztése. *Jogtudományi Közlöny*, 2000. január.

DÉVÉNYI Norbert: Beszámoló a Latin Közjegyzőség Nemzetközi Uniója XXIII. Nemzetközi Kongresszusáról. *Közjegyzők Közlönye*, 2002. 9. szám.

GYEKICZKY Tamás: A mediációról, mint a polgári és kereskedelmi jogviták bíróságon kívüli rendezésének lehetőségéről. Budapest, Gondolat Kiadó, 2010.

GYEKICZKY Tamás: A Mediációs Irányelv. *Európai Jog*. 2009. 6.

GYENGÉNÉ NAGY Márta: Mediáció az igazságszolgáltatásban. *Magyar jog*, 2009. 11. szám.

JULESZ Máté: Mediáció Belgiumban. *Magyar Jog*, 2000. március.

KUTACS Mária: Törvény a mediációról. *Cég és Jog*, 2003. március. 5.

NAGY Márta: Bírósági mediáció, Szeged, Bába Kiadó, 2011.

NAGY Márta: Határokon átnyúló mediáció: esélyek és nehézségek. *Családi Jog*, 2007. szeptember.

Hans-Uwe NEUENHANH: Mediation. Ein effizientes Konfliktlösungsinstrument auch in Deutschland. *Neue Juristische Wochenschrift*, 2004. 10.

**„B” melléklet: Empirikus pillér gépelt anyaga**

**Kerekasztal-beszélgetés: A fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatokat érintő vállalati önszabályozás perspektívái Magyarországon**

**Kérjük a Tisztelt GVH-VKK-t, a jelen melléklet publikációját mellőzni szíveskedjék, mivel nem kaptuk meg minden érintett hozzájárulását a közzétételhez!**

# Kerekasztal-beszélgetés: A fogyasztókkal szembeni kereskedelmi gyakorlatokat érintő vállalati önszabályozás perspektívái Magyarországon

A Versenyjogi Kutatóközpont, a GVH Versenykultúra Központja támogatásával, kutatási program keretében vizsgálta a vállalkozások fogyasztókkal szemben alkalmazott kereskedelmi (üzleti) kommunikációjával kapcsolatos önszabályozás magyarországi perspektíváit. A kutatás célja, hogy körvonalazza a hatósági szakpolitika-formálás alternatíváit, értékelje a vonatkozó külföldi tapasztalatokat és javaslatokat fogalmazzon meg az önszabályozás lehetséges szerepével és lehetőségeivel kapcsolatban.

A rendezvény, a fenti kutatási programhoz kapcsolódóan, fórumot teremtett a piaci (szakmai, vállalkozói és fogyasztói) tapasztalatok megvitatására és összesítésére. A rendezvényen szakértők, valamint vállalkozói és fogyasztói érdekképviselővel foglalkozó szervezetek képviselői vettek részt.

8.15 – 8.45:

*Regisztráció*

8.45 – 8.50:

*Köszöntő*

(Szilágyi Pál, a Versenyjogi Kutatóközpont Igazgatója)

8.50 – 9.00:

*A kutatási program leírása*

(Nagy Csongor István, tanszékvezető egyetemi docens, ügyvéd)

9.00 – 9.30:

*Önszabályozás a kereskedelmi kommunikáció területén – a szakértő szemével*

(Balogh Virág, a GVH Fogyasztóvédelmi Irodájának korábbi vezetője, ügyvéd)

9.30 – 10.00:

*Önszabályozás a kereskedelmi kommunikáció területén – reklámetikai tapasztalatok*

(Fazekas Ildikó, ÖRT Főtitkár, EASA Elnök)

10.00 – 10.30:

*Önszabályozás a kereskedelmi kommunikáció területén – reklámszakmai tapasztalatok*

(Markovich Réka, MRSZ)

10.30-11.00:

*Kávészünet*

11.00-11.20:

*Önszabályozás a kereskedelmi kommunikáció területén – iparági tapasztalatok*

(Kerékgyártó Csaba, MABISZ)

11.20-11.40:

*Önszabályozás a kereskedelmi kommunikáció területén – iparági tapasztalatok*  
(Vámos György, OKSZ)

11.40-12.00:

*Önszabályozás a kereskedelmi kommunikáció területén – iparági tapasztalatok*  
(Rácz Anna, MÉKISZ)



**2012. április 27.**

**8:30-12:00**

**Helyszín:**

Pázmány Péter Katolikus Egyetem  
Jog- és Államtudományi Kar  
1088 Budapest, Szentkirályi u. 28.

A rendezvény támogatója:



**További információ: [www.versenyjog.com](http://www.versenyjog.com)**

## **A kerekasztal-beszélgetésen elhangzott előadások és hozzászólások lenyomata**

**Szilágyi Pál**  
**egyetemi adjunktus**  
**Versenyjogi Kutatóközpont igazgatója**

Tisztelettel köszöntök minden megjelentet. A Versenyjogi Kutatóközpont nevében köszönöm, hogy elfogadták meghívásunkat és hozzájárulásukkal segítik a Kutatóközpont önszabályozással kapcsolatos kutatását, amely a Gazdasági Versenyhivatal Versenykultúra Központja nagylelkű támogatásával zajlik, és az önszabályozás magyarországi lehetőségeit vizsgálja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok területén. A kutatás szempontjából hatalmas segítséget jelentenek a szakértők, a vállalkozói és fogyasztói érdekvédelmi szervezetek gyakorlati tapasztalatai.

A Versenyjogi Kutatóközpont több rendezvénnyel igyekszik hozzájárulni a szakmai párbeszédhez a versenyszabályozás, versenypolitika területén. Ilyen például a versenyjogi darázsfészkek c. rendezvénysorozatunk, ahol próbálunk aktuális és viták kereszttüzeiben álló kérdéseket bedobni a köztudatba. A mai rendezvényünk, ahogy a címe is mutatja, a vállalati önszabályozással foglalkozik.

Át is adnám a szót a kutatásban igen aktívan résztvevő két kollégának, Dr. Nagy Csongor István tanszékvezető egyetemi docensnek, aki a téma szenior kutatója, valamint Dr. Dömötörfy Borbála doktorandának, aki junior kutatóként vesz részt a kutatási programban-.

Eredményes tanácskozást és eszmecserét kívánok!

**Nagy Csongor István**  
**tanszékvezető egyetemi docens**  
**ügyvéd**

Az én feladatomban, hogy röviden vázoljam, miről szól a kutatás, mi az amihez kapcsolódik ez a kerekasztal beszélgetés. Azonban még ezt megelőzően meg szeretném köszönni, hogy eljöttek és megosztják velünk a tapasztalataikat és az önszabályozással kapcsolatos gyakorlati tapasztalataikat.

A kutatás célja (vagy tárgya) viszonylag egyszerűen meghatározható: az önszabályozás magyarországi lehetőségeit vizsgálja, kifejezetten a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmával kapcsolatban. A program két nagy pillérré épül: egy elméleti elemzésre és egy empirikus pillérré. A téma jellegére tekintettel úgy gondoltuk, hogy a nagyon nagyszámú (tehát a több százas, több ezres) kérdőíves adatfelvétel módszere nem lenne használható. A fogyasztókat nem tudnánk „megszondáztatni” arról, hogy mit gondolnak az önszabályozásról, ez sajnos a fogyasztói tudatosság, illetve tájékozottság (vagy annak hiánya) miatt nem működik. Viszont egy kerekasztal-jelleggel felépített műhelybeszélgetés sokkal nagyobb hozadékkal és sokkal több eredménnyel járhat.

Azt gondolom, hogy ez a két pillér egyenrangú: mind a kettőre nagy szükség van. Ha megnézzük az önszabályozással kapcsolatos elemzéseket, de ha csak a józan eszünkre hallgatunk, akkor látjuk, hogy ez egy olyan szabályozási kérdés, amely



nagyon-nagyon ország-specifikus, az önszabályozás, annak működése, az önkéntes szabálykövetés rendszere sokkal jobban kötődik a helyi sajátosságokhoz, mint általában egy jogi szabályozás. Ezért itt kardinális kérdés a helyi gyakorlati tapasztalatok megismerése és elemzése.

Bevezetésképpen néhány kérdésre szeretnék kitérni az önszabályozással kapcsolatban; azt gondolom, ha valaki találkozott önszabályozással, akkor ezek a kérdések rendszerint felmerülnek.

Az első kérdés, ami vizsgálatra érdemes, és valószínűleg visszaköszönnék a kérdéssorban, az az önszabályozásban résztvevők érdekelttsége. Nyilván azt mondhatjuk, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma területén az önszabályozás kiegészítő jellegű a jogi szabályozáshoz képest, ha nem működik, az állami szabályozás úgymint belép, így az önszabályozás kudarca nem válik általános szabályozási kudarccá. Ugyanakkor az önszabályozás működése szempontjából az egyik központi kérdés, hogy mennyiben érdekeltek az önszabályozásban résztvevő vállalkozások az önszabályozás működésében. Ha ugyanis nem érdekeltek, akkor máris szkeptikusak lehetünk abban a tekintetben, hogy ez a gyakorlatban fog-e működni, vagy miért kezdeményezik a vállalkozások az önszabályozást. Az érdekelttség alátámasztására vannak közgazdasági elméletek. Ilyen például a pozitív vagy negatív külső gazdasági hatások megléte. Előfordulhat, hogy egy iparágban egyik vagy másik vállalkozás tisztességtelen kereskedelmi gyakorlata az egész iparág jóhírnevét csorbítja, ezért a tisztességes vállalkozások érdekeltek lehetnek az ilyen kereskedelmi gyakorlat visszaszorításában vagy az attól való elhatárolódásban. Az érdekelttség megléte és természete (mi az, ami érdekeltté teszi a vállalkozásokat) nagyon fontos kérdés azt gondolom, mivel ez fog elkötelezettséget biztosítani a vállalkozások részéről. Természetesen ettől még, hogy az is hozadék lehet, hogy a vállalkozások, vagy egyáltalán az érdekképviselői szervezetek részt vesznek egy ilyen önszabályozásban, mondjuk a szabályok kidolgozásában; már önmagában ez a részvétel is elkötelezettséget (szabályelfogadást) válthat ki.

A kutatás célja, hogy felvázoljunk egy olyan feltételrendszert, amelynek teljesülése esetén valószínű, hogy működhet (vagyis hatásos lehet) az önszabályozás. Az egyik előfeltétel az érdekelttség, amelyet jelentőségére tekintettel kicsit előre vettem. Ebben a körben nem elsősorban kontextuális, hanem szabályozási feltételeket vizsgálunk, vagyis mire kell ügyelni az önszabályozás kialakítása során, mivel lehet elősegíteni annak hatásosságát, illetve a rendszernek a működőképességét.

Ilyen feltétel a nyilvánosság és az átláthatóság.

További szempont lehet például a részvétel elve, tehát az iparágban vagy az adott kérdésben érintett, érdekelt érdekcsoportok (stakeholders) részvétele a rendszerben. Ez biztosíthatja az elkötelezettséget, valamint azt, hogy a vállalkozások kötőerővel rendelkezőnek fogadják el az önszabályozást.

Ugyanakkor a részvétel mellett szinte majdnem ellentétként hathat a függetlenség elve, amelynek mind a norma-alkotás, mind a panaszkezelés (vitarendezés) fázisában érvényesülnie kell. Fontos kérdés, hogy mennyiben vesznek részt

iparág érdekektől teljesen független döntéshozó szakemberek az önszabályozásban.

Egyrészt tehát fontos a részvétel, hogy a sajátomnak érezzem az önszabályozást, annak részese legyek; ugyanakkor mégis az adja a rendszer hitelességét és a fogyasztói bizalmat az fogja erősíteni, ha például a panaszkezelésben nem (vagy nemcsak) vállalkozások delegáltjai vesznek részt, hanem pártatlan külső független személyek. A független szakértők szerepe már a szabályalkotás terén is fontos.

A kikényszerítés, valamint a szankciók kérdése szintén központi jelentőségű, azt gondolom ez magyar viszonylatban hatványozottan is igaz. Én azt sejttem, hogy a megfelelő szankció és kikényszerítési mechanizmus magyar vonatkozásban, központibb kérdés, mint más esetekben; ugyanakkor azt is ki kell emelni, hogy az önkéntes szabálykövetésben jobban élen járó rendszerek esetén is ez egy alapvető szempont. A hatásos szankció nagyon sok minden lehet: a normasértés megállapítása, a szabály megsértésével kapcsolatos döntés közzététele, ehhez megfelelő nyilvánosság biztosítása, a jóhírnév ilyen módon történő „megterhelése”, közlemények, kommunikáció visszavonása, vagy végső esetben kizárás.

Ezzel zárom is bevezető gondolataimat, köszönöm szépen a figyelmet, és akkor én átadnám a szót első meghívott előadónknak, Dr. Balogh Virágnak.

### **Balogh Virág** **ügyvéd**

Én arra gondoltam, hogy Nagy Csongor István gondolatait folytatnám, kitérve arra, hogy melyek azok a kérdések, amelyek esetlegesen általános felvetésként az önszabályozással kapcsolatban felmerülhetnek. Nagy Csongor István szavaiban egyébként az egyik gondolatom már meg is jelent, ez pedig az, hogy az első és legalapvetőbb kérdés, hogy mi a célja az önszabályozásnak? Miért létezik? Mi a célja a fogyasztók számára? Mi a célja az állam számára? És mi a célja a vállalkozások számára? Nagy Csongor István itt nagyon erőteljesen az utolsó mondataiban arról beszélt, hogy a nagymennyiségű fogyasztói panaszok megjelenése és azok kezelésének egyik módja lehet az önszabályozás. Nyilván ez is lehet az egyik cél, viszont eggyel visszább lépve, vagy ennél a gondolatnál eggyel korábban kezdve a gondolkodást, én azt is felvetném, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok területén jelenleg is létezik önszabályozás Magyarországon.

Első körben szerintem azt érdemes megnézni, hogy etikai önszabályozásról, vagy „jogi” jellegű önszabályozásról beszélünk. Tehát egy önszabályozó szervezet saját etikai kódexéből fakadó előírásokról és azoknak kikényszerítéséről van szó, vagy konkrét jogszabály-helyek kikényszerítéséről. Nyilvánvalóan a klasszikus önszabályozás az első kategóriába tartozik, tehát egy etikai normarendszernek a kikényszerítése, de azért pont a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok körében, a jelenlegi magyar jogrendszerben is van példa arra, hogy az Fttv. alapján kényszerít ki egyébként nem is önszabályozó, hanem állami szervezet (a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete) etikai szabályokat; az Fttv. alapján a

PSZÁF kényszeríti ki a pénzügyi szervezetek által aláírt etikai kódexet. Tehát itt azért erőteljes átfedések vannak az állami szabályok, valamint az önszabályozás és a társszabályozás között. Ez az önszabályozáshoz képest egy különálló elgondolás lenne, amelyet az új Médiatörvény tartalmaz, amely a médiaszolgáltatások egyes tartalmi kérdése tekintetében az önszabályozó reklámtestületnek társszabályozói funkciót ad. Az is kérdés, hogy ilyenkor az állam mennyit enged át az önszabályozónak (aki most ebben a minőségében társszabályozó), mennyit enged át a saját hatalmából a panaszok ellenőrzése és a panaszokkal kapcsolatos jogkövetkezmények kikényszerítése tekintetében.

Az önszabályozással kapcsolatos alapvető kérdés, s számomra az egyik legérdekesebb kérdés pontosan ez, hogy amennyiben jogi normák kikényszerítését bizzuk az önszabályozóra, vagy mint a PSZÁF-os megoldásban a szabályozóra, és aztán azon keresztül az államra is, akkor mennyi állami hatalmat enged át az állam az önszabályozónak, és ennek mi lesz a következménye, fogy-e ettől a közjogi kikényszerítés lehetősége, amit Nagy Csongor István mondott. Mi történik akkor, hogy ha egy előszűrőként alkalmazzuk az önszabályozást, és azt mondjuk, hogy a panaszok fussanak végig az önszabályozáson. Mi van akkor, hogy ha egy fogyasztó ezek utána azt mondja, hogy nem kielégítő az a megoldás, amit az önszabályozás nyújtott, hanem még mindig az államhoz szeretnék menni, mert én az államban és az állami eljárásban bízom. Ilyenkor mi történik? Van erre megoldás? Nyilvánvalóan erre külföldi példákban van megoldás, tehát léteznek olyan jogrendszerek ahol az önszabályozóhoz befutott panaszok kezelése és az állami szabályozásba befutott panaszok kezelése szépen elválasztható egymástól. De én azt gondolom azért, hogy az elmúlt évek magyar fejleményei nem azt mutatják, hogy ezek a dolgok szépen elválasztódnának egymástól, hanem olybá tűnik inkább, mintha teljes összekeveredést kezdenének mutatni.

