

JAVASLATOK A ‘FOGYASZTÓK’ FOKOZOTTABB VÉDELME ÉRDEKÉBEN

*A ‘vásárlók könyve’ és a ‘vásárlói’ (fogyasztói) panaszforumokról
szóló tájékoztató jogi szabályozása történeti áttekintéssel*

HÁMORI Antal

egyetemi docens (Budapesti Gazdasági Egyetem)

1. Bevezetés

A ‘fogyasztók’ vállalkozásokkal szembeni fokozott védelmének Magyarországon is rendkívül aktuális és jelentős témakörön¹ belül az alábbiakban a ‘fogyasztók’ tájékoztatáshoz, illetőleg igényérvényesítéshez, jogorvoslathoz való jogával (is) kapcsolatos – jogértelmezési, jogalkalmazási problémák, illetve szabályozási hiányosságok okán, a vonatkozó hatósági és bírói gyakorlatot is vizsgálva, véleményem szerint indokolt – hazai jogalkotói lépéseket ‘érintek’: a ‘vásárlók könyve’ jogintézményének megfelelő (‘vásárló’-védő) módosítását és a ‘vásárlói’ (fogyasztói) panaszforumokról szóló tájékoztató kellő előírását, indokolással ellátott normaszövegtervezettel, az alapos áttekintés érdekében az előzményekre és a fogyasztóvédelmi ‘jegyzőkönyvek’-hez képest fennálló különbségekre (sajátosságokra) is kitérve. Az időszerűséget – a ‘vásárlók’ minőségi és egyéb megkárosítással szembeni fokozottabb védelme céljából – különösen „a térség Európa személtlerakata” elleni „közös fellépés” médiában és politikában is megjelent szükségessége adja.² Nagyon fontos, hogy a ‘vásárlók’ jogai, jogos érdekei

¹ Ld. pl. HAMAR Farkas – HÁMORI Antal (szerk.): *A fogyasztók etikai és jogi védelme*. [Multidiszciplináris kihívások – sokszínű válaszok 5.] Budapest, Budapesti Gazdasági Egyetem, 2016. 176. ; HÁMORI Antal: A fogyasztóvédelem jelentősége és oktatása. Javaslatok Magyarország V. középtávú fogyasztóvédelmi politikájához. *Jogtudományi Közlöny*, LXXI. évf., 2016/3. 175–183.; HÁMORI Antal: *Bevezetés a fogyasztóvédelmi jogba. A fogyasztók magán- és közjogi védelme*. Budapest, Budapesti Gazdasági Főiskola, 2015. 152.; HÁMORI Antal: A fogyasztók védelme és az új Ptk. *Magyar Jog*, LXII. évf., 2015/5. 257–273.

² Ld. pl. THURZÓ Katalin: Átvilágíthatják a multik működését. A cseh agrárminiszter szerint a térség Európa személtlerakata... Közös fellépésre van szükség. *Magyar Idők*, 2017. február 22., 11. („[...] Nem

maradéktaianul egyértelmű és hatékony védelemben részesüljenek; például minden érintett lehetőleg minél jobban ismerje a ‘panasz’ jogintézményét és a vonatkozó fórumokat.

A ‘vásárlók könyve’ jelenleg hatályos jogi szabályozásának témájában – a bírói gyakorlatban is – felmerült, megválaszolendő kérdések: a) A vásárlók könyvének milyen jogalanyok (fogyasztók, terméküket kereskedőknek értékesítő ‘fogyasztók’, vállalkozások, egyéb nem természetes személyek) a jogosulti címzettjei? b) Köteles-e válaszolni a kereskedő a vásárlók könyvébe tett bejegyzésekre (panaszokra, javaslatokra)? Ha igen, akkor mennyi időn belül? Akkor is, ha a vásárló nem minősül fogyasztónak? És ha a fogyasztó, illetve egyéb jogalany eladó a vásárló kereskedő üzletében?

Először a ‘vásárlók könyve’ jogintézményének jelenleg hatályos rendelkezéseit, majd – a ‘vásárlói’ (fogyasztói) panaszforumokról szóló tájékoztató időnként így vagy úgy felbukkanó, és valamelyest jelenleg is létező szabályozásáról is szólva – ezek előzményeit, a hatósági és a bírói gyakorlatra is kitékintve ismertetem. Ezután bemutatom e jogi *fenomén* természetét, a ‘jegyzőkönyvek’-hez képesti eltéréseit, lehetséges ‘átfedéseit’, a mai reguláció értelmezéseit, hatósági és bírói gyakorlatát, ellentmondásait. Végül indokolással megfogalmazom de lege ferenda javaslataimat.

2. A ‘vásárlók könyve’ jogintézményének jelenleg hatályos rendelkezései

A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Kertv.) – amely 2006. június 1-jén lépett hatályba – 5. §-ának (4)–(5) bekezdésében kimondja, hogy az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni; a vásárlók a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszait és javaslataikat; a vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos;³ a vásárlók könyvét a használatba vétel előtt a kereskedelmi hatóság hitelesíti, feltüntetve a vásárlók könyve megnyitásának időpontját.⁴

A kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet (a továbbiakban: R.) 25. §-ának (1)–(5) bekezdése szerint a vásárlók könyveként nyomdai úton előállított, legalább tíz A/4-es vagy A/5-ös méretű lapot tartalmazó nyomtatvány alkalmazható;⁵ a vásárlók könyve tartalmazza a kereskedő nevét, címét és székhelyét, valamint cégjegyzékszámát, továbbá az egyéni vállalkozó nyilvántartási számát és a vásárlók könyve használatba vételének időpontját;⁶ a

mond le a magyar kormány a kiskereskedelem további szabályozásának jogáról, sem a piaci szereplők egyes működési körülményeinek szigorításáról, fogyasztóvédelmi és felügyeleti szempontok alapján. [...]”). A témában Orbán Viktor miniszterelnök is nyilatkozott; ld. Kormányportál (www.kormany.hu): Kettős mérce érvényesül az EU piacán (2017. március 2.).

³ Ld. Kertv. 5. § (4) bekezdés.

⁴ Ld. uo. (5) bekezdés.

⁵ Ld. R. 25. § (1) bekezdés.

⁶ Ld. uo. (2) bekezdés.

vásárlók könyvét a jegyző a kereskedő kérelmére aláírásával és bélyegzőlenomatával haladéktalanul hitelesíti, ha az megfelel az (1) és (2) bekezdésben foglaltaknak;⁷ a (3) bekezdéstől eltérően a bejelentésköteles vagy külön engedélyhez kötött kereskedelmi tevékenység esetén a kereskedő ilyen irányú – a bejelentéssel egyidejűleg megtett – kérelmére a jegyző a kereskedő által használni kívánt első vásárlók könyvét az üzlet nyilvántartásba vételével a vásárlók könyve használatba vételének bejelentett időpontjától, mint használatba vételi időponttól hitelesíti, ebben az esetben a használatba vétel időpontját az üzletet üzemeltető kereskedő cégszerű aláírásával és bélyegzőlenomatával igazolja;⁸ a kereskedelmi tevékenység ellenőrzésére jogosult hatóságok két évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát.⁹

A Kertv. 5. § (4)–(5) bekezdése vonatkozásában a Kertv. általános indokolása semmit nem tartalmaz, részletes indokolása pedig mindössze azt foglalja magában, hogy: „A törvény ugyancsak szabályozza az üzlet munkájával kapcsolatos panaszok, bejelentések és javaslatok bejegyzésére szolgáló vásárlók könyvének alkalmazását.”

E szabályozás, egész pontosan az R. 25. § (5) bekezdésének „az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz” szövegrésze alapján megítélésem szerint egyértelműen megállapítható, hogy a Kertv. 5. § (4) bekezdés második mondata szerinti, vásárlók könyvébe bejegyzett panaszokra a kereskedő válaszolni köteles, és ez a kötelezettség a Kertv. 5. § (4) bekezdés első és második mondatából (a 'vásárlók könyve' rendeltetéséből, céljából) is következik. Azonban már a Kertv. megalkotásának a folyamatában, a tárcaközi egyeztetés során is elhangzott olyan álláspont, hogy a kereskedőnek a Kertv. tervezete (és e tekintetben elfogadott normaszövege) szerint nem lenne (nincs) ilyen kötelezettsége, amely természetesen 'alul maradt'. Ugyanakkor a szóban forgó válaszadás határidejét illetően nem volt ilyen egyértelmű a tervezett (és elfogadott) reguláció tartalma. Az egyeztetés során a Gazdasági és Közlekedési Minisztérium Fogyasztóvédelmi és Kereskedelmi Főosztályának képviselője is nyilatkozta, hogy egyetért a határidő szó szerinti megjelenítésével, sőt a tizenöt napos határidőt is el tudta volna fogadni. Ebből azonban – az üzletek működésének rendjéről, valamint az egyes üzlet nélkül folytatható kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 133/2007. (VI. 13.) Korm. rendelet hatálybalépéséig (lásd az alábbiakban) – nem lett semmi.

A probléma e tekintetben – a jelenleg hatályos, idézett szabályozás alapján is – két-tős: egyrészt az egyértelmű jogszabályi rendelkezés ellenére a kereskedők nem mindig teljesítik a szóban forgó válaszadási köteleességüket, sőt az is előfordul, hogy nem helyeznek el (az előírások szerint) vásárlók könyvét,¹⁰ ami megfelelő hatósági reflexiót

⁷ Ld. uo. (3) bekezdés.

⁸ Ld. uo. (4) bekezdés.

⁹ Ld. uo. (5) bekezdés.

¹⁰ Ld. pl. Kúria Kfv.II.37.067/2013/7. számú, 2013. október 16-i ítélet („Így előfordult, hogy [...] jegyzői hitelesítéssel nem rendelkező vásárlók könyve került kihelyezésre.”); *Összefoglaló jelentés. Az általános kereskedelmi feltételek, árfeltüntetés és árfelszámítás átfogó vizsgálatáról, különös tekintettel az áruházláncok akciói ajánlataira*. Budapest, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 2016. február 25. (15): „Az országos témavizsgálat keretén belül az általános kereskedelmi feltételek ellenőrzése kapcsán megállapítható, hogy azok közül – 2015-ben is – a vásárlók könyve elhelyezésével összefüggésben merült fel

a legtöbb (243 eset) szabálytalanság.” (2.) „Fontos vizsgálati szempontként említhető, hogy a vállalkozások a vásárlók könyvét a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezelik-e. A kormányhivatalok munkatársai 27 esetben tapasztalták, hogy a kereskedők egyáltalán nem rendelkeznek vásárlók könyvével, 35 esetben pedig azt állapították meg, hogy a vásárlók könyvével rendelkező vállalkozások azokat nem hitelesítették. A helyszíni ellenőrzések során továbbra is hiányosságként tapasztalták az ellenőrök, hogy a vásárlók könyvét a tevékenységet folytató vállalkozások nem jól látható és nem könnyen hozzáférhető helyen helyezték el (243 eset). További fontos ellenőrzési szempont volt, hogy a vásárlók könyvébe tett fogyasztói bejegyzésekre a vállalkozás a jogszabályban előírt határidőn belül (30 nap) eleget tett-e válaszadási kötelezettségének. Ezzel kapcsolatosan 97 esetben tettek kifogást a kormányhivatalok. A fogyasztói panaszra adott választ, annak elutasítása esetén 21 alkalommal nem indokolták a vállalkozások, illetve 39 vállalkozás nem tett eleget azon kötelezettségének, mely szerint a panasz elutasítása esetén elérhetőségekkel együtt tájékoztatást kell adni arról, hogy a továbbiakban mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti a fogyasztó.” (9); *Összefoglaló jelentés. A szavatossággal, jótállással kapcsolatos fogyasztói kifogások intézésének ellenőrzéséről, valamint fogyasztói igények érvényesítésére vonatkozó megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok kiszűréséről*. Budapest, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 2016. január 13. (11): „Összesen 914 alkalommal vizsgálták a témavizsgálat ideje alatt a kormányhivatalok a helyszíni ellenőrzések során a vásárlók könyvének meglétét, illetve hogy az adott kereskedelmi egységben a jogszabályoknak megfelelően került-e kihelyezésre a vásárlók könyve. Ennek során 76 esetben tártak fel valamilyen hiányosságot az ellenőrzést végző munkatársak, így a kifogásolási arány 8%-os volt, ami a megelőző évi adatokhoz képest (6%) enyhe mértékű negatív változást mutat. A vásárlók könyvébe tett fogyasztói bejegyzések intézését összesen 1 006 alkalommal ellenőrizték az eljáró kollégák. Ezen szempont alapján a kormányhivatalok munkatársai összesen 157 ügyben tapasztaltak valamilyen hiányosságot, vagyis a kifogásolási arány 16% lett, amely megegyezik a korábbi év adatával.” (2.) „[...] Az első ellenőrzések során mindössze 6 üzletben tapasztalták az ellenőrzést végző személyek, hogy a vásárlók könyve nem állt a fogyasztók rendelkezésére. A témavizsgálat adatai alapján összesen 6 kereskedelmi egységben volt a vásárlók könyve hiányos a kereskedelmi hatóság (jegyző) hitelesítése szempontjából. A vizsgált üzletek közül 40 kereskedelmi egységben nem könnyen hozzáférhető helyen, míg 24 üzletben nem jól láthatóan került a vásárlók könyve elhelyezésre. [...] A kormányhivatalok által lefolytatott ismételt ellenőrzésekre vonatkozó adatokból [...] az derül ki, hogy 8 üzlet az első ellenőrzést és jogsértés megállapítást követően sem változtatott a vásárlók könyvének kihelyezésén, további 1 alkalommal pedig sajnálatos módon továbbra sem állt rendelkezésre a kereskedelmi egységben vásárlók könyve a fogyasztók számára. [...] A fogyasztói beadványok alapján indult 169 eljárásból 60 alkalommal a vállalkozás egyáltalán nem, 13 esetben pedig nem a jogszabályban megadott 30 napon belül válaszolta meg a panaszt. Jellemző hiányosság volt továbbá, hogy a vállalkozások a panasz elutasítása esetén nem adtak tájékoztatást arról, hogy a fogyasztó a panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti (24 esetben), illetve a válaszukban nem közölték az illetékes hatóság (13 esetben), illetve a békéltető testület levelezési címét (13 alkalommal). A fentiekben túl előfordult olyan eset is, hogy a panaszt elutasító álláspontját nem indokolta meg a vállalkozás (4 esetben). A hivatalból indult, szűrőpróbaszerű ellenőrzéseknél ugyanezen szempontok alapján a kormányhivatalok a kifogásolt 62 ügyben 38 alkalommal amiatt tártak fel szabálytalanságot, hogy a vállalkozás a fogyasztói panaszt egyáltalán nem, 4 esetben pedig amiatt, hogy nem 30 napon belül válaszolta meg. A lefolytatott ellenőrzések keretében 9 esetben állapították meg, hogy a vállalkozások nem tájékoztatták a fogyasztót arról, hogy mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, illetve szintén 9 ügy vonatkozásában nem közölték a békéltető testület levelezési címét. Összesen ugyancsak 9 alkalommal maradt el az illetékes hatóság levelezési címéről való tájékoztatás, és 9 esetben derült arra fény, hogy a vállalkozások nem indokolták meg írásbeli válaszukban a panasz elutasító álláspontjukat.” (9–11.); *Összefoglaló jelentés. Az általános kereskedelmi feltételek, árfeltüntetés és árfelszámítás átfogó vizsgálatáról, különös tekintettel az áruházláncok akciós ajánlataira*. Budapest, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 2015. február 27. (15): „[...] az általános kereskedelmi feltételek ellenőrzése kapcsán [...] a vásárlók könyvével összefüggésben merült fel a legtöbb szabálytalanság.” (2.) „[...] A felügyelőségek munkatársai 34 esetben tapasztalták, hogy a kereskedők egyáltalán nem rendelkeznek vásárlók könyvé-

