

GOMBOS KATALIN – SELNICEAN LÁSZLÓ\*

## A fogyasztói jogérvényesítés lehetőségei az online térben

### I. Bevezetés

Abban álláspontunk szerint mindannyian egyetértünk, hogy a társadalmi együttélésnek mindig is természetes velejárói voltak a konfliktusok, a viták, szélsőséges esetben pedig mint *ultima ratio* a jogviták.<sup>1</sup> Lényeges megpróbáltatásokat jelentenek a rendszert érő sokkok. A XXI. század kihívásai, a digitalizáció, az élet- és a jogviszonyok felgyorsulása, a társadalmi változások, valamint a jogviták elintézésének felgyorsítása iránti igény mind-mind felszínre hoztak olyan elvárásokat, amelyekre a jog eszközeivel reagálni kellett. E változások azonban nem csorbíthatják értékeinket.

Magabiztosan kijelenthető az is, hogy az ember – a jogviszonyok alanyaként – a jogvédelem fókuszában áll. A jogszolgáltatás területén a legmodernebb technológiák is csak akkor működtethetők megfelelően és kellően hatékonyan, ha ezt a tételt nem tévesztjük szem elől.

A joghoz, az igazságszolgáltatáshoz és a megfelelő jogszolgáltatáshoz való hozzájutás régóta a jogvédelem alapvető kérdései közé tartozik. Ezzel összhangban az Európai Unió igazságügyi politikájának fontos célkitűzése, hogy a polgárai és a vállalkozások számára egyaránt lehetővé tegye az expeditív jogorvoslathoz való hozzájutást. A fogyasztó és a vállalkozás közötti egyensúlyi helyzet kialakítása érdekében kiemelt szerepet kell tulajdonítani a fogyasztóvédelemnek. A fogyasztói jogviszonyokra a gazdasági erő aszimmetriája jellemző, figyelemmel arra, hogy a vállalkozások általában magasabb szintű szakmai, illetve jogi ismeretekkel bírnak, szemben a laikusnak tekinthető fogyasztókkal, akik ebben az egyenlőtlen jogviszonyban kiszolgáltatottak, és érdekérvényesítési képességük gyenge.<sup>2</sup>

---

\* Gombos Katalin egyetemi tanár, Nemzeti Közszerződési Egyetem, Államtudományi és Nemzetközi Tanulmányok Kar – Selnicean László tanársegéd, Nemzeti Közszerződési Egyetem, Államtudományi és Nemzetközi Tanulmányok Kar

<sup>1</sup> SELNICEAN LÁSZLÓ: *Alternatív vitarendezési eljárások a társadalmi fenntarthatóság szolgálatában*. In: Gelencsér Dániel – Selnicean László (szerk.): *Uniói polgári eljárásjogi vívmányok a társadalmi fenntarthatóság szolgálatában*. Ludovika Egyetemi Kiadó. Budapest, 2021. 121. p.

<sup>2</sup> DÁN JUDIT – GOMBOS KATALIN – VÁRADI SZILVIA: *Az Európai Unió versenyjogának alapjai*. Wolter Kluwer, Budapest, 2022.

## II. Az online és offline fogyasztói alternatív vitarendezés

A jogvitákat különböző hagyományos és alternatív vitarendezési mechanizmusok alkalmazásával lehet feloldani, utóbbi érdekében az Európai Unió megalkotta az offline fogyasztói alternatív vitarendezési irányelvet<sup>3</sup> és a fogyasztói online vitarendezési rendeletet.<sup>4</sup> Bár ezeket nem a legújabb generációs jogforrások között szokás említeni, de a fogyasztóvédelem területén, a jogérvényesítés hatékonyabbá tételében nagy szerepet játszottak. A közösségi jog az alternatív vitarendezés körében nemcsak a közvetítés területén igyekezett valamennyi tagállamra vonatkozó, egységes keretszabályokat megalkotni, hanem célul tűzte ki a fogyasztókat érintő, határon átnyúló jellegű jogviták békés, költségkímélőbb és gyorsabb rendezésének uniós szintű biztosítását is. A hagyományos offline vitarendezés mellett a 21. század új technológiai számos online megoldást kínálnak, amelyek az új technológiákkal együtt alkalmazva jelentős hatást gyakorolnak az egyének jogaira. Az információs technológiák rohamos fejlődése olyan digitális eszközök és digitális megoldások alkalmazását teszi lehetővé, amelyek kihívások elé állítják mind a jogalkotókat, mind a jogalkalmazókat. Fontos, hogy a jogbiztonság követelménye ebben az új környezetben is megköveteli a megfelelő garanciák kiépítését és azok következetes alkalmazását.

