

Új szabályozás a tisztességes ruházati kereskedelem érdekében

Dr. Baranyai András
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

A fogyasztóvédelmi intézményrendszer – alkalmazkodva az uniós jogforrásokban foglaltakhoz – ismét **jelentős változásokon ment keresztül.**

2008. szeptember 1-jén **jelentős módosításokkal** változott meg a fogyasztóvédelmi törvény. A változás kiváltó oka egy olyan jogalkotási folyamat eredménye, amelynek célja a fogyasztók mind szélesebb körű védelme és a hatóságok közös fellépésének hatékonyabb biztosítása a jog eszközeivel. A fogyasztóvédelmi törvény ezután szerves kapcsolatban áll a szintén szeptember 1-jén hatályba lépett, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény rendelkezéseivel.

A **különböző termékek jogsértő értékesítésével** kapcsolatban ezután a két jogszabály együttes alkalmazásával fognak mérlegelni az arra hatáskörrel **rendelkező fogyasztóvédelmi hatóságok.**

A textiltermékek értékesítéssel kapcsolatban mindig is a fogyasztóvédelmi tevékenység középpontjában állt a termékek jelölésével, címkézésével, tájékoztatásával kapcsolatos hatósági előírások betartásának ellenőrzése. A fogyasztóvédelmi törvény módosításával hatályon kívül helyezték a címkézéssel kapcsolatos hatósági rendelkezéseket. Természetesen ez nem azt jelenti, hogy ezentúl nem kell ellátni a termékeket címkével és nem kell a fogyasztókat tájékoztatni a termék jellemzőiről. Ez ellentétben állna az egyik fogyasztói uniós alapjoggal, a tájékoztatáshoz fűződő jogok biztosításával is. A jogszabályok módosítása eredményeként a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény tartalmazza azokat a szabályokat, amelyek alapján továbbra is számon kérhetőek a fogyasztóvédelmi törvényből kiiktatott tájékoztatási elemek. Egyrészt a törvény egy hármas „védelmi rendszert” alakított ki ezen kötelezettségek biztosítása tekintetében, másrészt változatlanul hatályban vannak olyan alacsonyabb szintű jogszabályok, amelyek alapján megkövetelhető a különböző termékcsoporthoz forgalomba hozatali feltételeként a fogyasztók tájékoztatása is.

A nyersanyag-összetétel megadása

Ez a jogszabály a textiltermékek forgalomba hozatalának egyes körülményeiről szóló 25/2005. (IV. 29.) GKM rendelet, amely jelenleg is hatályos és szabályozza a címkézésre vonatkozó előírásokat. Ennek alapján a textiltermékeken a nyersanyag-összetételt címkézés, vagy egyéb megfelelő jelölés útján kell megadni, a termékre maradandóan ráerősítve vagy beleszőve. A nyersanyag-összetételre vonatkozó adatokat és tájékoztatást világosan olvasható, egységes írásképben, magyar nyelven kell feltüntetni a textiltermék forgalomba hozatalánál a csomagoláson, címkén, illetve jelölésnél, továbbá az eladásra történő ajánlatokban, katalógusokban, kereskedelmi prospektusokban. A magyar nyelv mellett ezek az adatok más nyelven is szerepel-

hetnek. A szálasanyagok elnevezésének a rendelet 1. sz. mellékletében felsoroltaknak megfelelően kell szerepelnie a címkén. Két vagy több szálasanyagból álló textiltermék esetén, a felhasznált textilnyersanyagok arányát a nettó tömeg százalékában kell megadni, tömegarány szerint csökkenő sorrendben. Azokban az esetekben, amikor a termékek tájékoztatása, illetve egyéb megtévesztő magatartás tekintetében jogsértés történik, ennek megállapítása a fogyasztóvédelmi törvény és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény rendelkezéseinek közös értelmezése alapján történhet és ezek alapján vonhatja maga után a fogyasztóvédelmi hatóság szankcióját.