vel, ugyancsak 34 esetben állapították meg azt, hogy a vásárlók könyvével rendelkező vállalkozások azokat nem hitelesítették. [...] a vásárlók könyvét a tevékenységet folytató vállalkozások nem jól látható és nem könnyen hozzáférhető helyen helyezték el (166 eset), ez a szabálytalanság jellemzően (43 esetben) a kisebb élelmiszerüzletekben fordult elő. [...]” (9); *Összefoglaló jelentés. A szavatossággal, jótállással kapcsolatos fogyasztói kifogások intézésének ellenőrzéséről, valamint fogyasztói igények érvényesítésére vonatkozó megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok kiszűréséről*. Budapest, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 2015. január (február 3., 12), 2.: „A felügyelőségek ismételt ellenőrzésekre vonatkozó adataiból [...] az derül ki, hogy 6 üzlet az első ellenőrzést és jogsértés megállapítást követően sem változtatott a vásárlók könyvének kihelyezésén, illetve nem intézkedett annak hitelesítéséről, további 2 alkalommal pedig sajnálatos módon továbbra sem állt rendelkezésére a kereskedelmi egységben vásárlók könyve a fogyasztók számára. [...] a felügyelők összesen 161 ügyben tapasztaltak valamilyen hiányosságot, [...] A fogyasztói beadványok alapján indult eljárásoknál a kifogásolt esetek több mint kétharmadában (71 esetben) a vállalkozás egyáltalán nem, vagy nem a jogszabályban megadott 30 napon belül válaszolta meg a panaszt. Jellemző hiányosság volt továbbá, hogy a vállalkozások a panasz elutasítása esetén nem adtak tájékoztatást arról, hogy a fogyasztó a panaszával mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti (17 esetben), illetve a válaszukban nem közölték az illetékes hatóság (7 esetben), illetve a békéltető testület levelezési címét (14 alkalommal). A fentiekben túl előfordult olyan eset is, hogy a panaszt elutasító álláspontját nem indokolta meg (4 esetben). A hivatalból indult, szűrőpróbaszerű ellenőrzéseknél ugyanezen szempontok alapján a felügyelőségek a kifogásolókat közel egynegyedében (52 ügyben) tártak fel szabálytalanságot amiatt, hogy a vállalkozás a fogyasztói panaszt egyáltalán nem, vagy nem 30 napon belül válaszolta meg. A lefolytatott ellenőrzések keretében 15 esetben merült fel, hogy a vállalkozások nem tájékoztatták a fogyasztót arról, hogy mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, illetve 13 ügyben nem közölték a békéltető testület levelezési címét. Összesen 4 alkalommal maradt el az illetékes hatóság levelezési címéről való tájékoztatás, és 4 esetben derült arra fény, hogy a vállalkozások nem indokolták meg írásbeli válaszukban a panasz elutasító álláspontjukat.” (10–11.); ld. még pl. *Összefoglaló jelentés az általános kereskedelmi feltételek, árfeltüntetés és árfelszámítás átfogó vizsgálatáról*. Budapest, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 2014. február 24. (15), 8., 15.; *Összefoglaló jelentés. A szavatossággal, jótállással kapcsolatos fogyasztói kifogások intézésének ellenőrzéséről, valamint fogyasztói igények érvényesítésére vonatkozó megtévesztő kereskedelmi gyakorlatok kiszűréséről*. Budapest, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 2013. december (11), 8–9., 10.; *Összefoglaló jelentés. Az árfeltüntetésre vonatkozó előírások betartásának ellenőrzéséről a kereskedelem és a szolgáltatások területén*. Budapest, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 2013. március 4. (15): „Az ellenőrzött üzletek többségében a jogsértés elsősorban abból adódott, hogy a vásárlók könyvét a vállalkozások a fogyasztók számára nem jól látható helyen, illetve nem hozzáférhető módon (266 üzlet) helyezték el. Előfordult, hogy a vásárlók könyvét a pénztárpult mögötti falról, illetve a fiók mélyéről vették elő. Az ellenőrzések során ezzel kapcsolatban tapasztalt legkirívóbb eset az volt, amikor a vásárlók könyvének a fogyasztó, azaz a felügyelő részére történő átadását az érintett üzlet alkalmazottja megtagadta, arra hivatkozva, hogy előtte egyeztetnie kell az egység tulajdonosával, aki az adott fogyasztói kifogás mérlegelés alapján dönt az átadás engedélyezéséről. Vásárlók könyvével 29 üzlet nem rendelkezett, továbbá 78 egységben állapították meg a felügyelők, hogy azt nem hitelesítették. [...]” (7), 15.; *Összefoglaló jelentés. A szavatossággal, jótállással kapcsolatos fogyasztói kifogások és a vásárlók könyvébe tett bejegyzések intézésének vizsgálatáról*. Budapest, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 2011. február 8. (8), 6–7. [„454 ügyben”, „vagyis minden negyedik ellenőrzés végződött marasztalással.” „A kifogásolt esetek majdnem felében, 240 alkalommal a felügyelőségek megállapították, hogy a kereskedő nem válaszolta meg a jogszabályban megadott 30 napos határidőn belül a fogyasztó bejegyzését. Hasonlóan gyakori jogsértésként jelentkezett, hogy a vállalkozások a panaszt elutasító válaszukban nem adtak arról tájékoztatást, hogy panaszával a fogyasztó mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti (246 db), illetve nem adták meg ezen hatóságok, illetve a békéltető testület levelezési címét (238, illetve 241 db). A felügyelőségek 119 esetben állapították meg, hogy a vállalkozás a panaszt elutasító válaszát nem indokolta meg. További 122 vizsgálat pedig azt derítette ki, hogy a bejegyzésre adott választ nem írásban adta meg a kereskedő.” – 7].

kíván; másrészt jogbizonytalanság van azzal kapcsolatban, hogy mennyi időn belül kell válaszolni, ami pedig jogalkotói lépés szükségességének kérdését veti fel.

A hatósági ellenőrzéshez megemlítem, a Kertv. 9. § (1) bekezdése akként rendelkezik, hogy a kereskedelmi tevékenységre, a kereskedelmet kiszolgáló szolgáltató tevékenységekre, valamint a kereskedelmi jellegű turisztikai szolgáltatási tevékenységekre vonatkozó jogszabályi és hatósági előírások megtartását a kereskedelmi hatóság ellenőrzi, és – a (2) és a (3) bekezdésben foglalt kivétellel, továbbá törvény vagy kormányrendelet eltérő rendelkezése hiányában – eljár ezek megsértése esetén.¹¹ E § (2) bekezdése pedig kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság jár el – a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályai szerint – az 5. § (2) és (4) bekezdésében, az 5/C.–5/E. §-ban, valamint a 6. § (2) bekezdés b) pontjában foglalt rendelkezések megsértése esetén; e rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

Ennek megfelelően: ha a kereskedő nem helyez el az üzletben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét, a vásárlót a vásárlók könyvébe való bejegyzéshez való jogának gyakorlásában megakadályozza vagy befolyásolja, a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

Azon rendelkezés vonatkozásában, amely szerint az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni [Kertv. 5. § (4) bekezdés első mondat], meg kell említeni, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 46. § (6) bekezdése – 2017 december 31-ig – a következőket tartalmazza: a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megvizsgálhatja a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 94. § (1) bekezdés a) és b) pontjában szabályozott eljárás alkalmazásának lehetőségét e törvény 14. § (1) bekezdése és a 14. § (5) bekezdése esetében a termék eladási ára és egységára vonatkozásában, továbbá a Kertv. 5. § (4) bekezdésének első mondata és a 6. § (2) bekezdés b) pontja esetében; ezen esetek kivételével a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során nem vizsgálhatja a Ket. 94. §-ában szabályozott eljárások alkalmazásának lehető-

¹¹ Vö. Kertv. 9. § (4)–(5) bekezdés: „(4) A tevékenységre vonatkozó jogszabályi és hatósági előírások megsértése esetén – a külön jogszabályban foglaltak szerint – a kereskedelmi hatóság a) elrendeli az üzlet vagy szálláshely ideiglenes bezárását, b) elrendeli az üzlet vagy szálláshely azonnali bezárását, c) ha a kereskedő tevékenysége a külön jogszabályban meghatározott veszélyes mértékű környezeti zajjal jár, az üzlet környezetében, illetve a kereskedelmi tevékenység hatókörében lakók egészséges életkörülményeinek és pihenéshez való jogának biztosítása érdekében ca) korlátozza 22 óra és 6 óra között a kereskedelmi tevékenységet, illetve az üzlet kötelező éjszakai zárva tartását rendeli el, cb) korlátozza vagy megtiltja a vendéglátó üzletben a vendégek szórakoztatására nyújtott szolgáltatást, tevékenységet, cc) korlátozza vagy megtiltja a hirdetés vagy figyelemfelhívás céljára szolgáló hanghatást okozó eszköz használatát, d) megtiltja az engedély nélkül folytatott, előírásokba ütköző tevékenység végzését, termékkör értékesítését, e) ha az adott tevékenység végzése engedélyhez kötött, visszavonja az engedélyt, f) közterületi értékesítés szabályainak megszegése kivételével bírságot szab ki, illetve g) a külön jogszabályban meghatározott egyéb jogkövetkezményt alkalmaz. (5) A kereskedelmi hatóságnak a (4) bekezdés a), valamint c)-g) pontjában foglaltak megsértése esetén hozott határozata ellen nincs helye fellebbezésnek.”

ségét, kivéve, ha a hatósági ellenőrzés alá vont ügyfél a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény szerint kis- és középvállalkozásnak minősül.¹²

A Ket. 94. § (1) bekezdés a) és b) pontja szerint: ha a hatóság a hatósági ellenőrzés befejezéseként megállapítja, hogy az ügyfél a jogszabályban, illetve hatósági döntésben foglalt előírásokat megsértette, a) és a jogszabály vagy hatósági döntés megsértése a jogellenes magatartás megszüntetésével vagy a jogszerű állapot helyreállításával orvosolható, a hatóság felhívja az ügyfél figyelmét a jogszabálysértésre, és megfelelő határidő megállapításával, valamint a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel végzésben kötelezi annak megszüntetésére, b) ha az a) pont szerinti felhívásban meghatározott határidő eredménytelenül telt el, vagy az a) pont alkalmazása kizárt, a hatóság hivatalból megindítja a hatáskörébe tartozó eljárást, ideértve a hatáskörébe tartozó eljárási cselekmények megtételét és a jogkövetkezmény megállapítását is.¹³

A Ket. 94. § (2) bekezdés c) és d) pontja alapján nem alkalmazható a Ket. 94. § (1) bekezdés a) pontja, ha a hatóság ugyanazon ügyféllel szemben a Ket. 94. § (1) bekezdés a) pontja szerinti felhívás eredménytelensége miatt két éven belül jogerősen jogkövetkezményt állapított meg, a hatóság ugyanazon ügyféllel szemben ugyanazon jogszabályi vagy hatósági határozatban megállapított rendelkezés megsértése miatt két éven belül a Ket. 94. § (1) bekezdés a) pontja alapján járt el. A Ket. 94. § (2a) bekezdése értelmében a Ket. 94. § (2) bekezdésétől eltérően, ha a hatósági ellenőrzés az ügyfél kérelmére indult, a Ket. 94. § (1) bekezdés a) pontja a (2) bekezdés a), valamint e)-h) pontjában foglalt esetben is alkalmazható.¹⁴

A Ket. 94. § (3)–(4) bekezdése alapján a hatóság a Ket. 94. § (1) és (2) bekezdésében foglalt ellenőrzése céljából nyilvántartást vezet, amely tartalmazza a) az ügyfél nevét, b) az ügyfélnek a hatóság által törvény alapján kezelhető azonosítóját, ennek hiányában természetes személy ügyfél esetén a természetes személyazonosító adatait, lakcímét, illetve székhelyét, c) a jogszabály vagy hatósági döntésben foglalt rendelkezés megsértése miatti felhívást a jogszabályi rendelkezés vagy hatósági döntésben foglalt rendelkezés, valamint felhívást tartalmazó végzés közlése időpontjának a megjelölésével, és d) a felhívást tartalmazó végzés eredménytelensége tényét, valamint az emiatt megállapított jogkövetkezményt tartalmazó döntés jogerőre emelkedésének a napját; a hatóság ezeket az adatokat a keletkezésüktől számított két évig kezeli.¹⁵

3. A mai reguláció előzményei

A rendszerváltás előtt a vásárlók könyvéről önálló jogszabály rendelkezett, részletes szabályozás volt. A vásárlók könyvéről szóló 11/1977. (V. 18.) BkM rendelet a következőket tartalmazta [a belkereskedelmi miniszter a közérdekű bejelentésekről, javaslatokról és panaszokról szóló 1977. évi I. törvény végrehajtása érdekében, a 11/1977.

¹² 2018. január 1-től ld. Fgytv. 46. § (6)–(6a) bekezdés.

¹³ 2018. január 1-től vö. az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.), Fgytv. 46. § (6b) bekezdés.

¹⁴ 2018. január 1-től vö. Ákr., Fgytv. 46. § (6c) bekezdés.

¹⁵ Vö. pl. Ákr. 97–99. §.

(III. 30.) MT rendelet 17. § (2) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján – az érdekelt miniszterekkel, az országos hatáskörű szervek vezetőivel és a szövetkezetek országos érdekképviseleti szerveivel egyetértésben – a következőket rendelte]:

A rendelet hatálya kiterjedt a belkereskedelmi és a szolgáltató tevékenységet folytató szervekre (állami vállalatra, egyéb állami gazdálkodó szerve, társadalmi szervezet által fenntartott gazdálkodó szerve, szövetkezetre és ezek gazdasági társulására, a szövetkezeti vállalatra; a továbbiakban együtt: vállalat), valamint a magánkereskedőre és a kisiparosra (1. §).

A vállalat valamennyi (állandó és ideiglenes jellegű) nyíltárúsítású üzletében, árusítóhelyén, áruházi osztályán, önálló részlegében, telephelyén, továbbá minden olyan helyiségében, amelyben a lakossággal (vásárlókkal, megrendelőkkel stb., a továbbiakban együtt: vásárló) közvetlen kapcsolatban van (a továbbiakban együtt: üzlet), panaszkönyvet, a belkereskedelmi ágazatban vásárlók könyvét (a továbbiakban együtt: vásárlók könyve) kellett rendszeresíteni. Ez a rendelkezés nem vonatkozott a mozgóárusra és a vándoriparosra. A vásárlók könyve – az e célra rendszeresített – hárompéldányos (perforált másolatú), önátíró lapokból álló, példányonként folyószámmal jelzett, átfűzött és a fűzősinór végén a vállalat pecsétjével hitelesített könyv volt [2. § (1)–(2) bekezdés].

Panaszát, észrevételét az üzlet vezetőjével bárki szóban is közölhette, vagy a vásárlók könyvébe bejegyezhetette. Az üzlet vezetője a vásárlót köteles volt meghallgatni, a panaszt, észrevételt azonnal megvizsgálni és azt lehetőleg a vásárló jelenlétében orvosolni [3. § (1)–(2) bekezdés].

A vásárlók könyvének céljára, rendeltetésére és elhelyezésére, valamint a 4. § (2) bekezdésében foglaltakra utaló – a vásárlókhoz intézett – tájékoztatót az üzletekben jól látható helyen ki kell függeszteni [4. § (1) bekezdés]. A vásárlók könyvét az üzletben könnyen hozzáférhető helyen kellett elhelyezni, illetve felhívásra át kellett adni. A vásárló a vásárlók könyvét az üzlet dolgozóinak megkérdezése nélkül bármikor elvehette és abba az üzlet, illetőleg a vállalat munkájával kapcsolatos közérdekű bejelentését, javaslatát, panaszát és egyéb észrevételét (a továbbiakban együtt: bejelentés) bejegyezhetette. A bejegyzés egyik másolata a vásárlót illette meg. [4. § (2) bekezdés] A vásárlót személyazonosságának igazolására felszólítani, a bejegyzésben akadályozni, vagy bármely módon befolyásolni nem volt szabad. A bejelentés, bejegyzés módjáról a vásárlót kívánságára szóban is tájékoztatni kellett. [4. § (3)–(4) bekezdés]

Az üzlet vezetője köteles volt gondoskodni arról, hogy a vásárlók könyve mellett állandóan használható írószer legyen. Ha az üzletből a vásárlók könyve hiányzott, a bejelentést az üzlet vezetője köteles volt írásba foglalni. Az írásba foglalt bejelentés egyik példányát a vásárlónak át kellett adni. A hiányzó vásárlók könyvét az üzlet vezetője köteles volt haladéktalanul pótolni. [5. § (1)–(3) bekezdés]

Az üzlet vezetője köteles volt a vásárlók könyvébe írt bejelentéseket naponta ellenőrizni, ha a panasz elintézése hatáskörébe tartozott, azt azonnal megvizsgálni, lehetőleg orvosolni, az elintézés módját, idejét a vásárlók könyvébe bejegyezni és arról a vásárlót *nyolc napon belül* értesíteni. Az üzlet vezetője köteles volt a vásárlók könyvébe írt valamennyi bejelentés másolatát rendszeresen összegyűjteni, észrevételeivel és az üzlet bélyegzőjével ellátva – legkésőbb a bejelentés napjától számított nyolc napon belül – a vállalat vezetőjének megküldeni. Ha a panasz elintézése hatáskörébe tarto-

zott, a másolatot észrevételeivel, illetőleg a vásárlónak adott válaszában vagy intézkedésének ismertetésével küldte meg a vállalat vezetőjének. [6. § (1)–(3) bekezdés]

A vásárlók könyvébe bejegyzett – az üzletvezető intézkedési körét meghaladó – panaszt a vállalat vezetője, illetőleg az általa kijelölt vállalati szerv (a továbbiakban: igazgató) intézte el. A belkereskedelmi ágazatban az igazgató az üzlet, illetőleg az üzlet dolgozójának működésével, magatartásával kapcsolatos panasz elintézésének jogkörét az üzleti munkarendben átruházhatta a „kiemelt” és az „A” kategóriájú bolt, áruház, vendéglátó üzlet vezetőjére. Az üzletvezető működésével, magatartásával kapcsolatos panaszt ilyen esetben is az igazgató intézte el. [7. § (1)–(2) bekezdés]

Az igazgató a beérkezett bejelentéseket köteles volt kivizsgálni, szükség esetén a vásárlót meghallgatni, a bejelentést elintézni és arról – a bejelentés napjától számított 30 napon belül – a vásárlót írásban tájékoztatni. Az igazgató az üzlet vezetőjének intézkedését felülvizsgálta, és ha azt nem tartotta megfelelőnek, attól eltérően intézkedhetett, ez azonban – ha az üzletvezető intézkedése jogszabályt nem sértett – a vásárlóra nem lehetett hátrányosabb, mint az üzlet vezetője által tett intézkedés. [8. § (1)–(2) bekezdés]

A névtelen bejelentést az igazgatónak csak akkor kellett kivizsgálnia, ha alaposan feltételezhető volt, hogy a bejelentés tartalma megfelelt a valóságnak. Az igazgató köteles volt a vásárlónak adott válaszában másolatát egyidejűleg az üzlet vezetőjének megküldeni, aki a bejelentés elintézésének módját, idejét, a válasz iktatószámát a vásárlók könyvébe feljegyezte. [9. § (1)–(2) bekezdés]

Ha a vásárló az üzlet vezetőjének, illetve a vállalati igazgató intézkedésével nem értett egyet, vagy azt nem tartotta kielégítőnek, panaszával a vállalat igazgatójához, illetve a vállalat felettes szervéhez fordulhatott [10. §; egyes belkereskedelmi miniszteri rendeletek módosításáról, hatályon kívül helyezéséről szóló 1/1985. (IV. 13.) BkM rendelet 3. § (1) bekezdésével módosított szöveg szerint: ha a vásárló az üzlet vezetőjének intézkedését nem tartotta kielégítőnek, vagy azzal nem értett egyet, panaszával a vállalat igazgatójához fordulhatott].