## III. Az online vitarendezési platform

A COVID-19 világjárvány kevés pozitív hozadéka között említhető a fogyasztók online felületekkel való kapcsolatának intenzívebbé válása, ismereteik bővülése, amelynek remélt következménye a fogyasztói tudatosság növekedése. Az új technológiák széleskörű elterjedése és az online kereskedelem szerepének megnövekedése révén a kiskereskedelem egy része az online térbe helyeződött.

A fogyasztói online vitarendezési rendeletben az Európai Parlament és a Tanács a kor elvárásaihoz igazodva technikai szabályokat írt elő egy közös online panaszséma kialakításához, az online kötött jogügyletek vitarendezésének megkönnyítése érdekében. Az online platform munkája abban merül ki, hogy segít megtalálni a fogyasztónak azt a tagállami vitarendező testületet, vagy testületeket, amelyek hatáskörrel rendelkeznek az adott jogvitánál. A rendelet érintetlenül hagyja a testületek formáját, működési kereteit, csupán olyan technikai kérdéseket tisztáz, mint a panaszkezelés, vagy az adatvédelem.<sup>5</sup>

Az Európai Bizottság 2016-ban létrehozta az uniós békéltető honlapot, az online vitarendezési platformot, amelynek segítségével egyszerűen rendezhetők az online vásárlásból fakadó fogyasztóvédelmi vitás ügyek. Ez egy ingyenes webes megoldás az online vásárlások kapcsán felmerülő problémák kezelésére. Az Európai Bizottság működteti, és

<sup>3</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról.

<sup>4</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról.

<sup>5</sup> SIMON RITA: *A fogyasztói viták alternatív vitarendezése Európában – ötletverseny és forum shopping a nemzeti szabályozás és implementációs kötelezettség tükrében?* Iustum Aequum Salutare 12(2016), 63–89. pp.

célja, hogy a színvonalas vitarendezés lehetőségét biztosítva biztonságosabbá és tisztességesebbé tegye az online vásárlást. Az internetes megrendelésekből származó, a fogyasztók és a kereskedők közötti fogyasztóvédelmi vitás ügyek könnyen rendezhetők legyenek. A platformon keresztül a fogyasztó kapcsolatba tud lépni a kereskedővel, a probléma közvetlen megoldásához, illetve a peren kívüli vitarendezést kínáló testület közös kiválasztásához. Azonban maga a platform nem áll kapcsolatban egyetlen kereskedővel sem. Ezek a lehetőségek korlátozott ideig állnak a fogyasztó rendelkezésére. Az online vitarendezésben nemcsak a két vitás fél, hanem a békéltető testület is részt vesz. Az effajta online vitarendezést a békéltető testület eljárásától az különbözteti meg, hogy az online vitarendezés mindvégig az interneten zajlik.<sup>6</sup>

Összefoglalva tehát az Európai Gazdasági Térségen belül, azaz az Európai Unió területén, valamint a Norvégiában, Izlandon és Liechtensteinben élő fogyasztók e platformot is igénybe vehetik a fogyasztói probléma megoldására, közvetlenül megállapodhatnak a kereskedővel a megoldásban, illetve megállapodhatnak abban is, hogy melyik vitarendezési testület kezelje az ügyet. A platform az Európai Unió összes hivatalos nyelvén, valamint izlandi és norvég nyelven érhető el.<sup>7</sup>

#### IV. Új jogforrások

Visszaulva a korábban kifejtettekre, a klasszikusnak mondható, offline térre szabott fogyasztóvédelmi szabályok területén számos 21. századi új kihívással találkozhatunk és új típusú digitális szolgáltatások is megjelentek.

