EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2024.6.18.
COM(2024) 258 final

A BIZOTTSÁG JELENTÉSE AZ EURÓPAI PARLAMENTNEK ÉS A TANÁCSNAK

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 szóló, 2019. november 27-i (EU) 2019/2161 európai parlamenti és tanácsi irányelv végrehajtásáról

1. Bevezetés

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 szóló (EU) 2019/2161 európai parlamenti és tanácsi irányelvet[1] (a továbbiakban: korszerűsítésről szóló irányelv) 2019. november 27-én fogadták el. Négy meglévő, fogyasztói jogokról szóló irányelvet módosított – a szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló 93/13/EGK irányelvet[2] (a továbbiakban: a szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló irányelv), az árak feltüntetéséről szóló 98/6/EK irányelvet[3] (a továbbiakban: az árak feltüntetéséről szóló irányelv), a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló 2005/29/EK irányelvet[4] (a továbbiakban: a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv) és a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU irányelvet[5] (a továbbiakban: a fogyasztói jogokról szóló irányelv).

A korszerűsítésről szóló irányelv a 2017. évi célravezetőségi vizsgálat és a fogyasztói jogokról szóló irányelv párhuzamos értékelése során feltárt hiányosságokra adott választ[6]. Az irányelv célja az uniós fogyasztóvédelmi szabályok végrehajtásának megerősítése és a szabályoknak a digitalizáció fejlődésével összhangban történő aktualizálása. A korszerűsítésről szóló irányelvre irányuló javaslat mellett az Európai Bizottság a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekre is javaslatot tett. Az irányelv 2020-ban lépett hatályba[7].

A korszerűsítésről szóló irányelvet **2021. november 28-ig kellett átültetni a nemzeti jogba, és 2022. május 28-tól kezdve kell alkalmazni a tagállamokban**. Az irányelv felülvizsgálati záradékot tartalmaz, amelynek értelmében 2024 májusáig jelentést kell benyújtani az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak az irányelv alkalmazásáról. A felülvizsgálatnak ki kell terjednie a kereskedő üzlethelyiségeitől eltérő helyen szervezett rendezvényekre, valamint az azonosként forgalmazott, de összetételében vagy jellemzőiben jelentős eltérésekkel rendelkező árukra („kettős minőségű” forgalmazás) vonatkozó rendelkezések értékelésére.

---

[1] HL L 328., 2019.12.18., 7. o.

[2] A Tanács 93/13/EGK irányelve (1993. április 5.) a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről (HL L 95., 1993.4.21., 29. o.).

[3] Az Európai Parlament és a Tanács 98/6/EK irányelve (1998. február 16.) a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről (HL L 80., 1998.3.18., 27. o.).

[4] Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”) (HL L 149., 2005.6.11., 22. o.).

[5] Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 304., 2011.11.22., 64. o.).

[6] További információk: https://ec.europa.eu/newsroom/just/items/59332

[7] Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2020/1828 irányelve (2020. november 25.) a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 409., 2020.12.4., 1. o.).

Ez a jelentés a korszerűsítésről szóló irányelvet átültető nemzeti jogszabályok alkalmazásának kezdőnapjától (2022. május 28.) számított 2 éves időszakra vonatkozik. A gyakorlatban – a késedelmes átültetés miatt – a rendelkezésre álló adatok számos tagállam esetében rövidebb időszakot fednek le. Az irányelv alkalmazása ezért még viszonylag korai szakaszban van, ami befolyásolja azt, hogy hogyan kell értelmezni az e jelentésben ismertetett, végrehajtásra vonatkozó adatokat. A korszerűsítésről szóló irányelvvel kapcsolatos hivatalos végrehajtási határozatok vagy eljárások száma korlátozott. Az Európai Unió Bíróságának eddig nem alakult ki ítélkezési gyakorlata az alkalmazásával kapcsolatban, eltekintve az árak feltüntetéséről szóló irányelv árengedményekre vonatkozó új rendelkezésével kapcsolatos, folyamatban lévő előzetes döntéshozatali ügytől[8].

Ez a jelentés a digitális méltányosságra vonatkozó uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok folyamatban lévő célravezetőségi vizsgálatával (a továbbiakban: célravezetőségi vizsgálat)[9] párhuzamosan készült el, amely 2022 májusában kezdődött annak megállapítása céljából, hogy a kulcsfontosságú horizontális fogyasztóvédelmi jogi eszközök a digitális környezetben is megfelelőek-e a fogyasztóvédelem magas szintjének biztosításához (digitális méltányosság). A célravezetőségi vizsgálat eredményét külön jelentés fogja ismertetni, amely 2024 második felében jelenik majd meg.

2. A korszerűsítésről szóló irányelv fő elemei

A korszerűsítésről szóló irányelv célzottan módosította a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet, a szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló irányelvet, a fogyasztói jogokról szóló irányelvet és az árak feltüntetéséről szóló irányelvet. Az irányelv a következő főbb módosításokat vezette be:

- A négy irányelv megsértése esetén alkalmazandó **szankciókra vonatkozó szabályok szigorítása**.
- A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv által tiltott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok révén megkárosított **fogyasztók egyéni jogorvoslathoz** való új, uniós szintű joga.
- Egyes **tisztességtelen online gyakorlatok** tilalma (a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv I. mellékletének [„feketelista”]) kiegészítése a következők tekintetében:
    - fogyasztói értékelések,
    - reklámok és fizetett elhelyezések a keresési eredményekben,
    - rendezvényre szóló jegyek viszonteladása.
- **Új átláthatósági követelmények** (a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv és a fogyasztói jogokról szóló irányelv módosításai) a következőkre vonatkozóan:
    - az online keresési eredmények rangsorolását meghatározó fő paraméterek,

[8] C-330/23. sz. Aldi Süd ügy.

[9] https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13413-Digitalis-meltanyossag-az-unios-fogyasztovedelmi-jog-celravezetosegi-vizsgalata_hu

    - hogy a szerződést kereskedővel vagy magánszeméllyel kötötték-e valamely online piacon,
    - az annak biztosítása érdekében hozott intézkedések, hogy a közzétett fogyasztói értékelések olyan fogyasztóktól származzanak, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a terméket.
- **A fogyasztói jogokról szóló irányelv alkalmazásának kiterjesztése az olyan „ingyenes" digitális szolgáltatásokra**, amelyekért a fogyasztók nem pénzt fizetnek, hanem személyes adatokat szolgáltatnak, mint például a felhőalapú tárolás, a közösségi média és az e-mail-szolgáltatások.
- **A személyre szabott árképzés átláthatósága**: a fogyasztói jogokról szóló irányelvben foglalt azon kötelezettség, hogy figyelmeztessék a fogyasztókat, amikor automatizált adatkezelésen alapuló, személyre szabott árat adnak meg számukra.
- **„Kettős minőségű" forgalmazás**: a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv azon módosítása, amely megtiltja az áruknak a más tagállamokban forgalmazott árukkal azonosként történő megtévesztő bemutatását, ha az áruk összetételében vagy jellemzőiben jelentős eltérések vannak.
- **Az árcsökkentések átláthatósága**: az árak feltüntetéséről szóló irányelv módosítása előírja az árcsökkentést bejelentő eladók számára, hogy az elmúlt 30 nap legalacsonyabb árát is tüntessék fel.

A korszerűsítésről szóló irányelv elfogadását követően a Bizottság 2021 decemberében aktualizált iránymutatásokat tett közzé a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvre és a fogyasztói jogokról szóló irányelvre vonatkozóan, amelyek az elvégzett módosításokra vonatkoznak, valamint egy külön új iránymutatást is közzétett az árak feltüntetéséről szóló irányelv árcsökkentésekre vonatkozó új rendelkezéséről[10].

3. Átültetés és megfelelőségértékelés

A korszerűsítésről szóló irányelv 7. cikke előírta a tagállamok számára, hogy 2021. november 28-ig fogadják el és hirdessék ki az irányelvnek való megfeleléshez szükséges intézkedéseket, és ezeket az intézkedéseket 2022. május 28-tól alkalmazzák.

2020 folyamán a Bizottság három átültetési munkaértekezletet szervezett, hogy segítse a tagállamokat a szükséges jogszabályok elfogadásában. Öt tagállam a 2021. november 28-i átültetési határidő előtt elfogadta és közölte a Bizottsággal hiánytalan átültető intézkedéseit. 2022 januárjában a Bizottság hivatalos kötelezettségszegési eljárást indított 22 olyan tagállammal szemben, amelyek nem jelentettek be átültető intézkedéseket, vagy csak részleges átültető intézkedéseket jelentettek be. Ezt 2022 folyamán számos indokolással ellátott vélemény követte.

[10] A Bizottság közleménye – Iránymutatás a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól szóló 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmezéséhez és alkalmazásához (HL C 526., 2021.12.29., 1. o.). A Bizottság közleménye a fogyasztók jogairól szóló 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmezésére és alkalmazására vonatkozó iránymutatásról (HL C 525., 2021.12.29., 1. o.). A Bizottság közleménye – Iránymutatás a fogyasztók számára kínált termékek árának feltüntetésével kapcsolatos fogyasztóvédelemről szóló 98/6/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv 6a. cikkének értelmezéséről és alkalmazásáról (HL C 526., 2021.12.29., 130. o.).

A tagállamok több mint fele jelentette be az irányelv hiánytalan átültetését az irányelv alkalmazásának 2022. májusi kezdőnapját követően. 2023 első felében egy kivételével valamennyi tagállam értesítette a Bizottságot az irányelv hiánytalan átültetéséről. Az utolsó tagállam 2024. május 29-én jelentette be a hiánytalan átültetést.

A Bizottság értékelte a korszerűsítésről szóló irányelv átültetésének megfelelőségét. 2023 vége óta a Bizottság kilenc célzott párbeszédet indított[11] az érintett nemzeti hatóságokkal az azonosított átültetési kérdések tisztázása érdekében, és hamarosan más tagállamokkal megkezdődnek párbeszédek.

Az azonosított problémák közül a leggyakoribbak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv egyéni fogyasztói jogorvoslatra vonatkozó rendelkezéseinek, valamint a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelvben, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben és a fogyasztói jogokról szóló irányelvben foglalt, szankciókra vonatkozó szigorúbb szabályok átültetésével kapcsolatosak. A korszerűsítésről szóló irányelv többi rendelkezésétől eltérően, amelyeket általában szó szerint ültetnek át a megfelelő nemzeti szabályokba, a jogorvoslatokra és szankciókra vonatkozó rendelkezések átültetése sok esetben több nemzeti szabály módosításával járt. Az átültetés ellenőrzése továbbá problémákat tárt fel az árak feltüntetéséről szóló irányelvnek az árcsökkentések bejelentéséről szóló új 6a. cikkének átültetésével kapcsolatban. Úgy tűnik, hogy egyes tagállamok kiterjesztették átültető rendelkezéseik hatályát nem csupán az új 6a. cikk és általában az árak feltüntetéséről szóló irányelv hatálya alá nem tartozó árukra, hanem az ilyen szolgáltatásokra is kiterjesztették. Ezeket és az átültetéssel kapcsolatos egyéb kérdéseket a következő tematikus szakaszok részletesebben tárgyalják.

4. Alkalmazás és végrehajtás

E jelentés alkalmazásában az irányelv végrehajtásával kapcsolatos tényfeltáró tevékenységekre többnyire 2023-ban, azaz az irányelv alkalmazásának viszonylag korai szakaszában került sor. Ezért nem nyújtanak teljes és egyértelmű képet. Korlátozott tapasztalat áll rendelkezésre az irányelv nemzeti hatóságok és bíróságok általi végrehajtásával kapcsolatban is.

A végrehajtás elemzése több információforráson alapul. Ami a kereskedők megfelelését illeti, a jelentés utal a nemzeti végrehajtó hatóságok által az (EU) 2017/2394 rendelettel[12] létrehozott Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózat keretében a Bizottság által koordinált releváns online ellenőrzési akciókra („sweeps”). A jelentés a nemzeti hatóságok vonatkozó monitoring-tevékenységeiről és hivatalos végrehajtási intézkedéseiről rendelkezésre álló nyilvános információkat, valamint az érdekelt felek által benyújtott jelentéseket és kutatásokat is felhasználja.

[11] EU Pilot eljárások.

[12] 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 (HL L 345., 2017.12.27., 1. o.). A fogyasztóvédelmi együttműködés 2020–2021-es tevékenységeivel kapcsolatos további részletekért lásd a Fogyasztóvédelmi Együttműködési Hálózat kétéves jelentését: https://commission.europa.eu/system/files/2022-04/swd_2022_108_f1_staff_working_paper_en_v3_p1_1903309.pdf

A célravezetőségi vizsgálathoz és e jelentéshez készített külső alátámasztó tanulmány[13] (a továbbiakban: alátámasztó tanulmány) részeként fogyasztói felmérés készült egy 10 000 válaszadóból álló mintán, amely 10 tagállamra (Észtország, Franciaország, Lengyelország, Magyarország, Németország, Olaszország, Portugália, Románia, Spanyolország és Svédország) terjedt ki[14]. Emellett célzott felmérésre[15] is sor került, amely a különböző érdekelt felek (vállalkozások, fogyasztói szervezetek, minisztériumok és végrehajtó szervek stb.) véleményét gyűjtötte össze valamennyi tagállamban (a továbbiakban: az érdekelt felek körében végzett felmérés) konkrét kérdésekről. További interjúkra került sor kiválasztott fogyasztói és szakmai szervezetekkel, végrehajtó szervekkel és minisztériumokkal. A jelentés elkészítését a Bizottság fogyasztóvédelmi joggal foglalkozó szakértői csoportjának ülésein megvitatták a tagállamokkal. A korszerűsítésről szóló irányelv konkrét témáit, különösen az árcsökkentésre és a kettős minőségre vonatkozó rendelkezéseket az érdekelt felekkel és a nemzeti hatóságokkal tartott számos két- és többoldalú találkozón vitatták meg.

[13] A digitális méltányosságra vonatkozó uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok célravezetőségi vizsgálatát és a korszerűsítésről szóló (EU) 2019/2161 irányelv alkalmazásáról szóló jelentést alátámasztó tanulmány. A tanulmányt a Jogérvényesülési Főigazgatóság számára a JUST/2020/PR/03/0001 keretszerződés alapján a Stratégiai és Értékelési Szolgáltatások Központja (Centre for Strategy and Evaluation Services, CSES) készítette, a VVA (jelenleg: Ernst & Young) és a Tetra Tech segítségével. Emellett bizonyos szakterületeken további szervezetek (a WIK és az LE Europe) is támogatták az elemzést.

[14] Az eredmények a minta mérete tekintetében reprezentatívnak tekinthetők, különböző uniós régiókat fednek le, és a lehetséges mértékben lehetővé teszik a 27 uniós tagállamra való extrapolációt. A fogyasztói felméréshez egy előre létrehozott, nagy léptékű panelt választottak ki annak biztosítása érdekében, hogy a felmérésre a különböző paraméterek, például az életkor és a nem szerinti erős reprezentativitás mellett kerüljön sor.

[15] A célzott (érdekelt felek körében történő) felmérést online felmérési eszköz segítségével végezték. Az összesen **164 válaszadóból** 40,2 %-ot tettek ki az (uniós és nemzeti szintű) **vállalkozói szövetségek** (66 db); a **fogyasztói szervezetek** (uniós és nemzeti szinten) 17,7 %-ot (29 db); a **nemzeti minisztériumok** 6,1 %-ot (10 db); a **nemzeti végrehajtó hatóságok** 12,2 %-ot (20 db); az **ECC-Net** 6,1 %-ot (10 db), az **egyéni kereskedők** 10,4 %-ot (17 db). A fennmaradó 13,4 % tudományos kutatókból és másokból állt össze (22 db). **A nemzeti végrehajtó hatóságok és a nemzeti minisztériumok** (összesen 30 db) **18 tagállamot** képviseltek: 3 Ausztriából, 4 Szlovéniából; Belgiumból, Bulgáriából, Dániából, Hollandiából, Romániából és Szlovákiából 2-2; valamint egy-egy Ciprusról, Csehországból, Finnországból, Horvátországból, Írországból, Lengyelországból, Litvániából, Magyarországról, Spanyolországból és Svédországból; 1 képviselte az „Egyéb” országot. A **fogyasztói szervezetek** (19 db) közül 4 uniós szintű szervezet, a nemzeti szervezetek pedig **8 tagállamot** képviseltek: 6 Ausztriából, 3 Németországból és egy-egy Franciaországból, Horvátországból, Olaszországból, Portugáliából, Romániából és Szlovákiából. A **66 vállalkozói szövetség** közül 32 uniós szintű szövetség volt, a nemzeti szövetségek pedig **11 tagállamot** képviseltek: 12 Németországból, 6 Belgiumból, 5 Olaszországból, 2 Franciaországból és Svédországból, és egy-egy Ausztriából, Bulgáriából, Csehországból, Finnországból, Hollandiából és Spanyolországból; 1 képviselte az „Egyéb” országot.

Végezetül, az alátámasztó tanulmány részeként a kiválasztott online kereskedők körében megfelelőségi vizsgálatokra került sor[16] az irányelv szempontjából releváns témákban, ideértve az online piacterek átláthatóságát, a keresési eredmények rangsorolásának átláthatóságát, a személyre szabott árképzést, az online fogyasztói értékeléseket, az árcsökkentések bejelentését és a személyszállítási szolgáltatások terén az alapdíjas telefonhívásokat. Ezek a vizsgálatok korlátozott számú weboldalra terjedtek ki, ezért eltérnek a nemzeti hatóságok által a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatban végzett nagyszabású online ellenőrzési akcióktól.

Emellett a fogyasztói körülmények 2021. és 2023. évi eredménytáblái (a továbbiakban: a fogyasztói körülmények 2021. és 2023. évi eredménytáblája) – amelyek a fogyasztói körülményekről szóló 2020. évi, illetve 2022. évi felméréseken[17] alapultak – betekintést nyújtottak az elemzés szempontjából releváns számos témával kapcsolatos fogyasztói megítélésekbe, még a korszerűsítésről szóló irányelv alkalmazásának megkezdése előtt és röviddel az irányelv alkalmazásának megkezdése után (bár nem minden tagállamban), például a keresési eredmények rangsorolásával, a fogyasztói értékelésekkel és az árcsökkentésekkel kapcsolatos fogyasztói tapasztalatokba.

E jelentés következő tematikus szakaszai (5–15. szakasz) áttekintést nyújtanak a korszerűsítésről szóló irányelv fő elemeinek végrehajtásáról. Meg kell jegyezni, hogy az e jelentést alátámasztó tanulmány keretében végzett adatgyűjtési tevékenységekre a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály[18] szabályainak hatálybalépése előtt került sor. A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály fontos fejleményeket eredményezett, amelyekre a vonatkozó tematikus szakaszok hivatkoznak.

---

[16] Ezeket a megfelelőségi vizsgálatokat 10 tagállamban működő weboldalakból vagy alkalmazásokból vett mintán végezték el (ugyanúgy, mint a fogyasztói felmérés esetében), hogy felmérjék az egyes paraméterekkel kapcsolatos teljesítményüket és a korszerűsítésről szóló irányelv követelményeinek való megfelelésüket. A weboldalak és alkalmazások kiválasztása elsősorban a vizsgálat tárgyát képező releváns téma sajátosságaitól és azok relatív fontosságától függött (pl. havi forgalom az egyes vizsgált országokban), és az online piacterekre, e-kereskedelmi oldalakra, utazási és szállásfoglaló oldalakra, ár-összehasonlító oldalakra stb. terjedt ki. A gyakorlatban a kutatók weboldalakat böngésztek vagy alkalmazásokat használtak, hogy szokásos feladatokat végezzenek el, például megvásárlás céljából termékeket kerestek, vagy megpróbáltak valamely szolgáltatásra feliratkozni. Adatokat gyűjtöttek a velük megosztott információkról, azok tartalmáról és egyértelműségéről. A megfelelőségi vizsgálatok lehetővé tették a problémák minőségi értékelését, beleértve a kutatóknak az információk egyértelműségével kapcsolatos véleményét, az azonosított problémák gyakorlati példáit, amelyeket képernyőfelvételekkel támasztottak alá. Bár a megfelelőségi vizsgálatok számos kiválasztott weboldalra kiterjedtek, az egyes vizsgálatok hatóköre, célja és jellege eltérő volt.