A vásárlók könyvébe bejegyzett közérdekű bejelentések és javaslatok intézése során az 1977. évi I. törvény II. fejezetében és a 11/1977. (III. 30.) MT rendelet 3–10. §-ában foglaltak szerint kellett eljárni [11. § (1) bekezdés].

A minőségi kifogást az üzlet vezetője az erre vonatkozó szabályok szerint köteles volt elintézni. Ha a vásárló a minőségi kifogás érdemi elintézését sérelmezte, fel kellett hívni a figyelmét arra, hogy igényét bírói úton érvényesítheti. A minőségi kifogás érvényesítésével kapcsolatos üzletvezetői magatartás sérelmezése esetén a rendeletben foglaltak szerint kellett eljárni. [11. § (2) bekezdés]

A vásárlók könyvébe történt bejegyzés nem helyettesítette az igény hatósági (bírói, tanácsí stb.) úton történő érvényesítését. Erre a vásárlók könyvének címlapján utalni kellett. [11. § (3) bekezdés]

Az igazgató az üzletben elhelyezett vásárlók könyve kezelését (a bejelentések felterjesztésére és az elintézésük feljegyzésére vonatkozó rendelkezések megtartását), a bejelentések tárgyát köteles volt rendszeresen és legalább kétévenként átfogóan vizsgálni [12. § (1) bekezdés]. A vállalat felettes szervének és az ellenőrző szerveknek pedig a vásárlók könyve kezelésére vonatkozó rendelkezések megtartását kellett rendszeresen vizsgálni. A felettes szerv abban az esetben, ha az igazgatónak vagy az üzlet vezetőjé-

nek a bejelentésre tett intézkedését nem tartotta megfelelőnek, eltérő intézkedést tehetett. Az eltérő intézkedésre az ellenőrző szerv is tehetett javaslatot. A 8. § (2) bekezdésében foglaltak erre az esetre is irányadók voltak. [12. § (2) bekezdés; az 1/1985. (IV. 13.) BkM rendelet 3. § (2) bekezdésével módosított szöveg már csak azt tartalmazta, hogy az ellenőrző szervek kötelesek rendszeresen vizsgálni a vásárlók könyve kezelésére vonatkozó rendelkezések megtartását.]

A vásárlók könyvébe írt bejelentések eredményeként keletkező iratokat elkülönítetten kellett nyilvántartani. A vásárlók könyvét az utolsó bejelentéstől számított *három évig* – a vásárlónak küldött érdemi elintézését tartalmazó válasz másolatával együtt – a vállalat központjában meg kellett őrizni. A vásárlók könyvére vonatkozó rendelkezések megtartásáért az igazgató és az üzlet vezetője volt a felelős. [13. § (1)–(3) bekezdés]

A rendeletet a magánkereskedőre és a kisiparosra a következő eltérésekkel kellett alkalmazni: a) a vásárlók könyvét a magánkereskedői igazolványt (iparigazolványt), kisipari iparigazolványt, működési engedélyt (iparjogosítványt) kiadó tanács vb szakigazgatási szerv (a továbbiakban: szakigazgatási szerv) hitelesítette; b) a vásárlók könyvébe írt valamennyi bejelentés másolatát – a bejelentés napjától számított *nyolc napon belül* – a szakigazgatási szervnek kellett megküldeni; a bejelentést – az érdekképviselői szerv bevonásával – a szakigazgatási szerv vizsgálta ki; c) a vásárlók könyve kezelésére vonatkozó rendelkezések megtartását a szakigazgatási szerv köteles volt rendszeresen vizsgálni (14. §).

A rendelet alkalmazásában a közérdekű bejelentés, a javaslat és a panasz fogalmán az 1977. évi I. törvény 4. §-ában és 17. §-ában meghatározott közérdekű bejelentést, javaslatot és panaszt kellett érteni.¹⁶ A rendelet alkalmazásában felettes szerv a 11/1977. (III. 30.) MT rendelet 1. §-ában meghatározott szerv volt.¹⁷ [15. § (1)–(2) bekezdés]

¹⁶ A közérdekű bejelentésekről, javaslatokról és panaszokról szóló 1977. évi I. törvény 4. §-a: „(1) A közérdekű bejelentés olyan körülményre, hibára vagy hiányosságra hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. Felhívhatja a figyelmet olyan magatartásra, vagy tényre is, amely jogszabályba ütközik, vagy ellentétbe a szocialista erkölccsel, a szocialista gazdálkodás elveivel, illetőleg más módon sérti vagy veszélyezteti a társadalom érdekét. (2) A közérdekű javaslat társadalmilag hasznos cél elérésére irányuló kezdeményezés. (3) A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.”; 17. §-a: „(1) A panasz olyan kérelem, amely egyéni jogsérelem vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul és elintézése nem tartozik más, jogilag szabályozott – így különösen bírósági, államigazgatási, munkaügyi (szövetkezeti) döntőbizottsági – eljárásra. (2) A panasz benyújtására és elintézésére e törvény II. fejezetében meghatározott rendelkezések – a következő eltérésekkel – irányadók.”

¹⁷ A közérdekű bejelentésekről, javaslatokról és panaszokról szóló 1977. évi I. törvény végrehajtásáról szóló 11/1977. (III. 30.) MT rendelet közlönyállapot szerinti 1. §-a: „(1) A törvény alkalmazásában szövetkezet: a szövetkezeti társulás és a szövetkezeti vállalat is. (2) Ahol a törvény felettes szervről szól, ennek a feladatát az alábbi szervek látják el: a) a magasabb szervezeti egység, ha a bejelentés az alacsonyabb szervezeti egységet vagy annak vezetőjét érinti, b) a tanács (hivatal) elnöke, ha a bejelentés a tanács végrehajtó bizottságának (a továbbiakban: vb) szakigazgatási szervét (hivatalát) érinti, c) az állami törvényességi felügyeletet ellátó tanács vb szakigazgatási szerve, ha a bejelentés a szövetkezet közgyűlését (küldöttgyűlését) vagy vezetőségét érinti. (3) A törvény alkalmazásában a közvetlen felettest a Munka Törvénykönyve alapján kell meghatározni. (4) A törvény alkalmazásában a kisiparosok és magánkereskedők, valamint egyéb hatóságilag engedélyezett tevékenységet folytató személyek felügyeleti szerve a tanács vb illetékes szakigazgatási szerve.”; a (2) bekezdés b)-d) pont és a (4) bekezdés módosított szövege.

A rendelet a kihirdetése napján lépett hatályba; egyidejűleg a lakosság bejelentéseinek intézéséről szóló 32/1958. (KÉ. 10.) BkM utasítás és a panaszkönyvről szóló 144/1959. (KÉ. 44.) BkM utasítás hatályát veszítette. A korábban rendszeresített panaszkönyvek 1978. év március hó 31. napjáig voltak felhasználhatók. [16. § (1)–(2) bekezdés]

A rendeletet – a módosítására kiadott 1/1985. (IV. 13.) BkM rendelettel együtt – az üzletek működéséről szóló 6/1990. (IV. 5.) KeM rendelet 19. § (1) bekezdése helyezte hatályon kívül.

A 'vásárlók könyve' a belkereskedelemtől szóló 1978. évi I. törvény 33. §-ában is megjelent. E § 2006. május 31-ig (a Kertv. hatálybalépéséig) kimondta, hogy az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen vásárlók könyvét kell elhelyezni; a vásárlók abba jegyezhetik be az üzlet munkájával kapcsolatos panaszait, közérdekű bejelentéseiket és javaslataikat; a vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos; a bejegyzést érdemben meg kell vizsgálni és az intézkedésről a vásárlót tájékoztatni kell.¹⁸

Az üzletek működéséről szóló 6/1990. (IV. 5.) KeM rendelet közlönyállapot szerinti 16. §-a négy bekezdésben a következőket tartalmazta: a fogyasztó panaszát a kereskedővel szóban, vagy írásban közölheti; a szóbeli panaszt lehetőleg azonnal, a helyszínen, a fogyasztó jelenlétében orvosolni kell; a fogyasztók írásban tett panaszát számozott oldalú vásárlók könyvében három példányban kell rögzíteni, erre a célra a kereskedő köteles az üzletben vásárlók könyvét (panaszkönyvet) rendszeresíteni; a vásárlók könyvét az üzletben jól látható és hozzáférhető helyen kell elhelyezni; a vásárlók könyvébe tett bejegyzést annak jellegétől függően a közérdekű bejelentésekről, javaslatokról és panaszokról szóló jogszabályok megfelelő alkalmazásával kell elintézni; a szakigazgatási szerv két évre visszamenőleg vizsgálhatja a vásárlók könyvébe tett bejegyzések jogszabályszerű elintézését. Ezen utóbbi rendelkezést az egyes ipari és belkereskedelmi miniszteri rendeletek módosításáról szóló 6/1992. (I. 28.) IKM rendelet 8. §-a ekként módosította: a községi, városi, fővárosi kerületi, megyei jogú város jegyzője két évre visszamenőleg vizsgálhatja a vásárlók könyvébe tett bejegyzések jogszabályszerű elintézését. Az üzletek működéséről szóló 6/1990. (IV. 5.) KeM rendelet módosításáról szóló 4/1994. (I. 14.) IKM rendelet 8. §-a által pedig (5) bekezdés került beiktatásra: az üzletben a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell, hogy panaszával a jegyzőhöz, a fogyasztóvédelmi felügyelőséghez vagy a Kereskedelmi Minőségellenőrző Intézethez (KERMI) fordulhat; a tájékoztatón fel kell tüntetni e hatóságok címét és telefonszámát is.

sított szövege: „(2) Ahol a törvény felettes szervről szól, ennek a feladatát az alábbi szervek látják el: [...] b) a polgármester, ha a bejelentés a jegyzőt érinti, c) az állami törvényességi felügyeletet ellátó szerv, ha a bejelentés – vállalati tanács, illetőleg a dolgozók közgyűlése (küldöttgyűlése) általános vezetésével működő állami vállalatnál – a vállalat általános vezetését ellátó testületet vagy a vezetőséget érinti. d) az állami törvényességi felügyeletet ellátó cégbíróság, ha a bejelentés a szervezetet közgyűlést (küldöttgyűlést) vagy vezetőségét érinti.” „(4) A törvény alkalmazásában a kisiparosok és magánkereskedők, valamint egyéb hatóságilag engedélyezett tevékenységet folytató személyek felügyeleti szerve a jegyző.” [ad (2) bekezdés b) pont és (4) bekezdés: a helyi önkormányzatok megalakulásával összefüggő kiegészítő és átmeneti szabályokról szóló 1990. évi LXXXIII. törvény 2–3. §; ad (2) bekezdés c)-d) pont: egyes államigazgatási hatáskörök módosításáról szóló 40/1985. (IX. 5.) MT rendelet 1. §].

¹⁸ Ld. pl. Fővárosi Bíróság 24.K.32.668/2008/5. számú, 2009. január 20-i, jogerős ítélet.

A közérdekű bejelentésekről, javaslatokról és panaszokról szóló 1977. évi I. törvény (a továbbiakban: Tv.), valamint a végrehajtásáról szóló 11/1977. (III. 30.) MT rendelet (a továbbiakban: Vhr.) szerint a közérdekű bejelentéseket, illetőleg javaslatokat általában harminc napon belül [Tv. 10. § (2) bekezdés, vö. uo. (1) és (3) bekezdés, 11. § (1) bekezdés], a panaszt a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a benyújtástól számított harminc napon belül el kellett bírálni, illetve intézni [Tv. 19. § (1) bekezdés,¹⁹ vö. uo. (2)–(3) bekezdés, 20. §, 21. § (1)–(2) bekezdés]. A Vhr. 16. § (1)–(3) bekezdése kimondta, hogy a lakossággal közvetlen kapcsolatban álló kereskedelmi és szolgáltató szerveknél panaszkönyvet (vásárlók könyvét) kell rendszeresíteni; a panaszkönyvbe (vásárlók könyvébe) történt bejegyzés esetén a panaszt nem kell külön írásba foglalni; a panaszkönyvbe (vásárlók könyvébe) észrevételét, kifogását, vagy panaszát bárki bejegyezheti.²⁰

Érdemes megemlíteni, hogy a Vhr. 17. § (1) bekezdésének második mondata által hatályon kívül helyezett, a panaszkönyvről szóló 194/1951. (XI. 10.) MT rendelet nem tartalmazott elintézési határidőt; az 5. § (3) bekezdés első mondata szerint az elintézésről – ha az az eset körülményei szerint szükséges volt – a panaszt értesíteni kellett [vö. pl. uo. 1. §, 3. §, 4. § („A panaszkönyvbe észrevételét, kifogását vagy panaszát bárki bejegyezheti.”)], 5. § (1)–(2) bekezdés, (3) bekezdés második mondat]. Az e rendelet végrehajtására kiadott, a panaszkönyvről szóló 86.700/1951. (K. É. 50.) Bk. M. számú, 1951. december 11-én kelt utasítás (belkereskedelmi miniszteri körrendelet) szerint azonban a panaszkönyvbe írt bejegyzést a vezető által ellenőrzéssel megbízott személy naponta köteles volt megtekinteni és annak alapján nyolc napon belül a szükséges intézkedést megtenni, a panasztevő panaszára megnyugtató felvilágosítást kellett adni, illetőleg a jogos panaszt orvosolni kellett, a bejegyzések elintézését a panaszkönyv lapjainak erre a célra fenntartott részén rövid világos szövegezéssel fel kellett tüntetni, az elintézésről – ha ez szükséges volt – a panaszt értesíteni kellett, a panaszkönyvet az utolsó bejegyzés keltétől számított három éven át meg kellett őrizni.

A 86.700/1951. (K. É. 50.) Bk. M. számú utasítás (körrendelet) hatályát nem érintő, a panaszkönyvekkel kapcsolatos hiányosságok megszüntetéséről szóló 1.233/1952. (K. É. 48.) Bk. M. számú, 1952. december 6-i belkereskedelmi miniszteri utasítás (vö. 11. pont) – rendkívül informatív és tanulságos módon, manapság is tapasztalható problémákra rámutatva²¹ – tartalmazta: „A körrendelet végrehajtásának ellenőrzésekor megállapítottam, hogy a belkereskedelmi vállalatok és a kereskedelmi dolgozók egy része nem ismerte fel a panaszkönyvre vonatkozó rendelkezések jelentőségét, nem látta meg, hogy a pa-

¹⁹ Ld. pl. uo.

²⁰ A Tv.-t az európai uniós csatlakozással összefüggő egyes törvénymódosításokról, törvényi rendelkezések hatályon kívül helyezéséről, valamint egyes törvényi rendelkezések megállapításáról szóló 2004. évi XXIX. törvény 148. § (2) bekezdés e) pontja, a Vhr.-t egyes jogszabályok hatályon kívül helyezéséről szóló 105/2004. (IV. 27.) Korm. rendelet 1. §-a helyezte hatályon kívül (a Tv. és a Vhr. hatálytalan: a Magyar Köztársaságnak az Európai Unióhoz történő csatlakozásáról szóló nemzetközi szerződést kihirdető törvény hatálybalépésének napjától). Vö. a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény.