Az Európai Bizottság – reagálva az új technológiák, az online tér, valamint a digitális szolgáltatások rohamos terjedésére – elfogadta az „Új megállapodás a fogyasztói érdekekért” (New Deal for Consumers) intézkedéscsomagját. A Bizottság a fogyasztói tudatosság és a fogyasztóvédelmi szabályok érvényesítésének hatékonysága érdekében különböző jogalkotási lépéseket látott szükségesnek. A közlemény kiindulópontja, hogy az online piacterek átláthatóságát növelni szükséges, különösen az eladói oldal tekintetében. Ebből a szempontból azért indokolt az új szemléletű szabályozás, mert amíg a hagyományos eladó-vevő viszonylatban a fogyasztónak fizikailag kell az eladót felkeresnie, be kell mennie a boltba, így a fogyasztók „becsalogatására”, a fogyasztói döntések befolyásolására is a hagyományosnak tekinthető szabályozásra van szükség, addig az online térben annak van jelentősége, hogy a fogyasztó az online térben zajló keresésének eredményeként hogyan talál rá a kereskedőre.<sup>8</sup> Az online vásárlói terek tekintetében ezért különösen nagy jelentősége van az átláthatóság növelésének, hiszen a tényleges ügyletkötéseket

<sup>6</sup> BKIK: *Fogyasztóvédelmi vitarendezés*. 2020. Elérhető: [www.bkik.hu/hu/szolgáltatások/tudastar/online-vitarendezes](http://www.bkik.hu/hu/szolgáltatások/tudastar/online-vitarendezes) (letöltés dátuma)

<sup>7</sup> A témáról lásd bővebben: SELNICEAN 2021. 138–142. pp.

<sup>8</sup> Lásd erről részletesebben: STRIHÓ KRISZTINA: *Az elektronikus kereskedelem: A kereskedelem digitalizációjának alapvetései*. Wolters Kluwer. Budapest, 2020., valamint STRIHÓ KRISZTINA: *Jogi csemegék az elektronikus kereskedelem témaköréből*. In: Smuk Péter (szerk.): *Társadalmi fenntarthatóság*. Ludovika Egyetemi Kiadó. Budapest, 2020. 1827–1836. pp.

jelentős részben a keresési eredmények sorrendje befolyásolja, ekképpen azt is, hogy a fogyasztó kitől vásárol. Mára a fogyasztói döntések befolyásolása tekintetében jelentősége van azoknak az alapvetően „ingyenes” szolgáltatásoknak is, – gondolunk itt a hírlevelekre és a nyereményjátékokra – amelyek kapcsolt módon befolyásolhatják a későbbi online ügyletkötéseket. Ezért fontos célkitűzés az is, hogy a fogyasztóvédelmi követelmények ne csak a visszerthes, klasszikus adásvételekre vagy adásvétel típusú jogviszonyokra terjedjenek ki, hanem ezekre az „ingyenes” szolgáltatásokra is.

Az intézkedéscsomag által is felvetett feladatok megvalósítására konkrét jogalkotási lépések is születtek. A közelmúltban számos uniós fogyasztóvédelmi szabály módosítására, továbbá új szabályok elfogadására került sor, amelyek kifejezetten a 21. századi átalakulásokra reagáltak. Az ily módon megreformált uniós fogyasztóvédelmi keretrendszer célkitűzései fokozni kívánják a fogyasztóvédelem szintjét, mégpedig a nemzeti jogszabályok számos kulcsfontosságú szempontjának összehangolása révén. Az uniós fogyasztóvédelmi reformok a fogyasztói jogok szempontjából két irányból, egyrészt a hatékonyabb szankciók alkalmazása<sup>9</sup> tekintetében, másrészt pedig az összehangolt jogérvényesítés<sup>10</sup> szempontjából hoztak modernizált uniós fogyasztóvédelmi rezsimet, továbbá a fogyasztói szavatossági és jótállási jogokat terjesztették ki a digitális tartalmakra és szolgáltatásokra. Mindez tovább árnyalja a modern technológiák lehetőségeiből adódó fogyasztóvédelmi gondolkodást.