[17] 2020. évi felmérés a fogyasztói körülményekről, elérhető a következő internetcímen: https://commission.europa.eu/document/download/70d38b3e-58ee-4ed9-8017-77af2573bef4_en?filename=ccs_ppt_120321_final.pdf; 2022. évi felmérés a fogyasztói körülményekről, elérhető a következő internetcímen: https://commission.europa.eu/document/download/ce4eda77-83bb-436a-baee-84e4b4c4f324_en?filename=ccs_2022_country_data.pdf

[18] 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 (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet) (HL L 277., 2022.10.27., 1. o.). 2024. február 17-től a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály szabályai valamennyi platformra alkalmazandók. 2023. augusztus vége óta ezek a szabályok már alkalmazandók az EU-ban több mint 45 millió felhasználóval (ami az EU lakossága 10 %-ának felel meg) rendelkező kijelölt platformokra, az úgynevezett online óriásplatformokra vagy a nagyon népszerű online keresőprogramokra. Különösen az olyan online piacterek minősülnek online óriásplatformnak, mint az Amazon, az Aliexpress, az Apple AppStore, a Google Play, a Zalando, valamint újabban a Shein és a Temu.

5. Szankciók

Az uniós fogyasztóvédelmi jog uniós szintű végrehajtásának és visszatartó erejének megerősítése érdekében a korszerűsítésről szóló irányelv módosította az árak feltüntetéséről szóló irányelvben, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben és a fogyasztói jogokról szóló irányelvben foglalt, szankciókra vonatkozó meglévő szabályokat, amelyek már eleve előírták a tagállamok számára a hatékony, arányos és visszatartó erejű szankciók biztosítását. Emellett az irányelv új követelményt vezetett be a tagállamok számára, hogy a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelvben rendelkezzenek ilyen szankciókról, amennyiben korábban ilyen követelmény nem létezett.

A legfontosabb új elem az volt, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvbe, a fogyasztói jogokról szóló irányelvbe és a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelvbe[19] bekerült azt a követelmény, hogy a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet[20] 21. cikke szerinti összehangolt végrehajtási intézkedések meghozatalakor meg kell határozni a **kiterjedt jogsértések és az uniós dimenzióval rendelkező kiterjedt jogsértések** esetén alkalmazandó bírságokat és azok maximális összegét. Ezekben az esetekben a tagállamoknak – a szankciókra vonatkozó szabályaik kötelező elemeként – a **kereskedő éves árbevételének legalább 4 %-áig** vagy legfeljebb **2 millió EUR összegig** terjedő pénzbírságot kell előírniuk olyan esetekben, amikor az éves árbevétel nem állapítható meg. Ezek minimumkövetelmények, és a tagállamoknak továbbra is lehetőségük van arra, hogy magasabb összegű maximális bírságokat tartsanak fenn vagy vezessenek be. Ami a szankciók általános alkalmazását illeti, a tagállamok továbbra is mérlegelési jogkörrel rendelkeznek e bírságok kiszabásának eljárását illetően, amely lehet közigazgatási vagy bírósági eljárás.

Ezenkívül a korszerűsítésről szóló irányelv beépítette a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvbe, a szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló irányelvbe, a fogyasztói jogokról szóló irányelvbe és az árak feltüntetéséről szóló irányelvbe azokat az indikatív, nem kimerítő jellegű feltételeket, amelyeket figyelembe kell venni a szankciók kiszabása során mind a belföldi, mind a határokon átnyúló ügyekben.

Az e rendelkezésekkel kapcsolatos bejelentett átültető intézkedések **megfelelőségértékelése** viszonylag összetettnek bizonyult. Több tagállamban például a szóban forgó irányelv megsértett rendelkezésétől függően több, korábban már létező nemzeti szankciós szabály volt érvényben. Ez azt jelentette, hogy módosításukhoz többszörös átültető rendelkezésekre volt szükség.

Ami a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet 21. cikke szerinti összehangolt fellépések keretében a határokon átnyúló ügyekben kiszabható bírságokat illeti, szinte valamennyi tagállam átültette azt a követelményt, hogy a kereskedő éves árbevételének legalább 4 %-át kitevő vagy alternatívaként 2 millió EUR-nak megfelelő pénzbírságot kell kiszabni a fogyasztóvédelmi együttműködés keretében zajló összehangolt fellépések hatálya alá tartozó jogsértések esetében.

[19] Míg a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben, a fogyasztói jogokról szóló irányelvben és az árak feltüntetéséről szóló irányelvben a szankciókról szóló módosított cikkek a szankciókról szóló jelenlegi általános követelményre épülnek, a szankciókról szóló 8b. cikk a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló irányelv szempontjából új elemnek minősül.

[20] A fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet a nemzeti végrehajtó hatóságok közötti együttműködésre összpontosít a több tagállam fogyasztóit megkárosító kiterjedt jogsértések és az uniós dimenzióval rendelkező kiterjedt jogsértések esetén. Az ilyen típusú kiterjedt jogsértések esetében a nemzeti hatóságoknak összehangolt módon hatékony, arányos és visszatartó erejű szankciókat kell kiszabniuk.

Néhány kérdést vagy bizonytalanságot felvető tagállam helyzetének elemzése jelenleg is zajlik vagy a jövőben fog lezajlani a tagállamokkal folytatott célzott párbeszédek keretében.

Egyes országok **más típusú** (belföldi és határokon átnyúló) **jogsértésekre is legfeljebb 4 %-os vagy legfeljebb 2 millió EUR összegű bírságot alkalmaznak**: például a fogyasztói jogokról szóló irányelv megsértése esetén Ausztria az éves árbevétel legfeljebb 4 %-át kitevő bírságot alkalmaz valamennyi jogsértésre. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv megsértése esetén Lengyelország 2 millió EUR-ig terjedő bírságot alkalmaz minden jogsértésre, ha nem állnak rendelkezésre az árbevételre vonatkozó információk, Lettország pedig az éves árbevétel legfeljebb 4 %-ának megfelelő bírságot alkalmaz valamennyi jogsértésre, amelynek felső határa 300 000 EUR.

Egyes országokban **szigorúbb szabályok vannak érvényben, amelyek túlmutatnak a fogyasztóvédelmi együttműködés keretében zajló összehangolt fellépés hatálya alá tartozó jogsértésekre vonatkozó 2 millió EUR összegű bírságon**. Amennyiben nem áll rendelkezésre az éves árbevételre vonatkozó információ, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv határokon átnyúló, összehangolt fellépés hatálya alá tartozó megsértéséért kiszabható pénzbírságok maximális összege Görögországban legfeljebb 5 millió EUR, Dániában pedig legfeljebb 4 millió EUR lehet.

Emellett néhány más ország már vezetett be olyan **maximális bírságokat valamennyi jogsértésre, amelyek meghaladják a korszerűsítésről szóló irányelvben** a fogyasztóvédelmi együttműködés keretében zajló összehangolt fellépések hatálya alá tartozó, határokon átnyúló jogsértésekre **előírt bírságokat** (4 %/2 millió EUR). Például a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv megsértése Hollandiában és Lengyelországban általában a kereskedő éves árbevételének legfeljebb 10 %-ával, Belgiumban legfeljebb 6 %-kal, Cipruson pedig legfeljebb 5 %-kal büntetendő. A szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló irányelv megsértése esetén például Lengyelország a kereskedő éves árbevételének legfeljebb 10 %-át kitevő bírságot ír elő; Ciprus pedig legfeljebb 5 %-ot.

A fogyasztóvédelmi együttműködés keretében történő összehangolt végrehajtás hatálya alá tartozó, határokon átnyúló jogsértések esetén kiszabható bírságok felső határára vonatkozó új szabályokat a gyakorlatban még nem alkalmazzák. A fogyasztóvédelmi együttműködés keretében zajló összehangolt fellépésekkel összefüggésben kapott visszajelzések alapján egyes hatóságok számára kihívást jelentene e bírságok alkalmazása azokban az esetekben, amikor a vállalatok az állítólagos jogsértések kezelése céljából nem tesznek javaslatot megfelelő kötelezettségvállalásokra. Hangsúlyozandó, hogy sem a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet, sem az érintett irányelvek szankciókra vonatkozó rendelkezései nem írnak elő egyértelmű eljárásokat a szankciók kiszabásának összehangolására és a *ne bis in idem* helyzetek kockázatának elkerülésére, azaz olyan helyzetekre, amikor ezeket az intézkedéseket a különböző

tagállamokban párhuzamosan hozzák meg. A Bizottság mérlegeli a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló rendelet felülvizsgálatát, többek között elrettentő hatásának fokozása érdekében[21].

A tagállamok különböző megközelítéseket fogadtak el a **szankciók kiszabására vonatkozó indikatív, nem kimerítő jellegű feltételek** átültetése tekintetében, amelyeket a korszerűsítésről szóló irányelv mind a négy módosított irányelvbe beillesztett. Egyes tagállamok (szinte) szó szerint ültették át a listán szereplő valamennyi feltételt, míg mások – tekintettel a lista pusztán indikatív jellegére – csak részben ültették át azokat, vagy a nemzeti jog már meglévő releváns rendelkezéseire hivatkoztak, amelyek gyakran megkövetelik például a „súlyosító vagy enyhítő tényezők" figyelembevételét a szankciók kiszabásakor.

A korszerűsítésről szóló irányelv **szabályozási lehetőségeket** biztosít a tagállamok számára a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben és a szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló irányelvben foglalt, szankciókra vonatkozó új szabályok alkalmazásához. A **szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló irányelv** (8b. cikkének (2) bekezdése) értelmében a tagállamok dönthetnek úgy, hogy a szankciókra vonatkozó szabályokat (beleértve a fogyasztóvédelmi együttműködés összehangolt végrehajtásának hatálya alá tartozó jogsértések esetén kiszabott bírságokra vonatkozó különös rendelkezést is) csak az alábbi helyzetek egyikére vagy mindkettőre alkalmazzák: a) ha a kereskedő olyan szerződéses feltételeket alkalmaz, amelyek a nemzeti jogban minden körülmények között kifejezetten tisztességtelennek minősülnek, vagy b) ha a kereskedő továbbra is olyan szerződéses feltételeket alkalmaz, amelyekről egy jogerős határozat megállapította, hogy tisztességtelenek. A **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvvel** kapcsolatban (13. cikk (3) bekezdés) a tagállamok nemzeti alkotmányos okokból dönthetnek úgy, hogy nem alkalmazzák a fogyasztóvédelmi együttműködés szerinti összehangolt végrehajtás hatálya alá tartozó jogsértések esetén kiszabott bírságokra vonatkozó szabályokat, amennyiben a kereskedő első alkalommal csak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvnek a szakmai gondosságról szóló 5. cikkét sértette meg.

A szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló irányelv szerinti szabályozási lehetőséget számos tagállamban alkalmazzák. Horvátország, Finnország, Franciaország, Németország és Portugália például a szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről szóló irányelvben előírt mindkét esetben alkalmazza a szankciókat. Ausztriában, Csehországban és Észtországban például csak akkor alkalmaznak szankciókat, ha a kereskedő olyan szerződéses feltételeket alkalmaz, amelyek a nemzeti jogban minden körülmények között kifejezetten tisztességtelennek minősülnek. Végül a szankciók csak akkor alkalmazandók, ha a kereskedő továbbra is olyan szerződéses feltételeket alkalmaz, amelyekről egy jogerős határozat megállapította, hogy tisztességtelenek, például Bulgáriában, Litvániában, Luxemburgban és Svédországban.

[21] Lásd: „Final report: Information gathering for assisting the European Commission in complying with its obligations under Article 40 ('reporting') of Regulation (EU) 2017/2394 on Consumer Protection Cooperation" [*Zárójelentés: Információgyűjtés az Európai Bizottság támogatása céljából a fogyasztóvédelmi együttműködésről szóló (EU) 2017/2394 rendelet 40. cikke (jelentéstétel) szerinti kötelezettségeinek teljesítésében*], elérhető a következő internetcímen: https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/f3eb3b4c-e819-11ee-9ea8-01aa75ed71a1/language-en

A **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatról szóló irányelv** szerinti szabályozási lehetőséget kevesebb tagállam alkalmazza, ilyen például Ausztria, Finnország, Franciaország, Horvátország, Németország és Svédország.

Összességében tehát számos tagállam alkalmazott szabályozási lehetőségeket a szankciókra vonatkozó új szabályokkal kapcsolatban. Néhány kivételtől eltekintve a nemzeti jogszabályok helyesen ültették át a fogyasztóvédelmi együttműködés keretében zajló összehangolt fellépések hatálya alá tartozó jogsértések esetén kiszabott bírságokra vonatkozó új követelményt, egyes esetekben még túl is lépték a minimumkövetelményeket, például azáltal, hogy e bírságok alkalmazását kiterjesztették az érintett irányelvekkel kapcsolatos valamennyi jogsértésre, beleértve a hazai jogsértéseket is. A fogyasztóvédelmi együttműködés keretében történő összehangolt végrehajtás hatálya alá tartozó, határokon átnyúló jogsértések esetén kiszabható bírságok felső határára vonatkozó szabályokat a gyakorlatban még nem alkalmazták.

6. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv alapján a fogyasztók rendelkezésére álló jogorvoslati lehetőségek

A korszerűsítésről szóló irányelv beépítette a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvbe a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok által megkárosított **fogyasztók számára biztosítandó, arányos és hatékony egyéni jogorvoslati lehetőségeket**. A 11a. cikk immár előírja a tagállamok számára annak biztosítását, hogy mind a szerződéses, mind a szerződésen kívüli jogorvoslatok – azaz kártérítés, árcsökkentés és a szerződés felmondása – álljanak azon fogyasztók rendelkezésére, akik tisztességtelen gyakorlatok sértettjeivé váltak. A tagállamok mérlegelési jogkörrel rendelkeznek a jogorvoslatok alkalmazási feltételeinek és hatásainak meghatározása tekintetében. A fogyasztók ezeket a jogorvoslatokat egyéni keresetek vagy kollektív jogorvoslati keresetek révén érvényesíthetik a képviseleti keresetekről szóló új (EU) 2020/1828 irányelv alapján, amely eljárási mechanizmust ír elő a kollektív fogyasztói jogok érvényesítésére.

A szankciókra vonatkozó szabályokhoz hasonlóan a 11a. cikket átültető nemzeti rendelkezések megfelelőségi ellenőrzése meglehetősen összetettnek bizonyult, és számos olyan kérdést vetett fel, amelyekkel több tagállammal folytatott célzott párbeszédek foglalkoznak vagy fognak foglalkozni. Ez az összetettség annak tudható be, hogy a fogyasztói jogorvoslatokat számos tagállamban részben új szabályok bevezetésével, részben pedig a már meglévő polgári jogi jogorvoslati rendelkezésekre támaszkodva hajtották végre. Ezenkívül több tagállamban a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségek hatálya és köre nem volt egyértelmű. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv tág hatályt alkalmaz azon tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokra, amelyek a kereskedő és a fogyasztó közötti bármilyen szerződéses kapcsolaton kívül, és azokra, amelyek a szerződés megkötését követően és annak teljesítése alatt merülnek fel. Ennek megfelelően a fogyasztói jogorvoslatoknak a vállalkozások és a fogyasztók közötti kapcsolatok valamennyi említett szakaszát és típusát érintő jogsértések esetén is rendelkezésre kell állniuk.

A tagállamok **különböző megközelítéseket fogadtak el a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 11a. cikkének átültetésével kapcsolatban**. Egyes tagállamok, például Szlovénia, Románia és Lettország a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet átültető jogszabályaikba olyan különös rendelkezéseket vezettek be (vagy már korábban is rendelkeztek ilyenekkel), amelyek e rendelkezések megsértése esetén kifejezetten rendelkeznek a fogyasztók jogorvoslathoz való jogáról. Egyes tagállamok – Ausztria, Csehország, Észtország,

Horvátország és Németország – a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet átültető jogszabályaikban különös rendelkezéseket vezettek be a jogorvoslatokra vonatkozóan, amelyek kifejezetten hivatkoznak az általános polgári jog további szabályaira, például a polgári törvénykönyvre. Végezetül egyes tagállamok – például Franciaország – a jogorvoslatokra vonatkozóan általános polgári jogi vagy egyéb rendelkezéseket jelentettek be a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet átültető nemzeti szabályok megsértése esetén alkalmazandó rendelkezésként.

Néhány tagállam olyan rendelkezéseket jelentett be, amelyek amellett, hogy biztosítják a jogorvoslathoz való anyagi jogot, **megkönnyítik azok végrehajtását is**. Bulgáriában például, amikor a fogyasztók az általános jog alapján fordulnak polgári bírósághoz jogorvoslatért, nem kell bizonyítaniuk a gyakorlat tisztességtelen jellegét akkor, ha a nemzeti végrehajtó hatóság (fogyasztóvédelmi bizottság) jogerős végzésben már megállapította, hogy az adott gyakorlat tisztességtelen. Spanyolország olyan rendelkezéseket fogadott el, amelyek bizonyító erővel ruházzák fel a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv megsértésének a hatóság vagy a bíróság általi korábbi megállapítását.

Összefoglalva, a legtöbb tagállam jogszabályai immár tartalmaznak olyan szabályokat, amelyek biztosítják a fogyasztók számára a kártérítéshez, az árcsökkentéshez vagy a szerződés felmondásához való jogot abban az esetben, ha tisztességtelen gyakorlatok sértettjei.

7. Árcsökkentések bejelentése

A korszerűsítésről szóló irányelv egy új, az árcsökkentésről szóló 6a. cikkel módosította az árak feltüntetéséről szóló irányelvet, amelynek célja annak biztosítása, hogy a fogyasztók tájékozottabbak legyenek, és jobban fel tudják mérni a bejelentett árcsökkentés nyújtotta tényleges előnyöket. Előírja az árcsökkentést bejelentő eladók számára, hogy tüntessék fel a „korábbi árat”, vagyis az **ugyanazon kereskedő által egy olyan időszakban alkalmazott legalacsonyabb árat, amely nem lehet rövidebb, mint** az árcsökkentés alkalmazását megelőző **30 nap**. Konkrétabb szabályként az új 6a. cikk elsőbbséget élvez a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv általános rendelkezéseivel szemben, különösen az árcsökkentések referenciaárának jellemzői tekintetében. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv és annak eseti megközelítése azonban továbbra is alkalmazandó az árcsökkentések egyéb olyan szempontjainak értékelésére, amelyeket az árak feltüntetéséről szóló irányelv 6a. cikke nem szabályoz kifejezetten, mint például az árcsökkentés időtartama. Ezen túlmenően a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv továbbra is alkalmazandó jogalap a 6a. cikk hatályán kívül eső különböző egyéb árengedmények, például az ár-összehasonlítások értékeléséhez.

A 6a. cikk (3)–(5) bekezdése olyan szabályozási lehetőségekről rendelkezik, amelyek **lehetővé teszik a tagállamok számára, hogy** a következő esetekben **eltérjenek a főszabálytól**: a) gyorsan romlandó vagy lejáró áruk („romlandó áruk”), b) 30 napnál rövidebb ideje forgalomban lévő áruk („új áruk”), és c) olyan áruk, amelyek esetében az árcsökkentés fokozatosan növekszik („progresszív engedmények”).

Valamennyi tagállam **átültette a „korábbi árra” vonatkozó főszabályt**, és a „korábbi ár” meghatározásához megtartották a 30 napos referencia-időszakot. Bár az árak feltüntetéséről szóló irányelv és a 6a. cikk csak az áruk értékesítésére vonatkozik, néhány tagállam a **szolgáltatásokra**

is kiterjesztette az árengedményekre vonatkozó nemzeti rendelkezések hatályát. A 6a. cikk szolgáltatásokra való kiterjesztése aggályokat vetett fel az ágazati érdekelt felek részéről (lásd alább), és a Bizottság a tagállamokkal folytatott célzott párbeszédek keretében foglalkozik ezzel.