²¹ A vásárlók könyvével kapcsolatos jogszabályi rendelkezések megsértését a hatósági és a bírói gyakorlat is mutatja (lásd az alábbiakban, pl. Békés Megyei Bíróság 6.K.23.073/2009/4. számú, 2009. június 3-i, jogerős ítélet).

naszkönyv a szocialista kereskedelem és a fogyasztók közötti kapcsolat elmélyítésének egyik eszköze. Az ellenőrzések során tapasztalt hiányosságok nagy része abból adódik, hogy a kereskedelmi dolgozók kifejezésre juttatják rosszallásukat a panasz vagy bírálat beírójával szemben. Előfordult, hogy a panasz vagy a bírálat beíróját leigazoltatják, megkérdézik, mit akar bejegyezni, panasztevési szándékáról lebeszélni igyekeznek, megfenygetik, öntudatos kereskedelmi dolgozókhoz nem méltó hangon próbálják szándékától eltéríteni, gúnyolják, megtagadják a panaszkönyv kiadását, vagy a hiányzó íróeszközt nem bocsátják rendelkezésére, a panaszt tartalmazó lapot a panaszkönyvből kitépik stb. Az egyes dolgozók részéről felmerülő fenti hiányosságokra az is lehetőséget ad, hogy sok esetben – a rendelkezések ellenére – nem tartják hozzáférhető helyen a panaszkönyvet. Előfordult néhány boltban (üzemben) az is, hogy a panaszkönyvet a pénztárfiókban őrizték, amikor is a panaszkönyvet kérni kellett a bolt (üzem) dolgozóitól. További hiányosságok a panaszok, a bírálatok elintézésénél jelentkeznek. Ezt a feladatot rendszerint az ellenőrök, intézők, instruktorok látják el. A panaszok elintézése sok esetben mechanikus és gyakran nem az előírt 8 napon belül történik. A panasztevőt az elintézésről néha nem is értesítik. A panasz elintézésére jogosult dolgozó a bejegyzett panaszokat nem mérlegetti. Ez az oka annak, hogy a bolt (üzem) központja a súlyosabb panaszokról, értékes bírálatokról nem szerez tudomást, viszont kis jelentőségű és a helyszínen azonnal orvosolható panaszokról tájékoztatást kap.”²² A miniszter a hiányosságok kiküszöbölése érdekében tizenegy pontban, többek között (például panaszforumokról szóló hirdeteményre is kitérve – lásd 1. pont) a következőket rendelte el: „[...] Az összefoglaló jelentést olyan időben kell eljuttatni a vállalat igazgatójához, hogy az az ellenőr által el nem intézett panaszokat a panasz bejegyzésétől számított 8 napon belül elintézhesse és erről a panasztevőt értesíthesse. Ilyen esetekben is gondoskodni kell arról, hogy az elintézés módja a panaszkönyv megfelelő rovatába kerüljön. [...]” (3. pont); „1.146/1952. Bk. M. számú (K. É. 34.) utasításomban elrendeltem, hogy a fogyasztók panaszainak, bírálatainak, kívánásainak bejegyzésére szolgáló könyvet »Vásárlók könyvé«-nek kell nevezni és ennek megfelelően átkötni, és hogy a panaszkönyv elnevezést csak zárójelben kell feltüntetni. Hivatkozott utasításomnak ezt a részét hatályon kívül helyezem és elrendelem, hogy a panaszkönyvet az eredetileg elrendelt formájában kell használni. Ezzel egyidőben »Vásárlók könyve« céljaira külön füzetet kell rendszeresíteni. A vállalat Igazgatójának a bolti (üzemi) dolgozókat, a bolti (üzemi) dolgozóknak pedig a vásárlókat mindkét könyv rendeltetéséről fel kell világosítani.” (9. pont);²³ „A panaszkönyvvel kapcsolatos rendelkezések betartását

²² A rendszerváltás utáni gyakorlatban előfordult hasonlóság érdekessége okán emlitem meg, hogy amikor körülbelül tizenöt évvel ezelőtt fogyasztóvédelmi tantárgy keretében a hallgatók egy kis csoportjával, a fogyasztóvédelmi hatóság igazgatóhelyettese társaságában egy négycsillagos budapesti szállodában, például annak éttermében végeztünk 'ellenőrzést', és a 'vásárlók könyve' holléte felől érdeklődtünk az éttermi igazgatónál, akkor az igazgató azt az étterem bejáratánál lévő bútor fiókjából vette elő, mondván, azért tartják azt ott, mert az „olyan csúnya”. A 'vásárlók könyvé'-nek persze azóta is, és azt megelőzően is, sok helyen, sokszor 'hült helyét' találjuk; az azzal kapcsolatos szabályokat gyakorta megsértik; ld. pl. Békés Megyei Bíróság 6.K.23.073/2009/4. számú, 2009. június 3-i, jogerős ítélet, EBH2010. 2194., BH2010. 310.

²³ Az 1.146/1952. Bk. M. számú, 1952. augusztus 28-i (K. É. 34.) utasítás a szervezett piackutatás bevezetéséről szolt, a Kereskedelmi Értesítő XLV. évfolyamának 34. számához kibocsátott Melléklet szerinti

– az Állami Kereskedelmi Felügyelet ellenőrein kívül – a társadalmi ellenőrök is vizsgálják. A kereskedelmi dolgozók a társadalmi ellenőrzés ilyen irányú munkáját támogatni kötelesek.” (10. pont).²⁴

A belkereskedelmi miniszter és a SZÖVOSZ elnökének 144/1959. (K. É. 44.) Bk. M. számú, a panaszkönyvről szóló utasítása akként rendelkezett, hogy a panasz elintézésének módjáról tizenöt napon belül a panasztevőt írásban értesíteni kell, egyidejűleg a panasz elintézésének módját, idejét és ügyiratszámát a panaszkönyv megfelelő rovatába fel kellett jegyezni, az igazgató (vezető) a panaszkönyvek kezelését és a beérkezett panaszok természetét, elintézését, valamint a vállalat (szerv) egész működését érintő panaszokat rendszeresen – havonta legalább egy ízben – köteles volt alaposan megvizsgálni, irányítószervek vállalati ellenőrzéseik során a panaszbeadványok kezelési rendjét, valamint a panaszok érdemi elintézésének helyességét is vizsgálni voltak kötelesek [I. negyedik–hatodik bekezdés, vö. uo. II–III.; ez az utasítás a panaszkönyvről szóló 86.700/1951. (K. É. 50.) Bk. M. számú utasítás hatályvesztéséről is rendelkezett – ld. uo. IV.]

A dolgozók panaszbeadványainak intézéséről szóló 1013/1959. (IV. 8.) Korm. határozat 1. pontja szerint a bejelentést, panaszt harminc napon belül, a közérdekű bejelentést soron kívül kellett elintézni.²⁵

VIII. pont a következőképpen rendelkezett a *‘Vásárlók könyvé’*-ről: „A M. T. 194/1951. sz. rendelete rendszeresítette a »Panaszkönyvet«. Valamennyi kiskereskedelmi boltban a könyvet be kell kötni (egyszerű tiszta papírral) s a fedőlapra feltűnően rá kell írni: »Vásárlók könyve«, alája zárójelben »Panaszkönyv«. A Vásárlók könyvét az áruházakban és nagyteljesítményű boltokban külön kis asztalkán, dekorálva kell elhelyezni: míg a többi boltokban könnyen hozzáférhető helyen. A Vásárlók könyve felett közvetlenül és kellően dekorált következő szövegű táblát tartoznak a boltok vezetői kifüggeszteni: »Kérjük vevőinket, hogy észrevételeiket, ötleteiket, javaslataikat, panaszait a Vásárlók könyvébe írják be. A jó ötleteket, javaslatokat díjazzuk!« A vállalat vezetősége tartozik mind az észrevételeket és javaslatokat, mind az ötleteket 8 napon belül az érdekelt vevőnek megválaszolni. Amennyiben az ötletet és javaslatot a bolt vagy a vállalati központ fel tudja használni, úgy azt ugyanolyan mértékben kell díjazni, mintha a bolt bármelyik dolgozója javasolta volna. A boltvezetők feltűnő táblán állandóan közölik a bolt azon vevőinek neveit és a jutalmak összegét, akiknek ötleteit újításként elfogadta a vállalat vezetősége. Határidő: okt. 1.”

²⁴ Ld. még pl. a *panaszkönyvek másolati papírral és indigóval történő ellátásáról* szóló 56/34/1954. számú, 1954. augusztus 22-én kelt belkereskedelmi miniszteri utasítást (K. É. 34.), amely a preambulum szerint a lakosság panaszkönyvi bejegyzéseinek gyorsabb elintézése érdekében született.

²⁵ Ld. még pl. a *lakosság bejelentéseinek intézéséről* szóló 1954. évi I. törvény 5. § (4) bekezdés: „A vizsgálatot legkésőbbben a bejelentés megérkezésétől számított 30 nap alatt meg kell fejezni és a szükséges intézkedéseket ugyanezen határidő alatt meg kell tenni. Ha azonban a vizsgálat az ügy természete miatt 30 napon belül nem fejezhető be, illetőleg az annak alapján szükséges intézkedés ez alatt a határidő alatt nem tehető meg, erről a bejelentőt – az elintézés előrelátható határidejének közlése mellett – tájékoztatni kell.”; uo. 6. § (3) bekezdés: „A bejelentőt az ügy elintézéséről minden esetben tájékoztatni kell.”; vö. uo. 9. §: „Büntettet követ el és hat hónapig terjedhető börtönnel vagy ötezer forintig terjedhető pénzbüntetéssel büntetendő, aki a bejelentővel szemben a 8. § (2) bekezdésében említett valamely hátrányos intézkedést alkalmaz.” – 8. § (2) bekezdés: „Ha a bejelentővel szemben – azért, mert az illetékes szervek figyelmét valamely hibára, szabálytalanságra vagy fogyatékosagra felhívta – akár munkaviszonya körében, akár egyébként hátrányos intézkedéseket tesznek, az ilyen intézkedést tevő szerv felügyeleti szerve a törvényes állapotot köteles azonnal helyreállítani. Köteles továbbá gondoskodni arról, hogy a hátrányt szenvedett személy megfelelő erkölcsi elégtételt kapjon és az ügyből eredő anyagi kára is megtérüljön. A szerv vezetője az ilyen intézkedésért felelős személyt köteles a fennálló jogszabályok szerint felelősségre vonni.”; továbbá *e törvény végrehajtása tárgyában ki-*

Az üzletek működéséről szóló 6/1990. (IV. 5.) KeM rendeletet hatályon kívül helyező, az üzletek működéséről és a belkereskedelmi tevékenység folytatásának feltételeiről szóló 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet [ld. 28. § (1) bekezdés – hatálybalépés: 1997. február 21.] 26. §-a – válaszolási határidőt nem tartalmazva – a következőképpen szabályozta a vásárlók könyvét: a vásárló írásbeli panaszát – két példányban, a jegyző által hitelesített számozott oldalú – vásárlók könyvében tehette meg; a vásárlók könyvét a kereskedő köteles volt az üzletben jól látható és hozzáférhető helyen elhelyezni [(2) bekezdés; vö. uo. (1) bekezdés: „A vásárló panaszát szóban vagy írásban közölheti a kereskedővel. A szóbeli panaszt lehetőleg azonnal orvosolni kell.”]; a jegyző, a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség és a felügyelőségek két évre visszamenőleg vizsgálhatták a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket [(4) bekezdés]. E § (3) bekezdése azt tartalmazta, hogy: „Az üzletben a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy panaszával a jegyzőhöz és a fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. A tájékoztatón fel kell tüntetni e hatóságok címét és telefonszámát is.” E Korm. rendelet módosításáról szóló 203/2002. (IX. 14.) Korm. rendelet 16. §-ával megállapított, 2002. december 13-tól hatályos szöveg szerint: „Az üzletben a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy panaszával a jegyzőn, és a fogyasztóvédelmi felügyelőségen kívül a területi gazdasági kamarák mellett működő békéltető testülethez, illetve étel- és ital-egészségügyi és étel- és ital-ellenőrző állomáshoz is fordulhat. A tájékoztatón fel kell tüntetni e szervezetek címét és telefonszámát.”

adott 5/6/1954. (K. É. II. 8.) B. K. M. számú utasítás I.: „A [...] minisztériumban szervezett – az Állami Kereskedelmi Felügyeleti Főosztályon működő – Panasziroda [...] feladatkörében: [...] 3. a bejelentést a beérkezést követő 3 napon belül a kivizsgálásra, illetőleg intézkedésre illetékes szervhez továbbítja, megjelölve az elintézés határidejét; 4. az illetékes szervnek a bejelentés elintézéséről szóló tájékoztatása kézhezvételét követően a bejelentőt az elintézés módjáról és a megtett intézkedésekről legkésőbb a bejelentés kézhezvételétől számított 30 nap elteltével tájékoztatja;” III. 7–8., 10. pont: „7. A vizsgálatot oly időben kell befejezni, hogy a) az Iroda a vizsgálat eredményéről és a vizsgálat által feltárt hiányosságok kiküszöbölésére megtett intézkedésekről az általa megjelölt határidőben tájékoztatható legyen; b) az illetékes szervhez közvetlenül beérkezett panasz esetében a panaszost a vizsgálat eredményéről és az elrendelt intézkedésekről a beérkezést követő 30 napon belül tájékoztatni lehessen. 8. Ha a vizsgálat az ügy természete miatt 30 napon belül nem fejezhető be, illetőleg az annak alapján szükséges intézkedés a határidő alatt nem tehető meg, erről a bejelentőt az elintézés előrelátható határideje mellett tájékoztatni kell.” „10. A bejelentőt az ügy elintézéséről minden esetben tájékoztatni kell.”, valamint az ezen utasítást hatályon kívül helyező, azonos tárgyú 61/1955. (K. É. 18.) Bk. M. számú utasítás III. 6–7., 9. pont: „6. A vizsgálatot oly időben kell befejezni, hogy a panaszost a vizsgálat eredményéről és az elrendelt intézkedésekről a beérkezést követő 30 napon belül tájékoztatni lehessen. 7. Ha a vizsgálat az ügy természete miatt 30 napon belül nem fejezhető be, illetőleg az annak alapján szükséges intézkedés a határidő alatt nem tehető meg, erről a bejelentőt az elintézés előrelátható határidejének közlésével tájékoztatni kell.” „9. A bejelentőt az ügy elintézéséről minden esetben tájékoztatni kell.”; a lakosság bejelentéseinek elintézéséről szóló 32/1958. (K. É. 10.) Bk. M. számú utasítás III. 6–7. pont: „6. A vizsgálatot olyan időben kell végezni, hogy a bejelentőt, javaslattevőt, illetőleg panaszost a vizsgálat eredményéről és az elrendelt intézkedésről a beérkezést követő 30 napon belül tájékoztatni lehessen. A bejelentőt az ügy elintézéséről minden esetben tájékoztatni kell. 7. Ha a vizsgálat az ügy természete miatt 30 napon belül nem fejezhető be, illetőleg annak alapján szükséges intézkedés a határidő alatt nem tehető meg, erről a bejelentőt az elintézés előrelátható határidejének közlésével tájékoztatni kell.”

A 4/1997. (I. 22.) Korm. rendelet helyébe lépő (a 26. §-t is 2007. július 13-tól hatálytalanító), az üzletek működésének rendjéről, valamint az egyes üzlet nélkül folytatható kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 133/2007. (VI. 13.) Korm. rendelet – 2007. július 13-tól hatályos [ld. 23. § (1) bekezdés o) pont] – 20. §-a (harmincnapos válaszolási határidőt meghatározva) a vásárlók könyvéről – az (1) és a (3) bekezdésben – akként rendelkezett, hogy a vásárló panaszát szóban vagy írásban közölheti a kereskedővel; a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell; a vásárló írásbeli panaszát – a jegyző által hitelesített számozott oldalú – vásárlók könyvében teheti meg; az írásbeli panaszt a kereskedő harminc napon belül köteles megvizsgálni és írásban megválaszolni; a válaszlevélben tájékoztatni kell a vásárlót arról, hogy amennyiben nem ért egyet az abban foglaltakkal, úgy panaszával a (2) bekezdésben meghatározott szervekhez fordulhat; az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát a kereskedő köteles az ellenőrzés során az ellenőrző hatóságoknak bemutatni; a jegyző, az engedélyezési eljárásban közreműködött szakhatóságok és szervezetek, a fogyasztóvédelmi hatóság két évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát. E § (2) bekezdése alapján az üzletben, valamint a 7–9. §-ban és 11. §-ban meghatározott (pl. közterületi, mozgó-, automata, alkalmi) árusítás esetén a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kellett arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – a jegyzőhöz és a fogyasztóvédelmi hatósághoz, a területi gazdasági kamarák mellett működő békéltető testülethez, illetve élelmiszer-előállító és -feldolgozó tevékenységet végző kereskedelmi egységek esetében az MgSzH-hoz fordulhat, a tájékoztatón fel kellett tüntetni e szervezetek címét és telefonszámát.²⁶

A 133/2007. (VI. 13.) Korm. rendelet 20. § (1)–(3) bekezdésének a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvénnyel, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvénnyel, továbbá ezekhez kapcsolódóan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, valamint egyes kapcsolódó törvények módosításáról szóló 2008. évi XLII. törvénnyel összefüggésben egyes kormányrendeletek módosításáról, valamint egyes miniszteri rendeletek hatályon kívül helyezéséről szóló 217/2008. (VIII. 29.) Korm. rendelet 13. § (7) bekezdésével megállapított, illetve a (11) bekezdés g) pontjával módosított, 2008. szeptember 1-től hatályos (ld. uo. 15. §) szövege szerint (a harmincnapos válaszolási határidőt meghagyva) a szabályozás a következő volt: az – Fgytv. 2. § a) pontja értelmében fogyasztónak nem minősülő – vásárlónak a vásárlók könyvébe bejegyzett panaszát a kereskedő – ha törvény eltérően nem rendelkezik – *harminc napon belül* köteles megvizsgálni és írásban megválaszolni; a panaszt elutasító álláspontját a kereskedő indokolni köteles; a válaszban tájékoztatni kell a vásárlót arról, hogy amennyiben nem ért egyet az abban foglaltakkal, panaszával – annak tárgya szerint – mely hatósághoz fordulhat; meg kell adni az üzlet helye, illetve – a 7–9. § szerinti esetben – a kereskedő székhelye szerint illetékes hatóság címét és telefonszámát; az üzletben, valamint a 7–9. §-ban és 11. §-ban meghatározott árusítás esetén

²⁶ E szabályozáshoz ld. pl. Békés Megyei Bíróság 6.K.23.073/2009/4. számú, 2009. június 3-i, jogerős ítélet.

a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy panaszával – annak tárgya szerint – mely hatósághoz fordulhat, illetve hogy az Fgytv. szerinti fogyasztói jogvita esetén békéltető testület eljárását kezdeményezheti; a tájékoztatón fel kell tüntetni az üzlet helye, illetve – a 7–9. § szerinti esetben – a kereskedő székhelye szerint illetékes hatóságok, illetve és békéltető testület címét és telefonszámát; a jegyző, az engedélyezési eljárásban közreműködött szakhatóságok és szervezetek, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság két évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát.

A 133/2007. (VI. 13.) Korm. rendeletet a fentiekben említett R., a 2009. október 1-jén hatályba lépett 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet 31. § a) pontja helyezte hatályon kívül [ld. uo. 29. § (1) bekezdés; vö. uo. 29. § (4) bekezdés].