E területen három fontos jogforrást kell megemlíteni:

- az Omnibus irányelvet,<sup>11</sup>
- a módosított új, fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló CPC rendeletet,<sup>12</sup>
- a szavatossági és jótállási jogoknak a digitális tartalmakra és szolgáltatásokra történő kiterjesztéséről szóló irányelvet.<sup>13</sup>

A folyamatos modernizáció eredményeként mára a fogyasztói jogokkal kapcsolatos uniós szabályrendszer az alábbi fő kategóriákba rendezhető:

- a fogyasztói jogok új szabályai,<sup>14</sup>
- a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok új szabályai,<sup>15</sup>

<sup>9</sup> Omnibus irányelv.

<sup>10</sup> Új CPC rendelet.

<sup>11</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2019/2161 irányelve (2019. november 27.) a 93/13/EGK tanácsi irányelvnek, valamint a 98/6/EK, a 2005/29/EK és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az uniós fogyasztóvédelmi szabályok hatékonyabb végrehajtása és korszerűsítése tekintetében történő módosításáról.

<sup>12</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 rendelete (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról.

<sup>13</sup> Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/770 irányelve (2019. május 20.) a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések egyes vonatkozásairól.

<sup>14</sup> Fogyasztói jogokról (szerződéskötés előtti tájékoztatási követelmények, elállási jog, fogyasztói jogok: digitális tartalmakra is kiterjesztett kellékszavatosság és jótállás) szóló 2011/83/EU irányelv új szabályai (az Omnibus irányelvvel módosított CR irányelv).

<sup>15</sup> Az Omnibus irányelvvel módosított UCP irányelv.

- a tisztességtelen szerződési feltételek új szabályai,<sup>16</sup> valamint
- a fogyasztóvédelmi hatóságok közötti együttműködés új szabályai.<sup>17</sup>

A módosított, fogyasztói jogokról szóló CR irányelv néhány kivételtől eltekintve<sup>18</sup> ma már kiterjed az adásvételi szerződésekre,<sup>19</sup> a szolgáltatási szerződésekre<sup>20</sup> és az Omnibus irányelv 2022. május 28-tól hatályos módosításai révén a digitális szolgáltatási<sup>21</sup> és az online digitális tartalomszolgáltató<sup>22</sup> szerződésekre, az online piacterekre<sup>23</sup> is. A szerződéskötés módját illetően a tárgyi hatálya alá vonja az üzletekben és az üzlethelyiségen kívül kötött, valamint a távollévők közötti szerződéseket is.<sup>24</sup>

A szabályozásban megjelenik egyfajta mesterséges intelligenciahasználat (Artificial Intelligence, AI) szabályozása, amely alapján a tájékoztatás körében egyértelmű információt kell szolgáltatni a fogyasztók részére arról, ha az ár automatizált döntéshozatal alapján személyre lett szabva. Az árak személyre szabásáról akkor beszélünk, amikor az eladó, vagy szolgáltató a különböző fogyasztókra személyre szabott árakat tud meghatározni. Ez egyre inkább lehetővé válik a nagy adathalmazok és az analitika fejlődésével, és az ár-megkülönböztetés egyik formáját jelenti. A személyre szabott árazás akkor fordul elő, amikor a cégek eltérő árakat határoznak meg az egyéni fogyasztók számára, vagy a fogyasztók preferenciáinak megfelelően egyénileg alakítják a termékeket.