A 6a. cikkben foglalt szabályozási lehetőségek némi rugalmasságot biztosítanak a tagállamoknak abban, hogy a nemzeti szabályokat az áruk meghatározott kategóriáinak piaci feltételeihez igazítsák. Sok, de nem minden tagállam döntött úgy, hogy alkalmazza ezeket a szabályozási lehetőségeket, ami a tagállamok közötti eltérésekhez vezetett.

A **gyorsan romlandó vagy lejáró árukra („romlandó áruk")** vonatkozó, a 6a. cikk (3) bekezdésében foglalt szabályozási lehetőség lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy eltérő szabályokat írjanak elő az ilyen árukra vonatkozóan, vagy mentesítsék azokat a 6a. cikk hatálya alól.

Horvátország, Írország és Luxemburg kivételével valamennyi tagállam élt ezzel a szabályozási lehetőséggel. Az árak feltüntetéséről szóló irányelv 6a. cikkét végrehajtó nemzeti rendelkezések Ausztriában, Belgiumban, Csehországban, Finnországban, Franciaországban, Görögországban, Lettországban, Litvániában, Magyarországon, Németországban, Olaszországban, Spanyolországban és Svédországban nem alkalmazandók a „romlandó" árukra. Cipruson, Észtországban, Hollandiában, Lengyelországban, Máltán és Szlovéniában az eladóknak az árcsökkentés során referenciaárként az árcsökkentés előtt alkalmazott árat kell feltüntetniük. Végezetül néhány tagállam alkalmazza ugyan a 6a. cikket a romlandó árukra, de csökkentett referencia-időszakot írt elő a „korábbi" ár meghatározásához, ilyen Bulgária (7 nap), Románia (10 nap), Dánia (14 nap) és Portugália (15 nap).

Ezenkívül a **nemzeti szabályok a „gyorsan romlandó vagy lejáró" árunak minősülő áruk meghatározását illetően is eltérnek**. Például:

- Ausztriában a szabályozási lehetőség akkor érvényes, „*ha az árcsökkentést az 1169/2011/EU rendelet*[22] *2. cikke (2) bekezdésének r) pontja szerinti minőségmegőrzési idő lejárta miatt alkalmazzák*".
- Finnországban a „*nagyon romlandó élelmiszerekre*" vonatkozik.
- Németországban a „*romlandó árukra vagy a rövid eltarthatósági idejű árukra"* vonatkozik, „*ha a kért ár a megromlás vagy az eltarthatósági idő közelgő lejártának veszélye miatt csökken, és erről megfelelő módon tájékoztatják a fogyasztót*".
- Olaszországban a különös nemzeti jogszabályokban meghatározott „*romlandó mezőgazdasági és élelmiszeripari termékekre*" vonatkozik.
- Litvániában „*azon romlandó termékekre vagy árucikkekre vonatkozik, amelyek gyorsan elveszítik kereskedelmi értéküket*".
- Spanyolországban a „*lejárati idejüket vagy minőségmegőrzési idejüket megközelítő azonos termékekre*" vonatkozik.

[22] Az Európai Parlament és a Tanács 1169/2011/EU rendelete (2011. október 25.) a fogyasztók élelmiszerekkel kapcsolatos tájékoztatásáról, az 1924/2006/EK és az 1925/2006/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról és a 87/250/EGK bizottsági irányelv, a 90/496/EGK tanácsi irányelv, az 1999/10/EK bizottsági irányelv, a 2000/13/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv, a 2002/67/EK és a 2008/5/EK bizottsági irányelv és a 608/2004/EK bizottsági rendelet hatályon kívül helyezéséről (HL L 304., 2011.11.22., 18. o.).

- Bulgáriában „*gyors minőségromlásnak kitett vagy rövid eltarthatósági idejű árukra*” vonatkozik.
- Észtországban azokra az árukra vonatkozik, „*amelyek jellegüknél vagy feldolgozásuk mértékénél fogva gyorsan érnek vagy romlanak, és az eladásra kínálásuk időpontjától számított 30 nap eltelte előtt valószínűsíthetően értékesítésre alkalmatlanná válnak*”.
- Hollandiában a miniszteri rendeletben meghatározott, „*gyorsan megromló vagy korlátozott eltarthatósági idejű*” árukra vonatkozik.
- Szlovéniában azokra az esetekre vonatkozik, amikor az áruk közvetlenül a lejárati idejük előtt vannak, valamint a romlandó árukra.
- Portugáliában a „romlandó mezőgazdasági és élelmiszeripari termékek” olyan „*mezőgazdasági és élelmiszeripari termékek, amelyek jellegüknél fogva vagy az adott feldolgozottsági szakaszukban a betakarítást, az előállítást vagy a feldolgozást követően várhatóan 30 napon belül értékesítésre alkalmatlanná válnak*”.

A 6a. cikk (4) bekezdésében szereplő, **30 napnál rövidebb ideje forgalomban lévő árukra** („**új áruk**”) vonatkozó szabályozási lehetőség lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy az árcsökkentés bejelentését megelőzően kevesebb mint 30 napja forgalomban lévő áruk tekintetében is engedélyezzék az árcsökkentés bejelentését. E tekintetben a tagállamok 30 napnál rövidebb időszakot is előírhatnak a „korábbi” ár megállapítására. Számos tagállam döntött úgy, hogy él ezzel a lehetőséggel, kivéve Dániát, Finnországot, Franciaországot, Horvátországot, Írországot, Németországot, Portugáliát és Svédországot.

A szabályozási lehetőséget alkalmazó tagállamok közül sokan a kereskedő által az áruk forgalomba hozatala óta alkalmazott legalacsonyabb árként határozzák meg a „korábbi árat”, ugyanakkor nem állapítanak meg minimális időtartamot, ilyen tagállam Ausztria, Ciprus, Csehország, Görögország, Hollandia, Lengyelország, Litvánia, Luxemburg, Málta, Olaszország, Románia és Szlovénia. Minimális időtartamot Belgiumban, Bulgáriában, Észtországban és Lettországban (mindegyik esetében 7 nap) és Magyarországon (15 nap) határoztak meg.

Végül a 6a. cikk (5) bekezdése szerinti, **az árcsökkentés fokozatos emelésének eseteire** („**progresszív árcsökkentés**”) vonatkozó szabályozási lehetőség alapján a tagállamok rendelkezhetnek úgy, hogy amennyiben az árat ugyanazon értékesítési kampány során megszakítások nélkül fokozatosan csökkentik, az első árcsökkentésről szóló bejelentést megelőző 30 napban a legalacsonyabb ár az értékesítési kampány során tett valamennyi későbbi árcsökkentésre vonatkozó korábbi ár maradjon. Lengyelország és Spanyolország kivételével szinte valamennyi tagállam él ezzel a lehetőséggel.

Az árak feltüntetéséről szóló irányelv 6a. cikkének végrehajtása bizonyult **a korszerűsítésről szóló irányelv legvitatottabb szempontjának**, amelyre a tagállami hatóságok és az érdekelt felek jelentős figyelmet fordítottak. 2021 végén a Bizottság célzott iránymutatást adott ki a 6a. cikkel kapcsolatban. Ezenkívül több tagállam adott ki **nemzeti iránymutatást** vagy kérdés-válasz

dokumentumokat, pl. Belgium[23], Dánia[24], Észtország[25], Finnország[26], Franciaország[27], Írország[28], Lengyelország[29], Litvánia[30], Olaszország[31] és Svédország[32].

A Bizottság iránymutatása különösen azt tisztázta, hogy az új követelmény nem vonatkozik sem az **ügyfélhűség-programok** keretében nyújtott folyamatos előnyökre (miközben az ilyen programok tagjaira vonatkozó további, esetileg nyújtott ideiglenes árcsökkentések a 6a. cikk hatálya alá tartoznának), sem pedig a **valódi, személyre szabott árcsökkentésekre**, amelyeket jellegüknél fogva nem az összes fogyasztó tekintetében „jelentettek be".

A Bizottság azt az álláspontját is egyértelművé tette, hogy míg **az eladók (a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv tiszteletben tartása mellett) továbbra is szabadon tüntethetnek fel további referenciaárakat** (például a promóciós időszakon kívüli szokásos eladási árat) a promóciós üzenet megerősítése érdekében, **tartózkodniuk kell az olyan technikák alkalmazásától, amelyek eltitkolnák a korábbi árat**, és így megakadályoznák a fogyasztókat abban, vagy megnehezítenék számukra, hogy kellően figyelembe vegyék a korábbi árat. Így a kötelező „korábbi" árra kell alapozni minden olyan százalékos csökkentést (pl. „30 % kedvezmény") vagy összegben megadott csökkentést (pl. „50 EUR kedvezmény"), amelyet az eladó az árcsökkentés bejelentésének fő elemeként megjelölhet. Ezt az értelmezést azonban számos iparági érdekelt fél ellenzi, és jelenleg egy német bíróság kezdeményezésére előzetes döntéshozatal tárgyát képezi az Európai Unió Bíróságánál (C-330/23. sz. Aldi Süd ügy)[33].

A bizottsági iránymutatás elfogadása óta az érdekelt felekkel az árak feltüntetéséről szóló irányelv 6a. cikkének végrehajtásáról – különösen a fogyasztóvédelmi együttműködés keretében – folytatott megbeszélések többek között a **minimálisan megvásárolandó mennyiségen alapuló árengedményekkel** foglalkoztak. A Bizottság az iránymutatásban kifejtette, hogy a 6a. cikk nem alkalmazandó az olyan összekapcsolt vagy kötött feltételes ajánlatokra, mint például az „egyet fizet, kettőt vihet" vagy „három darab vásárlása esetén 30 % kedvezmény". Az ilyen feltételes ajánlatok továbbra is a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv hatálya alá tartoznak. Ennek fényében indokoltnak tűnik **a minimálisan megvásárolandó mennyiségen alapuló kedvezmények hasonló kezelése, feltéve, hogy ugyanolyan hatást érnek el, mint a volumenalapú kedvezmények**, azaz a gyakorlatban az üzlet által kínált több tétel vásárlására

[23] https://economie.fgov.be/fr/themes/entreprises/guidance/pratiques-commerciales/annoncer-des-reductions-de
[24] https://www.forbrugerombudsmanden.dk/longreads/forbrugerombudsmandens-retningslinjer-for-prismarkedsfoering/;https://www.forbrugerombudsmanden.dk/media/u1bbaaye/forbrugerombudsmandens-retningslinjer-for-prismarkedsfoering.pdf
[25] https://www.ttja.ee/sites/default/files/documents/2022-05/2022.05.04%20-%20Juhend%20-%20Hinna%20avaldamise%20juhend%20%281%29.pdf
[26] https://www.kkv.fi/en/consumer-affairs/marketing-sales-and-indicating-prices/discounts/ https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tietoa-ja-ohjeita-yrityksille/kuluttaja-asiamiehen-linjaukset/alennus-ja-edullisuusilmaisut-markkinoinnissa/
[27] https://www.medef.com/uploads/media/node/0019/100/14563-faq-annoncesreductionprix-medef-31052022.pdf?v=1708695236
[28] https://www.ccpc.ie/business/help-for-business/guidelines-for-business/price-reductions/
[29] https://archiwum.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19551
[30] https://www.vvtat.lt/d.u.k./598#c-6/t-218
[31] https://www.mimit.gov.it/it/assistenza/domande-frequenti/annunci-di-riduzione-di-prezzo-domande-frequenti-faq
[32] Ställningstagande angående information om prissänkningar (stpubshop.blob.core.windows.net)
[33] CURIA – Részletes adatlap (europa.eu).

vonatkoznak. A többi alternatív promóciós technikához hasonlóan a promóció minimális összege nem használható fel pusztán a 6a. cikk alkalmazásának megkerülésére.

Egy másik fontos szempont az, hogy a 6a. cikk nem alkalmazható **olyan áruk különálló tételeire, amelyek hamarosan lejárnak**, és amelyeket ezért gyorsan kell eladni, miközben a szóban forgó áru jellegénél fogva nem romlandó (pl. tészta, konzervek vagy kozmetikumok, amelyek általában hosszú lejárati idővel rendelkeznek). Ez a kérdés az olyan tagállamok számára releváns, amelyek a szabályozási lehetőséget arra használják, hogy „a gyorsan romlandó vagy lejáró áruk" esetében az árcsökkentésre vonatkozó eltérő szabályokat állapítsanak meg. Mivel az árak feltüntetéséről szóló irányelv 6a. cikke nem határozza meg ezt a fogalmat, indokoltnak tűnik, hogy ezt a mentességet olyan **egyedi árutételekre is alkalmazzák, amelyeket objektíve gyorsan kell értékesíteni, még akkor is, ha a szóban forgó áru természeténél fogva általában nem „romlandó"**. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy az eladók számára lehetővé kell tenni, hogy kedvezménnyel értékesítsék például a kozmetikumok bizonyos, hamarosan lejáró tételeit, anélkül, hogy ez a csökkentés befolyásolná az érintett áruk esetleges jövőbeli általános árcsökkentéseit.

A 6a. cikkel összefüggésben a tagállamok és az érdekelt felek számára egy másik fontos kérdés az **árengedmények egyéb formáival, különösen az ár-összehasonlításokkal** kapcsolatos piaci fejlemények. Az ár-összehasonlítás nem tartozik az új 6a. cikk hatálya alá, és továbbra is a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv általános méltányossági követelményeinek hatálya alá tartozik. Több nemzeti hatóság és fogyasztói szervezet szerint az áraknak az eladók általi összehasonlítása – különösen a gyártó által ajánlott kiskereskedelmi árral való összehasonlítás – gyakoribbá vált az árak feltüntetéséről szóló irányelv szerinti, árcsökkentésre vonatkozó új szabályok végrehajtását követően.

A fogyasztóvédelmi együttműködés keretében a 6a. cikknek való megfelelés tekintetében 2022 novemberében az **árcsökkentésekre vonatkozó online ellenőrzési akcióra** került sor. Az ellenőrzési akció során 13 nemzeti hatóság 176 honlapról 16 000 terméket vizsgált meg, és azokat egy hónapon keresztül nyomon követte annak megállapítása érdekében, hogy a feltüntetett „korábbi" ár megfelel-e az árak feltüntetéséről szóló irányelv szerinti új jogi követelménynek. Az ellenőrzési akció során kiderült, hogy a megfigyelt termékek több mint felénél mutatkozott árcsökkentés. **Ezek közül az árcsökkentések bejelentésének 23 %-a sértette meg az árak feltüntetéséről szóló irányelv 6a. cikkét**. Ezek a jogsértések az átvilágított weboldalak legalább 43 %-ánál voltak megfigyelhetőek. Meg kell jegyezni, hogy az online ellenőrzési akció idején még nem minden érintett tagállam ültette át és hajtotta végre az árak feltüntetéséről szóló irányelv új 6a. cikkét, annak ellenére, hogy annak alkalmazását 2022. május 28-tól kellett megkezdeniük[34].

Annak érdekében, hogy a Bizottság segítse a nemzeti hatóságokat vizsgálataik elvégzésében, **az uniós e-Lab projekt keretében külön, mesterséges intelligencián alapuló eszközt** bocsátott rendelkezésükre, amelynek célja a fejlett digitális technológiák kifejlesztése és alkalmazása az online fogyasztói vizsgálatokban a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózat támogatása érdekében. Az eszköz lehetővé teszi a hatóságok számára, hogy nyomon kövessék a kiválasztott

[34] A fogyasztóvédelmi együttműködés keretében végzett online ellenőrzési akció eredményei a következő internetcímen érhetők el: https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/sweeps_en

termékek korábbi árait, és megállapítsák, hogy az árengedményre vonatkozó bejelentésben feltüntetett korábbi ár valóban megegyezik-e az árcsökkentés bejelentését megelőző 30 napban a termékre alkalmazott legalacsonyabb árral.

Számos nemzeti végrehajtó hatóság **kezdeményezett hivatalos végrehajtási intézkedést az árcsökkentésekkel kapcsolatos jogsértések miatt**. 2023 őszén például a Svéd Fogyasztói Ügynökség (*Konsumentverket*)[35] több mint 1 700 termék árát ellenőrizte több különböző ágazatban. A vizsgálat körülbelül 100 társaságot érintett, amelyek többsége a vizsgálati időszak alatt csökkentett áron forgalmazott termékeket. A vizsgálat kimutatta, hogy az árcsökkentéseket alkalmazó vizsgált társaságok 70 %-a megsértette az alkalmazandó jogot. Pontosabban e társaságok: 1. nem tüntették fel az elmúlt 30 napban alkalmazott legalacsonyabb árat, 2. helytelenül tüntették fel a korábbi legalacsonyabb árat, és 3. az árcsökkentés mértékének kiszámításához a korábbi legalacsonyabb ártól eltérő referenciaárat használtak. További példaként említhető a lengyel Verseny- és Fogyasztóvédelmi Hivatal (UOKiK)[36], a Holland Fogyasztóvédelmi és Piacfelügyeleti Hatóság (ACM)[37] és az Észt Fogyasztóvédelmi és Műszaki Szabályozó Hatóság (TTJA)[38], amelyek a kereskedők által elkövetett jelentős jogsértésekről számoltak be, és hivatalos vizsgálatokat jelentettek be. Ami a magánjogi végrehajtást illeti, az UFC *Que Choisir* francia fogyasztói szövetség 2023 májusában jelentést tett közzé[39] a francia piacon működő 8 jelentős eladó ár-összehasonlítási gyakorlatairól, és panaszt nyújtott be a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal kapcsolatban a *Procureur de la République de Paris*-hoz.

Ami az árcsökkentések megbízhatóságáról alkotott fogyasztói megítélést illeti, a 2020. és 2022. évi **fogyasztói körülményekről szóló felmérések** tartalmaztak egy arra vonatkozó kérdést, hogy az online keresés vagy vásárlás során a fogyasztók tapasztaltak-e olyan árengedményeket, amelyek túl nagynak tűntek ahhoz, hogy valódiak legyenek. Mindkét felmérésben hasonló – 2022-ben 60 %, 2020-ban pedig 61 % – volt azon fogyasztók aránya, akik arról számoltak be, hogy mindig, az idő nagy részében vagy legalábbis néha szembesültek szerintük túlzottan nagy árengedményekkel.

2023 januárja és októbere között az alátámasztó tanulmány keretében 10 tagállamban 95 weboldalon végeztek korlátozott körű **megfelelőségi vizsgálatot**, amely azt elemezte, hogy miként tárják a fogyasztók elé az árcsökkentéseket és más promóciós technikákat[40]. Ez a vizsgálat az árkedvezmények megjelenítésére összpontosított, és nem terjedt ki a referenciaárnak a 30 napos időszak során a „korábbi” ár érvényességének megállapítása céljából történő nyomon követésére.

A 475 vizsgált termék közül 360 termék esetében (95 weboldalból 75 weboldalon) árcsökkentések vagy egyéb engedmények jelentek meg. Az ellenőrzés azt is kimutatta, hogy 88 termék esetében

[35] A vizsgálat itt érhető el: Konsumentverkets granskning 7 a § prisinformationslagen.
[36] https://archiwum.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=19718
[37] https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-pakt-webwinkels-aan-die-nepkortingen-gebruiken
[38] https://ttja.ee/uudised/allahindluste-kuvamise-kontroll-e-poodides-pea-40-puhul-tuvastati-rikkumisi?utm_campaign=newsletter-04.06.2024&utm_medium=email&utm_source=sendsmaily
[39] https://www.quechoisir.org/action-ufc-que-choisir-fausses-promotions-l-ufc-que-choisir-depose-plainte-contre-8-sites-de-commerce-en-ligne-n108122/
[40] A honlapokat a SimilarWeben az e-kereskedelem és a Vásárlás kategóriában mért népszerűségük alapján választották ki.

27 weboldalon jelentek meg *összekapcsolt ajánlatok*. Végül az általános százalékos csökkentések vagy a *minimálisan megvásárolandó mennyiséghez* kapcsolódó százalékos csökkentések viszonylag gyakoriak voltak (a vizsgált honlapok 49,5 %-ánál fordultak elő).