Ami még egy fontos gondolat, és szeretném felvetni, az az, hogy amennyiben jogi normákat kényszerít ki egy önszabályozás, akkor kikényszerítheti-e a jogszabályt magát, vagy kikényszeríthet-e jogszabálynál szigorúbb előírásokat.

Az önszabályozás alapvető céljára visszatérve: ez az lenne, hogy a jogszabálynál szigorúbb normákat írjon elő és kényszerítsen ki a tagjai számára. Amennyiben ez így van, akkor ezek szerintem csakis etikai normák lehetnek, különösen az Fttv. Környezetében, ahol nem lehet újabb tilalmakat betartatni jogszabályi szinten. Felteszem például a Biztosságnak, vagy az Európai Bíróságnak, az sem feltétlenül tetszene, ha önszabályozással próbálna fenntartani egy tagállam szigorúbb szabályokat, mint az UCP Irányelv. Én azt gondolom, hogy ha erről van szó, akkor az csak etikai jellegű szabályozás lehet, viszont hogy ha etikai jellegű az önszabályozás, akkor nyilvánvalóan felmerülnek mindazok a kérdések, amelyeket Nagy Csongor István felvetett azzal kapcsolatban, hogy milyen az ilyen etikai jellegű önszabályozásnak a kikényszeríthetősége, és milyen módon kezelhetjük az etikai jellegű önszabályozásba bekerülő panaszokat.

Azt gondolom egyébként, hogy az elmúlt években – ha ezt lehet mondanom, bár nyilván vannak itt, akik nálam még talán többet is tettek ezen a területen az elmúlt években – ami ilyen jellegű ügy a GVH elé került, tehát olyan jellegű ügy, amikor etikai jellegű önszabályozási állásfoglalással találkoztunk, akár panaszban, akár

versenyfelügyeleti eljárásban, az pontosan azért volt nehezen felhasználható, mert az egy etikai jellegű állásfoglalás volt. Tehát nyilvánvalóan bármennyire is azt gondolja az ember, hogy hasznos egy önszabályozás, és minél több vállalkozás vegyen részt önszabályozásban, ez a nagy ördögi kör szerintem ebben a kérdésben, mert amíg etikai jellegű egy önszabályozás, addig a hatóságok azt feltehetőleg nehezen tudják figyelembe venni egy nagyon szigorú jogi környezetben, ahol ezek a közigazgatási eljárások folynak. Amikor viszont jogias jellegűvé válik az önszabályozás, akkor pedig mintha az államból szakítanánk ki egy darabot, vagy mintha az államnak a közjogi kikényszerítési lehetőségeit kezdenénk csökkenteni, amivel nincs probléma, csak akkor felmerül mondjuk hat másik kérdés amit szintén el kell varrni.

A legsúlyosabb szerintem ezek közül majdhogynem a párhuzamos eljárások kérdése. Mi van akkor, ha valaki nem elégszik meg azzal, hogy önszabályozásban az ő problémáját megpróbálják kezelni, hanem vissza akar menni valamelyik hivatalhoz.

Én körülbelül ennyit szerettem volna felvetni, nem akartam nagy ívű eszmefuttatásokat mondani, inkább csak kérdéseket feltenni, mivel vannak itt olyanok, nem is kevesen, akik önszabályozásban dolgoznak, ezért gondolom, hogy ezekre a kérdésekre ők sokkal jobban tudnak felelni.

**Fazekas Ildikó**  
**Önszabályozó Reklám Testület főtitkára**  
**Európai Önszabályozó Szervezet (EASA) elnöke**

Csináltam egy prezentációt, bár úgy vagyok, mint annak idején Bush elnök, hogy legszívesebben összetépném, és teljesen mást mondanék az elhangzottak miatt. Nem akarom magamat hozzá hasonlítani, nem azért mondtam, csak szívem szerint ezekre a kérdésekre reagálnék.

Kezdem azzal, hogy mint az Önszabályozó Reklámtestület főtitkára – s nem szoktam ugyan használni, de mint az európai önszabályozó szervezet elnöke – nagyon-nagyon örülök annak, hogy ezt a területet vizsgálják, és egy ilyen kutatást csinálnak. Ez tényleg üdvözlendő, és azt gondolom, hogy itt volt az idő, hogy nálunk is erre a szintre jusson a téma, hiszen valóban nagyon sok kérdés van, és merülhet fel ezzel kapcsolatban.

Részben természetesen vannak olyanok, amikre talán már vannak válaszok, vagy akár kikényszerített vagy kipróbált válaszok. Majd megpróbálom belevonni a mondanivalómba.

Gyakorlatilag 2003-ban megfogalmazták az önszabályozás, a társszabályozás és a jogi szabályozásnak a különbségtételét, és én úgy látom, hogy azóta is országonként különböző módon, de Európában egyre inkább felmerül az a kérdés – és akkor még nem az UCP Irányelv kapcsán – hogy egy-egy társadalmi probléma kapcsán mennyire lehet számítani az önszabályozásra. Ez egy jelentős kérdés, és akkor akár az Online Behavioral Advertising-ot (OBA) mondom, ahol az új digitális kommunikációban kerekasztalt indítottak, ami most már a negyediken van túl, Robert Madelin vezetésével. Akár éppen a tegnapi INCO találkozót,

találkozót, ahol aszerint szavaztak, hogy igen, az önszabályozás egyelőre úgy tűnik, hogy megfelelő válaszokat ad, és akkor még például a gyerekeknek szóló reklámba teljes tilalmat nem szavaztak meg. Tehát, ez egy napi kérdés, ha úgy tetszik, és nyilvánvalóan e mögé kell egy bizalom a jogalkotók és a jogalkalmazók részéről is.

2005-ben volt egy kerekasztal-megbeszélés Európában, ahol az akkori DG SANCO igazgatója, Robert Madelin vezetésével, az ipar, a biztos és a civil szervezetek ültek egy asztalhoz, és megfogalmazták azokat az elvárásokat, amelyekről úgy vélik, hogy az önszabályozásnak meg kell felelnie ahhoz, hogy komolyan lehessen venni. Azóta rendszeresen kell jelenteni a fejlődést a biztos számára. Gyakorlatilag ez egy részben mérföldkő volt, részben egy nagyon fontos iránymutatás. Nem csak a reklámszakma számára, hanem úgy látom, hogy más iparágak számára is ez az út egyfajta útmutatóul szolgál, akár csak az Európai Unió által finanszírozott kutatásban (ez a Hiil projekt), amely nem önszabályozásnak, hanem private regulation-nek hívja. Így hívják már Franciaországban is, és arról beszélnek, hogy mik lehetnek az alapok, hiszen egyrészt legyen egyfajta közös alapelv, amely mentén működünk, másrészt pedig vegyük figyelembe a nemzeti sajátosságokat.

Ez egy jelentős kérdés, amikor ennek az egyik munkabizottsági megbeszélése volt, akkor ugyanúgy jártam, megvolt a prezentációm és ott egyfolytában azt mondták, hogy nagyon egyformán kellene döntenünk, és akkor ott éjszaka újraírtam és elmondtam, hogy miért nem lehet ezt elfogadni, hogy milyen különbségek lehetnek, nem csak jogszabályokban, hanem egyszerűen abban, hogy a fogyasztó mit ért egy adott reklámüzenet alatt. Tehát gyakorlatilag azóta (2003. óta) én úgy látom, hogy egy nagyon komoly tisztelete lett európai szinten az önszabályozásnak. Akár az UCP kapcsán is, például az angoloknál van egy hivatalos megállapodás arra vonatkozóan, hogy az első számú döntéshozó az ottani önszabályozó szervezet. Hasonló van Írországból, megjegyzem a Médiatörvény kapcsán 10 éve Romániában, de a spanyoloknál is nagyon komoly együttműködések vannak. Ez azért azt mutatja, hogy ez egy járható út.

Amikor önszabályozásról beszélünk, akkor az is egy érdekes kérdés, hogy mennyire hihető a jogalkotó számára, hogy ha ennek különböző szintjei vannak. Van mondjuk – reklámról tudok csak beszélni – reklám szempontból egy olyan közös megállapodás a reklámetikai kódexben, amelyben ott vannak a hirdető, hiszen az ő márkájukról van szó, ott vannak az ügynökségek, akik a reklámot csinálják, és ott van a média, aki adott esetben azt tudja mondani, hogy jó, akkor nem teszem közzé a reklámot. Ha ilyen döntés született, és nem akarja elfogadni kikényszerítő erőként, akkor a média ebben részt vesz. De vannak olyan területek, ahol egy-egy adott iparág azt mondja, hogy jó, akkor én vállalom bizonyos plusz önkorlátozást, ha úgy tetszik, ilyen például a szesziparban, amikor részben tartalomra, részben digitális kommunikációra, részben pedig az időszakra vonatkozóan, tehát a megcélzott célcsoportra vonatkozó, vállalások vannak. De olyan is van, amikor ez nem terjed ki egy egész iparágra, hanem csak néhány vállalatra, például ilyen volt az EU Pledge, és ugye ennek kapcsán először 8, ma már 11 nagy élelmiszer cég a gyerekeknek szóló élelmiszerreklámokra vonatkozóan tett vállalást.

Megjegyzem, ezt azért európai szinten is nagyon komolyan vizsgálták, hogy ne legyen versenykorlátozó. Amikor leül 8 nagy főnök, és azt mondja, hogy jó akkor ezt nem, akkor utána nehogy azt mondják, hogy na jó, de azért ez mégis csak a versenyt korlátozza. Szóval van ennek egy ilyen kivezetése is. Természetesen megkérdezte, jogos a kérdés, hogy mi van az egyes vállalatok szintjén. Tehát, ha ezt egy vállalat leírja, még ha vállalaton belül ezt nagyon komolyan is veszik, mennyire tudja ezt elfogadtatni a külső célcsoportjaival, vagy érintettjeivel, akár a fogyasztókkal, akár pedig a hatósággal. Én azt látom gyakorlati oldalról, hogy van olyan cég, ahova minden évben el kell mennem és a kódexről be kell számolnom, amelyik munkatárs nincs ott, az nem kapja meg az éves bónuszát, ott kell lennie az ügynökségnek, és ezeket rettentően komolyan számon kérik tőlük. Van olyan cég, multinacionális cég, amelyik azt mondja, hogy jó, kedves önszabályozók, ha nem akarja elfogadni a döntéseket a cég, ne kezdj el helyi szinten vitába szállni. Hívj fel, majd én elintézem.

Nyilván egy kis cég meg nem is tud erről az egésztől, akkor az is kérdés – és nyilván Markovich Réka erről majd fog beszélni –, hogy mit szólnak akkor ezek a cégek. Nekem az a tapasztalatom, hogy először csodálkoznak, aztán elfogadják. Néha meg is lepődöm, bevallom őszintén. Teljesen egyértelműen nem akarnak konfrontálódni, nem csak azért, mert ha probléma van, tovább lehet küldeni a hatóságnak, hanem azért is, mert hogyha azt érzi, hogy a fogyasztó, akit éppen „körbe akar udvarolni”, ehelyett ellenséget csinál belőle, akkor az neki nem jó. Tehát a szép elvek mentén ez egy gazdasági kategória is, hogy már nem csak a jogszabálynak, hanem az etikai szabályoknak is meg kell felelni.

Néhány idézetet ide gyűjtöttem, ahol a biztosok egyértelműen azt mondják, hogy amikor probléma megoldásában gondolkodunk, abban az önszabályozásnak szerepe van. Tehát nem csak abban, hogy létezőt mennyire tud betartatni, hanem bizonyos problémák megoldásában. Ha itt a hazai önszabályozásra koncentrálnak, akkor egyrészt ugye a Magyar Reklámszövetség volt a régióban az első, amely a Reklámetikai Kódexet elfogadta és 1996-ban alakult. A reklámpar alapította az Önszabályozó Reklámtestületet 1997-ben, akkor még nyilván a Reklámszövetség alapjain, a Reklámtörvény preambuluma elismerte. Az Fttv. szintén elismeri az alapelveit a preambulumban, és a Médiatörvény már az alapelveiben fogadja el, nem csak a társszabályozást, hanem az önszabályozást is.

Gyakorlatilag az ICC kódex ami a világ reklámetikai kódexeinek az ősapja, vagy ősapja, az idén 75 éves. Az idén ünnepli az angol önszabályozó szervezet 50. évfordulóját. A franciáknál 77 éve, akkor még BVP-nek hívták, most már ART-nak. 1992-ben az európai biztos hívta fel arra a figyelmet, hogy nem jó, hogy külön-külön vannak szakmai szervezetek, hogy lehetne ezt összehozni és így alakult meg az Európai Önszabályozó Szervezet 1992-ben. Ez most ünnepli a 20-éves évfordulóját, és John Dalli - aki a fogyasztóvédelmi biztos - tartott beszédet a 20-éves évfordulónkon.

Elmondta ugyanezt egyébként az önszabályozásról, hogy és akkor mi újság a betartatással, és mik azok a területek, de mindenképpen egy jó példának és követendőnek tartja. Cafaggi professzor nagyon komolyan foglalkozik azzal, hogy

mit lehet tenni, hogyan lehet ezt más iparágakban megvalósítani. A hadiipartól volt ott valaki, meg is lepődtem. Reklámban még lehet szó erről, na de a hadiiparban?

Az UCP-t készítő nagyon büszke volt arra, hogy benne van a kódex említése magában az UCP Irányelvben, és hogy vannak olyan vállalatok – ez a 10 pont, amelyek a reklám kerekasztalnak a pontjai voltak, és amire megállapodás született 2005-ben Európában, hogy igen, ezeknek lennie kell ahhoz, hogy valaki azt mondja, hogy önszabályoz. Nyilván legyen egy szervezet – és itt lép be ugye, hogy miért lett külön a Reklámszövetségtől –, mert azt mondja, hogy ami ezzel foglalkozik, az foglalkozzon kifejezetten az önszabályozással. Legyen egy kódex, részben az ICC alapján, részben pedig elvárják, hogy – és itt utalok vissza arra, ami felvetésre került, hogy mennyire független, illetve mennyire van külső részvétel – a kódex készítésekor legyen a civil szervezetekkel konzultáció.

Tehát mi feltettük a honlapra közösen a szakmai szervezetekkel, s írtunk a civil szervezeteknek, hogy kérünk szépen javaslatot. Más kérdés, hogy nem sok válasz érkezett, nem illik itt megtéveszteni senkit, hogy tomboltak a civilek örömben, de elküldtük jeles és nem kevés neves civil szervezetnek észrevételre és javaslatra. Például ugye fontos a gyors reagálás a problémákra. Franciaországból példa, hogy bármilyen probléma van, akkor hívják az önszabályozó szervezetet, hogy akkor erről mit gondolsz, és erről csinálnak egy kódexet. Ugyanez a helyzet Angliában, hogy például a gyerekek szexualizációja esetén a médiában, hívják az önszabályozót a Downing Street 10-be, hogy mondja meg a véleményét, és hogy ezzel kapcsolatban mit tud csinálni. Ez ott van a fejekben, nem csak mint egy döntés, egy-egy adott reklám kapcsán. Nem elég előzetesen – vagy régebben kizárólag a panaszok döntéseiről volt szó –, ma már azt mondják, hogy mielőtt egy reklám elkészül, akkor legyen lehetőség javaslatot tenni, vagy konzultálni azzal aki a későbbiekben erről dönteni fog.

Nyilván ez nem könnyű néhány kelet-európai országban, itt előzetesen kell ehhez egyfajta bizalom, mert mégiscsak stratégiai területekről beszélünk – hogy majd egyszer csak lesz egy termék és egy reklám –, de azért ez gyakorlatilag működik, sőt van egy nemzetközi honlap is, ahol mondjuk az angolok kérhetnek véleményt, ha ők csinálnak egy reklámot Magyarországra.

Nagyon lényeges, hogy a fogyasztók számára egyszerű és ingyenes legyen a panasz, ez egy nagyon komoly dolog. Nem kell, hogy kinek címezze, tisztelt hölgyem/uram, most milyen formátumban, milyen jogszabályra hivatkozzon, hova küldje stb. Fontos, hogy legyen a honlapon is panaszindítási lehetőség, és nagyon lényeges, hogy gyorsan megtörténjen a válaszadás. Itt utalnék vissza arra a felvetésre, hogy a fogyasztó megkapja-e, visszakapja-e a pénzét. Nem. Ezt azért nem tudjuk elintézni, de ez szerintem a GVH-nál sem úgy van, hogy a büntetést utána szétosztják a fogyasztónak. Bár jó lenne.