Fontos eleme az új szabályozásnak, hogy az uniós országok hatékony, arányos és visszatarató erejű, az irányelvben meghatározott kritériumrendszernek megfelelő szankciókat vezessenek be azon kereskedők megbüntetésére érdekében, akik megsértik az irányelvet átültető nemzeti szabályokat.<sup>25</sup>

<sup>16</sup> Az Omnibus irányelvvel módosított UCT irányelv.

<sup>17</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2017/2394 rendelete (2017. december 12.) a fogyasztóvédelmi jogszabályok végrehajtásáért felelős nemzeti hatóságok közötti együttműködésről és a 2006/2004/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 rendeletével módosított Új CPC rendelet).

<sup>18</sup> Például csomagban értékesített, szervezett utazások és üdülések, fogyasztói hitelek és biztosítások.

<sup>19</sup> Adásvételi szerződés: bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a kereskedő átruházza vagy vállalja, hogy átruházza a fogyasztóra valamely áru tulajdonjogát, ideértve az árukra és szolgáltatásokra egyaránt vonatkozó adásvételi szerződéseket.

<sup>20</sup> Szolgáltatási szerződés: az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek alapján a kereskedő a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás árát.

<sup>21</sup> Digitális szolgáltatás: olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi a fogyasztó számára, hogy digitális adatokat hozzon létre, kezeljen, tároljon vagy azokhoz hozzáférjen; vagy olyan szolgáltatás, amely lehetővé teszi a fogyasztó és a szolgáltatás más igénybe vevői által feltöltött vagy létrehozott digitális adatok megosztását, illetve az azokkal való bármely egyéb interakciót.

<sup>22</sup> A digitális tartalom: olyan adat, amelyet digitális formában állítanak elő és szolgáltatnak.

<sup>23</sup> Online piac: olyan szolgáltatás, amely a kereskedő által vagy a kereskedő nevében működtetett szoftvert, többek között weboldalt, valamely weboldal egy részét vagy valamely alkalmazást alkalmaz, és amelynek révén a fogyasztók távollévők közötti szerződést köthetnek más kereskedőkkel vagy fogyasztókkal.

<sup>24</sup> Ez utóbbiakra vonatkozó külön szabályok ezzel párhuzamosan hatályon kívül helyezésre kerülnek.

<sup>25</sup> Jelentős mértékű, sok fogyasztót érintő határon átnyúló jogsértések esetén legalább a kereskedő forgalmának 4%-áig, vagy – amennyiben a kereskedő éves árbevételére vonatkozó információ nem áll rendelkezésre – 2 millió euróig terjedő pénzbírság kiszabására kerülhet sor.

Az uniós jogalkotás eredményeiből eldőlni látszanak azok a szabályozási dilemmák, amelyek az uniós szintű jogalkotás szükségessége és mélysége körül forogtak. Szemben ugyanis a korábbi jogalkotás óvatos lépéseivel, a korábbi irányelvekben található minimumharmonizációtól jelentős elmozdulás következett be a fogyasztói jogok magasabb szintű védelme irányában. E körben fel kell idéznünk az EUMSZ<sup>26</sup> 169. cikkét, valamint az Alapjogi Charta<sup>27</sup> 38. cikkét, amelyek egyaránt a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosítását célozzák.

Nem vezett el ugyanakkor az a vívmány sem, amely – a szubszidiaritás elvének tiszteletben tartásával – a tagállami autonómia területén ad mozgásteret, ugyanis a megreformált szabályrendszer rugalmasan lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy nemzeti szabályokat tartsanak fenn, vagy fogadjanak el a fogyasztói jogok még előnyösebb érvényesülése érdekében.

A jogalkotás eredményei úgy összegezhetők, hogy a fogyasztói szerződések egyes vonatkozásainak, a digitális terekben a fogyasztói jogoknak, továbbá a fogyasztói jogérvényesítést és a fogyasztóvédelmi hatósági együttműködést érintő jogterületeknek a harmonizációja szükséges. Ezek a jogalkotási célkitűzések új szóhasználattal már nem egyszerűen az egységes belső piac<sup>28</sup> megteremtését célozzák, hanem hozzájárulnak egy olyan valódi fogyasztói belső piac előmozdításához, amelyben megfelelő egyensúlyt kell találni a fogyasztóvédelem magas szintje és a vállalkozások versenyképessége között.