Ami az egyes termékekre vonatkozó árcsökkentések/promóciók bemutatását illeti (251 termék 42 weboldalon), az esetek mintegy 90 %-ában a **referenciaárat** az árengedmény hangsúlyozása érdekében ***áthúzták***. Az esetek 75,6 %-ában az **árengedményt *százalékban* tüntették fel**. A promóció hangsúlyozására gyakran együttesen alkalmazták az áthúzott referenciaárat és a százalékban vagy abszolút értékben megadott kedvezményt.

Ami az **árengedmény jellegét** illeti, a legtöbb esetben (69,7 %) a kutatók nem tapasztaltak semmilyen pontosítást vagy magyarázatot a megadott (áthúzott) referenciaárra vonatkozóan. Ez arra utal, hogy az eladó árcsökkentést kínált, ami azt jelenti, hogy a megadott referenciaárnak meg kellett felelnie az árak feltüntetéséről szóló irányelv 6a. cikke szerinti „korábbi árra” vonatkozó követelményeknek. Úgy tűnt, hogy a többi promóció **ár-összehasonlítás** volt. Legtöbbjük az ajánlott kiskereskedelmi árat (25,8 %) használta referenciaként, a többi pedig az „átlagárat” (3,1 %) és a más weboldalakon alkalmazott árakat (1,4 %).

Ezek az eredmények arra engednek következtetni, hogy az árengedmény leggyakoribb típusa az árcsökkentés; figyelembe kell azonban venni, hogy a referenciaár egyedi megjelölése nem minden esetben volt könnyen látható és érzékelhető. Például a francia fogyasztói szövetség (UFC *Que Choisir*) fent említett, 2023. májusi jelentése, amely egy 6 586 ajánlatból álló, áthúzott referenciaárakat tartalmazó mintát elemzett, arra a következtetésre jutott, hogy ezeknek az ajánlatoknak csak 3,4 %-a minősül az árak feltüntetéséről szóló irányelv 6a. cikke értelmében vett „árcsökkentésnek”. **Ezen ajánlatok közül 10-ből több mint 9 inkább ár-összehasonlítás volt**, amely sokféle módon jelölte meg a referenciaárat, például: „ajánlott kiskereskedelmi ár”, „eredeti ár”, „korábbi ár”, „átlagár a piacon”, „konkurens weboldalakon alkalmazott átlagár”, „harmadik fél eladó által nyújtott ár” stb.

Az alátámasztó tanulmány keretében végzett fogyasztói felmérés összegyűjtötte **az árengedmények típusaival és elterjedtségével kapcsolatos fogyasztói megítéléseket**. A válaszadók 52–66 %-a jelezte, hogy az elmúlt 12 hónapban legalább „időnként” szembesült valamilyen árengedménnyel: árcsökkentés egynél több tétel vásárlása esetén (66 %); árcsökkentés, ha a vásárlás értéke egy adott összeget meghalad (60 %); árcsökkentés (56 %); csökkentett ár a „hűségprogram” tagjai számára (53 %); összehasonlítás az ajánlott árral (52 %).

Az érdekelt felekkel folytatott konzultáció keretében az **uniós szakmai szövetségek és vállalkozások** – amellett, hogy támogatták a fogyasztók jobb tájékoztatására és az árengedmények átláthatóságára vonatkozó elképzelést – bírálták az új szabály tagállamok közötti eltérő végrehajtását, például azt, hogy egyes tagállamokban az áruk értékesítése mellett más területekre is kiterjesztik azt, valamint a romlandó árukra vonatkozó szabályozási lehetőség eltérő alkalmazását, ami szintén nehézségeket okoz a határokon átnyúló kereskedelem számára. Kérik továbbá a szabályok szigorúbb érvényesítését az egyenlő versenyfeltételek biztosítása érdekében, többek között az uniós piacot megcélzó, nem uniós kereskedők vonatkozásában. E tekintetben az

ágazat az EU fogyasztóvédelmi hatóságai közötti szoros együttműködést szorgalmaz a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózaton belül[41].

Számos üzleti érdekelt fél számára fontos az **ár-összehasonlításokkal kapcsolatos jelenlegi rugalmasság** fenntartása. Az ár-összehasonlítás különösen fontos az olyan franchise-hálózatok esetében, ahol a jogbérletbe adó az ajánlott eladási ár alapján hirdeti meg az árengedményeket, valamint a ruházati „outlet" ágazatban. Az üzleti érdekelt felek úgy vélik, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv szerinti ár-összehasonlítások jelenlegi eseti értékelési megközelítését fenn kell tartani, többek között az ajánlott kiskereskedelmi ár referenciaként való használata, valamint a százalékos csökkentések, az abszolút értékű csökkentések és az áthúzott referenciaárak marketingtechnikái tekintetében. Véleményük szerint az ár-összehasonlítást alkalmazó kereskedők a fogyasztók megfelelő tájékoztatása révén biztosíthatják a szükséges átláthatóságot; az esetleges problémák úgy kezelhetők, ha a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv ár-összehasonlításokra vonatkozó iránymutatását kiterjesztik a tisztességes összehasonlítás kritériumainak meghatározására (biztosítva, hogy a referenciaár valós, érvényes és reprezentatív legyen). Számos üzleti érdekelt fél ellenezne minden további, az ár-összehasonlításra vonatkozó hivatalos szabályt, ugyanakkor szorgalmazná, hogy a különböző tagállamok nemzeti hatóságai ne alkalmazzanak eltérő megközelítéseket az ár-összehasonlítások tekintetében, amikor a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv általános szabályait eseti alapon hajtják végre.

Következésképpen az árak feltüntetéséről szóló irányelv új szabályának végrehajtása **fontos értelmezési kérdéseket vetett fel, különös tekintettel az eladók által alkalmazott különböző árengedmény-technikák széles skálájára**. Ezek közül néhányat (a 2021. évi bizottsági közleményben már megadott iránymutatáson túl) ez a jelentés tisztáz, míg a szabályozott „korábbi" ár és az egyéb referenciaárak közötti kölcsönhatás fontos kérdése az EUB által a C-330/23. sz. Aldi Süd ügyben meghozandó ítélet tárgyát képezi.

Az árak feltüntetéséről szóló irányelv 6a. cikkének végrehajtása **bizonyos eltéréseket mutat a tagállamok között** az irányelv alkalmazási körét és a szabályozási lehetőségek hatálya alá tartozó árukategóriákat illetően. Különösen a „romlandó árukra" vonatkozó szabályozási lehetőség eltérő végrehajtása vet fel aggályokat az egyenlő versenyfeltételek, valamint a fogyasztók és a kereskedők jogbiztonságának esetleges hiányával kapcsolatban. Meg kell vizsgálni, hogy milyen alternatív szabályozási megoldással lehetne ezeket az árukategóriákat összehangoltabban kezelni a tagállamokban.

Több tagállam nemcsak hivatalos iránymutatást adott ki kereskedői számára, amellyel kiegészítette a Bizottság iránymutatását, hanem piacmonitoringot is végzett, és megkezdte a hivatalos jogérvényesítést, többek között a fogyasztóvédelmi együttműködés keretében folytatott együttműködés és az abban biztosított digitális eszközök használata révén. A folyamatos, határozott jogérvényesítés továbbra is alapvető szerepet fog játszani az árak feltüntetéséről szóló

[41] Lásd például: Ecommerce Europe, EuroCommerce és Independent Retail Europe: „Recommendations to improve the interpretation of and compliance with Article 6a of the 2019 Price Indication Directive" [Ajánlások az árak feltüntetéséről szóló 2019. évi irányelv 6a. cikkének jobb értelmezésére és az annak való megfelelésre vonatkozóan], 2024. február 29., elérhető a következő internetcímen: https://www.eurocommerce.eu/2024/02/recommendations-to-improve-the-interpretation-of-and-compliance-with-article-6a-of-the-2019-price-indication-directive/

irányelv 6a. cikkének végrehajtásában. Az egyenlő versenyfeltételek biztosítása érdekében a kereskedők számos képviselője a szabályok egységesebb végrehajtására és határozottabb érvényesítésére szólít fel.

Számos fogyasztói képviselő és tagállam hangsúlyozza, hogy **foglalkozni kell annak kockázatával, hogy a fogyasztók összetévesztik** a „szabályozott" árcsökkentéseket az árkedvezmények egyéb olyan formáival, amelyek csak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv szerinti eseti értékelés tárgyát képezik. Úgy tűnik, hogy az árkedvezmények ezen alternatív formáit szélesebb körben használják az árak feltüntetéséről szóló irányelv árcsökkentésre vonatkozó szabályainak alkalmazása óta, különösen az ajánlott kiskereskedelmi árat alapul vevő ár-összehasonlításokat illetően. Ezzel szemben a kereskedők képviselői azt szorgalmazzák, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvvel összefüggésben foglalkozzanak az ár-összehasonlításokkal, és nyújtsanak az azok elveire vonatkozó további iránymutatást. Véleményük szerint fenn kell tartani az ár-összehasonlítási technikák rugalmas megválasztásának lehetőségét, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv eseti alkalmazásával együtt. További kutatásokra van szükség annak értékeléséhez, hogy az ár-összehasonlítások marketingjével kapcsolatos jelenlegi üzleti gyakorlatok összezavarják és félrevezetik-e a fogyasztókat az árengedmény valódi jellegét és az azzal járó előnyöket illetően.

8. „Kettős minőségű" forgalmazás

A „kettős minőség" a kereskedők azon gyakorlatára utaló általánosan használt kifejezés, hogy **az árukat a különböző tagállamokban azonosként forgalmazzák**, annak ellenére, hogy összetételük vagy jellemzőik jelentősen eltérnek egymástól. Ezek az eltérések nem az áru „minőségével" függnek össze, hanem az áru összetételében vagy jellemzőiben mutatkozó eltérésekkel. Ezért bár a „kettős minőség" kifejezés általánosan elterjedt, nem feltétlenül jelenti az áruk minőségének romlását. A Bizottság – elismerve az Európai Tanácsban[42], az Európai Parlamentben[43], valamint egyes tagállamok és érdekelt felek által felvetett „kettős minőség" kérdésének fontosságát – javaslatot tett a fogyasztóvédelem ilyen esetekre vonatkozó, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv konkrét módosítása révén történő megerősítésére.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 6. cikke (2) bekezdésének új c) pontja kifejezetten felhatalmazza az illetékes hatóságokat arra, hogy eseti értékelés alapján megszüntessék és megtiltsák a „kettős minőséggel" összefüggő gyakorlatokat. Az átültető intézkedések Bizottság általi értékelése alapján a tagállamok összességében helyesen hajtották végre nemzeti jogukban a „kettős minőségre" vonatkozó rendelkezést. Csak egy tagállam esetében merült fel átültetési probléma, amelyről jelenleg zajlanak a megbeszélések.

[42] Lásd az Európai Tanács elnökének 2017. márciusi következtetéseit, amelyek itt érhetők el: https://www.consilium.europa.eu/media/24113/09-conclusions-pec.pdf, valamint az Európai Tanács 2024. áprilisi következtetéseit, amelyek itt érhetők el: https://www.consilium.europa.eu/media/m5jlwe0p/euco-conclusions-20240417-18-en.pdf

[43] Lásd az Európai Parlament képviselőinek a Bizottsághoz intézett kérdéseit, amelyek a következő internetcímen érhetők el: https://www.europarl.europa.eu/plenary/hu/parliamentary-questions.html#sidesForm

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 6. cikkének célja az **átláthatóság biztosítása** annak érdekében, hogy a fogyasztókat ne vezessék félre az EU-ban olyan termékekkel, amelyeket azonosként jelenítenek meg, miközben nem azok. Ez **akkor érvényes, ha az ilyen értékesítési gyakorlat arra késztetheti a fogyasztókat, hogy olyan ügyleti döntéseket hozzanak, amelyeket nem hoztak volna meg akkor, ha tudtak volna az áru összetételében és jellemzőiben mutatkozó eltérésekről**. Az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok nem foglalkoznak a termékek összetételével és receptjével. Ezért a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv e módosítása nem irányul kifejezetten a termékreceptek EU-szerte történő harmonizálására, és nem is követeli meg azt.

A Bizottság 2021 végén a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 6. cikke (2) bekezdése c) pontjának alkalmazását a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvre vonatkozó iránymutatás külön szakaszában tisztázta. Az iránymutatás kifejti, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv széles körű általános hatályával összhangban a „**forgalmazás**” magában foglalja mind az áruk csomagoláson való megjelenítését, a kapcsolódó reklámokat és promóciókat, mind az áruk fogyasztók részére történő értékesítését. A rendelkezés az áruk fogyasztók részére történő értékesítésében érintett valamennyi kereskedőre vonatkozik, **bár a fő célcsoportot egyértelműen azok a gyártók jelentik**, amelyek a különböző tagállamokban forgalmazott áruk összetételéről, kialakításáról és megjelenítéséről döntenek.

A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv útmutatója olyan fontos fogalmakat is ismertet, mint az **„azonosság” és az eltérő összetétel vagy jellemzők „jelentősége”**. Különösen azt fejti ki, hogy a „jelentőség” az átlagfogyasztó általi megítéléssel függ össze, és ezért a forgalmazás által az átlagos fogyasztó áruk közötti választásra irányuló ügyleti döntésére gyakorolt hatás általános eseti értékelésének részét képezi. Az iránymutatás azt is kifejti, hogy megszorítóan kell értelmezni az olyan „**jogszerű és objektív tényezők” által indokolt eltérésekre** vonatkozó kivételt, mint például nyersanyagok földrajzi és/vagy szezonális hozzáférhetősége vagy a kereskedők önkéntes táplálékátalakítási politikái, amelyek technikailag vagy gazdaságilag nem valósíthatók meg egyidejűleg valamennyi piacon[44]. Továbbá, ha a kereskedők azt állítják, hogy az azonosként forgalmazott áruk közötti eltéréseket jogszerű és objektív tényezők indokolják, akkor erről más módon, például a kapcsolódó reklámok, a kiskereskedő telephelyén nyújtott információk vagy könnyen hozzáférhető online eszközök útján kell tájékoztatniuk a fogyasztókat.

A Bizottság aktívan nyomon követi a „kettős minőség” kérdését a tagállamokban, és ezt a jövőben is folytatni fogja. A Bizottság a Közös Kutatóközpontján keresztül több tanulmányt is készített a témában.

2023 júliusában a Bizottság közzétette **a márkás élelmiszerek jellemzőinek és megjelenítésének uniós szintű összehasonlításáról szóló második tanulmány eredményeit**[45]. Ez a tanulmány 26

[44] E tekintetben „a termelőtől a fogyasztóig” stratégia azt ajánlja, hogy az élelmiszeripari termékeket az egészséges, fenntartható étrendre vonatkozó iránymutatásokkal összhangban alakítsák át. A hozzáadott cukrok, telített zsírsavak és a só csökkentésére irányuló önkéntes stratégiák – szervezeti okokból és a fogyasztói elfogadottság biztosítása érdekében – a módosított receptek fokozatos bevezetésével járhatnak.

[45] Elérhető a következő internetcímen: https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC131303

tagállamra[46] terjedt ki (szemben a 2019-ben közzétett első tanulmányban részt vevő 19 tagállammal[47]). A tanulmány megállapította, hogy az abban vizsgált élelmiszerek 6 %-a volt eltérő összetételű, miközben a csomagolás elülső oldalán azonos volt a megjelenésük, míg a termékek 23 %-ának összetétele mutatott eltérést, és bizonyos mértékig a csomagolás elülső oldalának kialakításában is voltak különbségek[48].

Az első, 2019-es tanulmányhoz képest ez **a csomagolás elülső oldalán azonos vagy hasonló megjelenésű, de eltérő összetétellel vagy jellemzőkkel rendelkező áruk 7 százalékpontos csökkenését jelentette[49]**. Az eredmény biztató, különösen mivel az elemzéshez szükséges mintagyűjtésre a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv új rendelkezésének alkalmazása előtt került sor. Az első, 2019-es tanulmányhoz hasonlóan a Bizottság 2023-ban sem talált bizonyítékot arra, hogy az áruk összetételében és jellemzőiben következetes földrajzi mintázat állna fenn. Mindazonáltal ez a legutóbbi tanulmány azt is kimutatta, hogy továbbra is vannak olyan, eltérő összetételű termékek, amelyeket azonos termékként forgalmaznak. A Bizottság továbbra is nyomon követi ezt az ügyet, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv új rendelkezése tagállamokban történő alkalmazásának hatását.

Szintén 2023-ban a Bizottság számos fontos elemző dokumentumot tett közzé.

Először is, az élelmiszeripari termékekről szóló tanulmány magában foglalt **egy, a szóban forgó termékek gyártóinak körében végzett felmérést**[50]. Azon vállalatok többsége (60 %), amelyekről megállapították, hogy „kettős minőségű” árukat forgalmaztak, jelezte, hogy intézkedéseket hoztak vagy terveznek hozni, többek között a termékkiszerelés (azaz a csomagolás elülső oldalának megjelenítése) megváltoztatása, a receptek harmonizálása, egyéb intézkedések végrehajtása (pl. a fogyasztók tájékoztatása) vagy mindezen intézkedések kombinálása révén. A vállalatok (a válaszadók 47 %-a) leggyakrabban az uniós fogyasztóvédelmi jogszabályokat említették az intézkedések fő okaként. E helyzet kezelését a vállalatok olyan okokkal is indokolták, mint például az üzleti stratégia változása (20 %), a nemzeti hatóságok beavatkozása (7 %) és a negatív reklám (7 %). Azok a vállalatok, amelyek nem terveztek intézkedéseket hozni (a válaszadók 40 %-a) arról számoltak be, hogy az intézkedés hiánya a nemzeti szabályozások eltéréseinek tudható be (80 %). Egyesek (40 %) a termeléssel összefüggő tényezőkre, például az alapanyagok uniós elérhetőségére

[46] Az adatgyűjtésre 2021-ben valamennyi tagállamban sor került, kivéve Máltát, ahol az áruk mintavételére a Covid19-cel kapcsolatos utazási korlátozások miatt nem kerülhetett sor.

[47] Elérhető a következő internetcímen: https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC117088

[48] A 2018/2019-es vizsgálati kampányba (és a 2021. évi vizsgálati kampányba) bevont termékek jelentős része olyan termék volt, amellyel kapcsolatban a nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok vagy fogyasztói szervezetek panaszt kaptak a belföldi változatok és a más tagállamokban elérhető változatok közötti különbségek miatt. Ezért a „kettős minőségű” termékek aránya nem reprezentatív; a „kettős minőségű” élelmiszerek uniós egységes piacon belüli összarányának túlbecslését jelentheti.

[49] A két kategória (hasonló és azonos megjelenésű termékek összetételében mutatkozó eltérések) esetében ugyanabban a 19 tagállamban, ahol a 2019-es tanulmányt végezték (szemben a 2023-as tanulmányban részt vevő 26 tagállammal), 7 százalékpontos – a 2019-es 31 %-ról a 2023-as tanulmányban 24 %-ra történő – csökkenés figyelhető meg.

[50] Az élelmiszergyártók közé tartoznak az áruk széles skálájának, mint például az édességek, gabonapelyhek, levesek, azonnal fogyasztható sós ételek és snackek, hús, tejtermékek, halak, cukrok, alkoholmentes italok gyártói. Lásd különösen: EU-wide comparison of the characteristics and presentation of branded food products (2021) Annex 5 – Company survey results [A márkás élelmiszeripari termékek jellemzőinek és megjelenítésének uniós szintű összehasonlítása (2021), 5. melléklet – A vállalati felmérés eredményei], elérhető a következő internetcímen: https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC131303

vagy a gyárakban használt műszaki berendezésekkel kapcsolatos tényezőkre hivatkoztak. Megemlítették továbbá a fogyasztói preferenciákat, például a sajátos ízvilágokat (30 %) vagy a tagállamok önkéntes szabványai közötti különbségeket (20 %). Végül az „egyéb okok” között szerepeltek az összehasonlított összetevők vagy termékek százalékos arányának feltüntetésére vonatkozó eltérő kerekítési szabályok, amelyek nem ugyanabból a termelési időszakból származnak.