Mi egyet tudunk csinálni, hogy nagyon gyorsan tudunk lépni adott esetben. Az az eljárási szabály, hogy megérkezik a panasz, három napon belül el kell indítani az eljárást, 5 napja van a cégnek, hogy válaszoljon, és következő héten döntenek. Adott esetben két hét. Ha most a megtévesztést nézzük, akkor nem lehet ott két hónapig, és két év múlva kimondják, hogy akkor ott valami történt. Van tehát egy ilyen plusz lehetőség erre.

A döntések közzététele igen fontos kérdés, erre nálunk is megvan a lehetőség, és a Reklámszövetségnél is. Nyilvánvalóan más mondjuk Angliában, ahol évente 33.000 panasz van, és minden héten szerdán délután közzéteszik a panaszokat. Egyébként a panaszok nagy része a kicsi cégek ellen irányul. Ezzel együtt például, ha nagy, Magyarországon is kapható márkákról van szó, akkor az megjelenik már a magyar médiában is, függetlenül attól, hogy nincs az a kampány Magyarországon. Mindezek következtében mi nem ilyen rendszerességgel, hanem összefoglalóan tudjuk közzétenni.

Mi van akkor, ha azt mondja egy cég – és ez a kikényszerítő erő, a német séma – hogy őt nem érdekli, miről beszélünk. Egyetlen egy ilyen esetünk volt, mindent megpróbáltak, kezdték azzal, hogy a bácsi rosszat mondott, az az ő felelőssége. Mondom, hogy jó, akkor volt egy bácsi, nyilván kapott egy 40 milliós kampányt a gyógyulására a családtól, de ezt én nem hiszem el. Akkor a vágó, aki vágta a filmet, szóval minden volt itt. Mondtuk, hogy jó, akkor a média nem fogja közzé tenni. Ekkor végül is rájött arra, hogy ő most ezt módosítja, de ha ilyen van, akkor azt mondjuk, hogy kedves fogyasztó, ez nem a követhető és járható út.

A fellebbezési lehetőség biztosítása, függetlenek bevonása lényeges dolog. A vállalat az, hogy a döntéshozók 50 %-a független legyen. Nyilván mindenkinek függetlennek kell lennie az adott üggyel, de legyen olyan is, aki teljes mértékben független.

Van egy szakértői listánk, az általános iskolai igazgatótól, a középiskolai tanáron át egyetemi tanárig, pszichológus, akadémikus, táplálkozás szakértő, marketing kommunikációt tanító szerepel rajta, tehát nagyon-nagyon széles. Nagyon érdekes egyébként, hogy, nem egyszer, sőt majdnem mindig az történik, hogy amikor a külső szakértő látja, azt mondja, hogy a világon semmi probléma nincs. Mi próbálunk a részletekre is nagyon figyelni. Ők sokkal inkább képesek arra, hogy ránézzenek, és azt mondják, hogy mi ezzel a probléma? Például a gyerek nem eszi meg a homoksüteményt, pedig gyártja a homokozóban egész délután, és egyáltalán nem megtévesztő. Nagyon érdekes ilyen szempontból is, és nyilván vannak olyan témák, ahol meg fontosabbak a tudósi szemléletek, ezért is vannak ilyenek. Fontos a kommunikáció is, hogy tudjon erről a fogyasztó, legyen könnyen elérhető a hatáskör, illetve az elérhetőség.

Felmerült a kérdés, hogy mennyit enged át az állam. Szerintem ez nagyon lényeges és fontos, ezért igyekeztem utalni arra, hogy erre vannak jó példák. Nyilván amikor plusz-vállalást tesz valaki, szeretné tudni, hogy értékelik ezt. A másik – és nem kifejezetten az Fttv. alapján ítéljük meg –, de a kódex első pontja azt mondja, hogy minden reklámnak törvényesnek, tisztességesnek, igaznak, őszintének kell lenni. Ha valaki például megtéveszt, és azt mondja, hogy jó akkor befejeztem a kampányt, annak is komoly anyagi költsége van egyébként. Hacsak újra vágja az is, meg addig, amíg nem megy a televízióban, és cserélni kell. Szóval azért szerintem eléri azt, amit egy-egy büntetés jelent. Szerintem az is fontos, ha mindezt megcsinálja, és másfél év múlva még megbünteti a GVH, adott esetben, akkor nyilvánvalóan ez nem olyan vonzó, mert azt mondja, hogy ment volna végig a kampány, és akkor nem költöttem volna. Ha hát ez történik, akkor nem szokott ilyen lenni, hozzánk nem fordulnak így vissza, de gyakorlati szinten



szerintem ezt is érdemes végiggondolni, hogy a fogyasztót tudjuk-e azzal védeni, hogy ha ezt akkor időben nyakon csípjük, és történik valami. Ma már én úgy látom, hogy a cégeknél – egyre több cégnél – egyre komolyabban veszik az önszabályozást.

Egyszerűen ahhoz, hogy ne veszítse el a fogyasztó a reklámba vetett hitét komoly érdek fűződik. Ha már egyszer csalódott, sokkal többbe kerül újra visszahódítani, tehát náluk ez egy komoly dolog, és ha leül bárhol egy cég, és azt mondja, hogy én ezt vállalom, akkor utána azt nagyon-nagyon szigorúan veszik. A monitoring témakörét átugrottam, európai szinten is és itthon is vannak területek, ahol azt mondják, hogy jó akkor ezt most megvizsgáljuk. Az európaira tudom mondani, hogy ez esetben közvetlenül az európai központba megy az eredmény, azonnal rárepülnek a főnökök, és másnap ott áll a szőnyeg szélén annak az országnak a marketingese, amelyik nem felelt meg ennek a szabálynak. Tehát ma már nem egy vállalatnál azt tapasztaljuk, hogy nemcsak a marketinges dönt, és nemcsak a jogász egy adott témáról, hanem a PR-os is. Ezután elküldik hozzánk, és aztán elküldik még az OJT-nek. Nyilván vannak olyan területek, olyan cégek, akik olyan fogyasztónak szólnak, aki csak megrántja a vállát és az tetszik neki, hogy egy kicsit a határmezsgyén van, és ettől olyan márkát csinálnak ami szintén és olyan reklámot próbál csinálni ami szintén, de ettől még a megtévesztés nem kerülhet olyan témakörbe, ami lazán kezelhető. A fogyasztó lehet laza, de a megtévesztés nem. Az üzenet módja pedig nyilvánvalóan más kérdés. Ez egy alapvető problémája vagy nehézsége a reklámnak, hogy akihez szól, az lehet azt érti alatta, de aki ott ül és nézelődik az esetleg másképp értékeli a reklám üzenetét és ezért szerintem ez is egy izgalmas kérdés, és ezért jó ez a fajta bizottsági összetétel.

### ***Nagy Csongor István***

Elég érdekes és tanulságos, hogy a határidőkről történt említés, megjelenik a reklám és kéthét alatt születik egy döntés arról, hogy akkor ez megfelel vagy nem a szabályoknak. És hát amúgy a másik verzió, hogy másfél év múlva, a hatósági eljárásban születik döntés.

A hatósági eljárásnak nyilván van a rendje, mechanizmusa, megvannak a saját korlátai, ezért ennyire hosszú. Ez jól rávilágít arra, hogy az önszabályozás lehet, hogy inkább megelőz, a hatósági jogalkalmazás viszont a határidők miatt talán nem annyira, vagy nem olyan értelemben.

Köszönöm akkor, át is adnám a szót következő előadónknak.

### ***Markovich Réka*** ***Magyar Reklámszövetség főtitkára***

*Markovics Réka* vagyok, a Magyar Reklámszövetség főtitkára. Pár előadásdiát hoztam igazából csak, a legalapvetőbb tények, vagy ismeretek vannak rajta, és ráadásul ezek egy része Fazekas Ildikó által említésre is került. Ez pont azt mutatja, hogy nálunk ez valahol egyébként közösen zajlik annak ellenére, hogy két szervezet ad otthont neki. Kifejezetten és teljességgel erre koncentrálovan, erre alakulóan és működően tevékenykedik az Önszabályozó Reklámtestület, a Reklámszövetség pedig egy általános érdekvédelmi és a szakmát minden

szempontból képviselni kívánó szervezet, és a mai napig működik benne az a reklámetikai bizottság, amelyet ide sorolnak hagyományai. 1981-ben a közép-európai régióban legalábbis egyedülállóan korán jött létre.

A biztosság összetételét illetően Fazekas Ildikó említette, hogy náluk változó tagság van; nálunk állandó tagság van a biztosságban, nyilván mind a kettőnek megvannak az előnyei és a hátrányai. Mi az állandó tagsággal kifejezetten a konzekvens döntéshozatalt kívánjuk erősíteni, azzal együtt, hogy így nem vonódik be annyiféle vélemény, mint amennyi mondjuk egy változó biztosságban be tud vonódni a szakmai képviseletbe. Csak azért hoztam el a bizottságnak a jelenlegi névsorát, hogy látható legyen, hogy kifejezetten elméleti és gyakorlati szakemberek mind a két oldalon szerepelnek, pont azért, mert nagyon-nagyon soktípusú szempont kell, hogy bekerüljön a döntéshozatalba, főleg, hogy állandó tagságról beszélünk.

Pázmándi Kinga nincs itt, de ő volt az elmúlt években az elnöke ennek a biztosságnak is, és nekünk van egy reklámjogi biztosságunk is, ami kifejezetten a törvényhozás kapcsán a jogszabály-tervezetek véleményezésével foglalkozik. Reklámszövetségként ugyanis szeretnénk a teljes reklámszakmának a születő és egyébként akár már a meglévő jogszabályokkal kapcsolatban is szakmai visszajelzéseket adni. Azzal, hogy a reklámjogi bizottságokban reklámjogászok szerepelnek, nem az a fajta szakmai visszajelzés elsősorban, hogy a mindennapi problémák hogyan merülnek fel, hanem a reklámjogi-szakmai, de azért ez egy jól vetített visszajelzés.

A jog és etika különválasztása egy nagyon érdekes kérdés egyébként; hozzánk reklámszövetségként, nyilván azért mert nagy hagyománnyal rendelkezik és mert nagyon nagy a szervezet, továbbá viszonylag ismert a nagyközönség körében is, nagyon sokféle típusú kérdés érkezik. A Reklámetikai Bizottság csak egy része a működésünknek, ráadásul nem is olyan értelemben és semmiképpen sem főhangsúlyos része, de egy hangsúlyos része.

Nagyon sokszor kapunk jogi jellegű kérdést, ami általában az újságíróktól, fogyasztóktól, de tagoktól is jön, sokszor azzal kapcsolatban, hogy egyáltalán most a jogszabály mit tartalmaz. Lusta megnézni azt a mi honlapunkon van, ahol minden jogszabály – értelemszerűen a hatályos jogszabályok – elérhetőek ebben a vonatkozásban, azzal együtt, hogy azért mindannyian láttuk a reklámjogi kézikönyvet. Nyilvánvalóan vannak olyan szabályok, amelyekkel még nem találkozott, mert nem is találkozhatott, és ebben tudunk neki segíteni. Ez kifejezetten a reklámjogi környezetre vonatkozó felvilágosítás, nem jogi tanácsadás, és ezt mindig el is mondjuk, hogy mi ilyen jellegű hatáskörrel nem rendelkezünk, és nem is tudunk ilyet nyújtani. Nincsen mögöttünk felelősségbiztosítás sem, de kifejezetten azt, hogy mi a hatályos jogszabály, azt el tudjuk mondani, illetve ha vannak erre vonatkozó frissnek mondható, vagy általunk még ismerten vállalt döntései az adott hatóságnak, akkor ezt is elmondjuk, hogy ebből mit lehet tudni.

A másik típusú kérdés, ami inkább már a vállalati jogászoktól, vagy akár az ügyvédi irodáktól szokott érkezni, az a jogértelmezéssel kapcsolatos, amikor nyilván a szakmai álláspontra kíváncsiak abban az értelemben, hogy maguk is

jogászok, nyilvánvalóan értenek a jogértelmezésnek ahhoz a szintjéhez, ahhoz a metódusához, amit a jog mindennapi alkalmazóinak érteni kell. Sokszor megkérdezik azt, hogy mi a mi szakmai álláspontunk, főleg olyan kérdésben, amiben esetleg nem volt hatósági döntés, vagy nem kirajzolódó, hogy hogyan is értelmezi mondjuk az erre hivatott hivatalos jogalkalmazó az adott jogszabályt. Ilyenkor szoktunk, ilyen kérdésekben megnyilvánulni, nyilván azzal, hogy mi alapvetően a reklámszakma oldalán állunk, ami nem jelenti az ész nélküli szabad reklámozás melletti kampányolást, de – ahogy ez a reklámetikai kódexben is le van fektetve a kereskedelmi szólásszabadság, már amennyire ez ebben a vonatkozásban értelmezhető, mert ugye ez egy vitatott dolog, hogy abból származtatjuk-e vagy a vállalkozás szabadságából származtatjuk azt hogy a reklámozás szabadsága az egy meglevő szabadság legyen – nyilvánvalóan ezen az oldalon szoktunk, azért többnyire állást foglalni.

Azt tapasztaljuk egyébként, hogy gyakran érkezik akár hatóságtól, akár mondjuk bíróságtól ilyen jellegű megkeresés. Nyilván az másfajta erővel bír, ha hivatalos platformtól érkezik a jogértelmezésben való állásfoglalásra való felkérés, de hangsúlyozom, mi ezt mindig jelezzük is mind a tagjainknak, mind azoknak, akik bármilyen fórumon ezt tőlünk megkérdezik, hogy nem vagyunk hatóság, s nyilván nem véletlen, hogy a hatóság sem mondhat előzetesen állásfoglalást. Pont ezért lényeges egyébként, hogy előzetesen az Önszabályozó Reklámtestületnél arra vonatkozóan is kapnak visszajelzést, amire egyszerűen nincs lehetőség a jogállami és cenzúra nélküli keretek között való működés esetében.

A reklámetikai kérdéskör pedig a másik, ami a Reklámetikai Biztosság kapcsán nálunk kezelésbe került, hangsúlyozom, külön. Ez nagyon érdekes volt egyébként, amikor Pázmándi Kinga volt az elnöke mind a kettőnek, akkor ő ezt ugye nagyon szépen tisztán látta és nagyon szépen külön kezelte ezeket a kérdéseket, viszont nyilván kumulálódott nála az a fajta tapasztalt és tudás, ami az egyes oda-vissza hatások tekintetében mondjuk releváns lehetett.

A fogyasztói panaszok beérkezésekor is meg szoktuk kérdezni egyébként hogy volt-e előzetes állásfoglalás, hiszen ha volt, akkor nem fogunk azzal ellenkezően állást foglalni. Tehát nem is fogunk elkezdni eljárást, hiszen annak semmi értelme, másrészt pedig az az egyik gyakorlati oka, hogy teljes mértékben megbízunk abban, amit ők döntenek, hiszen együttműködik a két szervezet. Az, hogy milyen fogyasztói panaszok érkeznek hozzánk, elég változó, ahogy az is, hogy egyébként a civilek aktivitása milyen. Volt egy időszak, amikor például nőjogi szervezetek, nagyon aktívak voltak és nagyon gyakran kaptunk, és nagyon változó hangnemben, panaszokat a reklámokra vonatkozóan. Mostanában ez nem jellemző, nem tudom, hogy az ő aktivitásuk csökkent-e vagy remélhetőleg egyébként a reklámoknak az ilyen típusú dolgai, bár most pont van egyébként a palettán olyan, ami azért ezeket a kérdéseket felveti.

Tényleg a legkülönbözőbb panaszok érkeznek a fogyasztóktól, onnantól kezdve, hogy valakit zavar, hogy a csengő ugyanúgy szól a reklámban, mint ahogy az ő csengője szól, és mindig azt hiszi, hogy hozzá érkeztek. Ugye ezekkel a panaszokkal kevésbé tudunk mit kezdeni, és mindig is el szoktuk mondani. Ez mondjuk csak egy szélsőséges példa, nagyon sok olyan van, ami egész

egyszerűen arra vezethető vissza, hogy az adott fogyasztónak igazából a világgal van baja, vagy a kapitalizmussal.