A fentiek alapján megállapítható: a rendszerváltás előtt a „vásárlók könyve” szabályozása sokkal részletesebb volt, és válaszolási határidő(ke)t is tartalmazott, a jelenleg hatályos, ismertetett reguláció korábbi [pl. 11/1977. (V. 18.) BkM rendelet 6. § (1) bekezdés, 8. § (1) bekezdés, 6/1990. (IV. 5.) KeM rendelet 16. § (3) bekezdés és Tv. 10. § (2) bekezdés, illetve 19. § (1)–(2) bekezdés, valamint 2007. július 13. és 2009. szeptember 30. között alkalmazandó 133/2007. (VI. 13.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés szerinti] szabályozásokkal szemben nem tartalmaz válaszolási (válaszadási) határidőt, s ez – miként jeleztem – problémákat okoz.

A bírói gyakorlatból kiemelendő a Békés Megyei Bíróság 6.K.23.073/2009/4. számú, 2009. június 3-i, jogerős ítélete, amelynek az esetében – lévén üzletről van szó [ld. Kertv. 5. § (4) bekezdés, 2. § – az irányadó tényállás szerinti időpontban, 2008. április 22-én hatályos – r) pont] – akkor is kell(ett) *vásárlók könyve* (és akkoriban vásárlói panaszfórumokról szóló tájékoztató), ha a felperes Békés Megyei Főügyészség azon álláspontját fogadjuk el, hogy mivel a perbeli esetben a Kft. (gazdálkodó szervezet) fizet a „fogyasztónak” („a lakosság [»fogyasztó«] részére eladás nem történik”), a konkrét ügyben a fogyasztóvédelmi jogszabályi (pl. Fgytv. szerinti) ár-, illetve díjtájékoztatói szabályok nem alkalmazhatók, a Főügyészség által vitatott, említett, (tág hatályú) Fgytv. szerinti reláció okán azonban – a jelentős, a Legfelsőbb Bíróság által is gazdagított (ld. EBH2010. 2194., BH2010. 310.) dogmatikai érvek összeütközésében, annak ellenére, hogy a fogyasztó adja el a terméket, kapja a vételárat (a hatóság és a bíróság szerint is a gazdálkodó szervezet, kereskedő a felvásárlási, vételi árról a fogyasztóvédelmi ártájékoztatói jogszabályi, például az Fgytv. 14. §-a szerinti rendelkezéseknek megfelelően köteles tájékoztatni a fogyasztót) – ezen utóbbi értelmezés sem (ítéltetett) alapos(nak): „A bíróság álláspontja szerint a törvény hatályának meghatározásánál a jogalkotó tágan fogalmazott, ezáltal a fogyasztókat érintő szinte valamennyi tevékenység védelmét célozzák az egyes rendelkezések. Az a felvásárlási tevékenység, amit a vizsgálat alá vont Kft. végzett a lakosság oldaláról olyan szolgáltató tevékenységnek tekinthető, amelynek keretében az általa felkínált hulladék felvásárlása megtörténik. Ebben a relációban a felvásárló minősül szolgáltatónak, az áruval rendelkező személy pedig a szolgáltatás igénybe vevője. A felvásárlási tevékenység Ptk. szabályok szerinti értelmezésével nem ütközik azon megállapítás, miszerint a fogyasztóvédelmi törvény szempontjából a felvásárlás szolgáltatási tevékenységként fogható fel és e körben vonatkoznak rá az Fgytv. szabályai. Jelen esetben a törvény által kidolgozott védelem a természetes személyt, mint a felvásárlásra felajánlott áru

tulajdonosát illeti meg fogyasztói, szolgáltatást igénybe vevői pozícióban. A felvásárlás szolgáltatási tevékenység jellegét támasztja alá a felperesi jogértelmezéssel szemben az, hogy a felvásárlási ár, vagy a szolgáltatás díja, nem a felek szabad megállapodásának eredménye, hanem a felvásárló közli az éppen aktuális árat, amelyet a szolgáltatást igénybe vevő elfogad. A szolgáltatás díja nem egyéenként változó, hanem a felvásárlás tárgyához igazodó, felvásárló által meghatározott összeg, amelyről a szolgáltatás igénybe vevőjének megfelelő tájékoztatást kell nyújtani.²⁷

Az EBH2010. 2194. és a BH2010. 310. tartalmazza, hogy: „A felülvizsgálati kérelem nem alapos. A Legfelsőbb Bíróság álláspontja szerint a megyei bíróság megfelelő alappossággal feltárta és rögzítette ítéletének indoklásában az ügyben irányadó tényállást, és abból – az idevonatkozó jogszabályi rendelkezések alkalmazásával – helytálló jogi következtetést vont le, azzal lényegében a Legfelsőbb Bíróság is egyetért. [...] A törvény szövege és az ahhoz fűzött indoklás az Fgytv. alkalmazási körét – a fogyasztók érdekeinek minél szélesebb körű védelme érdekében – a fogyasztói kapcsolatok egészére kiterjeszti. Fogyasztói jogviszony létrejötté esetén tehát ez alól nem lehet kivétel a felperes által hivatkozott, a Ptk. szerint konkrét szerződési formába sorolható szerződésfajták egyike sem; pusztán azon okból, hogy azt esetleg a Ptk. is nevesíti. Egyetértett a Legfelsőbb Bíróság a megyei bíróság azon álláspontjával, hogy az Fgytv. hatályának meghatározásakor a jogalkotó tágra fogalmazott, ezáltal a fogyasztókat érintő szinte valamennyi tevékenység védelmét célozzák az egyes rendelkezések. A fentiekből egyértelműen levezethető, hogy a kft. a hulladékfelvásárlási tevékenysége által az Fgytv. 1. §-ának hatálya alá tartozik, azaz tevékenysége a fogyasztókat érinti, és érintheti. Az Fgytv. alapját képező jogalkotói cél pedig a fogyasztók védelme, így a fogyasztók tájékoztatáshoz fűződő jogának védelme is. [...] Osztotta a Legfelsőbb Bíróság a megyei bíróság és az alperes azon álláspontját, miszerint a felvásárlási tevékenység Ptk. szerinti értelmezésébe nem ütközik az a megállapítás, hogy az Fgytv. szempontjából a felvásárlás szolgáltatási tevékenységként fogható fel, és e körben vonatkoznak rá az Fgytv. szabályai. A perbeli esetre vonatkoztatva a törvény által kidolgozott védelem a természetes személyt – mint a felvásárlásra felajánlott áru tulajdonosát – illeti meg fogyasztói, szolgáltatást igénybe vevő pozícióban. Hangsúlyozza a Legfelsőbb Bíróság, hogy az alperesi hatóság értelemszerűen a fogyasztóvédelmi tárgyú eljárása során az Fgytv. fogalomrendszerét kell hogy alapul vegye, amely a forgalmazás és szolgáltatásnyújtás jogszabályi feltételeinek meglétét vizsgálja és állítja a középpontba, nem pedig a Ptk. szerinti szerződési alaptípusokba sorolást. [...] A hulladékfelvásárlás során a kft. – mint hulladékkereskedő – felajánlja a hulladék megvásárlását, ezzel egy szolgáltatási tevékenységet valósít meg. A kétoldalú jogviszonyt tekintve a hulladékfelvásárlást felajánló gazdálkodó szervezet áll a szolgáltatást nyújtó pozíciójában; míg a másik oldalon a felvásárlási ajánlatot elfogadó, természetes személy a szolgáltatást igénybe vevő, aki az Fgytv. vonatkozásában fogyasztónak minősül. [...] Jelen esetben a gazdálkodó szervezet által a hulladékbirtokos, mint fogyasztó részére történő szolgáltatásnyújtás valósul meg azáltal, hogy a hulladék megvásárlását felajánlja annak birtokosa részére.

²⁷ Ítélet 5.; vö. Fgytv. 2008. április 22-én hatályos fogyasztó-fogalma: „személy” és nem „természetes személy” – 2. § e) pont.

Mindebből következően megállapítható, hogy a kft. tevékenysége az Fgytv. hatálya alá esik, annak szabályai alapján vizsgálendő; ebből következően pedig helyesen állapította meg az alperesi hatóság a felülvizsgált határozatában foglalt jogszabályok megsértését. Hangsúlyozza a Legfelsőbb Bíróság, hogy a perben vizsgált jogviszony értékelésekor azt kell alapul venni, hogy a folyamatos felvásárlási tevékenység nyújtása a szolgáltatás, ezt nyújtja a kft. a hozzá fordulóknak, akik eladási igényükkel felkeresik. Nem szűkíthető le a kft. tevékenysége a felperes által megjelölt »vételi ajánlatra«, nem hagyható ugyanis figyelmen kívül az a lényeges körülmény, hogy a kft. kifejezetten azzal a céllal működő gazdasági társaság, hogy folyamatosan – és nem alkalmi jelleggel –, adásvételi szerződések kötése útján, a fémhulladék felvásárlásával fejtsse ki tevékenységét. Azon körülménynél fogva, hogy az egyes esetekben adásvételi szerződés jön létre a kft. és a fémhulladékot megvételre felajánló magánszemély között, nem alapozza meg a kft. tevékenységének kivonását az Fgytv. és a Kertv., továbbá a GM rendelet, a Kormányrendelet, és az egyéb fogyasztóvédelmi jogszabályok betartatása, és a betartás ellenőrzése alól. Azon tény, hogy a kft. vevői pozícióban van, nem jelenti azt, hogy rá ne vonatkoznának a fogyasztóvédelmi jogszabályok, és emiatt kikerülhetne az Fgytv. hatálya alól. A felülvizsgálati kérelembeli érvelésével szemben a fogyasztói pozíció igenis fennáll, az megállapítható; a kft. által nyújtott szolgáltatás igénybevétele esetén a felvásárlási tevékenység nem szorítható le egyszerű adásvételi szerződések sorozatára. Minderre tekintettel a Legfelsőbb Bíróság megállapította, hogy a jogerős ítélet a felülvizsgálati kérelemben megjelölt jogszabályokat nem sértette meg, ezért azt a Pp. 275. § (3) bekezdése alapján hatályában fenntartotta.”²⁸

A Legfelsőbb Bíróság ítéletével a Fejér Megyei Bíróság a 21.K.21.754/2010/11. számú, 2010. november 16-i, jogerős ítélete szerint egyetértett /az alperes „[...] az ügy megítélése szempontjából hivatkozott a Békés Megyei Bíróság 6.K.23.073/2009/4. számú ítéletére, amit a közigazgatási iratokkal együtt megküldött. [...] A kitűzött tárgyaláson az alperes hivatkozott a Legfelsőbb Bíróság Kvf.IV.37.727/2009/4. számú ítéletére. (Utóbb a perbíróság megállapította, hogy az ítélet az alperes által korábban már hivatkozott Békés Megyei Bíróság ítéletét vizsgálta felül és azt hatályában fenntartotta.)” „A törvény szövege és az ahhoz fűzött indokolás az Fgytv. alkalmazási körét – a fogyasztók érdekeinek minél szélesebb körű védelme érdekében – a fogyasztói kapcsolatok egészére kiterjeszti. A törvény hatályából az állapítható meg, hogy a jogalkotó szándéka az volt, hogy a fogyasztókat érintő szinte valamennyi – a gazdálkodó szervezetek által végzett – gazdasági, illetve szakmai tevékenység tekintetében védje. [...] Jelen esetben a felperes tevékenysége – a hulladék felvásárlás –, mint szolgáltatás arra irányul, hogy a megrendelőtől, nevezetesen a hulladék birtokosától – ellenszolgáltatás fejében – átvegye a felajánlott hulladékot. E megközelítésből a felperes tevékenysége szolgáltatásnak minősül, a hulladékkal rendelkező személy pedig a szolgáltatás igénybevevője. Miután jelen esetben az alperesi beavatkozó, mint természetes személy volt a szolgáltatás igénybevevője, így az Fgytv.-ben biztosított védelem az alperesi beavatkozót, mint fogyasztót megillette. [...] A bíróság álláspontja szerint éppen a felvásárlás szolgáltatási tevékenységének jellegét támasztja alá a felperes által ismertetett felv-

²⁸ Legf. Bír. Kfv. IV. 37.727/2009.

sárlási ár – szolgáltatás díja –, amely nem a felek szabad megállapodásának eredménye, hanem a felvásárló közli az éppen aktuális árat, amelyet a szolgáltatást igénybe vevő vagy elfogad, vagy nem. A szolgáltatás díja nem egyéneként változó, hanem a felvásárlás tárgyához igazodó, a felvásárló által meghatározott összeg.”

Hangsúlyozandó: a ‘vásárlók könyve’ nem csak a ‘vásárlás’-ra terjed ki, hanem az ‘üzlet’-re, akár (pl. ‘vendéglátás’-on túli, pl. felvásárlási) szolgáltatás igénybe vételére is. A bíróságok ítéletei szerint a gazdálkodó szervezettel (kereskedővel, vállalkozással) szemben az árut (terméket) eladó fogyasztó is jogosultja (jogosulti címzettje) a vásárlók könyvének, pedig (szoros értelemben) nem vásárol, hanem elad (ő kapja a vételárat, felvásárlási árat a kereskedő vevőtől), mivel igénybe veszi az említett jogalany azon ‘szolgáltatását’, hogy felajánlja: felvásárolja (megvásárolja) a fogyasztó áruját (terméket, a perbeli esetben fémhulladékát; egyébként pedig például: a használt gépjárművekkel kereskedő gazdálkodó szervezet, vállalkozás a gépjárművet; „A vásárlók könyvének hiánya szempontjából a kereskedelmi törvény rendelkezései veendő figyelembe a jogszabályi hatályok meghatározásánál.”²⁹).

Ezzel az értelmezéssel nem látszik ellentétben állónak a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: régi Ptk.) „fogyasztói szerződés”-es és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: új Ptk.) „fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés”-es szabályozása, legalábbis, ha e ‘szövegezést’ önmagában – a két definíció szintjén – nézzük, mert – e megfogalmazás szerint – a reláció a meghatározó, és nem az, hogy melyik jogalany a jogosult (pl. vevő), illetve a kötelezett (pl. eladó). Kérdés azonban, hogy ez a fordított helyzet hogyan, mennyiben illik bele például a ‘hibás teljesítés’ fogyasztói többletvédelmi rendelkezéseibe [vö. pl. új Ptk. 6:157. § (2) bekezdés és 6:159. § (2) bekezdés, 6:162. § (2) bekezdés, 6:163. § (2) bekezdés, 6:167. § (1) bekezdés második mondat; a 6:168. § (1) bekezdése pedig kifejezetten vállalkozás által fogyasztónak eladott ingó dologról rendelkezik]: véleményem szerint úgy tűnik, hogy – a ‘dolog’ természetéből következően – nem feltétlenül (‘nehezen’), a ‘dolgot’ ugyanis – a szóban forgó esetben – a fogyasztó szolgáltatja (ő a kötelezett); az eladó fogyasztó és a vevő vállalkozás közötti szerződés esetében megjelenő, ezen utóbbi jogalany által alkalmazott tisztességtelen szerződési feltétel tekintetében viszont a válasz igenlőnek tűnik, mert a kritérium mindössze az említett relációs jelleg [ld. új Ptk. 6:103. § (3) bekezdés, ld. még pl. uo. 6:101. §, 6:104–105. §]. Az nem kérdéses, hogy ha például a hulladékfelvásárlással foglalkozó nagykereskedő (gazdálkodó szervezet, vállalkozás) fogyasztónak is forgalmaz e tevékenysége szerinti terméket, akkor az Fgytv. is alkalmazandó; a ‘vásárlók könyvé’-nek azonban – miként említettem – nem csak a fogyasztónak minősülő vásárló a jogosulti címzettje, hanem a vállalkozás és a fogyasztónak nem minősülő egyéb nem természetes személy is. Ezen utóbbi eseti körben – jogszabály eltérő rendelkezése [ld. pl. Kertv. 9. § (2) bekezdés] hiányában – kizárt az ún. fogyasztói többletvédelmi jogszabályi (pl. Fgytv.-) normák alkalmazása, a Kertv. 9. § (2) bekezdésének Fgytv.-re utaló szabálya azonban – minimum fogyasztói reláció lehetőségének esetén, vagyis ha a kereskedő, vállalkozás a tevékenységével fogyasztóval is kapcsolatba kerülhet (ld. Fgytv. 1. §) – ilyenkor is irányadó, egyébként pedig – fő

²⁹ Békés Megyei Bíróság 6.K.23.073/2009/4. számú, 2009. június 3-i, jogerős ítélet 6.

szabály szerint – a kereskedelmi hatóság – kivételesen a Gazdasági Versenyhivatal – jár el [ld. Kertv. 9. § (1) és (3) bekezdés]; kérdés, hogy a Kertv. 9. § (2) bekezdés – mint az Fgytv. 1. §-ához képest speciális szabály – alapján e (2) bekezdés szerinti jogsértések esetén a fogyasztóvédelmi hatóság vagy a kereskedelmi hatóság jár-e el akkor, amikor nincsen fogyasztói reláció (lehetősége); a válasz a lex specialis alapján – véleményem szerint – a fogyasztóvédelmi hatóság javára igenlőnek tűnik.³⁰