Másodszor, elvégezték annak empirikus vizsgálatát, hogy **a fogyasztók hogyan érzékelik** a látszólag azonos, márkás élelmiszerek **csomagolásában és termékváltozataiban mutatkozó különbségeket**[51]. A tanulmány megállapította, hogy a csomagolás elülső oldalán található dizájnelemek hatással vannak a csomagolás és a termékek közötti eltérések megítélésére és a fogyasztói döntésekre, és hogy a dizájnelemek összetettsége miatt eseti alapon kell értékelni a fogyasztói megítélésre és döntésekre gyakorolt tényleges hatásukat.

Végezetül a Bizottság **a testápolási termékek és a háztartási tisztítószerek ágazatáról szóló tanulmányt** is közzétett, miután kiigazította az élelmiszeripari termékekre korábban alkalmazott módszertant[52]. Megállapította, hogy a termékek 8 %-ánál mutatkozott eltérés az összetételben úgy, hogy a 20 vizsgált tagállam közül legalább az egyikben nem volt eltérő megjelenítés a csomagolás elülső oldalán. A termékek 25 %-a eltérő összetételű volt, és bizonyos mértékig a csomagolás elülső oldalán található grafikai kialakítás eltérései is jelezték ezeket az eltéréseket. A márkatulajdonosok azt állították, hogy ezen eltérések oka az volt, hogy a termékbevezetés a termékek átalakítási ciklusai során eltérő időpontokban történt. Szintén nem volt arra utaló jel, hogy a termékeket a részt vevő tagállamok bizonyos földrajzi régióihoz kapcsolódóan következetesen differenciálták volna.

E különböző tanulmányok előzetes eredményeit az érdekelt felek 2022. októberi rendezvényén[53], a végleges eredményeket pedig 2023 szeptemberében az Európai Parlament IMCO bizottsága előtt ismertették.

Egy korábbi, 2020-ban készült bizottsági tanulmány[54] megállapította, hogy a fogyasztók tájékoztatása az élelmiszeripari termékek különböző tagállamokban a „made for” („X ország számára készült”) kifejezés beillesztése révén történő differenciálásáról **különböző hatásokat gyakorolt a fogyasztók vásárlási döntéseire**, azaz egyes esetekben a „hazai” változatok kiválasztásához vezetett, míg más esetekben a „külföldi” változatokat választották. **A fogyasztó akkor tanúsított magatartása, amikor az áruk közötti differenciálással szembesül, szintén az**

[51] Elérhető a következő internetcímen: https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC130388

[52] Elérhető a következő internetcímen: https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC134346. A tanulmány 15 olyan tagállamban készült, amelyek érdeklődést mutattak a részvétel iránt, és további 5 tagállamban, ahol maga a JRC gyűjtötte az adatokat.

[53] A résztvevők között voltak szakmai szövetségek, élelmiszer- és italgyártó vállalatok, nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok és a BEUC.

[54] A JRC jelentése: Economic analyses of differences in composition of seemingly identical branded food products in the Single Market (A látszólag azonos, márkás termékek összetételében mutatkozó eltérések fogyasztói döntésekre gyakorolt hatásának empirikus vizsgálata) (2020), elérhető a következő internetcímen: https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/19769287-a153-11ea-9d2d-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF/source-242563517. A jelentés laboratóriumi és online kísérletek segítségével elemezte, hogy a fogyasztóknak a termékek esetében megfigyelhető eltérésekről („az X ország számára készült” kifejezéssel) való tájékoztatása befolyásolja-e a termékváltozat kiválasztását. Az online kísérletben a fogyasztók nem részesítették egyértelműen előnyben a „hazai” vagy nem hazai változatokat, a laboratóriumi kísérletekben viszont a hazai változatokat részesítették előnyben.

eltérés mértékétől függ. Az átlagfogyasztó ügyleti döntését nagyobb valószínűséggel befolyásolta, ha tudta, hogy az élelmiszerek egy vagy több kulcsfontosságú összetevője vagy azok tartalma jelentősen eltér egymástól[55]. Emellett nagyobb összetételbeli különbségek nagyobb valószínűséggel eredményeznek eltérő érzékszervi tulajdonságokat, amelyek a termékek közötti eltéréseket még nyilvánvalóbbá teszik.

2023 áprilisában a Bizottság a román fogyasztóvédelmi hatósággal közösen **külön munkaértekezletet szervezett a fogyasztóvédelmi együttműködés keretében**, hogy támogassa a nemzeti hatóságokat a „kettős minőséggel" kapcsolatos tevékenységeikben. A munkaértekezlet hasznos információcserére nyújtott lehetőséget a tagállamok képviselői és az ágazat között. Bár a nemzeti hatóságok összességében fontosnak tartották a kérdést, rámutattak arra is, hogy eltérő mértékű prioritást tulajdonítanak neki, mivel a „kettős minőségű" forgalmazás nem minden tagállamban érinti egyformán a fogyasztókat. A tagállami hatóságok többsége hangsúlyozta az eseti értékelés fontosságát, és rámutatott arra, hogy jelenleg a „kettős minőség" problémája kevésbé aggasztó, mint a korszerűsítésről szóló irányelv elfogadása előtt, többek között a gyártókkal a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv új szabályának végrehajtásával összefüggésben folytatott konstruktív informális párbeszédeknek köszönhetően.

Ehhez a jelentéshez a „kettős minőségre" összpontosító, az érdekelt felekkel folytatott számos eszmecsere is hozzájárult. A korszerűsítésről szóló irányelv alkalmazására irányuló, a nemzeti minisztériumokkal folytatott interjúk valamennyi tagállamra kiterjedtek. Emellett a célravezetőségi vizsgálat szélesebb körű interjúprogramja keretében is érkeztek visszajelzések a „kettős minőségről" az érdekelt felektől, köztük az uniós gazdasági szereplők szövetségeitől. Egyes nemzeti minisztériumok arról számoltak be, hogy a „kettős minőség" kérdését úgy tekintik, mint amellyel a korszerűsítésről szóló irányelv már foglalkozik. Mások úgy vélték, hogy ez más problémás gyakorlatokhoz képest viszonylag csekély jelentőségű. Ugyanakkor voltak olyan tagállamok is, amelyek továbbra is aggodalmukat fejezték ki a „kettős minőséggel" kapcsolatban.

Az interjúk és a nemzeti minisztériumoktól kapott írásbeli visszajelzések szerint csak **két tagállam folytatott hivatalos vizsgálatot kettős minőségű termékek ügyében**. A cseh hatóságok a „kettős minőség" ügyében jártak el egy olyan élelmiszer gyártójával kapcsolatban, amelynek összetétele eltért a más tagállamokban forgalmazott egyenértékű termékekhez képest. A román hatóságok egy üdítőital-vállalatot érintő ügyet vizsgáltak meg azzal az indokkal, hogy azonos márkájú termékeik a különböző tagállamokban eltérő összetételűek voltak. E vizsgálatok következtetéseit az érintett hatóságok nem jelentették be nyilvánosan.

Emellett Szlovákia 2024-ben piackutatást végzett, és olyan árukat talált, amelyek összetételében eltérések mutatkoztak, különösen az üdítőitalok, az állati eredetű termékek és a fűszerek esetében. Szlovákia ismertette ezeket a megállapításokat az AGRIFISH Tanács 2024. május 27-i ülésén, és felszólította a Bizottságot, hogy továbbra is fordítson kellő figyelmet erre a problémára, a tagállamokat pedig arra szólította fel, hogy hajtsák végre a vonatkozó uniós jogszabályokat[56].

[55] A JRC jelentése: Differences in composition of seemingly identical branded products: Impact on consumer purchase decisions and welfare (A látszólag azonos, márkás termékek összetételében mutatkozó különbségek: A fogyasztók vásárlással kapcsolatos döntéseire és a jólétre gyakorolt hatás) (2020), elérhető a következő internetcímen: https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/98ecec80-a154-11ea-9d2d-01aa75ed71a1/language-en.

[56] Az eseményről készült felvétel a következő internetcímen érhető el: https://video.consilium.europa.eu/event/en/27486

Az érdekelt felek körében végzett felmérés konkrét kérdéseket is tartalmazott a „kettős minőséggel” kapcsolatos gyakorlatok miatt a **fogyasztókat ért érzékelt kárról**, az annak **kezeléséhez szükséges intézkedésekről** és a **lehetséges jogalkotási intézkedések típusairól**.

Ami a **fogyasztókat ért kárt**[57] illeti, 26 válaszadó vélte úgy, hogy a fogyasztókat a „kettős minőséggel” kapcsolatos gyakorlatok miatt jelentős mértékű vagy mérsékelt kár éri. 26 válaszadó közül 6 tagállam 9 minisztériuma és végrehajtó hatósága, valamint 7 fogyasztói szövetség (6 tagállam nemzeti szövetsége és egy uniós szintű szövetség) válaszolt úgy, hogy a fogyasztókat kár érte. Egyetlen vállalkozói szövetség sem fogalmazott meg ilyen véleményt.

Ami a kereskedők **„kettős minőséggel” kapcsolatos gyakorlatainak kezeléséhez szükséges intézkedéseket** illeti[58], a tagállami hatóságok (minisztériumok és végrehajtó hatóságok) közül 3 tagállam képviselői válaszolták azt, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv jelenlegi szabályai – eseti értékelés alapján és a fogyasztókra gyakorolt hatást figyelembe véve – megfelelőek, és azokat végre kell hajtani, míg a másik 3 tagállam képviselői szerint szigorúbb szabályokra van szükség. A **fogyasztói szervezetek** közül egy úgy találta, hogy a szabályok megfelelőek, de azokat jobban kellene érvényesíteni, míg a másik 5 tagállamot képviselő szervezetek úgy érezték, hogy szigorúbb szabályokra van szükség. Az egyetlen válaszadó uniós szintű szervezet nem válaszolt erre a kérdésre.

Végezetül azokat a válaszadókat, akik jelezték, hogy „szigorúbb szabályokra” van szükség, arra kérték, hogy jelöljék meg **a jogi keret megerősítésének lehetőségeit**[59]. A válaszadók az előre megfogalmazott lehetőségek közül többet is megjelölhettek, és alternatív lehetőségeket is javasolhatnak.

Az (összesen három tagállamot képviselő) **nemzeti minisztériumokat és végrehajtó hatóságokat** képviselő négy válaszadó közül három (két tagállam képviseletében) támogatta az ilyen forgalmazási gyakorlatok minden körülmények közötti és valamennyi érintett tagállamban történő betiltását, függetlenül az egyes országok egyes fogyasztóira gyakorolt hatásuktól. A három tagállam mind a négy válaszadója támogatta a másik két lehetőséget (is): az ilyen forgalmazási gyakorlatokat indokoló „jogszerű és objektív” tényezők körének korlátozása/meghatározása, valamint a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó további szabályok elfogadása abban az esetben, ha a nemzeti termékváltozatokat „jogszerű és objektív” tényezők miatt differenciálják.

Az öt (5 tagállamot képviselő) **fogyasztói szervezet** közül egy támogatta a „kettős minőségű” forgalmazási gyakorlatok minden körülmények között történő betiltását. Három a többi lehetőséget – a „jogszerű és objektív” tényezők körének korlátozását/meghatározását, valamint a fogyasztók tájékoztatását szolgáló további szabályok bevezetését – részesítette előnyben. Egy másik pedig valamennyi lehetőség tekintetében nyitottnak mutatkozott.

Összefoglalva, a végrehajtással kapcsolatos tapasztalatok és az e jelentés céljából végzett felmérések azt mutatják, hogy **a „kettős minőséghez” kapcsolódó problémák jelentőségének**

[57] Az érdekelt felek körében végzett felmérés 24. kérdése: „Ön szerint éri-e kár a fogyasztókat amiatt, hogy a kereskedők az árukat (a márkázás és a megjelenítés révén) a többi uniós országban forgalmazott árukkal azonosként forgalmazzák, függetlenül azok összetételében és jellemzőiben mutatkozó eltérésektől (»kettős minőség«)?”.

[58] Az érdekelt felek körében végzett felmérés 26. kérdése: „Mi a véleménye a kereskedők »kettős minőséggel« kapcsolatos gyakorlatainak kezelésére irányuló intézkedésekről?”

[59] Az érdekelt felek körében végzett felmérés 27. kérdése: „Az Ön véleménye szerint az alábbi szabályok közül melyik erősítené a »kettős minőséggel« kapcsolatos gyakorlatokra vonatkozó jogi keretet?”

megítélése eltérő. Egyes tagállamok számára a téma továbbra is aggodalomra ad okot. Ami a korszerűsítésről szóló irányelv által bevezetett releváns módosítást illeti, úgy tűnik, hogy a tagállamok nagyjából elégedettek a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv keretében jelenleg rendelkezésre álló, arra irányuló lehetőségekkel, hogy **fellépjenek a „kettős minőségű" forgalmazási gyakorlatok ellen, amennyiben ez a fogyasztók védelme érdekében indokolt**, azaz eseti alapon. Több nemzeti hatóság nagyra értékelte az ágazattal az azonosított problémák megoldása terén folytatott informális együttműködését.

A Bizottság legutóbbi, az egész EU-ra kiterjedő, élelmiszeripari termékekre vonatkozó felmérése azt mutatja, hogy az ágazat intézkedéseket hozott akár a különböző nemzeti változatok megjelenítésének a fogyasztók félrevezetésének elkerülése céljából történő megváltoztatása, vagy a termékek receptjeinek és összetételének a tagállamok közötti harmonizálása érdekében.

A fentiek fényében, és mivel az új jogszabály még csak két éve van hatályban, szükségesnek tűnik **az új szabályok végrehajtására és érvényesítésére összpontosítani**.

Figyelembe véve az Európai Tanács 2024. április 17–18-i következtetéseit, a Bizottság továbbra is segíteni fogja a tagállamok erőfeszítéseit a „kettős minőséggel" kapcsolatos, aggodalomra okot adó esetek kezelésében, továbbá támogatni fogja a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózaton keresztüli együttműködést, elő fogja segíteni az új jogszabályok hatékony végrehajtását és érvényesítését, és folyamatosan nyomon követi a piaci helyzetet.

9. Kéretlen házaló kereskedés, kereskedelmi kirándulások és értékesítési események

A korszerűsítésről szóló irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet (3. cikk (5) bekezdés) olyan szabályozási lehetőséggel egészítette ki, amely lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy arányos és megkülönböztetésmentes szabályokat fogadjanak el a fogyasztók jogos érdekeinek az agresszív vagy megtévesztő marketing- vagy értékesítési gyakorlatokkal szembeni védelme céljából a kereskedő által a fogyasztó otthonában tett kéretlen látogatások („**kéretlen házaló kereskedés**")[60] vagy egy kereskedő által szervezett olyan kirándulások összefüggésében, amelyek célja vagy hatása termékek fogyasztók számára történő népszerűsítése vagy értékesítése („**kereskedelmi kirándulások**"), amennyiben ezek a szabályok a fogyasztóvédelem szempontjából indokoltak.

A korszerűsítésről szóló irányelv (55) preambulumbekezdése kifejti, hogy az ilyen nemzeti rendelkezések **nem tilthatják meg az említett értékesítési csatornákat**. A preambulumbekezdés példákat is tartalmaz a lehetséges nemzeti rendelkezésekre, például a kéretlen látogatások tilalmára, ha a fogyasztó látható módon jelezte, hogy nem tartja elfogadhatónak az ilyen látogatásokat, illetve meghatározhatják azt a napszakot is, amelyben ezek a látogatások nem engedélyezettek. Meg kell jegyezni, hogy ezek az új szabályozási lehetőségek nem érintik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv harmonizált hatályán kívül eső, a fogyasztóvédelemtől eltérő indokokon alapuló tagállami intézkedéseket (lásd például a

[60] A SELDIA és a Direct Selling Europe (DSE) az alátámasztó tanulmány során a szerződéses partner által az uniós szintű közvetlen értékesítési szövetségekkel készített interjúkban megjegyezte, hogy a kéretlen látogatások a házaló kereskedés teljes tevékenységének csekély hányadát teszik ki, és főleg olyan látogatásokról van szó, amelyekbe az emberek előzetesen beleegyeztek.

tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv (7) preambulumbekezdését az ízlésen és az illemen alapuló intézkedésekről).

Emellett a fogyasztói jogokról szóló irányelv úgy módosult, hogy lehetővé tegye a tagállamok számára olyan nemzeti rendelkezések elfogadását, amelyek kedvezőbb szabályokat írnak elő a **fogyasztó elállási joga** tekintetében. Így a tagállamok a kéretlen látogatások vagy kereskedelmi kirándulások esetében a 14 napos elállási időszakot 30 napra hosszabbíthatják (a fogyasztói jogokról szóló irányelv 9. cikkének (1a) bekezdése), és eltérhetnek az elállási jog alóli négy konkrét kivételtől (a fogyasztói jogokról szóló irányelv 16. cikke első bekezdésének a), b), c) és e) pontja)[61].

Ezek a szabályozási lehetőségek nem vonatkoznak az üzlethelyiségen kívüli értékesítés egy másik kategóriájára, azaz **a kereskedő üzlethelyiségétől eltérő helyeken** – például magánlakásokban, kávézókban vagy éttermekben – **szervezett értékesítési eseményekre (termékbemutatók)**. Ezekre az értékesítési módszerekre továbbra is a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv és a fogyasztói jogokról szóló irányelv általános szabályai vonatkoznak. A korszerűsítésről szóló irányelv felülvizsgálati záradéka kifejezetten előírja a Bizottság számára annak felmérését, hogy a jelenlegi szabályok megfelelő szintű védelmet biztosítanak-e a fogyasztók számára az ilyen értékesítési eseményekkel összefüggésben.

Több tagállam[62] (Ausztria, Belgium, Csehország, Franciaország, Horvátország, Németország, Spanyolország és Szlovákia) élt a szabályozási lehetőségekkel a **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv értelmében a kéretlen látogatások és/vagy kereskedelmi kirándulások egyes vonatkozásainak szabályozását** illetően. A horvát jog például úgy rendelkezik, hogy a fogyasztó otthonában történő, kéretlen látogatásra munkanapokon 8:00 és 20:00 óra között kerülhet sor. Németországban, ha a szerződést a fogyasztó otthonában, kéretlen látogatás keretében kötik meg, tilos a fogyasztót arra kötelezni, hogy a szerződéskötés napjának vége előtt fizessen az áruért vagy szolgáltatásért (nem alkalmazandó, ha a fizetendő összeg 50 EUR-nál kevesebb). Franciaország megtiltja, hogy a kereskedő a fogyasztó otthonában, áruk értékesítése vagy szolgáltatásnyújtás céljából, kéretlenül látogasson, amennyiben a fogyasztó világosan és egyértelműen jelezte, hogy nem kíván ilyen látogatást fogadni.

Az **elállási jog tekintetében** több tagállam is igénybe vette **a fogyasztói jogokról szóló irányelvben foglalt szabályozási lehetőségeket**. Ciprus, Görögország, Lengyelország, Málta, Olaszország, Románia és Szlovákia például mindkét lehetőséget igénybe veszi, azaz 30 napra meghosszabbította az elállási jogot, és lemondott az elállási jog alóli valamennyi vagy néhány kivétel alkalmazásáról. Emellett Csehország, Írország, Portugália és Spanyolország csak azzal a

[61] Nevezetesen az elállási jog alóli mentesség szolgáltatási szerződések esetében a szolgáltatás maradéktalan teljesítése után (a) pont), olyan áruk vagy szolgáltatások értékesítése esetében, amelyek ára a pénzügyi piacok ingadozásaitól függ, (b) pont), a fogyasztó által megadott jellemzőknek megfelelően elkészített vagy egyértelműen a fogyasztó személyére szabott áruk értékesítése esetében (c) pont), valamint olyan lezárt csomagolású áruk értékesítése esetében, amelyek egészségvédelmi vagy higiéniai okokból a csomagolás szállítást követő felbontása után nem küldhetők vissza (e) pont).