Viszont fontos, mert Reklámszövetségként nekünk ugye az egész reklám társadalomba, szakmába és gazdaságba való beágyazottsága tekintetében kell ezt vizsgálnunk, és nekünk ezért különösen fontos, hogy ezeket a fogyasztói visszajelzéseket megkapjuk. Egyrészt, egy kézenfekvő dolog, hogy kap róla értesítést a bepanaszolt vállalkozás, a megbízó, mind pedig az ügynökség, hogy jelezze, mi az álláspontja. Ennek az álláspontnak a figyelembevételével fog róla dönten az Etikai Bizottság, ami mind a bizottság döntésében, mind már a panasz megérkezése után visszajelzés a vállalkozásnak. Általában is a megérkező visszajelzéseknek az általános reklámszakmai, tulajdonképpen PR-ba, vagy ha úgy tetszik imázsba való visszaépítése. Egy nagyon-nagyon fontos szempont nekünk, hiszen mi azért dolgozunk többek között, hogy a reklám megítélése jó legyen.

Az egyik legfontosabb kapcsolat ezzel, a legfontosabb pont, ami a kikényszeríthetőséghez vezet vissza, az az, hogy mi azt látjuk legtöbbször, hogy a fogyasztóknak a fejében ez a fajta etikai megfelelésség marginálisan van jelen és megjelenik a reklámmal kapcsolatos általános elutasító attitűd. Ennek a felszámolásán dolgozunk nyilván. Nagyon gyakori az ezzel kapcsolatos észrevétel, felháborodás, van aki azt mondja, hogy csak keresett valamit a telefonkönyvben, meglátta, hogy Reklámszövetség, akkor gondolta felhív és elmondja, hogy mi az észrevétele, de egyébként teljesen mást akart, viszont ha már itt van a Reklámszövetség telefonszáma, akkor most felhív és elmondja az ezzel kapcsolatos fájalmait.

Amikor nagyon általános a felháborodás, akkor is azt látjuk, hogy sokszor a reklámon, mint műfajon csapódik le, és nem az adott reklámozón. Ezért lenne különösen fontos, hogy azok a vállalkozások, főleg, és itt már ugye szó esett a kis-kontra nagyvállalkozásokról, azok a nagyvállalkozások, akiknek rendkívüli anyagi háttérük van rendkívüli médiafelületen való jelenléthez, azok ezeket a kérdéseket tiszteletben tartásuk, mert az ő saját magukra vonatkozó, vagy a saját vállalatuk megítélésre vonatkozó felelősségükön túl rendkívüli felelősségük van abban, hogy magát a reklám szakmát, a reklámot mint műfajt miképp ítélik meg.

Az imént említett példa a Média Markt működése volt, amikor azzal szembesültünk, hogy ők kifejezetten a megérkezésüktől – itt van két példa, de mondom ez ahhoz képest túl hangsúlyos, nem rájuk szeretném kihegyezni a mondanómat – mármint Magyarországra való megérkezésüktől kezdve, ezzel a fajta kommunikációval próbálkoztak. Kicsit ezzel a nyilván figyelemfelkeltés – bár ez egy természetes célja a reklámnak – lehetett a céljuk. Már akkor is érkeztek hozzánk egyébként panaszok azzal kapcsolatban, hogy a „hülye” szó, hogy kerül a reklámba, akkor azt mondtuk, hogy a „hülye” szó használatán a társadalom önmagában túl van, tehát önmagában ez nem valószínű, hogy etikai, akár csak etikai nem megfelelést kellene, hogy kiváltson. Azonban volt egy fordulat, amikor nem azt mondták, hogy „hülye azért nem vagyok”, ábrázolva egy fogyasztót ezzel, hanem azt mondták, hogy „hülye az a fogyasztó, aki nem ünnepel”. Ez ugye egészen más irányú hülyezés, ez nem annak a le nem hülyézése, aki náluk vásárol, hanem annak lehülyézése aki nem náluk vásárol. A

nem fogyasztásért hülyézni az egészen sajátos, és sokat árt a reklámnak. Ezzel kapcsolatban volt ugye az a tapasztalatunk, hogy közösen, hangsúlyozottan, az ÖRT-tel írtunk nekik levelet, hogy legyenek kedvesek átgondolni ezt, teljesen egyértelműen, és kérdés nélkül etikailag kifogásolhatónak nyilvánítjuk, gondoljuk ezt a reklámot. Tettük ezt azzal a lehetőséggel élve, ami nekünk ilyenkor a jogérvényesítési vagy jogérvényesítési jellegű eszközökön, azok hiányában van, hiszen mi mind a ketten társadalmi szervezet vagyunk.

Akkor társszabályozásról még szó sem volt. Akkor mondtuk, hogy gondolják át, kaptak erre egy nyilván méltányolható határidőt. Ha egyébként az egyhónapos kampány harmadik hetében tartva ők azt mondják, hogy oké elfogadják, visszavonják, mert egyébként is lesztek volna, akkor az ő imázsuk szempontjából is kedvezőbb lett volna. Oké nem akartunk senkit lehülyézni. Nem, nem ez volt az álláspont. Az volt az álláspontjuk akkor – s ez hál' Istennek kivételes, azért tudom ezt az egy példát hozni, mert hál' Istennek kivételes –, hogy nem kívánnak ezzel a dologgal élni, mert ők nem gondolják hogy a fogyasztók elfordulnának tőlük. A reklámszövetségnek vannak nagy rendezvényei, kifejezetten fogyasztókat célzó rendezvényei, ugye ez a reklámhét, jogi kérdésekről és etikai kérdésekről, de számtalan olyan szakmai kérdésről, ami által közelebb hozhatjuk a fogyasztót, ami által sok olyan dolgot megtudhat, például, hogy miért szakítja félbe a filmet a reklám, és az ilyen rendezvényeken, illetve a Reklámszövetség vezetősége nagyon sok helyen tanít és az ott készített kvázi házi felméréseken az derült ki, hogy az embereket, a diákokat és a fiatalokat is roppant módon zavarta, hogy őket lehülyézi a reklám, és senki nem úgy élte meg, hogy őket a Media Markt hülyézte le, hanem őket a reklám hülyézte le. Mikor megkérdeztük, hogy és bemegy-e ezek után a Media Markt-ba, azt válaszolta, hogy persze, hát miért ne menne be. Ez a probléma, hogy azt hiszem hogy amellett hogy rendkívüli eredményeket ért el a magyarországi önszabályozás – nyilván nem véletlenül Fazekas Ildikó az elnöke az Európai Szervezetnek – amellett nagyon sok – és mi a Reklámszövetségként szeretnék erre is hangsúlyt fektetni – eredményt szeretnénk elérni. Abban szeretnénk eredményeket elérni, hogy a fogyasztók fejében még nagyobb legyen az azzal kapcsolatos tisztulás, hogy ugye egyrészt mit tehetnek ilyen ügyben. Másrészt viszont a legkomolyabb döntés – és ilyen értelemben az etikai szabályok kikényszeríthetősége – szerintem a fogyasztói kézben van, mert a fogyasztó ha nem vásárol, az komolyabb – elnézést, semmiképp sem a GVH bírságok növelésére szeretnék adni – mint a GVH vagy az NFH bírság.

Ennek az ügynek egyik érdekes eredménye, ha úgy tetszik, az volt, hogy ugye a fogyasztóvédelmi hatóság megbírságolta a Media Marktot. Etikai kérdéskörben vizsgáltuk mi, ők jogi kérdéskörben tudtak ezzel kapcsolatban bírságot hozni, mert ez egy kifejezetten olyan kérdés volt – ami ugyan szerintünk, és ezt a mai napig állítom, hogy etikai hatáskörben kezelendő kérdés – viszont ugye a reklámtörvénynek van egy olyan passzusa, ami a gyerekek egészséges erkölcsi vagy morális fejlődését szeretné figyelemben tartani. Annak keretében, megint csak nem a „hülye” szó használata, hanem ez a nem fogyasztásért való bárdolatlan, szofisztikálatlan hülyezés volt, ami miatt akkor bírságot kapott. Ennek a bírságnak azt hiszem lehet vitatni a jogalapját, az etikait semmiképp, csakhogy az etikaiért nem jár bírság, ezért lenne fontos, hogy a fogyasztók a döntésükkel hozzanak „bírságot”.

Mondjuk a fogyasztóvédelmi oldalon álló szervezeteknek is az a fajta metódusa, hogy nem az általános reklámelutasítást fogják tudatos fogyasztásként beállítani – mert egyébként nagyon gyakran látunk ilyet, hogy a fogyasztóvédelmi, vagy a tudatos fogyasztóvédelmi szervezeteknél egy kicsit ilyen tudatos fogyasztás = utasítsd el a reklámot kérdés van. Ez azért nagy butaság, egyrészt a kézenfekvő gazdasági berendezkedésünk, a média működtetése, és egyébként a számtalan, sőt túlnyomó többségében igen komoly önkorlátozást gyakorló szervezet vagy vállalkozás miatt. Amiért nyilván nem lehet szerintem soha – vagy egy utópisztikus társadalomban talán – kizárólagos az önszabályozás, az az, mert hogy vannak ilyenek, hozzáteszem, hogy ha egy társadalom elér arra az érettségi szintre, nem éri meg majd ilyennek lenni.

A reklám mint műfaj, a reklámzaj növekedése valamelyest nyilván magában hordozza az erre való készletet, hogy szeretnénk minél nagyobb figyelmet generálni és ezt minden áron. De pont azért hogy ez ne lehessen „minden áron”, létezik reklámetikai kódex, létezik önszabályozás, és már ehhez csak egy elem hiányzik, hogy ez ne egy ilyen nagyon szép egységben forrjon össze, hogy a fogyasztók fejében. aAzon kívül hogy tudják, hogy van panasztételi lehetőség, ugyanis számtalan panasz érkezik – afelől ne legyen kétsége senkinek, hogy annyi üzenet volt az üzenetrögzítőnkön és az e-mailek és postán, és ezek nagyon-nagyon felháborodott, igazából nagyon keresetlen szavak voltak, azt illetően, hogy a reklám, hogy fogja vissza magát, és a reklám az legyen másmilyen. Azt szeretnénk, hogy ha a Media Markt-ot ha már ott nincs olyan marketin igazgató, vagy nincs olyan vezetőség ahol ez magától - remélem, hogy azóta van egyébként, nem szeretném elvitatni ennek a lehetőségét – ha már őbennük nincs meg az a fajta szakmai vagy társadalmi felelősségtudat, vagy bölcs belátás vagy hosszú távú gondolkodás, akkor a fogyasztó legyen olyan éber, hogy kikényszeríti a szakmai a fogyasztói döntésével, azzal amikor vásárol, hogy nem ott vásárol, legalábbis ha tényleg bántotta a reklám.

Más kérdés, hogy a fogyasztóknak van-e ideje ezt a kérdést átgondolni, van-e ideje hozzá ilyen jellegű következményt kapcsolni, valószínű eddig nem terjed a haragja, ő megoldást követel erre, panaszt tesz nálunk, meg hát jobb vagy rossz esetben - abban nem foglalnék állást – a hatóságnál, és majd valami történik. A baj az csak, mármint reklámszakmai szempontból, és szerintem ez valahol visszahat, hogy az a fajta konzekvencia, vagy az a fajta következtetés nem történik meg, hogy ő maga is szereplője ennek, és nem mástól, nem csak az államtól, vagy akár nem csak a társadalmi szervezetektől lehet ezt várni, és ugye ha ő ebbe nem száll be, akkor hosszú távon ez kevés lesz. Még egyszer hangsúlyozom, ez kirívó eset hál' Istennek. Köszönöm szépen.

***Nagy Csongor István***

Köszönjük szépen, nagyon hasznos volt sok mindenre rávilágított, nagy segítség. Rövid kávészünet után folytatjuk.

***Kérékgyártó Csaba***

***Magyar Biztosítók Szövetsége, főtitkárság-vezető***

Kedves kollégák akik nem ismernének, engedjétek meg, hogy had mutakozzam be, Kerékgyártó Csaba vagyok a Magyar Biztosítók Szövetségének főtitkárság vezetője, ez körülbelül olyan helyettes főtitkári pozíciónak tudható be. Én nem készítettem vetítés prezentációt, most megmondom őszintén nagyon örülök neki, hogy nem, mert rengeteg komoly, tartalmas, értékes hozzászólás hangzott el itt a délelőtti folyamán, és rengeteg gondolat merült fel bennem. Örülök, hogy most nem vagyok kötve egy előre megírt szöveghez, mert ezeket be tudom dolgozni a hozzászólásba. Nem szeretnék sokáig feltartani benneteket, azt gondoltam, hogy egy általánosabb részben beszélnek a biztosítási szektornak a szabályozáshoz való viszonyáról, és aztán a konkrétumokra rátérve, hogy az iparágban milyen önszabályozási termékek vannak, hogy így fogalmazzak.

Igazából a Magyar Biztosítók Szövetségében az önszabályozás nem teljesen új keletű dolog, 1994 óta már létezik önszabályozás, de 2010-től, ahogy idekerültünk a MABISZ vezetésébe, azt próbáljuk erősen forszírozni, hogy ennek a szektor működésében nagyon-nagyon fontos szerepe van, és azt hiszem, hogy nem kevés olyan eredményt értünk el, ami az önszabályozásnak a működőképességét, eredményességét mutatja. Be is fogok részletesen számolni mindjárt, hogy mik ezek a területek. Én két gondolatokról mindenképpen szeretnék beszélni, előtte általánosságban. Az egyik a motiváció kérdése, melyről én azt gondolom az önszabályozást azért két aspektusra lehet bontani, van a horizontális önszabályozás, és a vertikális.

Horizontális önszabályozás alatt értem a régi korokból ránk maradt önszabályozásokat, vagy talán, hogy helyesen fogalmazzak az első önszabályozási kezdeményezéseket, amikor a piac szereplői egymással szembeni magatartását próbálták szabályozni. Lehet, hogy ezzel nem teljesen értetek egyet, de én azt látom, hogy Magyarországon, első sorban ezek a jellegű önszabályozások jelnetek meg először, és manapság egyre inkább teret hódít az úgynevezett vertikális önszabályozás, ami elsősorban a fogyasztói panaszok és a fogyasztókkal vagy, a még ha nem is természetes személyi fogyasztókról beszélünk, de a szolgáltatás felhasználóival szembeni viselkedési normákat igyekszik meghatározni, felismerve azt, hogy egy szektornak saját magának a legfontosabb, hogy megtartsa és jó elégedettségben tartsa meg a fogyasztóit, hiszen ezzel egyfajta saját ügyfélbázist is épít magának.

Talán a biztosításban az önszabályozás motivációjaként említhetnénk, hogy a biztosításnak van egy úgynevezett edukációs problémája. Általában a bankokkal együtt kezelik a biztosítókat, de ezt most már igazából a felügyeletnél dolgozó kollegák is megerősítették, hogy nem teljesen ugyanaz a biztosítás. Sőt még olyan elismerő szót is kaptam, hogy ők foglalkoznak bankok, illetve pénzügyi területek, és biztosítók ellenőrzésével, de higgyem el, hogy a legbonyolultabb terület a biztosítás az összes közül. Nem tudom, hogy így van-e ez a felügyelői tapasztalásként egy visszajelzés, de tény, hogy nem csak Magyarország specifikusan, hanem Európa szerte, talán világszerte van egy ilyen problematikája a biztosításnak ami erőteljesen abba az irányba hajtotta a biztosítókat, hogy ne olyan jogszabályalkotóktól várja a megoldásokat a területére, akiknek nem sok tapasztalata, gyakorlata van ezen a területen, hanem próbáljon meg saját maga megfelelő eljárási rendeket, szabályokat alkotni.

Talán ez is meghatározza az önszabályozás szerepét, rangját a biztosítási területen, ugye azért én azt gondolom, hogy a biztosítóknak amúgy is van egy magas megfeleléségi hajlandósága, ami azt jelenti, de pénzügyi szervezeteknek általában „félük” a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletét, jogkövető magatartást igyekeznek tanúsítani. Szerintem ez globálisan a pénzügyi szektorba tartozó szereplőkről elmondhatjuk. A Felügyelet elvárásai között régen szerepel, hogy a belső folyamatok leírására, szabályozására intencionálta a biztosítókat, tehát ez ilyen enyhe ajánlás volt, amit kötelező jelleggel számon kért a szektoron. Ez is talán egy picit abba az irányba nyomta, hogy hát igen, ezen a szektoron belül ez szokásos, hogy ilyen dolgokat szabályozzon, szabályozzunk, akkor vágjunk bele.