A fogyasztói jogok megfelelő érvényesülése érdekében az ellátási láncok sebezhetőségének kérdéseire, és arra is válaszokat kell találni, hogy a COVID-19 válsággal kapcsolatos állami támogatási intézkedések hogyan befolyásolják az Európai Unió versenypolitikáját, a vállalati fenntarthatóságot.

A legtöbb szabályozási dilemma az interneten kötött kereskedelmi ügyletek fogyasztóvédelmi aspektusai területén merül fel.<sup>29</sup> A fogyasztóvédelmi jog ugyanis egyre inkább önállósodik, és mára már jogági sajátosságokat is mutat.<sup>30</sup> Rendszerével a klasszikus magánjog, azon belül is elsősorban a szerződési jog évezredek hagyományokra visszanyúló dogmatikai alapjait feszegeti. Ez a dogmatikai alap a tagállami jogrendszerek különbözőségei mellett is egységesnek tekinthető. A fogyasztóvédelem területén egyfajta bináris kód alapján kell a jogviszonyokat minősíteni, és a fogyasztói elem megjelenése esetén ebben a megkettőzött rendszerben a fogyasztói szerződésre vonatkozó speciális jogvédelmi eszköztárat aktiválni. Ez önmagában is a klasszikus dogmatika megtörését eredményezheti. Ehhez társulnak ugyanakkor olyan 21. századi jelenségek, amelyek az online

<sup>26</sup> Az Európai Unió Működéséről szóló Szerződés.

<sup>27</sup> Az Európai Unió Alapjogi Chartája.

<sup>28</sup> Lásd erről átfogóan: SZEGEDI LÁSZLÓ – SZIRBIK MIKLÓS: *Belső (egységes) piac*. In: Ördögh Tibor (szerk.): *Az Európai Unió szakpolitikai rendszere*. Ludovika Egyetemi Kiadó, Budapest, 2022. 107–123. pp.

<sup>29</sup> BARTA JUDIT: *Az EU által meghirdetett digitális forradalom hatása a kereskedelmi jog egyes területein: szerződések, fogyasztóvédelem, gazdasági verseny, gazdasági társaságok*. Miskolci Jogi Szemle 15(2020) 14–26. pp.

<sup>30</sup> GOMBOS KATALIN: *A jog érvényesülésének térsége – Az Európai Unió nemzetközi magánjogi szabályainak XXI. századi kihívásai*. Wolters Kluwer, Budapest, 2020. 197. p.

piactereken kötött ügyletek sajátosságaihoz kapcsolódnak. Ilyen például a közösségi médiafelületek intenzív kereskedelmi használata,<sup>31</sup> valamint a chat, mint kommunikációs tér jognyilatkozatok tételére történő alkalmazása. A dogmatikai problémák elsősorban az elektronikus kereskedelemhez<sup>32</sup> kapcsolódnak, azon belül is az ügyletek létrejötte, a jognyilatkozatok megtétele és módja,<sup>33</sup> valamint az ehhez használt informatikai tartalom és háttér kapcsán merülnek fel. Ezek tekintetében a digitalizációval szükségképpen felmerülő<sup>34</sup> kihívásokat szükséges kezelni.

#### V. A digitális szolgáltatásokról szóló (DSA) rendelet<sup>35</sup>

Reflektálva a jogalkotás kurrens eredményeire, valamint a digitális szolgáltatások már említett rohamos terjedésére, az új típusú digitális szolgáltatások megjelenésére, érdemes megemlíteni a DSA rendeletet, amely alkalmazásának kezdőnapja 2024. február 17-e. A DSA rendelet a személyek digitális szuverenitását erősíti, amelynek értelmében az adat kibocsátója, vagyis az egyén a saját ellenőrzése alatt tudja tartani azt, hogy ki férhet hozzá és milyen céllal használhatja a személyéhez kötődő digitális információt.