[62] A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv és a fogyasztói jogokról szóló irányelv szerinti szabályozási lehetőségeket igénybe vevő tagállamokra és a vonatkozó nemzeti rendelkezésekre vonatkozó további információk a Bizottság által közzétett tagállami értesítésekben találhatók, a következő internetcímen: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en és https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/unfair-commercial-practices-law/unfair-commercial-practices-directive/regulatory-choices-under-unfair-commercial-practices-directive-200529ec_en

lehetőséggel élt, hogy az elállási időszakot 30 napra hosszabbítsa meg, Ausztria, Horvátország és Finnország pedig lemondott az elállási jog alóli négy kivétel mindegyikének vagy egy részének alkalmazásáról.

A **közvetlen értékesítési ágazatot** (amely magában foglalja a házaló kereskedést és a rendezvényeken történő értékesítést) képviselő érdekelt felek nem tájékoztatták a Bizottságot az e szabályozási lehetőségek tagállamok általi alkalmazásával kapcsolatos konkrét aggályaikról. Továbbá a határokon átnyúló kereskedelemre gyakorolt érzékelhető hatásra sem utal semmi. Az ágazat képviselői szerint a házaló kereskedésre nem jellemző az erős, határokon átnyúló dimenzió. Emellett számos közvetlen értékesítő az online értékesítési módszerekre tér át, miközben fenntartja az ügyfeleikkel való személyes kapcsolattartás lehetőségét.

A közvetlen értékesítők körében végzett 2023. évi Ipsos-felmérés[63] szerint a meglévő ügyfeleknek történő értékesítés leggyakoribb módszerei a személyes hálózatok (54 %), az otthoni események/termékbemutatók (39 %) és a közösségi média (39 %); míg a potenciális új vevőknek történő értékesítés leggyakoribb módjai az ajánlás (64 %), a személyes hálózatok (51 %) és az otthoni események/termékbemutatók (43 %).

A szervezett értékesítési események (azaz a magánlakásban, szállodában vagy étteremben történő termékbemutatás, amely magában foglalja a termék értékesítését) a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv általános rendelkezéseinek hatálya alá tartoznak. Az ilyen értékesítési eseményekkel összefüggésben alkalmazott agresszív és megtévesztő gyakorlatokat a nemzeti hatóságok a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 5–9. cikke szerinti eseti értékelés alapján szankcionálhatják. Ezenkívül a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv I. melléklete tiltja az olyan gyakorlatokat, amelyek esetében a kereskedő azt a benyomást kelti, hogy nem a saját szakmájával kapcsolatos célból jár el, és az olyan gyakorlatokat, amelyek azt a benyomást keltik a fogyasztóban, hogy nem hagyhatja el a helyszínt, amíg a szerződés létre nem jött. Továbbá a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv nem érinti az engedélyezési rendszereket és a fogyasztóvédelemtől eltérő célokból (például kulturális okok, illem stb.) hozott nemzeti intézkedéseket, amelyek ezért ezek nem tartoznak a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv hatálya alá.

Az e jelentést alátámasztó tanulmány nem tárt fel kifejezetten az **értékesítési eseményekkel** kapcsolatos nemzeti eseteket vagy végrehajtási intézkedéseket.

Az alátámasztó tanulmány keretében végzett fogyasztói felmérésben a **fogyasztóknak csak kis része**, 16 % (Romániában 28 %, Portugáliában pedig 11 %) számolt be arról, hogy az elmúlt 12 hónapban **magánlakásban, szállodában vagy étteremben** a termék értékesítésével járó **termékbemutatón** vett részt[64]. A válaszadók ugyanilyen arányban (16 %) számoltak be arról, hogy **kéretlen házaló kereskedelmi látogatást** tapasztaltak (Svédországban és Franciaországban 23 %, míg Magyarországon 6 %). Még ennél is kevesebben vettek részt **kereskedelmi kirándulásokon**: 11 % (Franciaországban 14 %, Portugáliában és Magyarországon 8 %).

[63] Az Ipsos által 2023. március 27. és április 21. között 12 uniós tagállamban (Csehország, Észtország, Franciaország, Hollandia, Lengyelország, Lettország, Litvánia, Németország, Olaszország, Spanyolország, Svédország és Szlovákia) végzett online felmérés, amely a https://directsellingeurope.eu/sites/default/files/2023-07/Ipsos%20Survey%202023%20-%20Full%20Visual.pdf címen érhető el.

[64] A fogyasztói felmérés 15. kérdése: „Az elmúlt 12 hónap során tapasztalta-e az alábbi értékesítési gyakorlatok bármelyikét?”

Azok közül azonban, akik megtapasztalták ezeket az értékesítési technikákat, a többség (67 % a házaló kereskedés és az értékesítési események, 70 % pedig kereskedelmi kirándulások esetében) jelezte, hogy úgy érezték, **nyomást gyakoroltak rájuk, hogy vásároljanak**[65]. Észtországban volt a legmagasabb (81 %), Franciaországban (50 %) pedig a legalacsonyabb azon fogyasztók aránya, akik úgy érezték, hogy a **kéretlen látogatások** során nyomást gyakoroltak rájuk. Ami a **kereskedelmi kirándulásokat** illeti, Lengyelországban volt a legmagasabb (78 %), Olaszországban pedig a legalacsonyabb (63 %) azon fogyasztók aránya, akik úgy érezték, hogy nyomást gyakoroltak rájuk. A magánlakásban, szállodában vagy étteremben tartott **termékbemutatók** esetében Portugáliában volt a legmagasabb (79 %), Franciaországban pedig a legalacsonyabb (59 %) azon fogyasztók aránya, akik úgy érezték, hogy nyomást gyakoroltak rájuk.

Az érdekelt felek körében végzett felmérés kérdéseket tartalmazott az esetleges tisztességtelen gyakorlatok, például az erőszakos értékesítési módszerek, az ezen értékesítési technikákkal összefüggésben felhasznált félrevezető információk miatt a **fogyasztókat ért érzékelt kárra** és a szükséges intézkedésekre vonatkozóan.[66]

Ami a **házaló kereskedést** illeti, 128 egyéni válasz érkezett, amelyből 87 fejtette ki véleményét, 41 pedig „nem tudom” választ adott. A **nemzeti minisztériumok és végrehajtó hatóságok** összesen 23 válaszadója közül (amelyek 17 tagállamot képviseltek) 17 válaszadó (12 tagállam képviseletében) vélte úgy, hogy a házaló kereskedés „jelentős” vagy „mérsékelt” kárt okoz a fogyasztóknak. A fogyasztói szervezetek 13 válaszadója közül (8 tagállam nemzeti szervezete és 2 uniós szintű szervezet) 12 válaszadó vélte úgy, hogy a házaló kereskedés jelentős vagy mérsékelt kárt okoz a fogyasztóknak. A válaszadó **vállalkozói szövetségek** (28) közül egyik sem vélte úgy, hogy a házaló kereskedés jelentős vagy mérsékelt kárt okozna a fogyasztóknak.

A **kereskedelmi kirándulásokat** illetően 76 válaszadó fejtette ki véleményét, 52 pedig „nem tudom” választ adott). A **nemzeti minisztériumok és végrehajtó hatóságok** összesen 25 válaszadója közül (amelyek 16 tagállamot képviseltek) 12 válaszadó (10 tagállam képviseletében) vélte úgy, hogy a kereskedelmi kirándulások „jelentős” vagy „mérsékelt” kárt okoz a fogyasztóknak. A fogyasztói szervezetek 13 válaszadója közül (8 tagállam nemzeti szervezete és 2 uniós szintű szervezet) 11 válaszadó vélte úgy, hogy a házaló kereskedés jelentős vagy mérsékelt kárt okoz a fogyasztóknak. A válaszadó 27 **vállalkozói szövetség** közül egyik sem vélte úgy, hogy a házaló kereskedés jelentős vagy mérsékelt kárt okozna a fogyasztóknak.

Végül, ami a szervezett **értékesítési eseményeket** illeti, az összesen 127 válaszadó közül 78 fejtette ki véleményét, 49 pedig „nem tudom” választ adott. A **nemzeti minisztériumok és végrehajtó hatóságok** összesen 19 válaszadója közül (amelyek 13 tagállamot képviseltek) 14 válaszadó (11 tagállam képviseletében) vélte úgy, hogy az értékesítési események „jelentős” vagy „mérsékelt” kárt okoznak a fogyasztóknak. A fogyasztói szervezetek 14 válaszadója közül (8 tagállam nemzeti szervezete és 3 uniós szintű szervezet) 11 válaszadó vélte úgy, hogy az értékesítési események „jelentős” vagy „mérsékelt” kárt okoznak a fogyasztóknak. A 27 válaszadó **vállalkozói szövetség** közül egyik sem válaszolta azt, hogy ezek a rendezvények jelentős vagy mérsékelt kárt okoznának a fogyasztóknak.

[65] A fogyasztói felmérés 15.1. kérdése: „Úgy érezte-e az említett értékesítési gyakorlatok miatt, hogy ezekben a helyzetekben a termék vagy szolgáltatás megvásárlása céljából nyomást gyakoroltak Önre?”

[66] Az érdekelt felek körében végzett felmérés 22. kérdése: „Ön szerint éri-e kár a fogyasztókat a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok (pl. erőszakos értékesítés, félrevezető információk) miatt az alábbi értékesítési technikákkal összefüggésben, amelyek az eladó szokásos üzlethelyiségén kívül zajlanak?”

Azon **válaszadók**, akik úgy vélték, hogy ezek az értékesítési technikák **jelentős vagy mérsékelt** károkat okoznak, véleményt nyilváníthattak arról, hogy **milyen intézkedéseket lehetne hozni a fogyasztók jobb védelme érdekében**[67]. 40 ilyen válasz érkezett a házaló kereskedésre, 31 a kereskedelmi kirándulásokra és 34 a szervezett értékesítési eseményekre.

Ami a **házaló kereskedést** illeti, a **nemzeti minisztériumok és végrehajtó hatóságok** 16 válaszadója közül (amelyek 10 tagállamot képviseltek) 8 válaszadó (6 tagállam képviseletében) támogatta a meglévő szabályok **szigorúbb végrehajtását**, 2 válaszadó (egy és ugyanazon tagállam képviseletében) támogatta a **szigorúbb, igényre szabott nemzeti szabályokat**, 4 válaszadó pedig (3 tagállam képviseletében) a **szigorúbb uniós szintű szabályokat**.

Ami a **kereskedelmi kirándulásokat** illeti, a **nemzeti minisztériumok és végrehajtó hatóságok** 16 válaszadója közül (amelyek 10 tagállamot képviseltek) 7 válaszadó (3 tagállam képviseletében) támogatta a meglévő szabályok **szigorúbb végrehajtását**, 1 válaszadó támogatta a **szigorúbb, igényre szabott nemzeti szabályokat**, 2 válaszadó pedig (2 tagállam képviseletében) a **szigorúbb uniós szintű szabályokat**.

Ami a szervezett **értékesítési eseményeket** illeti, a **nemzeti minisztériumok és végrehajtó hatóságok** 16 válaszadója közül (amelyek 10 tagállamot képviseltek) 4 válaszadó (4 tagállam képviseletében) támogatta a meglévő szabályok **szigorúbb végrehajtását**, 2 válaszadó (2 tagállam képviseletében) támogatta a **szigorúbb, igényre szabott nemzeti szabályokat**, 4 válaszadó pedig (4 tagállam képviseletében) a **szigorúbb uniós szintű szabályokat**.

Nemzeti szinten a Holland Fogyasztóvédelmi és Piacfelügyeleti Hatóság (ACM)[68] 2022-ben készített fogyasztói tanulmányt. A tanulmány megállapította, hogy elsősorban az energiaszerződések forgalmazása történt házaló kereskedés keretében, ugyanakkor a sorsjegyek, telefon- és széles sávú díjcsomagok értékesítése, valamint jótékonysági szervezeteknek történő adománygyűjtés is. A tanulmány azt is megállapította, hogy szerződéskötés céljából sok fogyasztóra gyakoroltak nyomást a házaló kereskedés keretében.

Összességében a 10 tagállamra vonatkozóan gyűjtött adatok alapján a fogyasztóknak csak relatíve kis része volt kitéve a szóban forgó három értékesítési technikának. Azon fogyasztóknak azonban, akik a gyakorlatban megtapasztalták e technikákat, jelentős része számolt be erőszakos értékesítésről, ami aggályokat vet fel az érintett eladók által alkalmazott kereskedelmi gyakorlatok tisztességességét illetően. Több tagállam is végrehajtotta a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv és a fogyasztói jogokról szóló irányelv szerinti új szabályozási lehetőségeket annak érdekében, hogy további konkrét szabályokat és korlátozásokat vezessen be és/vagy megerősítse a fogyasztó elállási jogát a házaló kereskedés és a kereskedelmi kirándulások terén. Túl korai lenne következtetéseket levonni ezen intézkedések hatásáról.

Ami az **értékesítési eseményeket** (termékbemutatókat) illeti, az e jelentéshez kapcsolódó kutatásból nem derült fény arra, hogy a tagállamok vagy az érdekelt felek szabályozási intézkedéseket sürgettek volna. Az értékesítési események helyzete sem szerepelt jelentős

[67] Az érdekelt felek körében végzett felmérés 23. kérdése: „Milyen intézkedésekre volna szükség a fogyasztók jobb védelme érdekében ezekben az esetekben?”

[68] Elérhető a következő internetcímen: https://www.acm.nl/en/publications/acm-study-reveals-doorstep-selling-major-nuisance-consumers

problémaként a beérkezett állásfoglalásokban (sem a nyilvános[69], sem a célzott konzultációk során). A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv lehetővé teszi a tagállamok számára, hogy a megtévesztő és agresszív gyakorlatokkal szembeni általános rendelkezések, valamint a feketelistán szereplő konkrét tilalmak alkalmazásával visszaszorítsák az értékesítési eseményekkel összefüggésben alkalmazott tisztességtelen gyakorlatokat.

10. Az online keresések átláthatósága

A korszerűsítésről szóló irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet (7. cikk (4a) bekezdés) kiegészítette azzal a követelménnyel, hogy **a fogyasztókat tájékoztatni kell az online keresési eredmények fogyasztói környezetben történő rangsorolását meghatározó fő paraméterekről**. Ez a platformok és az üzleti vállalkozások közötti kapcsolatokról szóló rendelet[70] által a vállalkozások közötti környezetben bevezetett párhuzamos kötelezettséget egészítette ki. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv értelmében ezek a követelmények azokra az online piacterekre és összehasonlító eszközökre vonatkoznak, amelyek lehetővé teszik a fogyasztók számára a harmadik felek (azaz más kereskedők, de akár a fogyasztók közötti értékesítést közvetítő platformokon árukat és szolgáltatásokat kínáló fogyasztók) által kínált termékek keresését. Hasonló követelményt tartalmaz a fogyasztói jogokról szóló irányelv (6a. cikk), amely csak az online piacterekre vonatkozik. Ezenkívül a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv I. melléklete kiegészült a termékek keresési eredményekben található, fel nem fedett reklámozásának és promóciójának konkrét tilalmával (11a. pont).

Ezenkívül az ajánlórendszerek esetében a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály nagyobb átláthatóságot ír elő a szerződési feltételekben a felhasznált fő paraméterek, valamint a fogyasztók számára az e fő paraméterek módosítása vagy befolyásolása céljából rendelkezésre álló lehetőségekkel kapcsolatos információk és funkciók tekintetében. A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály azt a kötelezettséget is bevezeti az online platformok számára, hogy egyértelmű és konkrét indokolást nyújtsanak a szolgáltatás érintett igénybe vevői számára a szolgáltatás igénybe vevője által nyújtott egyes információk láthatóságának korlátozása esetén, ideértve a tartalom eltávolítását, a tartalomhoz való hozzáférés megszüntetését vagy a tartalom hátrasorolását. Az online óriásplatformok és a nagyon népszerű online keresőprogramok esetében a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály előírja legalább egy, nem személyre szabott ajánlórendszer-opció rendelkezésre állását.

Ami **az online rangsorolás átláthatóságával kapcsolatos fogyasztói megítélést** illeti, a fogyasztói körülmények 2023. évi eredménytábláján 52 % volt azon fogyasztók aránya, akik jelezték, hogy legalább „időnként” nem értik a keresési eredmények rangsorolási módszerét (a fogyasztói körülmények 2021. évi eredménytábláján ez az eredmény 54 % volt). Az alátámasztó tanulmányhoz tartozó fogyasztói felmérésben a fogyasztók 21 %-a szerint a keresési eredmények

[69] Nyilvános konzultáció: „Digitális méltányosság – az uniós fogyasztóvédelmi jog célravezetőségi vizsgálata”, elérhető a következő internetcímen: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13413-Digital-fairness-fitness-check-on-EU-consumer-law/public-consultation_hu

[70] Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/1150 rendelete (2019. június 20.) az online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói tekintetében alkalmazandó tisztességes és átlátható feltételek előmozdításáról (HL L 186., 2019.7.11., 57. o.). A platformok és vállalkozások közötti kapcsolatokról szóló rendelet többek között átláthatósági követelményeket határoz meg az online platformok és keresőprogramok számára az üzleti felhasználókkal való kapcsolataikban alkalmazott rangsorolási kritériumok tekintetében.

megtekintésekor („gyakran” vagy „a legtöbbször”) nem volt könnyű információkat találni a keresési eredmények rangsorolásához használt paraméterekről, míg a fogyasztók további 27 %-a számolt be arról, hogy „néha” nehezen fér hozzá ezekhez az információkhoz. Ami a fizetett hirdetéseket vagy a keresési eredményekben való elhelyezést illeti, a fogyasztói körülmények 2023. évi eredménytáblája megállapította, hogy a fogyasztók 75 %-a legalább „néha” érzékelte a keresési találatokban elhelyezett rejtett hirdetéseket (szemben a fogyasztói körülmények 2021. évi eredménytábláján megállapított 78 %-kal).

Az alátámasztó tanulmány keretében 10 tagállamban 85 weboldalon és alkalmazásban **megfelelőségi vizsgálatra** került sor annak értékelésére, hogy a **fogyasztók milyen információkat** kapnak a keresési eredmények rangsorolási paramétereiről, valamint a **fizetett hirdetések/elhelyezések átláthatóságáról**.

Az eredmények azt mutatják, hogy a fogyasztók csak a weboldalak 35 %-án (85-ből 30 weboldalon) kaptak tájékoztatást a **keresési eredmények alapértelmezett rangsorolását befolyásoló paraméterekről**. Az eredmények rangsorolására vonatkozó információk bemutatásakor az információk általában egyértelműek voltak, de az általános elvek magyarázatára korlátozódtak (azaz a rangsorolás a termékkeresésen, a termék népszerűségén vagy a partnerektől kapott ellentételezésen alapult). Ezek az eredmények nagyjából összhangban vannak az online platformoknak az üzleti felhasználókkal való kapcsolataikban tanúsított, a rangsorolás átláthatósági követelményeinek való megfeleléséről szóló korábbi tanulmány eredményeivel, amely tanulmány a platformok és az üzleti vállalkozások közötti kapcsolatokról szóló rendeletről szóló 2023. évi bizottsági jelentéshez készült. A tanulmány megállapította, hogy a vizsgált online platformok szerződési feltételeinek csak egyharmada tartalmazott információkat a fő rangsorolási paraméterekről, és a leírásokat még ezekben az esetekben is túl általánosan fogalmazták meg[71].

A keresési eredmények az esetek egyötödében tartalmaztak **fizetett kiemelésként (reklámként)** megjelölt, lap tetején megjelenő találatokat (a keresések 19,7 %-a, 85 honlapból 15 esetében). Az eredmények többségében a fizetett reklámot vagy elhelyezést „szponzorált” (37,7 %) vagy „reklám” (33,3 %) címkével jelölték. Az azonosítás egyéb módszerei között szerepelt egy ikon vagy egy kattintható link, amely a felhasználót egy másik, információkat tartalmazó oldalra juttatja, vagy egy olyan szöveg jelent meg akkor, amikor a felhasználó az egeret az ikon fölé vitte, amely szerint az eredmény szponzorált volt (az esetek 26,1 %-a).