A használati és kezelési útmutató

A használati-kezelési útmutatóval kapcsolatos szabályozás továbbra is törvényi szinten megtalálható a fogyasztóvédelmi törvényben, ebben változás nincs. A gyártói-forgalmazói felelősség is változatlanul fennáll, továbbra is végső soron a fogyasztóval közvetlen kapcsolatban álló forgalmazó felelősségét állapítva meg.

Hármas védelmi rendszer

Mi tehát az a hármas „védelmi rendszer”, amit a törvény felépített? Ide tartozik annak az előzetes tisztázása, hogy amikor a fogyasztó egy ruházati terméket vásárol, vagy esetleg valamely kapcsolódó szolgáltatást (ruhatisztítás, varrás stb.) vesz igénybe, szerződéses jogviszonyba kerül, egyben ügyleti viszonyba kerül. A törvény célja, hogy ezeknek a fogyasztói ügyleteknek a megkötésekor olyan helyzetben kell kerülnie a fogyasztónak, hogy felelős döntést tudjon hozni az ügylet megkötése érdekében. Ezt csak úgy lehet elérni, hogy a termék forgalmazója, vagy a szolgáltatás nyújtója megfelelően tájékoztatja őt a vásárlás vagy a szolgáltatás elvállalása előtt. Ez a tájékoztatás, általában írásban, a megfelelő tartalmú címkék, tájékoztatók, megismertetéssel történik. (bevarrt címke, vállalási feltételek, ártájékoztató, panasz fórumokról adott tájékoztató tábla).

A hármas „védelmi rendszer” azt jelenti, hogy milyen módon biztosítja a törvény a tisztességes kereskedelmi gyakorlat vállalkozás által történő folytatását illetve kikényszerítését, a törvény mellékletében, a megtévesztő kereskedelmi gyakorlatról szóló részében, valamint a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat összetevőinek – a szakmai gondosság követelménye, és a fogyasztói magatartás torzítása definíciójának – meghatározásával. (Vállalkozáson értjük itt az egyéni vállalkozókat és gazdasági társaságokat is.)

Az első védelmi szint annak vizsgálatát jelenti, hogy a törvény mellékletében szereplő 31. pont, mint konkrét jogsértő magatartás megvalósul-e a vállalkozás részéről egy adott konkrét ügyben. Példaként említhető a 9. pont: „*Annak valótlan állítása, vagy olyan hamis benyomás keltése – akár önmagában az árunak a kereskedelmi gyakorlatban való megjelenítése által –, hogy*

az áru jogszerűen forgalmazható”. Eszerint ha valamely tájékoztató dokumentum, például használati-kezelési útmutató nem áll rendelkezésre, vagy annak tartalma hiányos, és a termék mégis értékesítési céllal jelenik meg a kereskedelmi gyakorlatban, akkor jogsértés történt, mert hamis annak a benyomásnak a keltése, hogy az áru jogszerűen forgalmazható, annak ellenére, hogy nem áll rendelkezésre a tájékoztató tartalmú dokumentáció, illetve az nem valós adatokat tartalmaz.

Ha a jogsértés illetve megtévesztő magatartás nem illeszkedik a 31. pontban meghatározott egyik jogsértő magatartásba sem, a termékértékesítés esetén meghatározó jelentőségű megtévesztő kereskedelmi gyakorlat valósulhat meg. Valamely valótlan információ vagy valós tény megjelenítése, amely alkalmas a fogyasztó megtévesztésére, vagy alkalmas arra, hogy megtéveszse a fogyasztót a vásárolt termékkel kapcsolatban a jogszabályban felsorolt esetekben akár egy vagy több tényező megvalósulása esetén is, és olyan ügyleti döntés (lásd korábban) meghozatalára készíti a fogyasztót, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Ide kerültek átültetésre azok a tájékoztatói tartalmak, amelyek a fogyasztóvédelmi törvényből kikerültek: pl. az áru összetétele, származási helye, előállításának időpontja, veszélyessége, kockázatai, ára, árkedvezménye stb.