Mindazonáltal megjegyezném, hogy az állami szabályozás is egy önszabályozás, ha csak Rousseau-nak a társadalmi szerződéséig visszamegyünk, az is egy önkontroll, csak hát nagyobb veszély-közösségi méretekben. A legfontosabb, hogy elindult egy nagyon erős önszabályozási folyamat a biztosítási piacon, aminek nagyon érdekes módon leginkább korlátot a GVH-tól való fenyegetettség szab. A biztosítási területet viszonylag kevés témában vizsgálta a GVH, illetve egyáltalán a gazdasági versenyre vonatkozó szabályok nagyon keret-jellegűek, többféleképpen lehet értelmezni őket, illetőleg a saját megítélésnek a saját elbírálásnak nagyon nagy szerepe van a szabályozás absztrakt jellege miatt, ami nem biztos hogy egy későbbi GVH vizsgálat során is azonos megítélés alá fog esni a hatóság által, és hát a GVH kezében nagy kalapács van, ott azért nagyot lehet ütni. Ütött is a GVH a szektoron, de tehát ez egy nagyon komoly fékezője az ez irányú fejlődésnek, mert ettől eltekintve a tapasztalataink abszolút pozitívak, és azt látjuk, hogy a fogyasztói visszajelzések is egyre pozitívabbak az önszabályozással szabályozott területeken.

A legrégebbi és ez abszolút horizontális jellegű önszabályozás a szektorban MABISZ etikai kódexe, ami tulajdonképpen a piaci szereplők mint versenytársak egymás közötti egymással szembeni magatartását szabályozza. Itt nagyon fontos az, hogy milyen módon szankcionálhatók az önszabályozással létrehozott szabályok megsértései. A leginkább ezek a megszegényítő, kirekesztő jellegű szabályok, talán a középkori büntetőjogból átvéve ezeket a fogalmakat, ezzel lehet leginkább jellemezni.

Mindazonáltal azt látjuk, hogy hozta a maga szerepét, eredményét, tehát függetlenül az állami kikényszeríthetőségtől próbálnak a magukat az önszabályozás alá vető társaságok ennek megfelelően eljárni. Nagyon-nagyon ritka az, hogy ne ennek megfelelően járjanak el, erre az esetre van egy megfelelő döntéshozó fórum a MABISZ-on belül. Egyébként van ezekben a kérdésekben, aki kimondja verdiktet, hogy megsértette-e ezeket a normákat vagy sem, de arra még nem volt példa, hogy ha ez a fórum kimondta volna a verdiktet, ne ennek megfelelően járt volna el az a társaság. Én azt gondolom, hogy ennek az önszabályozásnak a hatékonysága horizontális szinten is elég magas és elég nagy.

A vertikális irányú önszabályozásokról hallhattunk ma inkább hozzászólásokat, én azt gondolom, hogy a MABISZ sem szégyenkezhet ilyen jellegű önszabályozások tekintetében. Hadd említsek nagyon röviden néhány olyan területet, ahol jelentős



önszabályozás működik a piacon. Elindult kettő évvel ezelőtt egy díjnavigátor projekt, amelynek a célja az, hogy a különböző KGFB biztosítást nyújtó – mivel ez egy kötelező jellegű biztosítás – biztosítóknak legyen minél transzparensabb, összehasonlíthatóbb a díjtarifája. Ez egy megállapodással jött létre a biztosítók között, valamennyien a saját díj kalkulátorukat adják ehhez, tehát megmutatják egy sorrendbe rendezett módon a díjaikat, teljesen korrekt módon számítva őket. Ennek a díjnavigátornak egy nagyon érdekes mellék hajtása az idén már az online alkuszokkal kialakult vita. Ebből ugyanis teljesen transzparens módon kiviláglott, hogy nem jól számolnak bizonyos online alkuszok biztosítói díjakat, és a nagy tömegben megtévesztik ezzel a fogyasztókat. Nem kicsi eltérésekről beszélünk sokszor 20-30%-os eltérés is lehet a díjakban, és nem azt mondom, hogy az október 30-i díjhirdetést követő 3. napon. Ezek a díjtérések megvoltak, tetten érhetőek voltak még hetek, hónapok múlva is, tehát még decemberben is észleltünk ilyen jelenségeket, markáns eltérésekkel. Én azt gondolom, hogy ez az önszabályozásnak egy mellék hajtása, de a fogyasztói tájékoztatás szempontjából nagyon nagy jelentőséggel bír.

Egyik másik ilyen önszabályozási terület a TKM fantázianévvel illetett teljes költségmutató, ahol a biztosítók az egészen bonyolult befektetési egységekhez kötött életbiztosítási termékek összehasonlíthatósága terén tettek egy nagy lépést előre. Ez Európában egyébként páratlan, nincs még ilyen szintű önszabályozás, biztosítók vonatkozásában az európai piacon. Ugye maga az életbiztosítás alapvetően egy kockázati termék. Csak hogy nagyon röviden elmondjam, hogy mi ennek a lényege: ott valamekkora díjat fizet az ügyfél, és ezért cserébe valami biztosítási esemény bekövetkeztekor a biztosító helyt áll, ha nem következik be a díj elveszik, ez kockázati szerződés. A fogyasztók egyre inkább abba az irányba befolyásolták a társaságokat, hogy a befizetett díj ne vesszen el teljes egészében, ennek legyen egy olyan befektetett része, ami aztán a fogyasztó részére visszajár. Igen ám, csak hogy ugye itt befizet a fogyasztó egy díjat, amiből egyrészt le kell vonni a kockázati életbiztosítás résznek a díjrészletét, ugye le kell vonni az egyéb költségeket, tehát mondjuk az alapkezeléssel kapcsolatosan felmerült költségeket, és az ez után maradó hozamrész juthat vissza a biztosítotthoz. Tehát ezek elég bonyolult szerkezetű, jogilag is, közgazdaságilag is, és a fogyasztók számára nehezen átlátható termékek voltak. Annak érdekében, hogy ezen piac a fogyasztók számára egy sokkal magasabb szintű transzparenciát mutasson, egy picit a THM-hez hasonlóan, de attól a termék közgazdasági jellege miatt jelentősen eltérően, megmutatja ez a TKM, a teljes költség mutató azt, hogy mindezeknek a költségelemeknek a levonásával mekkora százalékos hozamot kap az ügyfél, egy ideál tipikus szerződésre annak a terméknek a vonatkozásában, így egy nagyon jó összehasonlíthatóságot biztosít a fogyasztók részére. Ezt egyébként a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletével kooperálva fejlesztette ki a Szövetség, rendszeresen független könyvvizsgáló auditálja ennek a működését, ha és amennyiben valaki nem a szabályzatnak megfelelően számítaná és jelenítené meg ezeket a tkm mutatókat, akkor erre elsősorban kirekesztési eljárás szerű szankciók vannak a szabályzatban rendszeresítve. Erre azonban nem kellett, hogy sor kerüljön, ha a könyvvizsgáló megállapította, hogy valami nem teljesen konform a szabályzattal, akkor a társaságok korrigálták a terméküknek a TKM mutatóját.

Én azt gondolom, hogy mind a díjnavigátor, mind a TKM tekintetében nagyon jelentős mutatókat hoztunk létre a fogyasztók számára, amelyek állami szabályozó eszközzel nagyon nehezen elképzelhetőek lettek volna, tehát ez jelentős mértékben kiegészíti az állami szabályzásokat, és ráadásul a piacon egy teljes transzparenciát mutat az, hogy mind a TKM-ben valamennyi unit link terméket kínáló életbiztosító, a díj navigátorban valamennyi KGFB terméket kínáló biztosító egyaránt jelen van. Tehát itt ezek egy picit versenyt fokozóak is, ami a szektornak talán nem a leghelyesebb, de a hosszú távú érdek nem az, hogy a fogyasztót megtévesztve jöjjön létre verseny, hanem egy olyan tisztességes verseny tudjon fennmaradni, ami a fogyasztók által már tudatosan preferált fogyasztást generál.

### **Nagy Csongor István:**

Bocsánat, csak egy kérdésem lenne, hogy világosan lássuk. A szankcióknál, amikor azt mondd, hogy kirekesztés és megbélyegzés, akkor van egy közzétételi szankció, valamint egy kizárási szankció végső esetre.

### **Kerékgyártó Csaba**

A szankció több dologtól függ, függ a jogsértés súlyától, és függ attól is, hogy ez az első elkövetés, vagy visszaesőnek minősül a jogsértő. Van egy megszegyenítő jellegű büntetés első körben, feltüntetésre kerül a honlapon a jogsértő, és egy fokozatosság valósul meg, hogy amennyiben olyan súlyú a probléma vagy egyáltalán nem hajlandó módosítani a TKM mutatóját ennek alapján vagy együttműködni, akkor kirekesztésre kerül sor. Én azt gondolom, hogy ezek nagyon fontos fejlemények, mert mint ahogy a KGFB versenyben is látjuk a verseny az nagyon jó, a verseny az gyilkos is tud lenni, a verseny nem csak a versenyszereplői a versenytársak számára tud gyilkos lenni, hanem a fogyasztók számára is, amennyiben jelentősen csökkenti a szolgáltatás színvonalát, vagy jelentősen csökkenti a versenyben résztvevő szereplők számát. Manapság már a KGFB díjak annyira alacsonyok, hogy lassan a szolgáltatás a károk fedezetére alig elég, nemhogy a hozzá kapcsolódó szolgáltatások fedezetére, ilyen lényegtelen szolgáltatások például, mint a kárrendezés. Igazából ezek arra is alkalmasak lesznek reményeink szerint, hogy megtaláljuk azt az egyensúlyi állapotot, amikor a fogyasztók számára kellő transzparencia és kellő versengés biztosított ahhoz, hogy ne egyeztetett árakat alkalmazzanak velük szemben, vagy ne egyeztetett feltételeket. Ugyanakkor segíthet abban is, hogy megtalálják a szolgáltatás színvonalának azt a minimális szintjét ami a fogyasztók részéről szintén elvárás.

Van még két olyan terület ahol intenzív együttműködés zajlik egyébként a biztosítási területen, ez talán nem is együttműködésnek, hanem mint valamifajta közös mérő eszközöknek a létrehozását lehetne jól megfogalmazni. Talán régen erről ismerték a MABISZT, hogy van a MABISZ minősítésű zár meg lakat, és vannak ilyen eljárások aminek során különböző minősítési fokozatokat adnak a különböző műszaki bizottságok ezeknek a termékeknek, ez például egy nagyon fontos fogyasztóvédelmi eszközzé vált a mai világban.

Teljesen egyértelmű, hogy minden biztosító vagy MABISZ minősítésű, vagy a MABISZ minősítésével azonos védelmi szint. Onnan indulnék nagyon röviden,

hogy ha egy vagyontárgyra vagyombiztosítást szeretnék kötni, meg kell határozni, hogy milyen védelmi szintet biztosít a biztosított, illetve kíván meg a biztosító ahhoz, hogy ez a nagy számok törvénye alapján biztosítható legyen. Nyilván az ékszerekhez, készpénzhez, értékpapírokhoz egészen más védelmi szint szükséges, hiszen könnyebben lophatóak könnyebben rongálódhatóak, mint mondjuk a négy fal, vagy a beépített alkatrészek, tehát ehhez a biztosítók különböző védelmi szinteket rendelnek. Ott jön be ennek a minősítésnek a nagyon fontos szerepe, hogy ha olyan védelmi eszközt használ, olyan zárat, ajtót, ablakot, amit a MABISZ szervei már minősítettek, akkor nem kerülhet abba a helyzetbe a kárrendezés során, hogy bizonyítani kell azt, hogy az a védelmi szint megfelel a biztosítói elvárásnak, hanem az előzetes minősítési eljárás alapján már csak azt kell igazolnia, hogy az ilyen MABISZ minősítéssel rendelkezett. Tehát én azt gondolom, hogy ez nagyon-nagyon fontos szerepű minősítő eszköz, mert jelentős védelmet biztosít a fogyasztók számára, és ezt ugye a biztosítók önkorlátozása hozta létre. A minősítés által, megállapított szintet elfogadják kölcsönösen, és nem vitatják utóbb a kár bekövetkeztekor, hogy ez valójában megfelelte-e annak a védelmi szintnek.

Egy egészen új keletű, kicsit ambivalens fejlődésről is szeretnék tájékoztatást adni nektek az önszabályozással kapcsolatosan. Vannak olyan károk, amelyek nem egy individuumot érintenek, hanem úgynevezett tömegkárok, ha nem is katasztrófa károk. Egyre gyakrabban szembesült a biztosítási szakma azzal, hogy egy házrobbanásnál, ahol a házban van 30 lakás, és a 30 lakásnak 8 vagy 10 biztosítója, 8 vagy 10 különböző vagyombiztosítási fogalomrendszerrel, 8 vagy 10 külön kárfelmérő önrészi rendszerrel és elbírálási szemponttal. Ugyanez a tendencia mutatkozott meg nagyobbban az OKF részéről a katasztrófakárok kapcsán, most akárcsak a 2010-es vihar és árvíz eseményeket említem, a vörös iszap kárt, vagy ezeket a közelmúltban zajlott eseményeket. Egyre inkább elvárás az a hatóságok részéről, hogy valahol ezek a feltételek sztenderdizáltak legyenek, ami ugye egy furcsa ambivalens jelenség. Egyrészt ugyanis elvárt, a GVH által a versenyjogi oldalról, hogy önálló individuális termékek legyenek, másrészt elvárt, szintén közös társadalmi érdekből – hozzáteszem magánemberként négy szemközt, hogy talán ez egy fontosabb érdek, mert amikor katasztrófa van, nagyon-nagyon nem mindegy, hogy azok a kárt szenvedett emberek, a kárának helyreállítása vagy mentése hogyan hangolható össze. Tehát megjelent egy olyan elvárás, hogy hangolják össze a biztosítók a termékeiket ilyen szempontból, ami egy nagyon komoly gondolkodást, fejtörést okozott, hiszen a megfelelési hajlam azt is eredményezi, hogy meggondoljuk a versenyjogi aspektusokat is. Végül egy minimum ajánlás fogalmazódott meg a katasztrófakockázatok tekintetében, hogy ha a biztosító a jövőben például lakásbiztosítási terméket fejleszt, ami a katasztrófa kockázatokat magában foglalja, akkor minimum ezekre nyújtson fedezetet egy ilyen biztosítás.

Nem olyan régen kaptunk felkérést a felügyelet részéről, utolsó véleményezésre közzététel előtt megkaptunk egy anyagot, amiben a biztosítási termékek sztenderdizálását ajánlották volna. Ilyen Európában nem nagyon van, van egy Angliában a pénzügyi szolgáltatási termékekről, hogy egyszerűsítsük le a pénzügyi szolgáltatási termékeket. Ez most a felügyelet részéről indult el, konkrétan háromféle szabályozási fokozatot tudtak volna elképzelni. Az egyik az, hogy legyenek alapfogalmak, amiket definiálunk közösen, a másik az, hogy

legyenek közös feltételek, a harmadik pedig, hogy ezektől a feltételektől eltérni se lehessen. Ezt körülbelül úgy tudnám összefoglalni magyarosítva, hogy van fehér trabant és akkor minek neked piros dacia és zöld wartburg, ha a fehér trabanttal is tudsz közlekedni. Ez most egy picit tudathasadásos helyzetbe hozza az egyébként magas megfelelési hajlandósággal rendelkező biztosítókat, mert nem tudják, hogy a versenyjogi elvárásoknak próbáljanak-e megfelelni, vagy a felügyelet sztenderdizálási elvárásainak.

A lényeg az, hogy felügyeleti elvárással indult egy ilyen jellegű gondolkodás is, hogy vajon ezek a termékek sztenderdizálhatóak-e, és ha igen, akkor milyen mértékben. Mindamellett úgy néz ki, hogy ha felügyeletnek nincs a kezébe jogalkotói hatalom, hogy ezt jogszabályba tudja foglalni, tehát ha ezt a biztosítási szektortól várja, hogy sztenderdizálja a termékeit, nagyon-nagyon nehéz helyzetben leszünk GVH-s aspektusból. Nem tudjuk, hogy hova fejlődik a dolog, minden esetre vannak ilyen tendenciák is. Jelenleg ott tartunk, hogy esetleg ami elképzelhető lenne, hogy a feltételeknek a tartalomjegyzékét összeállítsuk, és azonos sorrendben legyenek benne azok a dolgok, ami a fogyasztók számára lényeges, a felügyelet szerinti összehasonlíthatóságot eredményez. Mi azt gondoljuk, hogy ez használhatatlan a fogyasztók számára egyébként, mert 30 oldalas feltételeket – hiába azonos sorrendbe következnek a rendelkezések, időbeli hatály, tárgyi hatály, ilyenekre gondoljunk – attól még négy 30 oldalas feltételt nem fog összehasonlítani. Hiszen a sorrend alatti fogalmak teljesen mások lehetnek. Nem tudjuk, hogy hova vezet ez, minden esetre van egy ilyen fajta munka is folyamatban.