Ami a fizetett hirdetések címkézésével kapcsolatos uniós szintű végrehajtást illeti, fogyasztóvédelmi együttműködés keretében zajló, 2022. évi összehangolt fellépést követően a TikTok kötelezettséget vállalt arra, hogy a hatékonyság szempontjából tesztelendő új címkével azonosítja a videókban elhelyezett fizetett hirdetéseket[72].

Összességében tehát a fogyasztói felmérés és a kiválasztott weboldalakon végzett megfelelőségi vizsgálat során gyűjtött adatok, valamint a fogyasztói körülmények eredménytáblái azt mutatják, hogy a keresési eredmények rangsorolási paramétereinek átláthatósága javításra szorul. Ezenkívül a reklámokat vagy a keresési eredményekben fizetett elhelyezéseket alkalmazó online keresési funkciókat nyújtó szolgáltatóknak biztosítaniuk kell, hogy azok a fogyasztók számára jól láthatóak legyenek, és könnyen megkülönböztethetők legyenek a többi keresési eredménytől.

[71] A Bizottság jelentése az (EU) 2019/1150 rendelet végrehajtásának első előzetes felülvizsgálatáról, COM(2023) 525.
[72] További információk: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/hu/ip_22_3823

11. Fogyasztói értékelések

A korszerűsítésről szóló irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvbe (7. cikk (6) bekezdés) egy konkrét átláthatósági követelményt emelt be – azoknak a kereskedőknek, akik hozzáférést biztosítanak a fogyasztói értékelésekhez, **tájékoztatniuk kell a fogyasztókat arról, hogy biztosítják-e és ha igen, hogyan, hogy a közzétett értékelések olyan fogyasztóktól származzanak, akik a terméket ténylegesen használták vagy megvásárolták**. Ezenkívül az I. mellékletet a megtévesztő gyakorlatokra vonatkozó konkrét tilalmakkal egészítette ki (23b. és 23c. pont). E rendelkezésekben a „fogyasztói értékelést" tágan kell értelmezni, hogy az ne csak a szöveges üzenetekre terjedjen ki, hanem például a „csillag-minősítésre" és hasonló eszközökre is, amelyek révén a fogyasztók véleményt nyilvánítanak a termékkel vagy a kereskedő teljesítményével kapcsolatban.

A fogyasztói értékelések terén jelentős kihívást jelentenek azok az **intézkedések, amelyeket** a fogyasztói értékelésekhez hozzáférést biztosító **kereskedőknek**, különösen az online közvetítőknek (pl. online piactereknek és célzott értékelő platformoknak) **kell meghozniuk** az I. melléklet új 23b. pontjának való megfelelés érdekében, amely tiltja annak állítását, hogy a termék értékelését olyan fogyasztók nyújtották be, akik ténylegesen használták vagy megvásárolták a terméket, anélkül, hogy észszerű és arányos lépésekre kerülne sor annak ellenőrzésére, hogy az értékelések ilyen fogyasztóktól származnak. E rendelkezés értelmében **azoknak a kereskedőknek, akik úgy döntenek, hogy az általuk rendelkezésre bocsátott értékeléseket fogyasztói értékelésként jelenítik meg, olyan intézkedéseket kell hozniuk**, amelyek – anélkül, hogy ez általános monitorozási vagy aktív tényfeltárási kötelezettséget jelentene (lásd a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály 8. cikkét) – növelik annak valószínűségét, hogy az ilyen értékelések a valós felhasználók tapasztalatait tükrözzék. Egyrészt ez a követelmény olyan minimális kötelezettségeket von maga után, amelyeket a fogyasztói értékelésekhez hozzáférést biztosító valamennyi kereskedőnek teljesítenie kell, például csak a szóban forgó terméket megvásároló felhasználók által készített értékelések engedélyezése, vagy annak megkövetelése a felhasználótól, hogy szolgáltasson bizonyítékot a termék használatára vonatkozóan olyan egyéb esetekben, amikor nem az értékelésekhez hozzáférést biztosító kereskedő kezeli az alapul szolgáló ügyleteket. Másrészt e követelmény „arányos és észszerű" eleme azt jelenti, hogy e kereskedőknek **további, az üzleti modelljükkel és az azonosított kockázatokkal arányos intézkedéseket kell hozniuk a hamis értékelések megelőzése és törlése érdekében** (például ha a kereskedő „közvetített" hamis értékelési tevékenység célpontja – lásd alább). Az ilyen intézkedések közé tartozhat például a digitális és mesterségesintelligencia-eszközök alkalmazása az értékelések elemzése és a hamis értékelések megakadályozása érdekében.

Ami az online közvetítőket illeti, a hamis értékelések jogellenes tartalomnak minősülnek, és a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabálynak a jogellenes tartalom eltávolítását célzó követelményei vonatkoznak rájuk. Ezenkívül az online közvetítők bizonyos feltételek mellett mentesülnek a felelősség alól az említett értékelésekkel kapcsolatos jogellenesség vagy esetleges kártérítési igények tekintetében.

A fogyasztói értékelések **hitelességével** kapcsolatos problémákról számoltak be, például a fogyasztóvédelmi hatóságok által 2021-ben (azaz a korszerűsítésről szóló irányelv alkalmazásának megkezdése előtt) végzett, **a fogyasztói értékelésekre vonatkozó online ellenőrzési akció**[73]

[73] https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/sweeps_en#ref-2021--sweep-on-online-consumer-reviews

keretében: az elemzett online boltok, piacterek, foglalási weboldalak, keresőmotorok és összehasonlító oldalak közel kétharmadával kapcsolatban kételyek merültek fel az értékelések megbízhatóságát illetően.

A fogyasztói körülmények 2023. évi eredménytáblája szerint a **fogyasztók** 69 %-a legalább „néha” **látott olyan fogyasztói értékeléseket, amelyek nem tűntek valódinak (szemben a** 2021. évi 67 %-kal). Ami az értékelésekhez való hozzáférést biztosító kereskedőkre vonatkozó átláthatósági kötelezettséget illeti, az alátámasztó tanulmányhoz készített fogyasztói felmérésben a fogyasztók 56 %-a számolt be arról, hogy legalább „néha” nem talált információt az értékelések gyűjtésének módjáról, valamint arról, hogy a vállalat biztosítja-e, hogy a közzétett értékelések valódi ügyfelektől származzanak.

Az alátámasztó tanulmány azt is elemezte, hogy **a kereskedők megfelelnek-e** a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv szerinti új tájékoztatási követelménynek. A 10 tagállamban átvizsgált 85 e-kereskedelmi és utazási weboldal közül 52 weboldal tartalmazott fogyasztói értékeléseket. Az 52 weboldalnak csak a fele nyújtott tájékoztatást az értékelések felhasználásáról és feldolgozásáról. Ha volt ilyen tájékoztatás, azt a honlap szerződési feltételeiben ismertették[74].

Nemzeti szinten már több szervezet is vizsgálta a fogyasztói értékeléseket. 2023-ban a Svéd Fogyasztóvédelmi Ügynökség online ellenőrzési akciót[75] folytatott a biztosítások területén végzett fogyasztói értékelések tekintetében, amely 20 olyan vállalatra terjedt ki, amelyek fogyasztói értékeléseket tettek közzé. Az ügynökség megállapította, hogy az ellenőrzésben részt vevő szinte valamennyi vállalat elmulasztotta jelezni az értékeléseknél, hogy ezek az értékelések olyan fogyasztóktól származnak-e, akik a termékeket ténylegesen használták vagy megvásárolták. A Német Fogyasztói Szervezetek Szövetsége (*Verbraucherzentrale Bundesverband* – VzBv) által 2023-ban készített tanulmány szerint a 30 elemzett szolgáltató többsége nem vagy nem megfelelően teljesítette az online értékelésekre vonatkozó tájékoztatási követelményeket[76]. Ez utóbbi tanulmány a weboldalak üzemeltetőinek azon gyakorlataival kapcsolatos aggályokra is rámutatott, amelyek külső értékelő portálokról származó értékeléseket tüntetnek fel a weboldalon, olykor anélkül, hogy a fogyasztókat tájékoztatták volna e külső értékelések eredetének hitelességéről.

Ami a végrehajtást illeti, uniós szinten a nemzeti hatóságok 2023-ban véglegesítettek egy, a fogyasztóvédelmi együttműködés keretében zajló összehangolt fellépést több Google-szolgáltatás (Google Store, Google Play Store, Google ads és keresés, Google flights és Google Hotels) tekintetében, amely többek között a Google Hotels fogyasztói értékeléseivel kapcsolatos gyakorlatokra terjedt ki. A Google beleegyezett abba, hogy változtatásokat hajtson végre, amelyek értelmében egyértelművé teszi, hogy nem ellenőrzi a Google Hotels felületén közzétett értékeléseket[77].

[74] A weboldalakon a szerződési feltételekre mutató link az értékelések közelében elhelyezett linken, vagy a weboldal általános „apróbetűs részén” keresztül érhető el (azaz az oldal aljára kell görgetni és a szerződési feltételek részre kattintani).

[75] https://www.konsumentverket.se/contentassets/ce53a8b52bad4bf6b0e9138487ab4302/pm---granskning-av-konsumentrecensioner-pa-forsakringsomradet.pdf

[76] https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/online-bewertungen-null-sterne-beim-marktcheck

[77] https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/social-media-and-search-engines_hu#google

Az elmúlt években **több fogyasztóvédelmi végrehajtó hatóság** is eljárt a fogyasztói értékelésekkel kapcsolatban. 2022-ben például a Holland Fogyasztóvédelmi és Piacfelügyeleti Hatóság (ACM) bírságot szabott ki egy online boltra[78], amiért az különböző fogyasztási cikkek értékesítése során félrevezette a fogyasztókat. Az online bolt hamis pozitív értékeléseket tett közzé, a negatív értékeléseket pedig elrejtette. 2021-ben az ACM fellépett a hamis kedveléseket és hamis követőket alkalmazó influenszerek ellen[79]. A lengyel Verseny- és Fogyasztóvédelmi Hivatal (UOKiK) 2023-ban fellépett a hamis fogyasztói értékelések értékesítésében részt vevő vállalatokkal szemben[80]. Egy német bíróság egy 2022. évi ítéletében kimondta, hogy az átlagos pontszámban figyelembe vett értékelések teljes száma és az értékelés benyújtásának időtartama a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv 7. cikkének (1) bekezdése értelmében vett „lényeges információnak" minősül[81].

Az értékelésekkel összefüggő csalással kapcsolatos számos probléma a **hamis értékelési „ügynökök"** tevékenységéből ered; ezek olyan szakosodott jogellenes vállalkozások, amelyek (különösen a közösségi hálózatokon) szervezik meg a hamis értékeléseknek a felhasználók (akik lehetnek a szóban forgó termékek tényleges felhasználói vagy vásárlói) általi közzétételét azon vállalkozások javára, amelyek ezeket az ügynököket a vállalkozásuk online piactereken vagy szakosodott értékelési eszközökön való népszerűsítése céljából megbízzák. Emellett hírek érkeztek olyan, értékeléseket kínáló ügynökökről, akik a vállalkozásoknak felajánlják, hogy az értékelő oldalakon közzétett hamis pozitív értékeléseket szerveznek részükre, majd – hamis negatív értékelések közzétételének megszervezésével – bosszút állnak azokon, akik ezt elutasítják. Az érintett uniós vállalkozások némelyike arról számolt be, hogy büntetőfeljelentést és magánjogi jogérvényesítési lépéseket tettek a hamis értékeléseket kínáló ügynökökkel szemben. Ezen a területen további kihívást jelentenek a mesterséges intelligencia által generált értékelések, amelyeket nehezebb lehet felderíteni.

A végrehajtási tevékenységek mellett néhány tagállam **iránymutatásokat adott ki**, amelyek hozzájárultak az e területen alkalmazandó szabályokkal kapcsolatos tudatosság növeléséhez[82].

A Bizottság a **piaci szereplők önkéntes intézkedéseit** is támogatja. 2023 novemberében 11, az EU-ban működő online platform (Allegro, AliExpress, Amazon, bol.com, CDiscount, eBay, eMAG, Etsy, Joom, Rakuten France, Wish) írta alá a fogyasztóvédelmi kötelezettségvállalást. Az önkéntes kötelezettségvállalások 2024 júliusától érvényesek, és olyan intézkedéseket tartalmaznak, amelyek célja a fogyasztói értékelések átláthatóbbá és megbízhatóbbá tétele, például egyértelműen jelezve a felhasználók számára az ösztönzők hatására készült értékeléseket[83]. Az aláíró felek hathavonta jelentést tesznek a kötelezettségvállalások végrehajtásáról. Kifejezetten a

[78] https://www.acm.nl/en/publications/acm-fines-online-store-trendx-having-misled-consumers

[79] https://www.acm.nl/en/publications/influencers-stop-using-fake-likes-and-fake-followers-following-warning-issued-acm

[80] https://archiwum.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=20066

[81] Az ügyben az alperes egy ingatlanügynöki szolgáltatásokat kínáló weboldalt üzemeltetett. Úgy hirdette magát, hogy ügyfelei átlagosan az elérhető 5 csillagból 4,7-re értékelték ingatlanügynökeit anélkül, hogy erről további információkat szolgáltatott volna. Elérhető a következő internetcímen: Hamburg - 315 O 160/21 | LG Hamburg 15. Zivilkammer | Urteil | Wettbewerbsverstoß im Internet: Irreführung bei Werbung mit Kundenbewertungen in einem ... (landesrecht-hamburg.de).

[82] Például Belgium (https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/guidelines-avis-en-ligne.pdf).

[83] https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/consumer-protection-pledge_en?prefLang=bg#:~:text=The%20Consumer%20Protection%20Pledge%20sets,and%20Digital%20Consumer%20Rights%20Commitments

turisztikai szálláshelyek tekintetében a Bizottság az online minősítésekre és értékelésekre vonatkozó magatartási kódexet is készít. Ez várhatóan fokozza a minőségi szálláshely-szolgáltatások nyújtásának következetességét, és Unió-szerte javítja az összehasonlíthatóságot és az átláthatóságot a fogyasztók számára[84].

Összességében tehát **egyre nagyobbak a hamis értékelésekkel kapcsolatos kihívások, legyen szó akár pozitív, akár negatív értékelésről**. Azoknak a kereskedőknek, akik úgy döntenek, hogy az általuk közzétett értékeléseket fogyasztói értékelésként jelenítik meg, különösen azoknak a kereskedőknek, akik erősen ki vannak téve a hamis értékeléseket kínáló ügynökök illegális tevékenységeinek, többet kell befektetniük a hamis értékelések megakadályozásába. Az online platformoknak a jogellenes tartalmak visszaszorítása érdekében a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály szabályait is be kell tartaniuk. Az értékelésekhez hozzáférést biztosító kereskedőknek a fogyasztók felé is átláthatónak kell lenniük annak érdekében, hogy a fogyasztók kiegyensúlyozott és reális képet kapjanak az értékelések gyűjtésének feltételeiről és a megbízhatóságuk korlátairól. A nemzeti végrehajtó hatóságoknak különös figyelmet kell fordítaniuk erre a területre, és adott esetben igénybe kell venniük a fogyasztóvédelmi együttműködési rendszert, különösen a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet egyértelműen megsértő, hamis értékeléseket kínáló ügynökök jogellenes tevékenysége kapcsán. E tekintetben fontos az ágazattal való együttműködés.

12. A piacterek szerződő felekre vonatkozó átláthatósága

A korszerűsítésről szóló irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvbe (7. cikk (4) bekezdés f) pont) és a fogyasztói jogokról szóló irányelvbe (6a. cikk (1) bekezdés b) pont) új rendelkezéseket illesztett be az online piactereken részt vevő szerződéses partnerekkel kapcsolatos átláthatóságról. Az online piactereket üzemeltető szolgáltatóknak tájékoztatniuk kell a fogyasztókat az árukat, szolgáltatásokat vagy digitális tartalmat kínáló harmadik fél jogállásáról, arról, hogy kell-e alkalmazni a fogyasztóvédelmi jogszabályokat, és melyik kereskedő (harmadik fél szolgáltató vagy online piactér) felelős a szerződéshez kapcsolódó fogyasztói jogok (például az áruk szállítása vagy az elállási jog) biztosításáért.

A digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály továbbá arra kötelezi az online piactereket, hogy gyűjtsenek információkat a kereskedő kilétéről, tegyenek meg minden tőlük telhetőt annak értékelésére, hogy az információk megbízhatóak és hiánytalanok-e, jelenítsék meg ezeket az információkat a fogyasztók számára, és kérésre bocsássák a hatóságok rendelkezésére ezeket az információkat, valamint hogy függesszék fel a pontatlan vagy hiányos információkat szolgáltató kereskedőkkel fennálló szerződéses kapcsolatokat (az ún. „Ismerd meg az ügyfeledet” szabályok).

A megfelelőségi vizsgálat és az alátámasztó tanulmány keretében végzett fogyasztói felmérés, valamint a fogyasztói körülmények 2023. évi eredménytáblája azt vizsgálta, hogy a kereskedők megfelelnek-e ennek az átláthatósági követelménynek, továbbá azt, hogy a fogyasztók hogyan vélekednek a piacterek átláthatóságáról.

[84] A turisztikai szálláshelyek online minősítésére és értékelésére vonatkozó magatartási kódex a lehetséges uniós szintű kezdeményezések megvalósíthatóságáról és a turisztikai szálláshelyek minőségével foglalkozó, több érdekelt felet tömörítő platform létrehozásáról szóló tanulmány [„Study on the feasibility of possible initiatives at EU level and establishment of a multistakeholder platform on quality of tourism accommodation”] egyik ajánlása. Az összefoglaló a következő internetcímen érhető el:
https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/957eef55-24e8-11ed-8fa0-01aa75ed71a1/language-en

Ami a **fogyasztói megítélést** illeti, a fogyasztói körülmények 2023. évi eredménytáblája szerint a megkérdezett fogyasztók 7 %-a jelezte, hogy problémákba ütközött, miután megvásárolt egy terméket valamely online piactéren, és kiderült, hogy azt magánszemélytől, nem pedig hivatásos eladótól vásárolta. Az alátámasztó tanulmány céljából végzett fogyasztói felmérésben a fogyasztók 47 %-a legalább néha nem találta egyértelműnek, hogy az online vásárláskor ki volt az eladó, és ki felelős a termékeik kiszállításáért, míg 35 %-uk jelezte, hogy ritkán vagy soha nem szembesült ezzel a kétértelműséggel.

Az alátámasztó tanulmányban a 10 tagállamban, 50 online piactéren végzett **megfelelőségi vizsgálat** a fogyasztók számára a szerződéses felekkel kapcsolatos átláthatósággal összefüggő problémákra is kiterjedt (összesen 212 vizsgált termék). A keresési eredmények oldalán az esetek 65,6 %-ában volt információ arra vonatkozóan, hogy az eladó maga a piactér vagy egy másik fél. A termékoldalon a kereskedők kilétét feltüntető termékek aránya 85 %-ra emelkedett 46 weboldal termékei esetében, ami az átláthatóság észszerűen magas szintjét jelzi. Ezenkívül e vizsgálatok során az esetek 65 %-ában egyértelműek és könnyen felismerhetők voltak a kutatók számára az eladó – hivatásos vagy magánszemély – jogállására vonatkozó információk.

Következésképpen az online piacterekre vonatkozó kutatás azt mutatja, hogy a harmadik fél beszállítók jogállására vonatkozó új tájékoztatási követelményt jelentős mértékben végrehajtották. Viszonylag alacsony azoknak a fogyasztóknak az aránya, akik arról számoltak be, hogy problémákkal szembesültek azért, mert nem vették észre az eladó nem hivatásos jogállását. Ugyanakkor számos online vásárló jelezte, hogy bizonytalansággal szembesült az eladó kilétét és ügylet módját illetően.