Érdemes megemlíteni, hogy a Zalaegerszegi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 4.K.27.322/2014/5. számú, 2015. március 9-i, jogerős ítélete szerint ugyan „az Fgytv., valamint az ahhoz fűzött indokolás a törvény alkalmazási körét a fogyasztók érdekeinek minél szélesebb körű védelme érdekében a fogyasztói kapcsolatok egészére kiterjeszti. Az Fgytv. hatályának meghatározásakor a jogalkotó tágan fogalmazott, így a fogyasztókat érintő szinte valamennyi tevékenység védelmét célozzák az egyes rendelkezések.”, azonban: „A szolgáltatásnyújtásnak tartalmi eleme, hogy ellenszolgáltatás fejében végzett tevékenység legyen, [...] a bíróság álláspontja szerint ez a feltétel is megvalósul a perbeli esetben. E körben a bíróság osztotta azt az alperesi hivatkozást, miszerint az ellenszolgáltatás közvetlen, adófizetés útján történik. [...] Az ellenszolgáltatás [...] az adott esetben valóban nem közvetlen módon történik, azonban a bíróság álláspontja szerint – szem előtt tartva a fogyasztói érdekek minél szélesebb körű védelmének célját is – annak fogalmát nem lehet szűkítően értelmezni és a közvetlen ellenszolgáltatásra korlátozni. A közút használója annak használata során az Fgytv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztónak minősül, mivel a közúthasználattal a felperes által nyújtott, fentebb részletezett szolgáltatásokat is igénybe veszi. Helytálló az a felperesi hivatkozás, miszerint a Kkt. 3. § (1) bekezdése a törvény erejénél fogva mindenki számára jogosultságot biztosít a közút használatára, azonban a bíróság álláspontja szerint amennyiben valaki a közutat ténylegesen használja is, úgy a közút kezelője és használója között olyan speciális jogviszony jön létre, amely fogyasztói jogviszonynak minősül.” A Kúria a Kfv.III.37.508/2015/7. számú, 2015. szeptember 29-i ítéletével ezt az ítéletet, valamint az alperes HAJ-2976-2/2014. számú határozatát – az elsőfokú határozatra is kiterjedően – hatályon kívül helyezte: „A Kúria álláspontja szerint az elsőfokú bíróság megfelelő alapossággal rögzítette ítéletének indokolásában az ügyben irányadó tényállást, az ide vágó jogszabályi rendelkezések alkalmazásakor azonban téves jogi következtetést vont le. [...] A per központi kérdése az volt, hogy az Fgytv. szempontjából a közlekedés biztosítása és a közutak fenntartása közszolgáltatásnak vagy szolgáltatásnak tekinthető-e, így az azokkal kapcsolatos tevékenységre kiterjed-e az Fgytv. hatálya, a fogyasztóvédelmi hatóságoknak van-e hatásköre az ilyen jellegű ügyekben történő eljárásra. [...] E tekintetben a Kúria a felperes álláspontját osztotta, azaz azt, hogy az alperesi hatóságoknak a fogyasztói panaszok intézésével kapcsolatos gyakorlat vizsgálata tekintetében hatásköre nem állt fenn. A szolgáltatás fogalmának az Fgytv. 2. §-a szerinti központi eleme az ellenszolgáltatás fejében történő nyújtás, e körben pedig elengedhetlenül szükséges annak vizsgálata, hogy mit értünk

³⁰ Ld. pl. Békés Megyei Bíróság 6.K.23.073/2009/4. számú, 2009. június 3-i, jogerős ítélet 6.: „A vásárlók könyvének hiánya szempontjából a kereskedelmi törvény rendelkezései veendő figyelembe a jogszabályi hatályok meghatározásánál.”

ellenszolgáltatás alatt. Az Fgytv. preambulumból és a 2. § fogalommeghatározásaiból kitűnően az Fgytv. elsősorban olyan viszonyokat szabályoz, ahol a felek között magánjogi jellegű jogviszony áll fenn. A fogyasztóvédelemmel kapcsolatos – mind a magánjogi-, mind a közjogtudományi – szakirodalom is kiemeli, hogy ennek a rendszernek a célja a szerződő felek közötti egyensúly biztosítása. A fogyasztóvédelmi szabályrendszer magánjogias jogviszonyokban kívánja a felek erőegyensúlyát előmozdítani. Így az ellenszolgáltatásnak alapvetően magánjogi jellegű szolgáltatásokat lehet tekinteni. Nem tekinthető ellenszolgáltatásnak – az elsőfokú bíróság jogi álláspontjával szemben – a közjogi alapú fizetési kötelezettség, még akkor sem, ha az a fizetési kötelezettség azt a célt szolgálja, hogy az államigazgatási és a helyi önkormányzati szervek közszolgáltatás nyújtásához biztosítsanak fedezetet, ahogy ezt a pénzügyi jogtudomány – elsősorban az adójogtudomány – is kiemeli. Ebből pedig az következik, hogy visszerthes magánjogi jogviszony hiányában fogyasztóvédelmi jogviszony nem keletkezik. A Kkt. vonatkozásában hangsúlyozza a Kúria, hogy az ebben szabályozott azon szolgáltatások tekinthetők az Fgytv. hatálya alá tartozó szolgáltatásnak, ahol az igénybevételhez magánjogi alapú ellenszolgáltatási kötelezettség kapcsolódik, így a Kkt. 9/B. §-a szerinti úgynevezett parkolási közszolgáltatásért fizetett díj, vagy a Kkt. 15. § (1) bekezdése szerinti külön útdíj-fizetés (pl. a gyorsforgalmi utak és autópályák használatáért fizetendő díj, valamint a 3,5 tonna össztömeget meghaladó járműnek úthasználatával kapcsolatos díjak) tekinthetők az Fgytv. hatálya alá tartozó szolgáltatásoknak. Azon esetekben, amikor magánjogi fizetési kötelezettség nem áll fenn a közúti szolgáltatás igénybevétele során – figyelemmel a Kkt. 3. és 8. §-aira – egyfajta sajátos közjogi jogviszony jön létre, így az az Fgytv. 2. § g) pontja alapján nem tekinthető szolgáltatásnak. Tekintettel arra, hogy a fentiekből következően a felperes perbeli ügyben vizsgált tevékenysége nem minősült szolgáltatásnak és közszolgáltatásnak sem, így nem tartozott az Fgytv. hatálya alá, az adott ügyben a fogyasztóvédelmi hatóságnak nem volt hatásköre a felperessel szemben eljárásra.”

Megemlítendő, hogy a Békés Megyei Bíróság idézett ítélete szerinti tényállás vonatkozásában az Fgytv. korábbi „szolgáltatás”-fogalma volt alkalmazandó; az akkori definíció szerint: „E törvény alkalmazásában: [...] c) Szolgáltatás: olyan tevékenység, amely a fogyasztóval kialakított közvetlen kapcsolat keretében elégíti ki a fogyasztói szükségleteket úgy, hogy a szolgáltatás nyújtása és igénybevétele (fogyasztása) időben részben vagy teljesen egybeesik.” [Fgytv. 2. § c) pont]

Az Fgytv. eredeti – 2007. május 31-ig hatályos – 1. §-ához [„E törvény hatálya – külön törvény eltérő rendelkezése hiányában – kiterjed a természetes és a jogi személynek, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaságnak, továbbá a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepének (a továbbiakban együtt: gazdálkodó szervezet) a Magyar Köztársaság területén végzett mindazon tevékenységére, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.”] fűzött indokolás a következőket foglalja magában: „A törvény hatálya a gazdálkodó szervezeteknek és a fióktelepeknek a Magyar Köztársaság területén végzett mindazon tevékenységére kiterjed, amelyek a fogyasztókat érintik vagy érinthetik. A hatály ezen funkcionális módon való megfogalmazása a törvény alkalmazási körét a fogyasztók érdekeinek minél szélesebb körű védelme érdekében a fogyasztói kapcsolatok egészére kiterjeszti.”

Az Fgytv. 1. §-ának első, 2007. június 1-től hatályos, a 2007. évi XXII. törvény 6. §-ával történt módosításához („E törvény hatálya – külön törvény eltérő rendelkezése hiányában – arra a gazdálkodó szervezet által végzett gazdasági, illetve szakmai tevékenységre terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.”) fűzött indoklás tartalma: „Az Fgytv. hatályát meghatározó rendelkezés módosítását az európai közösségi jogi aktusok végrehajtásának biztosítása teszi szükségessé. A 2006/2004/EK rendelettel létrehozott tagállamok közötti jogsegélyeljárást ugyanis a Közösségen belüli jogsértések esetén kell lefolytatni. A »Közösségen belüli jogsértés« fogalmába a rendelet 3. cikkének b) pontja szerint azok a jogsértő cselekmények tartoznak, amelyek elkövetésének helye, elkövetőjének letelepedési helye, illetve elkövetésére vonatkozó bizonyíték vagy vagyoni érték helye a fogyasztó lakóhelyétől eltérő tagállamban van. Ebből a szempontból a törvény hatályos rendelkezésében a »Magyar Köztársaság területén végzett« tevékenységekre történő szűkítés akadályát képezné annak, hogy a magyar fogyasztóvédelmi hatóság eljárjon megkereső hatóságként olyan esetekben, amikor más tagállamokban végzett tevékenység a Magyar Köztársaság területén sérti a fogyasztók érdekeit, vagy megkeresett hatóságként olyan esetben, ha az elkövetésre vonatkozó bizonyíték a kapcsolóelem a Magyar Köztársaság területéhez. Ezért szükség van e kritérium kiiktatására. A Magyar Köztársaság területére való utalás elhagyásától függetlenül a törvény hatálya a jogalkotásról szóló 1987. évi XI. törvény 11. §-ának (1) bekezdése értelmében továbbra is a Magyar Köztársaság területére terjed ki. Ugyanakkor ilyen módon megszüntetésre kerül a 2006/2004/EK rendelet közvetlen alkalmazásának, a fogyasztóvédelmi hatóság eljárásának akadálya a rendeletben meghatározott körben. Az Fgytv. hatálya ezen túlmenően bővítésre kerül oly módon is, hogy az a jövőben nemcsak a gazdasági, hanem a szakmai tevékenységekre is kiterjed. Ilyen módon a szakmai tevékenység keretében a fogyasztóknak szolgáltatást nyújtó személyek (pl. tervezők, szakértők, ügyvédek, földmérők) tevékenysége bekerül a fogyasztóvédelmi ellenőrzés körébe. Technikai szempontú módosítás, hogy a »gazdálkodó szervezet« fogalmának meghatározása a hatályra vonatkozó rendelkezésből az értelmező rendelkezések közé kerül átemelésre.”

Az Fgytv. 1. §-ának második, 2008. szeptember 1-től hatályos, a 2008. évi XLII. törvény 1. §-ával történt módosításához („E törvény hatálya – külön törvény eltérő rendelkezése hiányában – a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.”) fűzött indoklasként az 1–2. §-hoz fűzött indoklás olvasható: „A módosítás a törvényben alkalmazott fogalmak meghatározását (pl. fogyasztó, vállalkozás, áru, kereskedelmi kommunikáció) módosítja a 2005/29/EK irányelv átültetése kapcsán. Az irányelv átültetésével érintett jogszabályok, így különösen az Fttv., a Grt. és az Fgytv. fogalmi rendszerének egységesítése vált szükségessé az átültetés megfelelő végrehajtása érdekében. A törvény a korábbi tételes felsorolás helyett definíciót ad a közüzemi szolgáltatásra. Eszerint a közüzemi szolgáltatás körébe tartozik minden – külön törvény alapján – termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott szolgáltatás. Így közüzemi szolgáltatásnak minősül például a villamosenergia-, gáz-, hő-, víz-, szennyvíz- és hulladékkezelési, köztisztasági, ez egyetemes elektronikus hírközlési vagy az egyetemes postai szolgáltatás. A módosítás a 98/6/EK irányelvben foglaltakkal összhangban definiálja az eladási árat, valamint

az egységárat tekintettel arra, hogy a törvény az irányelv átültetését tartalmazó rendelkezései körében használja e kifejezéseket. A törvény a korábbi fogyasztói forgalom fogalma helyett bevezeti az annál tágabb forgalmazás fogalmát. Bevezetésre kerül a honosított harmonizált szabvány fogalma a 2001/95/EK irányelvet átültető szabályok korrekciója körében. A gyermek- és fiatalkorúak védelmét szolgáló különös rendelkezések e törvény új IV/A. fejezetébe kerülése következtében szükségessé vált a szexuális termék, valamint a dohánytermék ehelyütt történő definiálása.”

Az Fgytv. 1. §-ának harmadik, 2010. január 1-től – és az (1) bekezdést illetően jelenleg is – hatályos, a 2009. évi CXLVIII. törvény 22. §-ával történt módosításához [„(1) E törvény hatálya – a (2) bekezdésben meghatározott eltéréssel – a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti. (2) E törvény hatálya – a békéltető testületekre és a békéltető testületi eljárásra vonatkozó rendelkezések kivételével – nem terjed ki a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló törvény és az abban meghatározott törvények alapján a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete által felügyelt tevékenységére (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltatási tevékenység).”], egész pontosan a 22–37. §-hoz fűzött indoklás a következő: „A törvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről szóló 2007. évi CXXXV. törvény 4. §-ában meghatározott szervezetek és személyek tekintetében a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete számára biztosítja a felügyeleti hatáskört valamennyi fogyasztóvédelmi jellegű rendelkezés kérdésében. Ezzel összhangban a jövőben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény hatálya nem terjed ki e szervezetek és személyek körére, a békéltető testületekre és a békéltető testületi eljárásra vonatkozó rendelkezések kivételével. Az Európai Unió 2001 óta működteti a FIN-Net hálózatot, amelynek célja és feladata az Európai Gazdasági Térségben a határokon átnyúló pénzügyi jogviták alternatív vitarendezés keretében történő gyors és hatékony megoldása. A FIN-Net hálózatban jelenleg 22 EGT-államból található regisztrált alternatív vitarendezési testületek. A működési mechanizmus szerint a FIN-Net-ben részt vevő tagok – amelyek megfelelnek a fogyasztói jogvitákban hatáskörrel rendelkező alternatív vitarendezési eljárásokban alkalmazandó alapelvekről szóló, 1998. március 30-i 98/257/EK bizottsági ajánlásban (a továbbiakban: 98/257/EK ajánlás) rögzített szervezeti és eljárási alapelveknek – részint tájékoztatják a határokon átnyúló jogvitában érintett fogyasztót a szolgáltató székhelye szerinti tagállamban működő FIN-Net tagokról, másrészt a szolgáltató tagállamában eljárnak a jogvita rendezése érdekében. Magyarország felé is egyre határozottabban fogalmazódik meg az igény az Európai Bizottság részéről a FIN-Net hálózathoz történő csatlakozásra. A Bizottság elvárását az Európai Unió jogalkotási tendenciája is megerősíti: az újabban elfogadott ágazati irányelvekben kifejezetten megjelenik, hogy a pénzügyi jogviták gyors és hatékony megoldása érdekében a tagállamoknak megfelelő alternatív vitarendezési fórum működéséről szükséges gondoskodniuk, illetve a határokon átnyúló jogviták kezelése érdekében elő kell segíteniük az alternatív vitarendezési fórumok együttműködését. A békéltető testületek, mint a fogyasztói jogviták peren kívüli rendezésére általános hatáskörű fórumok, amelyek mind felépítésüket, mind pedig eljárási szabályozásukat tekintve megfelelnek a 98/257/EK ajánlásnak, alkalmasak a FIN-Net-hez való csatlakozásra. A békéltető testületek immár közel egy évtizedes működése, az ennek nyomán

kialakuló ismertség és növekvő elfogadottság indokoltta teszi, hogy a vonatkozó uniós jogi elvárásnak e testület igénybevételével tegyünk eleget. Figyelemmel arra, hogy a FIN-Net-ben országonként jellemzően egy-két fórum vesz részt, továbbá a határokon átnyúló pénzügyi tárgyú jogviták számára, egy békéltető testületet indokolt kiválasztani a hálózathoz való csatlakozás céljára. (Emellett megmarad a lehetőség arra, hogy ha időközben speciális ágazati vitarendezési fórum kerülne felállításra, az is csatlakozhasson a hálózathoz.) A módosítás a FIN-Net-ben való részvételre a fővárosi békéltető testületet jelöli ki. A módosítás megteremti e csatlakozás törvényi feltételeit, figyelemmel a FIN-Net tagokra vonatkozóan a hálózat alapító okiratában (Memorandum of Understanding on a Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services in the European Economic Area) előírt kötelezettségekre.”

Az Fgytv. 1. § (2) bekezdésének jelenleg hatályos szövege: „(2) E törvény hatálya nem terjed ki a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörében eljáró Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) által felügyelt tevékenységet folytató szervezeteknek, személyeknek MNB által felügyelt tevékenységére (a továbbiakban: pénzügyi szolgáltatási tevékenység).”³¹

4. A 'vásárlók könyve' jogi természete, az Fgytv., illetve egyéb jogszabály szerinti 'jegyzőkönyv'-höz képesti különbségei, lehetséges 'átfedések'

Az Fgytv. jelenleg hatályos 17/A. §-a – kilenc bekezdésben – az alábbiakat foglalja magában. A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni a) a székhelyéről, b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével, c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint d) a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.³²

A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoz-

³¹ Ld. 2013. évi CXLI. törvény 40. §, 2013. évi CLXXXIII. törvény 23. § (4) bekezdés.

³² Ld. Fgytv. 17/A. § (1) bekezdés. A vonatkozó hatósági tapasztalatokról ld. pl. Összefoglaló jelentés. Az általános kereskedelmi feltételek, árfeltüntetés és árfelszámítás átfogó vizsgálatáról, különös tekintettel az áruházláncok akciós ajánlataira. Budapest, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 2016. február 25. (15) 9.; Összefoglaló jelentés. Az általános kereskedelmi feltételek, árfeltüntetés és árfelszámítás átfogó vizsgálatáról, különös tekintettel az áruházláncok akciós ajánlataira. Budapest, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 2015. február 27. (15) 9.; Összefoglaló jelentés az általános kereskedelmi feltételek, árfeltüntetés és árfelszámítás átfogó vizsgálatáról. Budapest, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 2014. február 24. (15), 8.; Összefoglaló jelentés. Az árfeltüntetésre vonatkozó előírások betartásának ellenőrzéséről a kereskedelemben és a szolgáltatások területén. Budapest, Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, 2013. március 4. (15) 7.

tatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén, a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés és az előző bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.³³

A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.³⁴

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdésében írtak szerint köteles eljárni.³⁵

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.³⁶

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat: a) a fogyasztó neve, lakcíme, b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása, f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.³⁷

Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.³⁸

A vállalkozás a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.³⁹

³³ Ld. Fgytv. 17/A. § (1a) bekezdés.