Ami még nagyon érdekes – és talán ezzel egy picit mérjük a vertikális önszabályozások eredményét is – a panaszkezelési rendszert központosítottuk szövetségben belül. Aktívvá, a biztosítókkal sokkal gyorsabban kommunikálóvá tettük. Ez régen is hagyomány volt, hogy jöttek biztosítókra panaszok a szövetséghez, de ezzel a szövetség érdemben nem foglalkozott, mondván, hogy érdekképviselői szerv, nem a panaszok elbírálására jogosult. Mi ezt a folyamatot formalizáltuk a biztosítók irányába, elkezdtük mérni, és az a megállapításunk, illetve a tanulság, hogy mérhetően csökkentek a fogyasztói panaszok. Tehát ha a vertikális önszabályozásnak az a célja, hogy a saját fogyasztóit próbálja egy szektor magánál tartani, vagy visszacsábítani magához, vagy a konfliktusokat megfelelő csatornába mederbe terelve kezelni, akkor most már a számokkal mérhetően azt látjuk, hogy ez úgy tűnik elérhető ezzel a magatartással.

Ezzel az utolsó gondolattal zárnám is a hozzászólásomat. Én azt látom, hogy a fogyasztók számára is talán egy nagyon-nagyon pozitív tendencia mutatkozik, de nagyok a bizonytalanságok, mert a GVH kezében nagy kalapács van, és ez a társaságok számára egyfajta visszatartó erő. Nem tudom, hogy ezen lehetne-e segíteni, érdemes-e segíteni. Ha a GVH bármilyen módon lát lehetőséget arra, hogy konzultációkkal, kooperációval ebbe az irányba mozduljon, én azt gondolom, hogy ez hasznos lehetne. Köszönöm szépen a figyelmet.

Én különös érdeklődéssel hallgattam, mivel több, mint 10 évig én a felügyeletnél dolgoztam, azt megelőzően biztosítási téren.

**Zavodnyik József**

Kerékgyártó Csabához, illetve Osváth Piroskához is lenne egy előzetes kérdésem, csatlakozva, vagy rácsatlakozva az előadás végén elhangzottakra, a panaszkezelésre. A pénzügyi békéltető testülettel kapcsolatos helyzet akkor miként alakult így ki? Hiszen emlékszem, felügyeletes koromban is már készült anyag, hogy milyen peren kívüli vitarendezési mechanizmusok vannak. Egy részről többféle megoldás volt már akkor, hogy állami, nem állami, akkor nálunk az állami alakult ki, miközben máshol a szakmai szövetségek mellett vagy alapítványi formában működtetve, vagy akár a cégek által fenntartva közvetlenül ilyen biztosítási ombudsmanok, vagy banki ombudsmanok név alatt futottak világszerte. Ehhez képest úgy néz ki, hogy ez kikerült az önszabályozás köréből. Ez azért is érdekes, mert hiszen az Fttv. vonatkozásában az egyediekre is vonatkozik. Tehát nem csak a nagy reklámkampányokkal kell, hogy foglalkozzunk, hanem az egyedi jellegű panaszokkal. Ez nem az elmúlt évek történése valószínűleg, hanem egy hosszabb folyamat.

### ***Kerékgyártó Csaba***

Egészen komoly előkészületi munkálatok zajlottak már a MABISZ-on belül is, hogy hozzunk létre egy fórumot, formalizált módon a panaszkezelésre, független, de biztosításban jártas szakemberek bevonásával, arra, hogy mediációs funkciót lásson el, akár biztosítók és ügyfelek között is. Úgy tűnt, hogy erre némi egyengetés és tárgyalások után van hajlandóág a piaci szereplők, tehát a szektorban a biztosítók körében. Ekkor jelent meg derült égből villámcsapásként az a fajta megoldás, amit igazából csak a jogszabály tervezetéből olvastunk. Aztán ugye a jogalkotás manapság gyorsan megy, tehát igazából ez megvalósult. Így tudnám összefoglalni hivatalosan.

Ezen a ponton már elgondolkodtunk van-e értelme párhuzamosan egy mediációs fórum létrehozásának. Egyébként az volt az eredeti döntés, hogy valószínűleg lenne, mert például nem dönthet a PBT magát a polgárjogi jogviszonyt illetően, és ennek a mediációnak pont az lett volna a célja, hogy a maga az ügylet annak a polgárjogi tartalmát illetően is záródjon le, ne csak azt mondja ki az eljárás, hogy helyes volt ez az eljárás, vagy betartottál minden eljárási szabályt, hanem igenis kerüljön orvoslásra maga a probléma, tehát mondja ki azt a mediációs testület, hogy ennek a kárát meg kell téríteni, és hogy ekkora összegben. Ezt a szerepet próbálja, nem tudta teljesen átvenni a PBT, hát most egyelőre keressük a helyét, szerepét a szektoron belüli mediációnak, hogy lehet-e vagy nem. Nyilván ebben fontos szerepe lesz annak, hogy a PBT-ről milyen vélemény fog kialakulni és milyen hatékonysággal fog működni. Most teljes bizalommal várjuk a jövőt.

### ***Osváth Piroska*** ***Magyar Bankszövetség***

Mi azt üdvözlöttük, hogy a PBT szakértő tagokból álló testület, mert eddig ami a Kereskedelmi Kamara mellett működött, ott nem voltak szakértők. Ezt kifogásolták a bankok, de azt, hogy egy közigazgatási szervben belül helyezték el ezt, ez nagyon furcsa. Ez az államhatalmi ágak megosztása szempontjából is problémás. Ez egy igazságszolgáltató fórum, az pedig egy hatóság. Úgyhogy ez nagyon furcsa ügy, és megesküsznek rá, hogy fizikailag is külön vannak, továbbá minden iktatási rendszer stb. Ennek ellenére azért nem ezt mutatják a tapasztalatok, mert

igenis a bankok azt tapasztalják, hogy kapnak azért bírságot, hogy valami teljesen formai hibát ejtenek, tehát elkésnek egy napot, vagy nem tud ott lenni. Azért összességében már javult a kép ahhoz képest, ami először kialakult. Szerintem összecsiszolódtak, de szerintem az elméleti probléma azzal kapcsolatban, hogy hogyan lehetett ezt beépíteni, beintegrálni a PSzÁF-ba, az megmarad.

Én is had reflektáljak, mert tényleg itt elhangzott sok minden, amit például Balogh Virág mondott, az állami szabályozás és az önszabályozás viszonyáról. A bank az egyik legszabályozottabb – én Osváth Piroska vagyok a Bank Szövetségtől – terület. Hiszen a bank egy olyan vállalkozás, ami üzletszerűen eladósodhat, a saját tőkéjét meghaladó mértékben gyűjt adósságokat, és ezért a leges legszabályozottabb terület. Azt lehet mondani, hogy a leginkább felügyelt és ráadásul a vonatkozó szabályok állandóan változnak. Felmerül a kérdés, hol van itt az önszabályozásnak terepe? Ez eleve egy kérdés, illetve, hogy mikor. Mert ebben az állandó változásban, én egyébként azt gondolnám, hogy akkor van hely, avagy igény az önszabályozásra, mikor már lenyugodtak a kedélyek. Valahova elértünk, fenn vagyunk egy fennsíkon és akkor összegezzünk. Régen így készültek a kódexek is, hogy valahogy összegezték a már meglévő gyakorlatot, és akkor azt mondták, hogy akkor ezt most rögzítsük, és azzal erősítsük, hogy tegyük normává. Akkor nem csak a gyakorlatban érvényesüljön, ahogy kiérlelte. Itt nálunk ez nem így alakult.

Az önszabályozás, van amikor szabályozást pótló, van amikor tényleg azon alapul. A bankok pénzzel kereskednek, a modern pénznek nincs belső értéke, annak az az értéke, hogy elhiszik azt. Nincs is anyaga gyakran a számlapénznek, azaz amitől van értéke, az a bizalom, hogy elhisszük, hogy a bankban ott van az a pénz, és bármikor megkapom. Mozog is bankok között, ami azt is jelenti, hogy a bankoknak egymás közt együtt kell működniük. Vannak komplex termékek, eleve mondjuk a pénzforgalom is, az, hogy mozog a pénz a bankok között, eleve több szereplőt feltételez, és vannak olyan termékek amik szintén a különböző szereplők együttműködését igénylik Amit Kerékgyártó Csaba is mondott, hogy van amikor az együttműködés nagyon üdvös, és azt mondjuk, hogy a fogyasztó a kedvezményezettje, ha így együttműködnek a szereplők. Viszont ott a GVH aki ott lecsap esetleg ugyanazért a kalapáccsal. A bankoknak ez a mai dilemmájuk, ami nem is dilemma, hanem megtapasztalják, hogy ha már megkapták a bírságot, hogy ezt talán nem így kellett volna, csak kérdéses, lehetett-e volna másképpen.

Például, most ez egy konkrét eset, de legutóbb a Malév csődjénél. Tehát van, amikor olyan együttműködések is megbírságot a GVH, amik kifejezetten a fogyasztók számára üdvösek, csak talán az rejtve marad. Mindenki tudja, hogy ha bakkártyával fizette például a csődbe ment Malévnál a repülőjegyét, akkor visszakapja a pénzét, azért mert bankkártyával fizetett, és ez ugyanúgy volt a Sky Europe-nál, illetve voltak további esetek. Ez kifejezetten egy, a fogyasztót védő szabály, ami így a kártya társaságok, és a bankok közötti megállapodásokból fakad. Ugyanakkor tudjuk, hogy ezt más szempontból nem így értékelte a GVH, például amikor az interchange díj bírságokat megkapták a bankok, pedig, szerintem egy társadalmilag üdvös dolog. Az interchange díj ugyanis nem szól másról, mint hogy a pénz a legdrágább fizetési mód, ezt mindenki tudja. De nem lehet a fizetőre terhelni, mert az is benne van a jegybank törvényben, egyébként helyesen, hogy a készpénzt mindenki köteles névértéken elfogadni, ezzel

teremtenek bizalmat a készpénz iránt. Minden más fizetési mód ennél olcsóbb, de nem ingyenes, mert nincs törvény, ami azt mondaná, hogy ingyenes. Ennek szerintem egy szellemes mechanizmusa az interchange díj, most ne menjünk bele, végül is a fizetőt megkíméli attól, hogy kifizesse a költségeket, a bankok egymás között elrendezik. Nem csak erről szólnak a kártyatársasági szabályok, hanem például, hogy ha kártyával fizettél, akkor vissza lehet kérni, és visszakapja jogosan egyszerűen a pénzt. De azt hisszük, hogy nagyon nagy a választóvonal, hogy most a fogyasztó üdvére egy kódex szerű önszabályozás, vagy pedig ha nem tudjuk, hogy mikor lépik át amikor már ez egy büntetendő valami.

### **Fazekas Ildikó**

Két apró megjegyzés, az egyik talán nem is annyira apró. Mi is az önszabályozás, csak néha úgy érzem, hogy ugyanoda visszakanyarodunk, mert az én olvasatomban az önszabályozás az az, amikor a szakma hoz bizonyos szabályokat, és annak a betartatását biztosítja. Lehet az államnak abban szerepe, hogy megkérdezi, hogy itt van egy társadalmi probléma, van erre válaszod, és azt mondja, hogy igen, eldönti, hogy megfelelő-e a válasz vagy nem, és ha nem megfelelő, akkor ő majd legfeljebb hoz valamilyen jogszabályt. A másik kérdés, ha nem tud – mondjuk épp a reklám vagy az UCP kapcsán. Azért, ugye, az a bizonyos első pont, hogy törvényesnek kell lennie. Mondjuk, hogy ha megtévesztésben, ha nem tudunk megfelelő megoldást adni, vagyis visszadobnak minket a bepanaszoltak, akkor legyen lehetőség, és legyen kötelezettségünk arra, hogy a megoldás érdekében és arra fókuszálva a hatóságnak továbbítsunk egy-egy panaszt.

Ez rendben van, de amikor valaki létrehoz egy kódexet, létrehoz, és akkor azt gondoljuk, hogy jó az állam viszont lecsap, az szerintem nem önszabályozás. Tehát én úgy érzem, főleg a banki kódexnél, nekem ez furcsa dolog. Nem tudom, hogy kéne hívni, de hogy nem önszabályozás, azt biztos. Az más kérdés, hogy ha itt a szankciókról beszélünk, akkor azt is akár egy párbeszéd kapcsán megkérdezzük, hogy elegendő és megfelelő-e. Itt van az ígért apró megjegyzésem, hogy nálunk például van olyan, hogy azt mondjuk a cégnek, hogy igen, nem volt jó ez a reklámod, mutasd be, hogy hogy módosítottad, és akkor megmutatja az újravágott verziót, vagy egy másik verziót, hogy igen, szerintünk ez rendben van, és akkor cserélje. Mi is tanulási fázisban vagyunk.

Múltkor volt épp egy olyan eset, szerintem viszonylag gyorsan döntöttünk, két-három nap múlva jelentkezett az ügynökség, hogy küldik a filmet. Egy nap múlva küldték az új tervet, utána stúdiót foglaltak. Ha már készen van az újravágott film, akkor három nap egyébként, amire bekerül az adás kazetta. Akkor már 26.-a volt és 30.-áig azt mondták, hogy erre a négy napra nem cserélik. Azt mondtuk, hogy na nem, ezt akkor befejeztük. Nincs ilyen hogy megnéztük és elfogadjuk, és igen, ígéretet tettél, hogy cseréled, mindegy, fizess azért pluszba, hogy az adáskazetta sürgősség alá kerüljön. Persze lehetnek ilyen jellegű tanulási folyamatok, de az én olvasatomban ez még mindig az önszabályozásról szól, és ha bármi olyan lépést tapasztal egyrészt az állam vagy a kormányzat, vagy a társadalom, amely nem elegendő, akkor lehet egyrészt kvázi nyomást gyakorolni, vagy pedig jogszabályt alkotni. Ugyanígy a szakma részéről is, ha azt látja, hogy ő valamit elrendezett, de majd a hatóság ezt jó alapnak veszi, hogy nem mi mondtuk ki, hanem ti mondtátok

ki, és akkor odacsap, akkor az viszont azt a megfelelési szándékot - és még egy kérdés amiről eddig nem volt szó, lefedettség arányát – nem tudja erősíteni az én álláspontom szerint.

### ***Nagy Csongor István***

Csak egy megjegyzés, ott a meghatározásnál, nem belemenne a részletekbe. Az intézményközi megállapodásnál, és az ön- és társszabályozás meghatározásnál. Adott esetben nehéz lehet a határesetekben eligazodni, tehát hogy melyik melyikbe tartozik.

Arra szeretnék kilyukadni – nem a konkrét példára – vannak fehér és fekete kategóriák, és úgynevezett szürke zóna a kettő között. Például pont a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kapcsán, amikor ha van önszabályozás, de ahhoz valamilyen jogszabályi kötődések vannak, vagy lehetnek. A jog elismeri, támogatja az önszabályozást, ad neki valamilyen státuszt, de nem társszabályozás mégsem. Erre gondolok, hogy van itt egy szürke zóna, nem szimplán önszabályozás, nem arról van szó, hogy mindenki saját akaratából leül, semmilyen státusz nincs, eldöntjük, csináljuk, erre gondoltam volna.

### ***Balogh Virág***

Szerintem pont azért érdekes UCP-n belül az önszabályozás, mert a jogi szabályozásnak itt van egy olyan hiányossága, ami a generál klauzulás megfogalmazásból adódik. Mivel az UCP irányelvek sem európai szinten, sem magyar szinten nincsen olyan magyarázata, ami egyébként esetről esetre eligazítást adna – és nem is arról beszélek, hogy esetről esetre, mert az nyilván nem – de mondjuk al szektorra vagy például jellemző magatartási formára. Mivel ilyenek nincsenek, ezért itt lehetséges, hogy van egy plusz területe az önszabályozásnak, hogy ahol és amennyiben az állam elismeri azt, hogy az önszabályozás tud útmutatást adni, és ez az útmutatás mondjuk egy előzetes szűrőként tud működni, akkor szerintem ez egy plusz kérdés. Fazekas Ildikó definíciós körében élve, ez nem önszabályozás lesz feltehetően. Mert itt nem az önszabályozó hozta a szabályokat, de mivel annyira tágak a szabályok, és annyira igényelt az iparágak részéről a magyarázat, és a hatóság nem tud magyarázatot adni, mert nem tud, itt lehet egy külön ilyen alkategória ebben az önszabályozás, társszabályozás történetben.