A DSA rendelet erősíti az egyéni jogokat, amely a vitarendezésre is nagy hatást gyakorol. Minden óriásplatformnak kötelezően le kell folytatnia egy belső panaszkezelési eljárást, amennyiben például törölni akar egy fiókot, vagy egy tartalmat. Ha ez nem vezet eredményre, akkor biztosítani kell a peren kívüli vitarendezés lehetőségét. A vitarendezési testületeket a digitális szolgáltatási koordinátor – Magyarország esetében a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság – legfeljebb ötéves, ám megújítható időszakra tanúsítja.<sup>36</sup> Fontos azonban, hogy a peren kívüli vitarendezés eredménye nem kötelező erejű a felek számára, így végső esetben a nemzeti hatóság, vagy bíróság elé lehet vinni ezeket az ügyeket, ugyanúgy, ahogy a 'hagyományos' médiával kapcsolatos problémák esetében.<sup>37</sup> A DSA rendeletben felvázolt peren kívüli vitarendezési testület döntése tehát kikerülhető.

<sup>31</sup> STRIHÓ KRISZTINA: *Az influencer jogi megítélése*. Jogtudományi Közlöny 75(2020), 174–179. pp.

<sup>32</sup> Uniósi jogi alapja az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve (2000. június 8.) a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól (Elektronikus kereskedelemről szóló irányelv).

<sup>33</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 910/2014/EU rendelete (2014. július 23.) a belső piacon történő elektronikus tranzakciókhoz kapcsolódó elektronikus azonosításról és bizalmi szolgáltatásokról, valamint az 1999/93/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről.

<sup>34</sup> PÁZMÁNDI Kinga: *Digitalizáció, technológiai fejlődés, jogi paradigmák*. *Gazdaság és Jog* 26(2018), 10–14. pp.

<sup>35</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2065 rendelete (2022. október 19.) a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról.

<sup>36</sup> DSA rendelet 21. cikk (3) bekezdés.

<sup>37</sup> *Interjú Koltay Andrással, az NMHH elnökével*. Elérhető: [https://nmhh.hu/cikk/233794/Interjut\\_adott\\_az\\_In-dexnek\\_az\\_NMHH\\_elnoke](https://nmhh.hu/cikk/233794/Interjut_adott_az_In-dexnek_az_NMHH_elnoke) (letöltés dátuma)

A tárhelyszolgáltatók kötelesek egyértelmű és konkrét indokolást nyújtani a szolgáltatás érintett igénybe vevői számára a korlátozások bármelyikéről,<sup>38</sup> amelyeket azért alkalmaznak, mert a szolgáltatást igénybe vevő által nyújtott információ jogellenes tartalom, vagy nem felel meg a szerződési feltételeiknek. Egyaránt indokolnia kell az online platformot üzemeltető szolgáltatónak a jogellenes tartalom tárgyában érkezett bejelentés kézhezvételét követően hozott döntését, valamint az online platformot üzemeltető szolgáltatónak azon az alapon hozott döntéseit, hogy a szolgáltatás igénybe vevői által rendelkezésre bocsátott információ jogellenes tartalomnak minősül, vagy nem egyeztethető össze a szolgáltató szerződési feltételeivel. Ilyen döntés például a platformról történő kitiltás is.<sup>39</sup> Az indokolásban a döntés meghozatala során figyelembe vett tények és körülmények, a platform érvei is szerepelnek, azok megismerhetőek, ennél fogva azokkal a belső panaszkezelési rendszerén keresztül az elektronikus úton és ingyenesen történő panasz benyújtása révén vitába lehet szállni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a szolgáltatás igénybe vevői, köztük a bejelentéssel élők valamelyik tanúsított peren kívüli vitarendező testülethez fordulhatnak.