13. Személyre szabott árképzés

A kereskedők automatizált döntéshozatal és a fogyasztókról készült profilalkotás alapján személyre szabhatják ajánlataik árát bizonyos fogyasztók vagy fogyasztói csoportok számára. A korszerűsítésről szóló irányelv a fogyasztói jogokról szóló irányelvet új tájékoztatási kötelezettséggel egészítette ki, amelynek értelmében a kereskedőknek tájékoztatniuk kell az online vásárló fogyasztókat arról, hogy az ár automatizált döntéshozatal alapján személyre szabott (6. cikk (1) bekezdés ea) pont). Ez az értékesítési helyen érvényes átláthatósági követelmény kiegészíti az általános adatvédelmi rendeletet[85], amely meghatározza az alapul szolgáló személyes adatok gyűjtésére és kezelésére vonatkozó szabályokat.

Még mindig található bizonyíték a személyre szabott árképzésre. A Bizottság 2018. és 2022. évi tanulmányai[86] nem találtak következetes és szisztematikus bizonyítékot a személyre szabott árképzésre vagy ajánlatokra. Az Európai Parlament személyre szabott árképzésről szóló 2022. évi tanulmánya megállapította, hogy a személyre szabott árképzés mértékére vonatkozó empirikus

[85] Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o.).

[86] A személyre szabott árképzésről szóló 2018. évi tanulmány; 2022. évi, sötét megoldásokról szóló tanulmány, elérhetők a következő internetcímen: https://commission.europa.eu/publications/consumer-market-study-online-market-segmentation-through-personalised-pricingoffers-european-union_en és https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/evidence-based-consumer-policy/behavioural-research_en

bizonyítékok nem meggyőzőek[87]. A fogyasztói szervezetek által végzett kutatások bizonyítékokat találtak arra vonatkozóan, hogy az árak személyre szabottak az online társkeresési, a szálláshely-szolgáltatási és a légiközlekedési ágazatban[88].

A közelmúltbeli fogyasztói felmérések további információkkal szolgálnak a személyre szabott árképzéssel kapcsolatos **fogyasztói megítélésről**. Az alátámasztó tanulmányhoz készített fogyasztói felmérésben a válaszadókat arról kérdezték, hogy milyen tapasztalataik voltak az elmúlt 12 hónapban azzal kapcsolatban, hogy személyre szabottként feltüntetett árengedményt vagy árat határoztak meg a részükre, akár weboldalon keresztül, akár e-mailben. A válaszadók mintegy fele (55 %) érezte úgy, hogy legalább „néha” tapasztalt ilyen típusú személyre szabást. A fogyasztói körülmények 2023. évi eredménytáblája részeként a fogyasztókat megkérdezték az elmúlt 12 hónapban szerzett online vásárlási tapasztalataikról, különösen arról, hogy milyen gyakran észlelték, hogy más fogyasztók esetében eltért az áruk vagy szolgáltatások ára. Az eredmények azt mutatták, hogy a megkérdezett fogyasztók 39 %-a vélte úgy, hogy legalábbis „néha” szembesült ilyen helyzettel (szemben a fogyasztói körülmények 2021. évi eredménytábláján megállapított 38 %-kal).

Ami a **kereskedők fogyasztói jogokról szóló irányelv szerinti új tájékoztatási kötelezettségnek való megfelelését** illeti, az alátámasztó tanulmány céljából végzett megfelelőségi vizsgálat 85 weboldalon/alkalmazáson összesen 207 terméket elemzett. A kutatók egyik esetben sem láttak kifejezett utalást arra vonatkozóan, hogy az árak személyre szabása automatizált adatfeldolgozás alapján történt volna. Ezenkívül a kutatók megpróbálták azonosítani a lehetséges árkülönbségeket oly módon, hogy a honlapra a szokásos böngészőjükből, valamint egy „tiszta” böngészőből léptek be, amelyből eltávolították a nyomkövetőket[89]. Ily módon 85 honlapból/alkalmazásból 10-nél, illetve 207 termék 6 %-ánál állapítottak meg árkülönbségeket. Érdekes módon a legtöbb olyan esetben, amikor a kutatók árkülönbséget állapítottak meg, a személyes adatokat tartalmazó böngésző segítségével végzett keresés alacsonyabb árat eredményezett, mint egy „tiszta” böngésző esetében, amelyből eltávolították a nyomkövetőket.

Ami az **uniós szintű végrehajtást** illeti, a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózaton belül a nemzeti hatóságok a holland hatóság által a Wish.com online piactérrel kapcsolatban vezetett 2022. évi összehangolt fellépés során megállapították, hogy nem volt egyértelmű, hogy a kereskedő személyre szabta-e az árakat, és ha igen, hogyan. A Wish úgy döntött, hogy leállítja személyre szabott árképzési módszereit az EU-ban[90]. 2024-ben a Bizottsággal és a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatban részt vevő nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságokkal folytatott párbeszédet követően a Tinder kötelezettséget vállalt arra, hogy tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a prémium szolgáltatásokra javasolt árengedményeket automatizált

[87] Lásd a tanulmány 12. oldalát, elérhető a következő internetcímen: https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2022/734008/IPOL_STU(2022)734008_EN.pdf

[88] Each Consumer a Separate Market? – BEUC position paper on personalised pricing [Minden fogyasztó különálló piac? – A BEUC állásfoglalása a személyre szabott árképzésről] (2023), elérhető a következő internetcímen: https://www.beuc.eu/position-papers/each-consumer-separate-market-beuc-position-paper-personalised-pricing

[89] A kutatók által szokásos böngészőjük segítségével végzett első keresés, miközben be voltak jelentkezve az általuk rendszeresen használt fiókokba és weboldalakra. A második „tiszta” kereséshez a kutatók olyan VPN-t használtak, amely szerint ugyanabban az országban tartózkodtak, miközben megbizonyosodtak arról, hogy minden fiókból kijelentkeztek, és a kereséseket olyan böngészőn végezték, amelyet soha nem használnak, és minden keresés előtt törölték a sütiket.

[90] https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/market-places-and-digital-services_hu#aliexpress-%C3%A9s-wish

eszközökkel személyre szabják[91]. Ezeken az összehangolt intézkedéseken kívül a tagállamok eddig nem jeleztek további végrehajtási intézkedéseket a fogyasztói jogokról szóló irányelv személyre szabott árképzésre vonatkozó tájékoztatási követelményeivel kapcsolatban.

Következésképpen úgy tűnik, hogy az uniós eladók nem úgy azonosítják árajánlataikat, mint amelyek a megcélzott ügyfél profiljának automatizált feldolgozásán alapulnak. Ez nyilvánvalóan nem zárja ki annak lehetőségét, hogy sor kerüljön az árak személyre szabására; a fogyasztók olyan árkülönbségeket is észlelnek, amelyek automatizált adatkezelésen alapulhatnak, és ezért a fogyasztói jogokról szóló irányelvben fogalt új tájékoztatási kötelezettség hatálya alá tartozhatnak. Az e jelentéshez elvégzett kis léptékű vizsgálat arra enged következtetni, hogy egyes kereskedők esetében sor kerülhet az árak személyre szabására, de ezek az eredmények nem teszik lehetővé általános következtetések levonását, ideértve az ezzel a gyakorlattal járó előnyöket vagy hátrányokat az érintett fogyasztók számára.

14. Rendezvényekre szóló, automatizált eszközökkel megvásárolt jegyek viszonteladása

A skalpoló (scalper) internetes robotok a rendkívül keresett termékek automatikus megvásárlására használhatók annak érdekében, hogy azokat magasabb áron továbbértékesítsék. A korszerűsítésről szóló irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv I. mellékletét egy új 23a. ponttal egészítette ki[92], amely megtiltja a kereskedők számára a kulturális vagy sportrendezvények belépőjegyeinek viszonteladását fogyasztók számára, amennyiben azokat speciális szoftverek (internetes robotok) használatával szerezték meg, amelyek segítségével az elsődleges jegyértékesítő által szabott technikai korlátokat megkerülik. A korszerűsítésről szóló irányelv egyéb rendelkezései a másodlagos jegyértékesítési piacterek szempontjából is relevánsak, ilyen például az online piacterekre vonatkozó új követelmény (a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben és a fogyasztói jogokról szóló irányelvben), amely szerint tájékoztatniuk kell a fogyasztókat arról, hogy a jegyet értékesítő fél kereskedő vagy fogyasztó.

A rendezvényszervezők panaszkodnak a viszonteladók és a viszonteladói platformok azon gyakorlatai miatt, amelyek felhajtják a jegyárakat, míg a viszonteladói platformok amiatt aggódnak, hogy az elsődleges eladók a másodlagos viszonteladási piac felé terjeszkednek, és akadályozzák a jegyek egymással versengő másodlagos platformokon keresztül történő viszonteladását. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben foglalt új tilalom akkor alkalmazandó, ha az elsődleges jegyértékesítők technikai intézkedéseket hajtottak végre annak érdekében, hogy korlátozzák jegyeik viszonteladás céljából történő tömeges felvásárlását. Ez a tilalom csak akkor hajtható végre, ha az elsődleges eladók felderítik és bejelentik a jogellenes jegyvásárlásokat. Az alátámasztó tanulmány nem tárt fel példákat ítélkezési gyakorlatra vagy a nemzeti hatóságok vagy magánszervezetek által hozott végrehajtási intézkedésekre a skalpoló internetes robotok segítségével vásárolt belépőjegyek viszonteladóival szemben.

Ami általában véve a belépőjegy-viszonteladási gyakorlatokat illeti, egy, a **fogyasztóvédelmi együttműködés keretében zajló összehangolt fellépés** során, a Bizottsággal és a nemzeti

[91] https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_24_1344

[92] E tilalom nem érinti az egyéb nemzeti szintű intézkedéseket, amelyek célja a fogyasztók jogos érdekeinek védelme, valamint a kultúrpolitikai intézkedések és a kulturális és sportrendezvényekhez való általános és széles körű hozzáférés biztosítása, például a jegyek viszonteladási árának szabályozása révén. Néhány tagállam, például Írország, külön szabályokat fogadott el erre vonatkozóan.

fogyasztóvédelmi hatóságokkal folytatott párbeszédet követően 2024-ben a Viagogo, az élő rendezvényekre szóló jegyek másodlagos online piaca kötelezettséget vállalt arra, hogy jobban tájékoztatja a fogyasztókat a jegyek viszonteladásának feltételeiről[93]. A (tisztességtelen) belépőjegy-viszonteladási gyakorlatokkal kapcsolatos nemzeti példákról is érkeztek beszámolók[94].

Az alátámasztó tanulmány céljából végzett **fogyasztói felmérés** szerint a fogyasztók 33 %-a jelezte, hogy legalább „néha" tapasztalta azt a helyzetet, hogy jegyet akart venni valamely rendezvényre, de csak olyan jegyeket talált, amelyeket másodlagos eladók árultak, magasabb áron[95]. A válaszadók fele nem tapasztalt ilyen helyzetet vagy nem emlékezett rá. A fogyasztói körülmények 2023. évi eredménytábláján a nem kizárólag a belépőjegyekre korlátozódó viszonteladási gyakorlatokkal kapcsolatos általánosabb kérdésre adott válaszában a fogyasztók 21 %-a számolt be arról, hogy legalább „néha" vásárolt új terméket egy viszonteladótól magasabb áron, mint amennyiért azt a márka hivatalos honlapján értékesítették.

Az **alátámasztó tanulmány keretében folytatott célzott konzultáció** során több érdekelt fél is felhívta a figyelmet a jegyek viszonteladásával kapcsolatos általános problémákra, és további szabályozási intézkedéseket javasolt, mint például a viszonteladók kötelezése arra, hogy további információkat (pl. a jegy eredeti névértékét, az esetleges további díjakat vagy illetékeket, valamint a pontos ülőhelyet) tegyenek közzé, a viszonteladási árak korlátozása (pl. ne haladják meg az eredeti eladó által a jegyért felszámított árat vagy vezessenek be felső korlátot).

Következésképpen a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvnek a korszerűsítésről szóló irányelv általi módosítása a jegyek viszonteladásának egy olyan sajátos vonatkozásával foglalkozik, amely eddig még nem képezte konkrét végrehajtás tárgyát. Gyakorlati alkalmazása megköveteli az elsődleges eladók szoros együttműködését és érdekeltségét a jegyek viszonteladás céljából történő tömeges felvásárlásának visszaszorítása érdekében. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv és adott esetben a fogyasztói jogokról szóló irányelv végrehajtása továbbra is rendkívül fontos a jegyek viszonteladásával kapcsolatos tágabb problémák, például a félrevezető információk kezelése vagy a viszonteladási ajánlat jellegére vonatkozó információk kihagyása tekintetében.

15. Alapdíjas telefonhívás a személyszállítási szolgáltatásoknál

A fogyasztói jogokról szóló irányelv 21. cikke védi a fogyasztókat a további díjakkal szemben, amennyiben megkötött szerződés miatt kell kapcsolatba lépniük a kereskedővel. Az ilyen hívások során a fogyasztó nem kötelezhető arra, hogy az „alapdíjnál" többet fizessen[96]. A korszerűsítésről

[93] https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/enforcement-consumer-protection/coordinated-actions/market-places-and-digital-services_hu#viagogo

[94] Például egy franciaországi jegyértékesítő vállalattal szembeni végrehajtási eljárás, amely a következő címen jelent meg: https://www.prodiss.org/sites/default/files/atoms/files/presse_release_prodiss_gsc_20220203.pdf

[95] A fogyasztói felmérés 5.1. kérdése: „Tapasztalta-e az alábbi helyzeteket az elmúlt 12 hónapban, amikor bármilyen jellegű terméket vagy szolgáltatást vásárolt vagy próbált vásárolni online, a digitális tartalmat/szolgáltatást/előfizetést is ideértve?"

[96] Amint azt az EUB a C-568/15. sz. Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV kontra comtech GmbH ügyben tisztázta, az „alapdíj" fogalmát úgy kell értelmezni, hogy egy megkötött szerződésre vonatkozó, és egy eladó vagy szolgáltató által működtetett vevőszolgálati telefonvonalra irányuló hívás költsége nem haladhatja meg egy földrajzi vezetékes telefonvonalra vagy standard mobilvonalra irányuló hívás költségeit.

szóló irányelv kiterjesztette a 21. cikk hatályát, amely immár a személyszállítási szolgáltatásokra is vonatkozik.

Az alátámasztó tanulmány céljából végzett **megfelelőségi vizsgálat** betekintést nyújt abba, hogy az átvizsgált kereskedők megfelelnek-e ennek a követelménynek. Megvizsgálta a személyszállítást végző vállalatok (légitársaságok, busz- és vasúttársaságok, jegyközvetítők – összesen 50 honlap) által használt telefonszámokat, azaz azt, hogy ezek normál vezetékes/mobil, emelt díjas vagy rövid/ingyenes telefonszámok-e. A vizsgálat összességében azt mutatta, hogy az átvizsgált honlapok forródrót-szolgáltatásainak többsége (69 %) szokásos belföldi díjszabást alkalmazott (azaz normál vezetékes/mobildíjat), negyedük emelt díjas telefonszolgáltatást kínált (az esetek többségében a költségeket átlátható módon közölték a fogyasztóval), és mintegy 6 %-uk ingyenes telefonszámot kínált. Ezenkívül ezekben a vizsgált esetekben az emelt díjas számok általában a személyszállítási vállalat által kínált, a szerződéskötést követően az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatásoktól eltérő szolgáltatásokhoz (például értékesítéshez) kapcsolódtak.

Következésképpen az eddig rendelkezésre álló bizonyítékok arra engednek következtetni, hogy a személyszállítást végző vállalatok nagymértékben eleget tettek az új követelménynek.

16. Következtetések

Ez a jelentés a korszerűsítésről szóló irányelv átültetésével kapcsolatos konzultációk és adatgyűjtés eredményeit, valamint az irányelv alkalmazásának és végrehajtásának az irányelv hatálybalépése óta eltelt viszonylag rövid idő alatt szerzett tapasztalatait tükrözi.

Ami az **átültetést** illeti, az eredmények meglehetősen biztatóak. A legtöbb rendelkezést viszonylag közvetlen módon, sok esetben szó szerint ültették át a nemzeti jogba. A feltárt problémák főként azokat a rendelkezéseket érintik, amelyek a nemzeti jogi keretbe való összetettebb integrációt igényeltek, különös tekintettel a jogsértések esetén alkalmazandó szankciókra és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok esetén alkalmazandó fogyasztói jogorvoslatokra vonatkozó szabályokra.

Ez a jelentés a korszerűsítésről szóló irányelv által érintett főbb konkrét területekre összpontosított, és az ebben a szakaszban lehetséges mértékben ismertette a rendelkezésre álló bizonyítékokat, illetve következtetéseket vont le e konkrét területekkel kapcsolatban. A rövid jelentéstételi időszak nem teszi lehetővé végleges következtetések levonását a korszerűsítésről szóló irányelv által bevezetett változtatások **hatékonyságára** vonatkozóan. Ugyanakkor pozitív jelek utalnak arra, hogy ezek a jogi keretet erősítő változások hozzájárulnak a fogyasztóvédelem megerősítéséhez.

Bár a **végrehajtási tapasztalat** egyelőre korlátozott, legalább a legösszetettebb területeken kezd már kialakulni, ami jelentős közvetlen gyakorlati hatást gyakorol a fogyasztókra és a kereskedőkre, például az árengedmények és a fogyasztói értékelések tekintetében, többek között a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózaton belüli összehangolt fellépések révén. Ezzel szemben – a rendelkezésre álló adatok szerint – a fogyasztóvédelmi együttműködés keretében zajló összehangolt fellépések hatálya alá tartozó, határokon átnyúló jogsértések esetén kiszabott bírságokra vonatkozó új szabályokat vagy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvben foglalt jogorvoslati szabályokat a gyakorlatban még nem alkalmazták.

A korszerűsítésről szóló irányelv több szabályának végrehajtása további figyelmet igényel. Ami az **árengedményeket** illeti, az egyes tagállamokban tapasztalható átültetési problémákon és a romlandó árukra vonatkozó kivétel tagállamok általi eltérő alkalmazásán túl úgy tűnik, hogy a piacok az árak összehasonlítására való átállással reagáltak az új szabályozásra, ami így új típusú átláthatósági problémákhoz vezetett. A **hamis értékelésekkel** kapcsolatos problémák egyértelműen súlyosbodnak. A fogyasztói értékelésként megjelenített értékeléseket közzétevő kereskedőknek többet kellene tenniük a hamis értékelések visszaszorításáért, különösen azoknak, akik erősen ki vannak téve a hamis értékeléseket kínáló ügynökök illegális tevékenységeinek. Az értékeléseknek határozottabb prioritássá kell válniuk a végrehajtó hatóságok számára, többek között a digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály keretében.

A **„kettős minőségű" forgalmazás** esetében az eseti értékelésen alapuló, elfogadott jogszabályi megoldás lehetővé teszi e probléma kezelését, miközben figyelembe veszi a fogyasztók és a tagállamok eltérő helyzetét. Szükségesnek tűnik az új szabályok végrehajtására és érvényesítésére összpontosítani. A Bizottság továbbra is figyelemmel kíséri a helyzetet, és elősegíti a határokon átnyúló végrehajtást a fogyasztóvédelmi együttműködési hálózatban, amennyiben közös érdekű problémák merülnek fel.

Ami az **értékesítési eseményeket** (termékbemutatókat) illeti, míg a fogyasztók megítélése e viszonylag kevéssé használt értékesítési technikával összefüggésben aggályokat vet fel a kereskedelmi gyakorlatok tisztességességét illetően, az e jelentés kapcsán folytatott konzultációk nem mutattak uniós jogalkotás iránti egyértelmű igényt. Ehelyett a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvnek az értékesítési eseményekre teljes mértékben alkalmazandó meglévő szabályait kell érvényesíteni.

Összességében nyilvánvaló, hogy a **fogyasztói online piacok és az új technológiák fejlődése** kihívásokat jelent, és szoros nyomon követést igényel. E tekintetben ez a jelentés kiegészíti a digitális méltányosságra vonatkozó uniós fogyasztóvédelmi jogszabályok folyamatban lévő célravezetőségi vizsgálatát, amely szélesebb körben értékeli meglévő fogyasztóvédelmi szabályok célravezetőségét a digitális területen. Emellett kulcsfontosságú a **hatékony végrehajtás** a korszerűsítésről szóló irányelv által bevezetett változtatásokban rejlő lehetőségek teljes körű kiaknázásához.