A megtévesztő kereskedelmi gyakorlat másik összetevője a megtévesztő mulasztás. Ha a vállalkozás által folytatott kereskedelmi gyakorlat az adott helyzetben a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges, és ezért jelentősnek minősülő információt elhallgat, elrejt, azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntésre készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg. Érthetetlen lehet a tájékoztatás például akkor, ha a jelölés illetve címkézés, vagy a használati-kezelési útmutató nem magyar nyelven szerepel. Ha tehát ha a valóságnak megfelelően tájékoztatták volna, az árut nem vette volna meg.

Abban az esetben, ha olyan jogsértő kereskedelmi gyakorlatról van szó, amely egyik felsorolt esetben sem alkalmazható, a megoldást a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat jogszabályi definíciója jelentheti, megfelelő hatósági indokolással. „Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, amelynek alkalmazása során a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója nem az ésszerűen elvárható szintű szakismerettel, illetve nem a jóhiszeműség és tisztesség alapelveinek megfelelően elvárható gondossággal jár el, és amely érzékelhetően rontja azon fogyasztó lehetőségét az áruval kapcsolatos, a szükséges információk birtokában meghozott döntésre, akivel

kapcsolatban alkalmazzák, illetve akihez eljut, vagy aki a címzettje, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg.” Ez a harmadik védelmi szint. A definíció két tartalmi összetevője a szakmai gondosság követelménye és a tájékozott döntés biztosítása. Ha ezek nem valósulnak meg, a jogsértés megállapítható.

Ki az „átlagfogyasztó”

Itt kell említést tenni az „átlagfogyasztó” fogalmáról is. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megítélése szempontjából, a fogyasztók, vagy a fogyasztók egy bizonyos csoportjainak magatartás-jellemzőinek egy bizonyos átlagát kell figyelembe venni. A kereskedelmi gyakorlat megítélése során az olyan fogyasztó magatartását kell alapul venni, aki ésszerűen tájékozottan, az adott helyzetben általában elvárható figyelmességgel és körültekintéssel jár el, figyelembe véve az adott kereskedelmi gyakorlat illetve áru nyelvi, kulturális és szociális vonatkozásait is. Ha a kereskedelmi gyakorlat a fogyasztók egy meghatározott csoportjára irányul, az adott csoport tagjaira általánosan jellemző magatartást kell figyelembe venni. Ha a kereskedelmi gyakorlat csak a fogyasztóknak egy, az adott gyakorlat vagy az annak alapjául szolgáló áru vonatkozásában koruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatékosságuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportja magatartásának torzítására alkalmas, és ez a kereskedelmi gyakorlat megvalósítója által ésszerűen előre látható, a gyakorlatot az érintett csoport tagjaira általánosan jellemző magatartás szempontjából kell értékelni. Ez például azt jelentheti egy gyermekruha forgalmazó esetében, hogy a szülők, kismamák nem gyakorlottak ezen termékek vásárlásakor, ezért a forgalmazónak fokozottabb figyelemmel kell eljárnia a termékekről adandó tájékoztatás esetén, mert az átlagfogyasztó ez esetben nem ismerheti például a gyermekruhák számozási rendszerét, típusait stb., anyagát összetevőit, és így utólagos kellemetlenségeket is sikerül elkerülni a részletes tájékoztatás megadásával.

A hatóságok szerepe

Szélesebb mozgásteret kaptak tehát az eljáró fogyasztóvédelmi vagy versenyfelügyeleti hatóságok a tisztességtelen vállalkozói magatartások kiszűrésére olyan esetekben is, amelyekben eddig nem tudtak megfelelő eljárást lefolytatni. A jövőben tehát hatékonyabb hatósági fellépés várható ezekben az esetekben is.