³⁴ Ld. uo. (2) bekezdés.

³⁵ Ld. uo. (3) bekezdés.

³⁶ Ld. uo. (4) bekezdés.

³⁷ Ld. uo. (5) bekezdés.

³⁸ Ld. uo. (6) bekezdés.

³⁹ Ld. uo. (7) bekezdés.

A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.⁴⁰

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet (a továbbiakban: NGM rendelet) vonatkozó – 4. §-ban található – szabályai a következők.

A vállalkozás a fogyasztó nála bejelentett szavatossági vagy jótállási igényéről jegyzőkönyvet köteles felvenni, amelyben rögzíti a) a fogyasztó nevét, címét, valamint nyilatkozatát arról, hogy hozzájárul a jegyzőkönyvben rögzített adatainak a rendeletben meghatározottak szerinti kezeléséhez, b) a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott ingó dolog megnevezését, vételárát, c) a szerződés vállalkozás általi teljesítésének időpontját, d) a hiba bejelentésének időpontját, e) a hiba leírását, f) szavatossági vagy jótállási igénye alapján a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogot, továbbá g) az (5) bekezdés szerinti eset kivételével a szavatossági vagy jótállási igény rendezésének módját vagy az igény, illetve az az alapján érvényesíteni kívánt jog elutasításának indokát.⁴¹

Ha a vállalkozás szavatossági vagy jótállási kötelezettségének a fogyasztó által érvényesíteni kívánt jogtól eltérő módon tesz eleget, ennek indokát a jegyzőkönyvben meg kell adni.⁴²

A jegyzőkönyvnek tájékoztatást kell tartalmaznia arról, hogy fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testület eljárását is kezdeményezheti.⁴³

A jegyzőkönyv másolatát haladéktalanul, igazolható módon a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani.⁴⁴

⁴⁰ Ld. uo. (8) bekezdés. Vö. uo. 17/B. § (5)–(6) bekezdés: „(5) A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti. (6) Az (5) bekezdés szerinti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.”

⁴¹ Ld. NGM rendelet 4. § (1) bekezdés.

⁴² Ld. uo. (2) bekezdés.

⁴³ Ld. uo. (3) bekezdés.

⁴⁴ Ld. uo. (4) bekezdés.

Ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.⁴⁵

A vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényéről felvett jegyzőkönyvet az annak felvételétől számított három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóság kérésére bemutatni.⁴⁶

A szavatossági vagy jótállási igény bejelentése nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti panasznak.⁴⁷

A 'vásárlók könyve' az Fgytv., illetve az NGM rendelet szerinti – panasz, illetve minőségi kifogás miatti – „jegyzőkönyv”-höz képest a jogosult címzettek szempontjából is jelentős különbséggel bír: a vásárlók könyvének jogosult címzettje (a „vásárló”) nemcsak az Fgytv., illetve például az új Ptk. szerinti fogyasztó,⁴⁸ hanem a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró nem természetes személy és a vállalkozás⁴⁹ is.

⁴⁵ Ld. uo. (5) bekezdés.

⁴⁶ Ld. uo. (6) bekezdés.

⁴⁷ Ld. uo. (7) bekezdés. Vö. uo. 8. § (1)–(2) bekezdés: „(1) A 4–6. §-ban, valamint a 7. § (2) és (3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szabályok szerint. (2) Az (1) bekezdésben megjelölt rendelkezések a fogyasztóvédelemről szóló törvény alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.”

⁴⁸ Ld. Fgytv. 2. § a) pont: „E törvény alkalmazásában: a) fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában – a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével – fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje”; új Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 3. pont: „(1) E törvény alkalmazásában [...] 3. fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy”; vö. régi Ptk. 685. § d)-e) pont: „E törvény alkalmazásában: [...] d) fogyasztó: a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eső célból szerződést kötő személy; e) fogyasztói szerződés: az a szerződés, amely fogyasztó és olyan személy között jön létre, aki (amely) a szerződést gazdasági vagy szakmai tevékenysége körében köti; a törvény jótállásra és kellekszavatosságra vonatkozó szabályai alkalmazásában az a szerződés minősül fogyasztói szerződésnek, amelynek tárgya ingó dolog, kivéve a villamos energiát, a – tartályban, palackban vagy egyéb módon korlátozott mennyiségben vagy meghatározott úrtartalommal ki nem szerelt – vizet és gázt, továbbá a végrehajtási eljárás vagy más hatósági intézkedés folytán eladott dolgot, valamint az olyan árverésen eladott használt dolgot, amelyen a fogyasztó személyesen részt vehet (fogyasztási cikk);”.

⁴⁹ Ld. pl. Fgytv. 2. § b) pont: „E törvény alkalmazásában: [...] b) vállalkozás: aki az 1. § szerinti tevékenységet önálló foglalkozásával vagy gazdasági tevékenységével összefüggő célok érdekében végzi”; új Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 4. pont: „(1) E törvény alkalmazásában: [...] 4. vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy”; vö. régi Ptk. 685. § c) pont: „E törvény alkalmazásában: [...] c) gazdálkodó szervezet: az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi együttműködési csoportosulás, az

A vásárlók könyvének – az ismertetett szabályozás szerint – ezen kívül is eltérőek a szabályai: például a jelenleg hatályos reguláció (a Kertv. és az R.) nem tartalmaz válaszadási határidőt, ami jogbizonytalanságot eredményez; kérdés, hogy akkor, amikor a ‘vásárló’ vállalkozás, illetve egyéb nem természetes személy, a Kertv. 9. § (2) bekezdésének, illetve az Fgytv. vagy más jogszabály határidős szabálya alapján történő ‘analógia’ alkalmazása számításba jön-e, lévén az sem helyes, ha akár e jogalanyokat a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseikre harminc napon belül válaszra nem méltatják.

Az is kérdés azonban, hogy ha a ‘vásárló’ az Fgytv., illetve az új Ptk. szerinti fogyasztó (a ‘vásárlók könyve’ a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződéseket, jogviszonyokat is ‘átfedí’), akkor a Kertv. 9. §-ának (2) bekezdése mennyiben alkalmazható, a megőrzési, hatósági ellenőrizhetőségi idő az Fgytv. szerint ugyanis öt év, az R. alapján viszont csak két év, mindenesetre az összefüggés biztos és biztonságos átlátása – különösen fogyasztói és kereskedői szemüvegen át olvasva a rendelkezéseket – két-ségesnek mondható.

Mindezen túl az is megválaszolendő, hogy az ötéves ellenőrizhetőségi szabály [Fgytv. 17/A. § (7) bekezdés] milyen viszonyban áll az Fgytv. 46. § (3) bekezdésével, amely kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg (ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik; ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll) – lex specialis, illetve az eljárás megindításának időpontjával összefüggésben értendő.

5. A jelenleg hatályos szabályozás értelmezése, hatósági és bírói gyakorlata, különös tekintettel a ‘válaszási határidő’ és a ‘megőrzési, hatósági ellenőrizhetőségi idő’ szempontjára

Kérdés, hogy az Fgytv., illetve az NGM rendelet szerinti, vagy egyéb ‘analóg’ határidős szabályok a fogyasztóknak nem minősülő ‘vásárlók’ védelmében alkalmazhatók-e.

Az Fgytv. 17/A. § (6) bekezdése szerint az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt; ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg.

Az Fgytv. 17/B. § (5)–(6) bekezdése alapján a 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő

egyres jogi személyek vállalata, a leányvállalat, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a végrehajtói iroda, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó. Az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataira is a gazdálkodó szervezetre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni, kivéve, ha a törvény e jogi személyekre eltérő rendelkezést tartalmaz; a 292/A–292/B. §, 301/A–301/B. §, 405. § (1) bekezdés, valamint a 407/A. § (1) bekezdés tekintetében nem minősül gazdálkodó szervezetnek az, aki a közbeszerzésekről szóló törvény értelmében ajánlatkérő (szerződő hatóság)”.

tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti; a válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható; a válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.⁵⁰

⁵⁰ Vö. Fgytv. 17/B. § (1)–(4) bekezdés (2017. augusztus 31-ig): „(1) A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra. (2) Az ügyfélszolgálat működési rendjét, felfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés – az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel – ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson, b) a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen, c) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfelfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára, d) az elektronikusan eléréssel működtetett ügyfélszolgálat – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan elérhető legyen, illetve e) amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtessen. (3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A vállalkozás az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles. (4) Az (1) bekezdésben meghatározott vállalkozások tevékenységére vonatkozó törvény vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet a) az ügyfélszolgálat működésére vonatkozóan további részletes szabályokat állapíthat meg, b) az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel indokolt esetben a (2) bekezdés a) pontjától eltérő nyitva tartást írhat elő, ha a hét egy munkanapján a meghosszabbított nyitva tartás 20 óráig, vagy külön törvényben meghatározott ügyfélszolgálati fiókiroda esetében 18 óráig biztosított.” [2017. szeptember 1-jétől; vö. uo. (3)–(3b) bekezdés]; ld. pl. Pest Megyei Bíróság 2.K.27.886/2010/3. számú, 2011. május 30-i, jogerős ítélet.

Az NGM rendelet 4. § (5) bekezdése kimondja, hogy ha a vállalkozás a fogyasztó szavatossági vagy jótállási igényének teljesíthetőségéről annak bejelentésekor nem tud nyilatkozni, álláspontjáról – az igény elutasítása esetén az elutasítás indokáról és a béreltető testülethez fordulás lehetőségéről is – öt munkanapon belül, igazolható módon köteles értesíteni a fogyasztót.⁵¹ E rendelet 5. §-a szerint a vállalkozásnak törekednie kell arra, hogy a kijavítást vagy kicserélést legfeljebb tizenöt napon belül elvégezze.

A vásárokról, a piacokról, és a bevásárlóközpontokról szóló 55/2009. (III. 13.) Korm. rendelet 6. § (3) bekezdése jelenleg a következő szabályokat tartalmazza: az üzemeltető az (1) bekezdésben meghatározott, a tevékenységével kapcsolatban beérkező írásbeli panaszt köteles megvizsgálni, és az intézkedéséről, valamint annak indokairól a vásárlót a panasz kézhezvételétől, illetve beérkezésétől számított harminc napon belül postai úton vagy elektronikus levélben tájékoztatni; a válaszlevélben tájékoztatni kell a vásárlót arról, hogy amennyiben nem ért egyet az abban foglaltakkal, úgy panaszával a jegyzőhöz fordulhat; az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát az üzemeltető köteles az ellenőrzés során az ellenőrző hatóságoknak bemutatni.⁵² E § (1) bekezdése szerint a vásár, a piac, illetve a bevásárlóközpont működésének rendjét az üzemeltető határozza meg, és arról jól látható helyen közzétett hirdetményben tájékoztatja a kereskedőket és a vásárlókat; fel kell tüntetni továbbá az üzemeltető nevét, címét, székhelyét, elektronikus levelezési címét, amennyiben azzal rendelkezik.

A vonatkozó, vásárlók könyvével kapcsolatos, tudomásom szerint egységes hatósági és bírói gyakorlatot illetően megemlítendő: például a Fejér Megyei Bíróság 21.K.21.754/2010/11. számú, 2010. november 16-i, jogerős ítélete szerint harmincnapos válaszadási határidőről van szó: „[...] az elsőfokú hatóság a 2010. február 17-én kelt határozatával kötelezte a felperest, hogy az alábbi hiányosságot 15 napon belül szüntesse meg: »A fogyasztó által szóban bejelentett reklamációról vegyen fel jegyzőkönyvet és annak másolatát adja át a fogyasztónak, illetve a fogyasztó által a Vásárlók könyvébe tett bejegyzést vizsgálja ki és a kivizsgálás eredményéről a bejegyzéstől számított 30 napon belül írásban tájékoztassa a fogyasztót. Megállapította, hogy a Zrt. azzal, hogy a szóban bejelentett reklamációról nem vett fel jegyzőkönyvet, illetve a Vásárlók Könyvében bejegyzett panaszra 30 napon belül írásban nem válaszolt, megsértette a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (2) bekezdését. [...]»

⁵¹ Vö. pl. Kúria Kfv.II.37.851/2014/7. számú, 2015. május 6-i ítélet.

⁵² A 2009. október 1. előtti hatályban volt szöveg: „(3) A vásárló – ha nem minősül a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 2. § a) pontja értelmében fogyasztónak – panaszát szóban vagy írásban közölheti az üzemeltetővel, illetve a kereskedővel. A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Az üzemeltető az (1) bekezdésben meghatározott, a kereskedő az Fgytv. 17/A. § (1) bekezdése szerint megadott elérhetőségeire, a (2) bekezdésben meghatározott elérhetőségeire, a tevékenységével kapcsolatban beérkező írásbeli panaszt köteles megvizsgálni, és az intézkedéséről, valamint annak indokairól a vásárlót a panasz kézhezvételétől, illetve beérkezésétől számított harminc napon belül postai úton vagy elektronikus levélben tájékoztatni. A válaszlevélben tájékoztatni kell a vásárlót arról, hogy amennyiben nem ért egyet az abban foglaltakkal, úgy panaszával a jegyzőhöz, illetve a 4. § (2) bekezdés k) pontjában meghatározott tevékenységet végző kereskedő esetében az MgSZH-hoz fordulhat. Az írásbeli vásárlói panaszra adott válasz másodpéldányát az üzemeltető és a kereskedő köteles az ellenőrzés során az ellenőrző hatóságoknak bemutatni.”

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya VEO/001/01062-0005/2015 iktatószámú (elsőfokú kötelezést kiszabó) határozata szerint: „A vásárlók könyvébe tett olyan fogyasztói bejegyzések, panaszok, amelyek az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatosak, írásbeli fogyasztói panasznak minősülnek. Az írásban tett fogyasztói panaszok intézésével kapcsolatos szabályokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. §-ának (6)–(8) bekezdései írják elő. [...] A Hatóság a rendelkezésére álló nyilatkozatok alapján megállapította, hogy a kérelemben előadottak alapján, Kérelmező nem kapott választ a vásárlók könyvi bejegyzésére, illetve az [...] Kft. nyilatkozatában nem tudta igazolni a válaszlévlé postára adásának tényét. A Vállalkozás jogsértést követett el azért, hogy a Kérelmező 2015. augusztus 20. napján, a vásárlók könyvébe tett fogyasztói bejegyzés tekintetében, a panaszkezelésre vonatkozó Fgytv. 17/A. § (6) és (8) bekezdésének előírásait nem tartotta meg, azáltal, hogy igazolható módon nem intézkedett a válaszlévlé közzétételéről, valamint válaszlévlében – amelyben a fogyasztó panaszát elutasította – nem adta meg a fogyasztó lakóhelye szerint illetékes békéltető testület, illetve hatóság nevét és elérhetőségét.”⁵³

⁵³ Vö. pl. Kúria Kfv.II.37.228/2012/6. számú, 2013. február 20-i ítélet: „Az elsőfokú hatóság [...] 2011. március 16. napján kelt SOF-00225/0010/2011. számú határozatában – bírság kiszabás terhe mellett –, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (4) és (5) bekezdéseire, 47. § (1) és (4) bekezdéseire hivatkozással – kötelezte a felperest, hogy a beérkező panaszok tekintetében a 30 napos válaszadási határidőt ne lépje túl, és a panaszost tájékoztassa, mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.” Az Fgytv. 17/A. § (2) bekezdésébe – és egyéb jogszabályi rendelkezésekbe – ütközés miatti tisztességtelen általános szerződési feltételekhez (érvénytelen kikötésekhez) lásd pl. a Fővárosi Ítéltábla 14.Gf.40.404/2014/II. számú, 2015. április 2-i, jogerős ítéletét, amelyben a bíróság – egyebek mellett – kimondta, hogy a kizárólag írásbeli panaszt biztosító általános szerződési feltétel érvénytelen: „[...] az általános szerződési feltételek 13. pontja, amely szerint a vevő tudomásul veszi, hogy bármilyen reklamációját kizárólag írásban, ajánlott levélben, szerződésszámának, a vásárlás időpontjának és helyszínének feltüntetésével, a cég központi ügyfélszolgálatára (Vero Holding Zrt. 8500 Pápa, Világos u. 1.) teheti meg; ellenkező esetben az eladó a reklamációt elfogadni nem tudja; az eladó kötelezettséget vállal arra, hogy az egyes termékekre vonatkozó szavatossági vagy jótállási időtartamon belül a vevő által kifogásolt terméket – a reklamáció jogossága esetén – kicseréli vagy javítja, érvénytelen, mert az 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (2) bekezdésébe ütközik és a Ptk. 209. § (1) bekezdése szerint tisztességtelen is.” („Az elsőfokú bíróság által megállapított, a fellebbezés elbírálása szempontjából irányadó tényállás szerint az alperesi gazdasági társaság termékbemutatókon egészségügyi, háztartási termékeket kínál megvétele fogyasztók számára, akik gyakran idősebb, nyugdíjas, beteg emberek.”) A régi Ptk. 209. § (1) bekezdésének 2006. március 1-től hatályos szövege: „(1) Tisztességtelen az általános szerződési feltétel, illetve a fogyasztói szerződésben egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltétel, ha a feleknek a szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megsértésével egyoldalúan és indokolatlanul a szerződési feltétel támasztójával szerződést kötő fél hátrányára állapítja meg.” Az Fgytv. 17/A. §-a szerinti *harmincnapos határidős szabály* alkalmazása is megjelenik a – Kúria Kfv.II.37.228/2012/6. számú, 2013. február 20-i, vitatható (az Fgytv. 'tág hatályát' 'szűkítő', non-kontraktuális kapcsolatot elvető) ítélete által hatályon kívül helyezett – Somogy Megyei Bíróság 6.K.21.198/2011/2. számú, 2011. november 22-i ítélete szerint: „[...] a Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség 2011. március 16. napján kelt 1114.K.59 ügyszámú, SOF-00225/0010/2011 ügyirat számú határozatával kötelezte a felperest arra, hogy a társasághoz érkező írásbeli panaszok tekintetében a 30 napos válaszadási határidőt ne lépje túl, valamint arra, hogy a panasz elutasítása esetén a fogyasztót írásban tájékoztassa arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. [...] az elsőfo-