Ahogy azt korábban is jeleztük, a DSA rendelet 21. cikk (2) bekezdése értelmében a peren kívüli vitarendezés eredménye nem kötelező a felek számára, valamint e cikk (1) bekezdése kifejezetten rögzíti, hogy a szabályozás nem érinti a szolgáltatás érintett igénybe vevőjének azon jogát, hogy az online platformot üzemeltető szolgáltatók döntései ellen az alkalmazandó joggal összhangban bármely szakaszban bírósági eljárás kezdeményezzen. Következésképpen fordulhatnak a nemzeti hatóságokhoz, és végső soron a bíróságokhoz is.

Vajon a peren kívüli vitarendezési testület előtt tett nyilatkozatok, a rendelkezésére álló bizonyítékok, azaz elsősorban az okiratok mennyiben használhatók fel más hatóság vagy bíróság eljárásában? Erre a választ a jogalkalmazásnak kell megadnia.

## *VI. Zárzó*

A Bizottság 2019-2024 közötti hat prioritásában is szerepel az európai életmód előmozdítása címszó alatt az igazságügyi együttműködés fejlesztése, mint a polgárok és értékeink védelme érdekében tett lépés. Ez az igazságügyi együttműködés területén elsősorban a kölcsönös bizalom továbbépítését jelenti, továbbá a tagállami jogrendszerek egyfajta összekapcsolása teremtheti meg ténylegesen az európai igazságszolgáltatási térséget. Az alapvető jogok prioritásán belül megfogalmazott célkitűzések megvalósítása a jogállamiság, az alapvető jogok, a fogyasztók védelmét szolgálják, és a fogyasztói tudatosság növelését kívánják elérni az áruk, szolgáltatások és élelmiszerek tekintetében.<sup>40</sup>

A célkitűzések a tanulmányban kifejtettek alapján megvalósulni látszanak: folyamatban van egy olyan jogszabályi környezet kialakítása, amely a fogyasztói tájékozottság

<sup>38</sup> A korlátozásokat a DSA rendelet 17. cikk (1) bekezdés a)–d) pontjai tartalmazzák.

<sup>39</sup> A döntések felsorolását lásd: DSA rendelet 20. cikk (1) bekezdés a)–d) pontok.

<sup>40</sup> GOMBOS 2020, 57. p.



növelése irányában hat, és amelynek eredményeként garantálható, hogy a fogyasztóvédelmi rendelkezések hatékonyan érvényre jutnak, illetve a jogi szabályozás megfelel a digitális kor kihívásainak is.

A technológia gyors fejlődése és a digitális piacok térnyerése új kihívások elé állítja a fogyasztóvédelmet. Az új jogszabályok kidolgozása lehetővé teszi, hogy a fogyasztók magasabb szintű védelmet élvezzenek a digitális korban. Fontos, hogy a jogi szabályozás lépést tartson ezekkel a változásokkal, és hatékonyan szabályozza a digitális környezetben történő vásárlásokat, adatvédelmet és egyéb fogyasztói jogokat.

KATALIN GOMBOS – LÁSZLÓ SELNICEAN

POSSIBILITIES OF THE ENFORCEMENT OF CONSUMER RIGHTS  
IN THE ONLINE SPACE

(Summary)

The person as the subject of legal relations is also the focus of legal protection. In the field of legal services, even the most modern technologies can only work properly and effectively if we do not lose sight of this principle. Science and technology are constantly evolving, but this should not erode our values. Access to justice, and appropriate legal services have long been at the heart of the protection of rights. The existence of legal disputes is a necessary part of human relations, which can be resolved using various traditional and alternative dispute resolution mechanisms. In addition to traditional offline dispute resolution, new technologies of the 21st century offer many online solutions. These, when used in conjunction with new technologies, have a significant impact on the rights of individuals. The requirement of legal certainty in this new environment also requires the establishment and consistent application of appropriate safeguards. The development of information technologies makes it possible to use digital tools and solutions that challenge both legislators and law enforcers. In a few selected areas of law, it is possible to examine and typify the types of modern dispute resolution that are ultimately aimed at ensuring the most effective conditions for the protection of interests and the enforcement of rights, while respecting fundamental rights.