### ***Nagy Csongor István***

Érdekes, és csak rögzíteném, vagy megismételném, a szabálykövetési tapasztalatokkal összefüggésben: Kerékgyártó Csaba említette, hogy igazából szankciókhoz nem nagyon kellett nyúlni, az önkéntes szabálykövetés megvalósult, és van egy megfelelési hajlandóság a bankszektorban, biztosítási szektorban. Ez is egy fontos dolog, nem mondok most ezzel újat, csak az elhangzottak miatt ezt most kiemelném, vannak olyan szektorok amelyek bizonyos jellemzők, vagy tradíciók miatt erre inkább alkalmasabbak az önszabályozásra. Zárt számú résztvevő, egy belátható sokaságról van szó, egy zártabb körről, illetve, itt azért nagyon szabályozott területekről van szó, tradicionálisan nagyon szabályozott, és nagyon erősen ellenőrzött területekről.



## **Balogh Virág**

Én most egy amerikai példára utalnék: az FTC-nek, az amerikai fogyasztóvédelmi és versenyhatóságnak, van hatásköre arra, hogy rule-t hozzon, ami egy iparágat szabályzó normarendszer. Ez nem jogszabály. Nekik tipikusan az a módszerük, hogy azt mondják először az iparágak, hogy szeretnétek önszabályozni, jó akkor megnézzük az önszabályozásokat. Ha nem működik, vagy nem szeretnétek, akkor jön a hatósági szabályozás. Tehát, hogy olyan szektorokban, ahol a szabályozás nagyon nehéz már úgy érve, hogy sok és súlyos a szabályozás, nyilvánvalóan már csak ebből a félelemből adódóan, hogy ne jöjjön újabb szabályozás, inkább mutatjuk azt, hogy mi rendesen viselkedünk, csak ne tegyetek ránk még egy szabály, mert akkor tényleg áttekinthetetlen és átláthatatlan lesz az egész. Szerintem ez látszik a pénzügyi szektorban, és látszik a gyógyszeriparban is, ami a másik nagyon-nagyon, lehet tán azt is mondani, hogy túlszabályozott, de mindenképpen nagyon szabályozott iparág, én azt gondolom, hogy európai szinten is, de lehet, hogy ezt Fazekas Ildikó jobban meg tudja erősíteni, mint én. Azért is hajlamosak a szabályozásra, mert egyszerűen félnek attól, hogy ha nincs önszabályozás, akkor jönnek az újabb rendeletek és irányelvek.

Egy mondat ehhez, hogy mindaddig, amíg a cég számára valamilyen hozadéka van, akár elvi hozadéka, illetve ha nincs elvi hozadéka – tehát hogy te jó vagy, korrekt és kiemelkedő abban, hogy önszabályozol –, hanem helyette még ha az önszabályozást nem csinálod még fejbe is csapnak, akkor könnyen azt tudja mondani egy cég, hogy nem éri meg. Hiszen adott esetben ez még versenyhátrányt is jelenthet, ha én azt mondom, hogy itt nem reklámozok, vagy valamit nem csinálok, a másik pedig lehet, hogy csinálja. Szerencsés módon ezek az iparágak pont azok az iparágak, amelyeknél tényleg nagyok a belépési korlátok, tehát ha egyszer már valaki bejutott a piacra, feltehetőleg a reputációját nem fogja olyan könnyen adni. Pont a pénzügyi szektorban, gyógyszeriparban nem arról van szó, hogy ki-be ugrálnak a cégek a piacokról, mert ezt nem tehetik meg. Egyszerűen pont itt a reputációs tőke megőrzés nagyon fontos motiváció a vállalkozásoknak.

## **Fazekas Ildikó**

Igen, bár mondjuk élelmiszer vagy alkohol területen nem feltétlen akkora a belépési korlát, és mégis vannak, akik nagyon komoly vállalásokat tesznek.

## **Vámos György** **OKSZ főtitkár**

Először is köszönöm a meghívást. Egy kis mentegetőzéssel kezdem: én nem vagyok jogász, tehát Fazekas Ildikóval együtt néhányan kilógunk a sorból. Ez most mentség, de azért egy kevés közöm van a joghoz, mert mikor Kalocsán katona voltam, jogászokkal voltam egy században. Sokat fociztunk együtt, sok mindent megtanultam tőlük, például azt, hogy nem kell minden szabályt betartani. Azt már csak kajánul tettem hozzá mindig magamban, hogy na ezekből milyen jogászok lesznek. Ők ugyanezt mondták rólam, úgyhogy nem probléma.

A lényeg, hogy én egy kicsit könnyedebbre fognám ezt az egészet, a gyakorlat oldaláról, tehát azért mentegetőznék, hogy nem jogi oldalról közelíteném meg az egészet, és amit itt mondok az szigorúan a saját véleményem. Az OKSZ hivatalos álláspontja az, hogy mi minden önszabályozásnak ami a fogyasztók és a társadalom javát szolgálják, nagy hívei vagyunk. De majd látszik a gyakorlatból, hogy ez nem mindig van így. Végül is, ha számba vesszük a szereplőket, akkor meg fogjuk látni, hogy elég tarka kép alakult ki az önszabályozásról, aminek én egy kicsit örülök is. Elnézést, ezt barátilag mondom, hogy sok-sok évvel ezelőtt mindig a kereskedőket szidták, most látom, hogy a bankok és a biztosítók kezdenek minket beelőzni. De hát ilyen az élet, lehet, hogy majd lesz olyan, amikor össze kell fognunk.

Amit Fazekas Ildikó mondott, hogy mi is az önszabályozás lényege, azt nagyon sokféleképpen meg lehet közelíteni. Le lehet szűkíteni, ki lehet tágítani, a lényeg az, amit én mondok, és amit az Ildikó is nagyon okosan mondott – ki is segített egy kicsit, mert sokkal pontosabban fogalmazott, mint én - hogy a szereplők „önkéntes összefogással” csinálják. Na most ez az önkéntesség nem mindig áll meg a lábán, majd később be fogok mutatni rá egy példát, a kereskedelemben elég sok példa van ilyen kisebb-nagyobb súlyú önszabályozásra, önkéntest egyet sem láttam még. Az önkéntes önszabályozás az az, ami a piaci szereplők spontán, önkéntes akaratára épül, és hát ilyen nem nagyon van. Az sem baj, ha a jogra épül, nincs vele semmi probléma. Én a jogászoktól két focimeccs szünetében mindig megtanultam, hogy a jog az sohasem tökéletes, és ma is látjuk ugye a gyakorlati életből, azért vannak itt problémák. A mai államnak viszont az a filozófiája, hogy mindent az állam csináljon, mindent szabályozzon, minden pénzt ő gyűjtsön be, ez már csak a következmény.

Később vissza fogok rá térni, hogy a politikai társadalomnak, politikai környezetnek irtó nagy szerepe van abban, hogy egyáltalán engedi, ösztönzi az önszabályozást – majd konkrét példát is fogok mondani az ellenkezőjére – vagy azt mondja, hogy nem, majd én mindent megoldok, hátha több pénzem lesz belőle. Egy másik kérdés, erre én sem tudtam válaszolni, hogy értelmezhető-e egyedi vállalkozás szinten, mondhatja-e egy vállalkozás, hogy én most önszabályozok. Szerintem ez nem az, mert ez egy vállalati üzletfilozófia, de miután nem vagyok jogász, ugye buta kérdéseket is feltehetek, illetve lehet, hogy egy tanulmányhoz adok most egy kis fél oldal mondanivalót, hogy ezt is ki lehessen fejteni.

Azért a joggal is kell törődnünk. Én csokorba gyűjtöttem azokat a jogszabályokat – természetesen nem jogi nyelven megfogalmazva – amelyek a legfontosabbak a fogyasztók oldaláról. Ezek közül mindegyikkel van egy kis vitánk, gondunk, értelmezési problémánk, ami azt jelenti, hogy olyan jogszabályról én nem tudok, ahol a jog hézagai miatt udvariasan fogalmazva, ne lenne legalább egy olyan pont, ahol érdemes lenne mondjuk megvizsgálni az önszabályozás lehetőségét. A kérdés az, hogy mire jutnak a piaci szereplők, de majd arra is ki fogok térni, hogy mi a piaci szereplők hozzáállása. Természetesen csak a kereskedelemről beszélek.

Vannak hatóságaink, mindegyik hatóságnak már a lélektana érdekes. Megnéztem a jelenléti ívet, látom, hogy a GVH jelen van, rögtön mondanám is, hogy a legkevesebb probléma vele van. De ezt komolyan is gondolom, tényleg úgy van, a Gazdasági Versenyhivatallal, hogy komoly megalapozott elemzések, tanulmányok készülnek egy-egy eljárásnál, erre panaszunk nem lehet. Ezek az elemzések nagyon alaposak.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság közgazdasági felkészültségét tekintve toronymagasan a leggyengébb, tehát a legtöbb értelmezési bírósági vita – hogy nem tudjátok elolvasni, hogy mi van odaírva – az velük van, de nem akarom őket megbántani, a vezetőkkel kiváló kapcsolataink vannak, mindent meg lehet velük beszélni, csak amikor lejjebb megy a dolog, akkor sajnos ez változik. De hát ilyen az élet.

Na most a bírságrénd, ez egy nagyon izgalmas kérdés. Csak érdekességként mondom el, hogy a későbbiekben is lesz utalás, hogy például mikor a fogyasztóvédelmi törvényről első alkalommal rágódtak a politikusok, hogy a bírságnak mi legyen az alsó és a felső határa, akkor ilyen szinten ment az alkudozás, hogy mi mondtunk egy számot, és ők is mondtak egy számot, és akkor egy nagyon komoly közgazdasági elemzés következett, hogy akkor jó lesz a közepe. Úgyhogy ilyen az élet.

A kommunikációról csak annyit, hogy a kereskedők azok ártatlan bányók, szerintem ezek a szlogenek, ezt ékesen bizonyítják, tehát aki megnézi a reklámat a televízióban, itt ott amott. A vásárló mindig ezzel találkozik először, hogy a kezébe veszi a reklámújságot, az első oldalon ott van, belép az üzletbe ott van, jön a tv-reklám, ott van, ha most fűtyülni kéne valamelyiket, biztos lenne valaki aki el tudja fűtyülni, nem? Tehát az a lényege, hogy nagyon fontos eszköz a kereskedők kezében a kommunikáció, ami egy nagyon kényes terület is.

A GVH és egyéb hivatalok is elég sűrűn vizsgálják ezeket a reklámokat, majd meglátjuk, hogy az önszabályozással hogyan hozható összefüggésbe. Elég sok a panasz, ha a fogyasztóvédőket engednék, hogy sorolják akkor nekünk itt meg sem kéne szólalni délelőtt és még mindig csak az elején lennének. Ez egy érdekes dolog, hogy miért van annyi panasz. Az a baj, hogy ugye régen is amikor jöttek azok a nagy karácsonyi, húsvéti, nagyobb ellenőrzések ma is, akkor minden hatóság kiadja a maga kis sajtóközleményét, hogy x ezer, vagy x 10.000 tételt ellenőriztek, és a fele hibás volt. Ha én bemegyek egy élelmiszerboltba, és ott 50 %-nyi hiba van, akkor nekem már meg kellett volna hallanom legalább egyszer. Ha valaki alaposabban végigbogarásztta ezeket a fogyasztóvédelmi jelentéseket – most már érdekes módon a mindent eláruló éves jelentések az NFH-nál megszűntek, legalábbis én nem látom – azokból kiderül, hogy ezeknek a hibáknak a túlnyomó része valami apróság. Tehát, hogy elcsúszik az árcímke, rossz helyen van a polcon a termék. Az már nem apróság, de hogy más ár van a polcon, mint a pénztárgépnél, de nem nagy a különbség, ilyenkor a leggyakoribb hiba egyébként az, hogy a rendszert nem tudják időben átállítani. A lényeg az, hogy, azt szokták mondani, hogy egy panasz is sok, itt a vásárlók egy része szerintem már egy kicsit belefásult, kicsit megszokta, úgy megy el a boltba, hogy tudja, hogy itt is átvágják, de nem biztos.

A lényeg az, hogy rossz itt a hatóságok kommunikációja, mert nem súlyoznak. A sokat szidott MGSZH az egyetlen amelyik el szokta mondani, hogy a súlyos esetek száma csökken. Ezt minden évben elmondja, ha ez igaz lenne, akkor ma már egynek se kellene lennie. A lényeg az, hogy mindenki igyekszik magát jó színben feltüntetni, a kereskedő is, és a hatóság is. És hát ugye minden kereskedő azt állítja magáról, hogy semmi más nem érdekli csak a fogyasztó, de hát ez nem biztos, hogy így van. Végignézegettem, most kíváncsiságból, hogy a cégek a saját felelősségvállalási programjaikban, megnyilvánulásaikban miket állítanak magukról. Ha ezeket megnézzük, akkor se jogi szabályozásra, de önszabályozásra az égvilágon semmi szükség, hiszen láthatjuk, hogy minden rendben van, aki a legnagyobb előnyt kínálja a fogyasztók számára, oda a hatósági ellenőrnek kár is bemennie, nem?

Vannak azért különbségek, ugye annyit elárulok, hogy az előző a multi cégek cégfilozófiájának volt egy-egy halvány szemelvénye. Mit mondanak a magyar üzletláncok? Ugyanazt. Csak egy kicsit magyarosítva.

Na most, szeretik a vásárlók a kereskedőt, vagy nem, mert ha jól tudom ez a kutatás most arra irányul, hogy a vásárlók viszonylatában, vagy a fogyasztók viszonylatában van-e szükség önszabályozásra vagy nincs. Ha most abból indulunk ki, amit az előbb láttunk, akkor minden a legnagyobb rendben. A vásárlót, ha megkérdezzük, akkor nem biztos, hogy ez a véleménye, én azért kíváncsi lennék, hogy ha őszintén kéne a vásárlóknak válaszolniuk, akkor mit mondanának. A közvélemény-kutatók is bevallják, hogy nagyon jól tudják, hogy sokszor reflexszerűen, sokszor tudatosan, sokszor tréfa kedvűen, de nem nagyon őszinték a válaszadók, amikor kereskedőkről vagy más szolgáltatókról kérdezzük őket.

A lényeg az, hogy az Euro Commerce azt mondja a programjában minden évben, hogy javítani kéne a kereskedők társadalmi megítélésén. Tehát nem csak Magyarországon nem szeretik a kereskedőket – ezt most jelképesen értem természetesen – hanem máshol sem. Van egy negatív kép, nyilván ennek van oka is. Lehet, hogy az önszabályozás az, ami ezen tudna valamilyen árnyalatnyit segíteni. Na most ugye egy vállalkozás abból indul ki, hogy ő profitot szeretne, csak ezt senki sem szereti kimondani. A bankok egyébként tiszteletreméltó kivételek, mert én a Bankszövetség képviselőjének, meg egyéb bankvezetők nyilatkozatát figyelve sokszor észrevettem, hogy elmondják, hogy hát elnézést, de mi azért vagyunk, hogy profitot termeljünk. Kereskedőtől még ilyet nem hallottam, szóval az őszinteségért le a kalappal, én mindig ki szoktam mondani, hogy egy vállalkozás azért van, még a sarki fűszeres is, hogy profitot termeljen. Az egy más kérdés amit utána jön, hogy a vásárlók kegyeinek keresése nélkül nem megy neki. És itt találkozhatnak a társadalom, a sokat utált kereskedő és a vásárló érdekei. Hogy mivel tudunk profitot szerezni? Nyilván, aki nem versenyképes, annak az egy kicsit nehezebben megy, a magyar állam most éppen olyan gazdaságpolitikát folytat, hogy akiknek a versenyképessége kicsit gyengébb, azokat próbálja jó vagy rossz eszközökkel segíteni, ezek ugye a kis- és középvállalkozások.

Néhány pozitív példát most had mondjak. A pozitív szót most szándékosan ironikusan használom. Erzsébet utalványt multinacionális cégek, a Tesco

kivételével nem kaphatnak. Ez egy durva unióellenes, vásárlóellenes szabály. A múltkor is az egyik Spar pénztárost majdnem úgy kellett kikapni a vásárló karmai közül, nyújtja az Erzsébet utalványt, mondta, hogy én ezt nem fogadhatom el, és akkor őt kezdték el szidni. Ugye a határ itt mindig úgy van, mi nem vagyunk a multik védőszentjei, próbálunk valami egyensúlyt teremteni, érdekkiegyenlítésnek hívjuk. Azt azért a lelke mélyén mindenki elismeri, hogy a vásárlóval ez egy kiszűrés.