A hatóság és a bíróság tehát a vásárlók könyvébe az Fgytv. szerinti fogyasztó által tett bejegyzés (panasz) esetén – véleményem szerint helyesen – az Fgytv. 17/A. § szerinti harmincnapos válaszadási határidőt tartja irányadónak.

kü hatóság K.J. írásbeli panasz bejelentésének intézésével kapcsolatban jogsértést állapított meg, mivel a felperes a 30 napos válaszadási határidő lejártát követő 16. napon adott a panaszra írásbeli választ, és nem tájékoztatta arról a fogyasztót, hogy panaszával annak jellege szerint mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ezzel a magatartásával a felperes a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) 17/A. § (4) bekezdését, továbbá az (5) bekezdésében foglaltakat sértette meg és a határozat az Fgytv. 47. § (1) és (4) bekezdésén alapul.” A Kúria ítélete véleményem szerint – az Fgytv. fogyasztófogalmának 2008. szeptember 1-jétől a természetes személyre történő szűkítése ellenére – azért vitatható, mert az Fgytv. szerinti védelemhez nem szükséges szerződéses jogviszony: a bepanaszolt vállalkozás tevékenysége, szolgáltatása („a mért fogyasztás arányosítása”) a panaszost érinti, illetve érintheti (az adott esetben lehet, hogy – például téves arányosítással, számolással – kárt okoz neki), fogyasztó lehet a „használó” is, nem csak a „megrendelő”, illetve „megbízó” [ld. Fgytv. 1. § (1) bekezdés, 2. § a)-b) pont]; a konkrét ügyben a szolgáltatást a „társasház” rendelte meg, de azt – a társasház tulajdonostársainak közössége tagjaként – a panaszos is „kapja”, „használja” („igénybe veszi” – mérőkészülék a külön tulajdonban álló lakásában lévő radiátoron is lehet), miként a szülők által a gyermekek részére megvásárolt dolgokat (pl. ruhákat, játékokat) – a családi közösség tagjaként – a gyermekek (is) használják, s így az Fgytv. alkalmazásában e dolgok vonatkozásában, a kontraktuális kapcsolat hiánya ellenére e gyermekek is fogyasztók [ez a jogtudomány, jogirodalom szerint egyértelmű; ld. pl. FAZEKAS Judit: *Fogyasztóvédelmi jog*. Budapest, CompLex, 2007. 77.: „A fogyasztó gyakran nem egy személy, hanem meghatározott csoport annak ellenére, hogy a szerződést csak egy személy kötötte meg a kereskedővel. Ebben az összefüggésben fogyasztók a javak megszerzőjének családtagjai, vagy akik a dolog vagy szolgáltatás felhasználásában közreműködnek. Fogyasztónak minősül például az iskola vagy óvoda az írószerek, játékok beszerzése során, de fogyasztók a gyerekek is, bár ők tényleges szerződési kapcsolatban a kereskedővel nincsenek. Bár az Fgytv. definíciója kifejezetten nem szabályozza, kötelek relatív szerkezetének bomlása lehetővé teszi más esetekben is a fogyasztói minőség szerződéses viszony nélküli megállapítását. Ennek tipikus esete a termékfelelősségi jogviszony, ahol fogyasztónak minősül az a személy is, aki nincs szerződéses viszonyban a használt vagy birtokolt dolog eladójával, de a hibás dolog használata vagy birtoklása jogalapot teremt az okozott kár megtérítésére.”; HÁMORI Antal: *Bevezetés a fogyasztóvédelmi jogba I. A fogyasztóvédelmi jog alapjai*. Budapest, AXOL Print, 2007. 58. – vö. Fgytv. 2008. augusztus 31-ig hatályos fogyasztófogalom]. Az Fgytv. 17/A. § *harmincnapos határidős szabályának* alkalmazásához, valamint a bírságkiszabás mérlegelési szempontjaihoz ld. még például a Kúria Kfv.III.37.704/2011/5. számú, 2013. január 15-i ítéletét: „A Kúria egyetértve az alperessel megállapította, hogy a panaszra induló fogyasztóvédelmi eljárásoknak valóban a tipikus esetkőre az, hogy egy fogyasztót érint a jogsértés, ehhez képest e körben nem volt olyan körülmény, amelyet külön mérlegelni kellett volna a felperes tekintetében kedvező, avagy negatív irányban. Ugyanez mondható el az ötnapos késedelemről is. Egy harminc napos elintézési határidőhöz képest az öt napos késedelem nem tekinthető jelentéktelennek, de jelentősnek sem, ezért szintén nem vehető sem enyhítő, sem súlyosító körülményként figyelembe. [...] A Kúria álláspontja szerint az Fgytv. 47. § (4) bekezdésében felsorolt mérlegelési szempontok nem jelentik azt, hogy ezen szempontokat egyenként és részletesen indokolni kell olyan esetben, amikor azok sem enyhítő, sem súlyosító körülményként nem jönnek számításba, és olyan esetről van szó, amikor az egyedi ügyben kiszabható bírságmaximumhoz képest figyelemzetető mértékű bírság kiszabására került sor.”; továbbá Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztálya BO/FO/387-6/2016. számú, 2016. május 29-i határozat; JNO/001/01283-0002/2015 iktatószámú (elsőfokú kötelezést kiszabó) határozat; a 17/A. § (8) bekezdéséhez ld. pl. HB/04-FVO/00295-0002/2016 iktatószámú (elsőfokú kötelezést kiszabó) határozat, valamint a 17/B. § (5) bekezdés *tizenöt napos határidős szabályának* alkalmazásával Tolna Megyei Kormányhivatal TO/001/00039-0001/2016 iktatószámú (elsőfokú kötelezést kiszabó) határozat.

A probléma a következőkben áll:

- a) az Fgytv. 17/A. §-ának alkalmazását – például a harmincnapos válaszadási határidőt [ld. uo. (6) bekezdés] – a fogyasztók és a kereskedők nem biztos, hogy kiolvassák a ‘vásárlók könyvéből’ (a szabályozásból), különösen az ötéves megőrzési szabályt [ld. uo. (7) bekezdés], mivel a ‘vásárlók könyvé’-nek regulációjában [ld. R. 25. § (5) bekezdés] két évről van szó, és nem kizárt, hogy a ‘vásárlók könyvé’-be történt bejegyzés esetén ezen utóbbi – a jogbiztonság alkotmányos követelményére [ld. Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) B) cikk (1) bekezdés] is figyelemmel – mint *lex specialis*, és nem az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése alkalmazandó (elvégre a ‘fogyasztó’, vásárló a ‘vásárlók könyvé’-be írt, nem külön lapra, márpedig a ‘vásárlók könyve’ tekintetében a két év áll);
- b) kérdés, hogy az Fgytv. 46. § (3) bekezdése hogyan viszonyul az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdéséhez, a ‘három év’ az ‘öt évhez’, az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése szerinti ötéves szabály az Fgytv. 46. § (3) bekezdése szerinti hároméves szabályhoz [az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése szerinti ötéves szabály az Fgytv. 46. § (3) bekezdése szerinti hároméves szabályhoz képest ‘*lex specialis*’, vagy az eljárás megindításának időpontjával összefüggésben értendő, azaz az ‘eljárás’ akár ‘két éve folyik’ – vö. pl. új eljárásra utasítás, megismételt eljárás, illetve új eljárás lefolytatására kötelezés, ld. pl. a Ket. 105. § (3) bekezdés,⁵⁴ a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 339. § (1) és (3) bekezdés⁵⁵ –, amely utóbbi értelmezésnek véleményem szerint nincsen életszerű alapja, a szóban forgó ötéves szabály, az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése két évre ‘üres’ lenne, ezért nem tűnik valószínűnek, hogy a törvényhozói ‘szándék’ erre terjedt ki, s így inkább a ‘*lex specialis*’ látszik ésszerű ‘megoldás’-nak, vagyis a ‘jegyzőkönyv’ és a ‘válasz másolati példánya’ vonatkozásában az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése alapján a szabály az, hogy „a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő öt éven túl nem indítható meg” – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról szóló 2012. évi LV. törvény 7. §-ához fűzött indokolás az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése vonatkozásában mindössze azt tartalmazza, hogy: „A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a korábbi három helyett – az általános elévülési időhöz igazodva – öt évig köteles a vállalkozás megőrizni.”, vagyis az Fgytv.

⁵⁴ Ket. 105. § (3) bekezdés: „(3) Ha a másodfokú döntést hozó hatóság megállapítja, hogy az eljárásba további ügyfél bevonása szükséges, az első fokú döntést végzésben megsemmisíti, és az ügyben első fokú döntést hozó hatóságot új eljárásra utasítja.”; ld. még pl. Ákr. 121. § (2) bekezdés, 123. § (1) bekezdés.

⁵⁵ Pp. 339. § (1) és (3) bekezdés: „(1) Ha törvény ettől eltérően nem rendelkezik, a bíróság – az ügy érdemére ki nem ható eljárási szabály megsértésének kivételével – a jogszabálysértő közigazgatási határozatot hatályon kívül helyezi, és szükség esetén a közigazgatási határozatot hozó szervet új eljárásra kötelezi.” „(3) A bíróság a közigazgatási határozatot hatályon kívül helyezi, és a határozatot hozó szervet új eljárásra kötelezi, ha más jogalapon álló határozat meghozatalát látja indokoltnak.”; ld. még uo. 340/A. § (5) bekezdés: „(5) A perújítás, illetve a felülvizsgálati kérelem elbírálását követően, ha a bíróság a határozatot megváltoztatta, a közigazgatási szerv a határozatnak megfelelően a közigazgatási eljárást tovább folytatja, vagy megszünteti.”; ld. még pl. (2018. január 1-től a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény 89. § (1) bekezdés b) pont, 90. § (2) bekezdés, 95 § (2) bekezdés, 121. § (1) bekezdés.

17/A. § (7) bekezdése 'visszatért' a *lex generalis*-hoz: ld. pl. Ket. 94/A. § (2) bekezdés: „(2) Ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, nem indítható a jogsértés megállapítására és bírság kiszabására eljárás, ha a jogsértő magatartásnak a bírság kiszabására jogosult hatóság tudomására jutásától számított egy év, vagy az elkövetéstől számított öt év eltelt. Az ötéves határidő kezdő napja a) az a nap, amikor a jogsértő magatartás megvalósul, b) jogellenes állapot fenntartása esetén az a nap, amikor ez az állapot megszűnik.” – e § (3) bekezdése alapján, ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, a (2) bekezdés szerinti egyéves határidő a hatóság számára újrakezdődik a) a 94. § (1) bekezdés a) pontja szerinti végzés jogerőre emelkedésének napján, b) ha a közigazgatási ügyekben eljáró bíróság a hatóságot új eljárás lefolytatására kötelezi; vö. Ákr.];

- c) a fogyasztóknak nem minősülő 'vásárlók' vonatkozásában 'kevésbé látni' a válaszadási határidőt [vö. Kertv. 9. § (2) bekezdés], pedig a vásárlók könyve szabályozásának – szűkítés hiányában – e jogalanyok is jogosulti címzettjei; kérdés, hogy a Kertv. 9. § (2) bekezdésében a gondolatjeles szövegrész („a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályai szerint”) az Fgytv. szerinti 'fogyasztó'-ra szűkítő értelemmel bír-e, s ha igen, akkor (harmincnapos) analógia alkalmazható-e, vagy pedig arról van szó, hogy a Kertv. 9. § (2) bekezdése – e § (1) bekezdéséhez képest *lex specialis*ként – a Kertv. 5. § (4) bekezdése vonatkozásában (is) meghatározza az eljárás tekintetében alkalmazandó törvényt (az Fgytv.-t), de a fogyasztóvédelmi hatóság eljárását nem szűkíti le a fogyasztó és a vállalkozás közötti – Fgytv. 1. § (1) bekezdése szerinti – 'viszonyra' [különben a 'vásárlók könyvé'-nek egyéb jogosulti címzettjei e jogi fenomén vonatkozásában a Kertv. 9. § (1) és (2) bekezdése 'közé esnének', azaz e tekintetben védtelenek lennének, ami a 'vásárlók könyvé'-nek véleményem szerinti jogosulti címzetti szabályozásából nyilvánvalóan nem következhet].

6. A 'vásárlók könyve' jogintézményének megfelelő ('vásárló'-védő) módosítása, a 'vásárlói' (fogyasztói) panaszforumokról szóló tájékoztató kellő előírása, e reguláció szükségessége (normaszövegtervezet indokolással)

A fentiek alapján – a jogértelmezési, jogalkalmazási, illetve jogszabályi problémákat orvosolandó – a következő *jogszabálmódosításokat* tartom szükségesnek:

- a) A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény (a továbbiakban: Kertv.) 5. § (4) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép: „(4) Az üzletekben jól látható és könnyen hozzáférhető helyen a kereskedelmi hatóság által hitelesített, folyamatosan számozott oldalú vásárlók könyvét kell elhelyezni. A vásárlók a vásárlók könyvébe bejegyezhetik az üzlet működésével, továbbá az ott folytatott kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos panaszokat és javaslataikat. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni vagy befolyásolni tilos. A vásárlók könyvébe tett bejegyzésekre – miként a külön írásbeli panaszokra és javaslatokra – harminc napon belül indokolással írásban válaszolni kell. A válaszban tájékoztatni kell a vásárlót arról, hogy amennyiben nem ért egyet az abban foglaltakkal, mely hatósághoz vagy békéltető testülethez fordulhat. Meg kell adni a hatóság és a békéltető testület levelezési címét, telefonos és in-

ternetes elérhetőségét. A fogyasztóvédelemről szóló törvény szerinti fogyasztói jogvita esetében a tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a kereskedő igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.”

- b) A Kertv. 5. §-a a következő (6) bekezdéssel egészül ki: „(6) Az üzletben, illetve az árusítás helyén a vásárlót jól láthatóan és olvashatóan tájékoztatni kell arról, hogy panaszával mely hatósághoz vagy békéltető testülethez fordulhat. A tájékoztatón fel kell tüntetni az illetékes hatóságok és békéltető testület levelezési címét, telefonos és internetes elérhetőségét.”
- c) A kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet 25. § (5) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép: „(5) A kereskedelmi tevékenység ellenőrzésére jogosult hatóságok öt évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra és javaslatra adott válasz másodpéldányát.”
- d) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 46. § (3) bekezdés első mondata helyébe a következő rendelkezés lép: „A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő öt éven túl nem indítható meg.”

Indokolás:

A törvény az egyértelmű és egységes, jelentősebb „vásárló”-védő szabályozás érdekében a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvényben (a továbbiakban: Kertv.) szó szerint kimondja, hogy a kereskedő a vásárlók könyvébe tett és a külön írásbeli vásárlói panaszokra, javaslatokra harminc napon belül indokolással írásban válaszolni köteles, amelynek a panaszforumokról szóló tájékoztatásra is ki kell terjednie.

A törvény a Kertv.-ben, a vásárlók nagyobb oltalma végett – a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (8) bekezdésével összhangban – biztosítja a vásárlói panaszforumokról szóló tájékoztatót, amelynek az üzletben, az árusítás helyén meg kell jelennie.

A törvény – a fogyasztók fokozottabb védelme céljából – összhangba hozza az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése és 46. § (3) bekezdése szabályát: három évről öt évre emeli azt az időtartamot, amelyen belül a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása megindítható.

A kormányrendelet – a vásárlók fokozottabb védelme érdekében, összhangban a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (7) bekezdése és 46. § (3) bekezdése szabályával – kimondja, hogy a kereskedelmi tevékenység ellenőrzésére jogosult hatóságok öt évre visszamenőleg vizsgálhatják a vásárlók könyvébe tett bejegyzéseket, valamint az írásbeli vásárlói panaszra és javaslatra adott válasz másodpéldányát.

Az írásbeli vásárlói panasz mellett a ‘javaslat’ megjelenítése a válaszadási kötelezettség körében a jelentősebb ‘vásárló’-védő szabályozás, a kereskedői visszaélések, félreértések visszaszorítása, megelőzése érdekében, a ‘panasz’ és a ‘javaslat’ ‘átfedései’ miatt indokolt [vö. pl. a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény 1. § (2) bekezdés második mondat: „A panasz javaslatot is tartalmazhat.”]. A kereskedői és vásárlói (nem hivatásos jogalkalmazói) gyakorlatban – szemben a hatósági és bírói gyakorlattal – kevésbé vannak tisztában azzal, hogy ‘nem az elnevezés számít’, és az adott esetben lehet, hogy nem is egyértelmű a tartalom, amely a ‘vásárló’ javára billenti a mérleget; a tényleges (tisztán) javaslatra adandó válasz szintén nem aránytalan, hanem a normális kereskedelmi gyakorlat része.