Ugye egy külön történet a pláza stop, ami igazából az Aldi, Lidl, Penny Market, Tesco Expressz ellen irányul, a CBA, Coop, Real Hungaria védelmében. Azért ezt a négy céget emelem ki, mert az már egy álságos vélemény, mert, hogy később utalni fogok rá, hogy miket szoktak álságosnak tartani, általában védik a kisvállalkozásokat, ugyanis Magyarországon ez egy versenyjogi kérdés is. Az a faramuci helyet alakult ki, hogy egy igazi kisvállalkozásnak, a CBA semmivel sem kellemesebb versenytársa a piacon, mint a Tesco vagy bármelyik multi. Ez nem szép dolog, de hát ez van.

Az önszabályozásnak vannak előnyei, hátrányai, most társadalmi szépségekről én nem beszélnék. Sokszor azért nem szeretik az önszabályozást a cégek, mert akkor azon a területen lemerévíti ez az akkor éppen kialakult versenyt vagy egyéb viszonyokat. Van, aki előzni szeretne, van, aki a másikat szeretné visszafogni. Sokszor emiatt is egy-egy ilyen kezdeményezés ellenállásba ütközik.

Az önszabályozás, és a jogalkotás – itt már elhangzott ahogy füleltem – nagyon összefügg, mert az az esetek többségében a jogra épül vagy a joggal függ össze. Nálunk is így van. S való igaz, hogy nem is önszabályozás, mert az állam azt mondja, hogy itt a menü válassz belőle, ha választasz jó, ha nem választasz akkor felejtsük el az egészet. De végül is ez egy gazdaságpolitikai kérdés, meg sok minden más. A lényeg az, hogy egy ilyen tanulmánynál szerintem nagyon fontos tisztázni, hogy mi az önszabályozás tartalma, és annak milyen mozgatórugói lehetnek, és a társadalom, a gazdaságpolitika, valamint az érintett szereplők számára melyik a legkívánatosabb. Nyilván ha jó, akkor teljesen mindegy honnan ered, de van, amelyik már ártalmas is tud lenni.

Nálunk egyébként ennyi önszabályozás volt az elmúlt években, ezt büszkén jelentem, és akkor szomorúan meg némi kaján örömmel egy-egy pont kapcsán rögtön hozzá is teszem. hogy ezek gyakorlatilag mind el is haltak. Formailag van, ami létezik, de igazából a gyakorlatban nem. A nyitva tartást el is felejthetjük, mert voltak mindig nagy viták, a lényeg, hogy ma már tiszta a helyzet, munkaszüneti napon nem lehet nyitva tartani, karácsonykor csak dec. 24-ig. Ezeket vagy a Munka törvénykönyve, vagy a Kereskedelmi törvény rögzíti. Volt ugye ez az áfa kulcs, amikor alá kellett írni egy megállapodást. Ez is önszabályozás, hogy tovább adjuk a vásárlónak azt az eredményt, amit azzal nyertünk. A kereskedelmi etikai kódex mai is él, ott van a mi honlapunkon is, a Kereskedelmi törvény 7.§ ezt tartalmazza. Volt is körülbelül három eljárásunk ezalatt a hat év alatt, ami azért kifejezi ennek az igazi értékét. Egész komolyak voltak, tehát olyan értelemben, hogy nagyon komoly jogi munkát jelentett, az egyik ügyvéd ki is jelentette, hogy ő ötévente csak egyszer hajlandó ilyet csinálni, mert nincs erre ideje. A lényeg az, hogy elvileg létezik, de hát a puding próbája az evés, meg a piaci igény. Itt a

beszállítók, kereskedők kapcsolatáról van szó, a beszállítók jobban szeretik, ha minket csak egyszerűen megbírságnak.

A fogyasztóvédelem egy izgalmas kérdés. Amikor az előző kormányzati ciklus végén próbálták módosítani a Fogyasztóvédelmi törvényt – és akkor is volt benne politikai oldalról egy nagyon erős szándék – a politika ezt azzal indokolta, hogy vannak olyan vitás kérdések, amiket ő már nem akar szabályozni, vagy nem tud az Unió miatt, és milyen jó lenne, ha a civil szervezetek és az állam megegyeznének. Az eredmény az ott is van. Ez a 2008-as elég lagymatag dolog volt, semmi tartalmi jelentősége igazán nem volt. Ez az Élelmiszer Termékpálya Kódex ez jó nagy vihart kavart.

A lényeg az, hogy ott nagyon kemény volt az a kódex, mert kb. 25-30 érdemi pont volt benne, ami azért nem egy kis teljesítmény, jó sokáig küszködtünk vele. Végül is igazából azért bukott el, mert az ipar és a mezőgazdasági termelők azt hitték, hogy joggal lehet versenyképességet is javítani. Ki is mondták az elején, hogy ők ezt az egészet azért csinálják, mert nekik több pénz kell, így kerek perec. Egyébként tényleg jól elvöltünk, még össze is barátoktunk egy kicsit, mert ott aztán tényleg mindent egymás szemére hánytunk. Azért ők is megérik a pénzüket, ugyanúgy, ha meghirdetik az akciót és a gyártó nem szállítja le időben. Akkor ugye mi se szeretjük a beszállítót, de hát azt is el kell ismerni, hogy a kereskedő természeténél fogva fölényben van a beszállítóval szemben, ha nem fogy a sajt, akkor azt mondja, hogy holnaptól ne szállíts. A gyár nem tud a sajt helyett Rubik kockát csinálni, a kereskedő viszont tud helyette hegyezőt rendelni. Tehát valóban van egy ilyen gazdasági verseny nyelven szólva, egy ilyen aszimmetrikus erőfölény vagy vevői erő a kereskedő javára. A lényeg az, hogy van, amikor jogos az igény, hogy próbáljunk már meg valamit tenni az erőfölénnyel. Most pontos leszek, visszaélni nem szabad, de élni mindenki él vele a maximális mértékben, és ebbe az esetben a beszállítók azt, hogy él vagy visszaél nagyon sokszor összemossák.

A politika és az önszabályozás. Ezek az előbbi megállapodások 90-99%-ban mind politikai nyomásra jöttek létre. A politika közölte, hogy vagy csinálunk egy önszabályozást, vagy csinálnak egy törvényt. Van, hogy a miniszter nem azzal kezdi, hogy jó lenne itt csinálni valamit 5-6 pontban, hanem hogy kidolgoztunk egy törvényjavaslatot, válasszatok, most vagy benyújtjuk az országgyűlésnek vagy néhány pontban megállapodunk, és akkor mindenki szép és jó. A „zsarolás” az egy bevett politikai módszer, ma is vannak ilyen pillanatok a közéletben, régen is voltak, úgy látszik ilyen a politika, a politikai közélet. Természetesen én ezt pozitív értelemben mondom, mert ugye nyilván a jogalkotó tisztában van vele, hogy túl sok lehetősége nincs ilyen disznó társasággal szemben, mint a kereskedő, mert mi magunktól semmi jót nem akarunk. Olyanról nem tudok, hogy az utolsó pont, hogy van-e valaki aki azért akar önszabályozást mert, hogy most annyira elhivatott, hogy ő tényleg többet szeretne, mind a társadalomnak és a világnak. Ha valaki tud ilyet, akkor legyen szíves szóljon, akkor a következő előadásba be tudom építeni.

Amikor kész van az önszabályozás akkor jönnek a buktatók, hogy mi is történjen vele. A másik ugye az ellenőrző hatóság magatartása, hogy nem nagyon érdekli, hogy van-e kódex vagy nincs. A Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal, ugye oda

már egy dolgot szándékosan nem írtam bele, hogy a beszállítókkal szembeni tisztességtelen forgalmazói magatartás tilalma – jogi nyelven ez csodálatos – ugye van egy ilyen törvény és ez előírja, hogy mindenkinek, kell egy kódex a honlapján, hogy ő milyen részfeltételeket alakít ki a beszállítóval szemben. Sok értelme ennek nincs, de a politika valamit akart, retorziót a kereskedőkkel szemben, a beszállítók javára, és oda volt írva, hogy 22%, és akkor jó. Ennek különösebb jelentősége nincs, de a lényeg az, hogy a hatóság büntet mindenért, főleg az MGSZH. Vitáink vannak, különösen arról, hogy a kódexben mi van, mi nincs, miben állapodunk meg, mit mondd a jogszabály... Ez a legnagyobb bajunk egyébként.

Azt is mondják a cégek, hogy csinálhatunk mi bármilyen önszabályozást, úgyis majd csinálnak valamilyen törvényt. Itt alapvető kérdés, hogy nyitott-e a politika az önszabályozásra. Ez egy döntő kérdés.

Ami jelenleg a fontosabb, hogy egyáltalán egy ilyen önszabályozásból a vásárló lát-e valamit, profitál-e valamit, jónak tartja, rossznak tartja. Nyilván ha mondjuk mi a fogyasztóvédőkkel kötnénk valami „bizniszt”, tele lenne minden reklám, hogy mi hogy imádunk titeket és lám-lám megállapodtunk veletek. Aztán a vásárló mit gondol, amikor a pénztárnál megint becsapják, azt nem tudom.

Én tipikus tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot nem tudok. Nincs olyan, hogy elméletben csinálnak egy hosszú-hosszú listát, hogy milyen hibák léteznek. Én nem hiszem hogy lenne benne egy is, amit nem követne el valaki véletlenül, itt az izgalmas a súlyozás, hogy vajon rendszerszerű-e valakinél, hogy a polcon más van, mint a pénztárgépbe, vagy tényleg csak véletlenül fordul elő, és ilyen elemzéseket én még nem láttam, pedig az igazi az lenne.

Önszabályozást akkor lehet csinálni, ha én körülírok egy problémakört, a vásárlóknak szeretnék valamit nyújtani. Ha ezt nem nevezem nevére, akkor nem tudok önszabályozást csinálni. Tehát nagyon fontos, hogy meg kell mondani, ugye, hogy a törvényben is fel van sorolva 31 pontban, hogy mi az ami általában tisztességtelen. Mondjuk a felét nehéz magyarra fordítani, a lényeg az, hogy itt is – ha tovább szeretnénk lépni akkor tisztázni kellene, hogy konkrétan milyen területeken – nyilván azért a civil szervezetek nagyon jól tudják, hogy hol van a legtöbb panasz. Azokból egyet, kettőt csokorba kéne gyűjteni, és megnézni, hogy van-e hajlandóság, vagy nincs.

A kényszerítő mechanizmus a legizgalmasabb az egészben, mert szerintem nem szabad összekeverni a jogot és az önszabályozást. Nem tudom, az ÖRT-nél nyilván ragyogóan működik, hogy meg kell kötni az alkut, és hát nyilván pénzbírságot egy önszabályozó rendszerben nem lehet kiszabni. Ami lehetséges a kiközösítés, kizárás – azt mondani, hogy na az a cég nem tart be valamit, akkor a mi klubunkból őt kizárjuk. Ez azt jelenti hogy abból az önszabályozó rendszerből kizárjuk, és akkor a Népszabadságban, meg a Magyar Nemzetben megjelenik egy-egy nagy hirdetés, hogy azt a céget tessék szíves lenni úgy kezelni hogy rosszfiú volt. Persze ehhez az is szükséges, hogy ő alávesse magát egy ilyen önszabályozó rendszernek. Magyarul a kérdés, hogy kötelező, nem kötelező, önként lehet-e csatlakozni.

Elnézést, mindig az NFH-t bántom tegnap megnéztem az ő honlapjukat és már 1500 cég csatlakozott ahhoz a körhöz, akiknek ugye hibátlan a tevékenységük. Bármelyiket szívesen megnézném, szerintem találnánk ott is hibát, de nem akarom őket bántani. Ahhoz képest, hogy van 100.000 vállalkozás, és szerintem a vásárló nem úgy megy el vásárolni, hogy az NFH-nak nézi a honlapját, én ezt egy kicsit erőltetettnek tartom, de nem vitatkoztunk, mert most abból baj nem lehet, hogy valakit dicsérnek, had csinálják. De ez a tipikus példája annak szerintem, ami túl sok hasznot nem fog hozni a konyhára. Bár ott írták, hogy – most már nem tudom 328-ra vagy 426-ra nőtt a honlapnak a látogatottsága – ez a 8 millió felnőtt vásárlóhoz képest egy egész szép eredmény. De nem őket akarom bántani, ezek görcsös és félresikeredett kezdeményezések, úgy önmagában nagyon jól mutat a Magyar Nemzet címlapján vagy 6. oldalán, de a vásárlók számára szerintem túl sok hozadéka nincs.

Kötelező-e döntés egy önszabályzó rendszerben – már elnézést, nem a jogászokat akarom bántani, az elején azzal kezdtem, hogy nagyon szeretjük egymást –, ez azért jogilag egy önszabályzó rendszerben, nem jogász fejjel mondom, egy kicsit ellentmondásos, de a tudomány azért van, hogy engem legyőzzön. Végül is a lényeg, hogy minden kudarc, ellenállás és negatív kép ellenére azt kell mondani, hogy egy önszabályozásnak azért óriási lehet a piaci értéke, ha valóban jól működik. Nem azért, mert Fazekas Ildikót régóta ismerem, de náluk ez nagyon jól működik. Ez valóban mintaértékű, de az is jelzés értékű, hogy én többről nem tudok, hogy létezne ilyen a magyar piacon. Egy már van. Nem is kell túl sok legyen, mert nem az a lényeg, hogy sok önszabályozás legyen, hanem az, hogy cégek tényleg betartsák, amit én az elején mondtam, hogy ők tényleg a vásárlók érdekeit próbálják követni.

A lényeg az, hogy egy további probléma – és hogy ha reálisan akarjuk nézni az önszabályozást, és egyáltalán az egész fogyasztóvédelmet – akkor azért az alkalmazottak hozzáállását, közrehatását is figyelembe kell venni. Hogy mondjak pozitív dolgokat is, én három olyan szakmai területet látok, ahol lenne értelme az önszabályozásnak. Az elsónél még lenne is realitása. Nyilván Brüsszel elmeszeli ezt a mostani magyar termék rendeletet, ugye félig ez már megtörtént, de tartalmát tekintve nagyon jó, tehát egy tiszta ügy. Vásárlónak is jó, cégek érdekeit sem sérti, kivéve a beszállítóét.

A Békéltető testület ellen egyre kevesebb ellenállással találkozunk a cégek részéről, sőt a múltkoriban valamelyik nagy multi jogász azt mondta, hogy ez egész jó a kisebb ügyek elintézésére. Tehát magyarul ott az alávetés önkéntes, ott lehetne valamit kezdeni, mert szerintem az még egy pozitív reklám is, hogy egy cég azt mondja, hogy én alávetem magam, menjél oda, mert nem kell bíróságra járnod, ha valami vitánk van.

A harmadik a legmeredekebb, mert ugye kartellezés lehet, és egyéb ügyek és összefüggések is felmerülnek: ez a leárazásnak egy bizonyos irányú terelése. Erre vannak európai példák, mert van, ahol egy időben van, van ahol megkötik a mértékét stb. Bár nem akarok abba a hibába esni, hogy a beszerzési ár alatti értékesítést kívánom. Én azt egy butaságnak tartom, mert úgyis kijátszható, hanem bizonyos ésszel, ami egy kicsit tisztábbá és átláthatóbbá teszi a vásárlónak is, mert ugye nagyon gyakori probléma, hogy bemegy a boltba, azt



mondja, hogy kirakatban láttam egy 70 %-ot, akkor azt meg miért nem árazzák le. Tehát én olyan dolgokra gondolok első sorban, ami a vásárlónak a tájékozódását segíti.

Köszönöm a figyelmet.

**Nagy Csongor István**

Köszönjük szépen. Nem tudom, hogy van-e észrevétel, vagy hozzászólás...

Akkor át is adom a szót következő előadónknak, aki egy valamennyire speciális szegmensről fog beszélni.

**Rácz Anna**

**Magyarországi Étrend-kiegészítő Gyártók és Forgalmazók Egyesülete, vezetőszéki tag**

... Szövegének közzétételéhez nem járult hozzá.

**Nagy Csongor István**

Köszönjük szépen. Csak egy megjegyzés a végére, ha van további megjegyzés, akkor azokat szívesen látjuk. Ha jól értékelem akkor inkább közepes vállalkozások számára jelent ez egy nagyon nagy lehetőséget, mármint a MÉKISZ védjegy vagy megjelölés használata.

**Rácz Anna**

Szövegének közzétételéhez nem járult hozzá.

**Nagy Csongor István**

Hallatlanul hasznos volt, és jó volt különböző iparágak tapasztalatait látni: egy hagyományosan önszerveződő önszabályozott iparág, biztosítás, bankszektor, vagy egy teljesen más jellegű szektor, ahol nagyon erős a külső gazdasági hatás. az egyik cégnek a jogsértése lecsapódik a másik cégnek a jóhírnevén is.

Köszönjük, hogy eljöttek és előadásaikkal, hozzászólásaikkal segítették a kutatást.