

– BESZÁMOLÓ –

Fogyasztóvédelmi aktualitások – interdiszciplináris megközelítésben

2022. október 26-án került megrendezésre a BGE KVIK Vendéglátás Tanszék keretében működő Fogyasztóvédelmi Kutatócsoport Fogyasztóvédelmi aktualitások című tudományos konferenciája, amelynek résztvevőit Hámori Antal egyetemi docens, a kutatócsoport vezetője köszöntötte. A Vendéglátás Tanszék keretében működő, gazdaság- és jogtudományi tárgyú, tanszék-, kar-, egyetemközi Fogyasztóvédelmi Kutatócsoport 2022. szeptember 19. napján jött létre. A Kutatócsoport vezetője: dr. jur. Hámori Antal PhD, egyetemi docens (BGE KVIK Vendéglátás Tanszék).

A tudományos ülés megnyitó beszédében Hámori Antal úgy fogalmazott, hogy a fogyasztóvédelem komplexitását e konferencia gazdaság- és jogtudományi tartalma is mutatja. „Olyan területről van szó, amely különösen az ún. fogyasztó és vállalkozás közötti jogviszonyok körében a gyengébb, hátrányosabb helyzetben lévő fél fokozott, illetve fokozottabb védelme, támogatása érdekében jelenik meg. Kiemelendő – főként – a gyermekek, kiskorúak, idősek, fogyatékkal élők megfelelő oltalma, szolgálata. A Kutatócsoport is ebbe kíván illeszkedni.” A fogyasztóvédelem hatalmas és rohamosan növekvő térréuma magában foglalja az etikai reflexiókat, a pszichológiai, a szociológiai, a táplálkozás- és történelemtudományi, sőt, a teológiai dimenziókat is, amelyekre a közgazdaság-tudomány és a jogtudomány művelőinek is értelemszerűen figyelemmel kell lenniük.

A konferencián a megnyitó után Frivaldszky János tanszékvezető egyetemi tanár (PPKE JÁK Jogbölcseleti Tanszék) *Mindent szabad, amire fogyasztói igény van? Létezik-e természetjogi határ a terápiás gyógyítás és a transzhumanista enhancement között?* címmel tartott előadást. Alapvetésként rögzítette, hogy az ember életének jó részében (gyerekkor, öregkor, betegség) segítségre szoruló lény, így nem felel meg annak a képnek, amelyet a szerződést kötő felekről a jog feltételez (körültekintő, értelmes, racionálisan cselekvő lény¹). Ezt követően hangsúlyozta, hogy a strasbourgi bíróság gyakorlata is a transzhumanizmus irányába mutat, minek következtében a homo sapiens utáni új faj kitenyésztése zajlik; e „faj” vonatkozásban emberi természetről nem beszélhetünk, a természet nem mérce többé. Így végső soron emberi személyiségjegyek másíthatók meg. Szemléletesen jelzi mindezt, hogy az orvostudomány sem „gyógyító”, helyreállító beavatkozásról beszél, hanem orvosiról. A transzhumanizmus azonban egy felelőtlen kísérlet, mely az ember tárgyiasítására irányul. Pedig az emberi természet önmagában érték, lényege az emberi méltóság, amely objektív és állandó – zárta gondolatait az előadó.

¹ Ld. ezzel kapcsolatban az Európai Unió Bírósága által a C-26/13. számú ügyben hozott ítéletben (74. pont) kifejtettakat: „A fogyasztó alatt nem a konkrét fogyasztó értendő, hanem az általánosan tájékozott, ésszerűen figyelmes és körültekintő átlagos fogyasztó.”

Tóth Gedeon főiskolai tanár (BGE KKK Marketing Tanszék) *A fogyasztóvédelem és a marketing* címet viselő referátumában a marketing fogalmának alakulásának története kapcsán megállapította, hogy a marketing kezdetben agrármarketing volt, a fejlődés ívét pedig „a fogyasztói igény kielégítése érdekében végzett aktivitásoktól” a társadalmi felelősségvállalásig terjedő skálán rajzolta meg. Ami a marketing fogyasztóvédelemmel kapcsolatos összefüggéseit illeti, rámutatott, hogy a fogyasztóvédelem igazodott a marketing korszakokhoz. Napjaink egyik fő tendenciája a *digitalizáció* terjedése az élet minden területén, így ennek hatásai a marketingben is érződnek. Ezt követően szólt az új reklámetikai kódexről, majd a lehetséges kutatási irányokat az alábbiakban jelölte meg: fogyasztói tudatosság, fogyasztók információszerzési útjainak feltárása, egyes információs csatornák.

Farkas Jácint tudományos munkatárs (BGE PSZK Menedzsment Tanszék) *Minek nevezzelek? A fogyatékoság fogalmának bolyongása jogalkotás útvesztőiben* címmel tartott előadásában rámutatott, hogy bizonyos értelemben minden ember fogyatékkal él, hiszen az ember számára a halál nem elkerülhető; így a halandóság számára egzisztenciális fogyatékoságot jelent. Ezért a *kölcsönös segítség kényszere* – mint arra Kropotkin rámutatott² – *természeti törvényszerűségként* jelentkezik számára. Az elhangzottakkal egyetértve Frivaldszky János úgy fogalmazott hozzászólásában, hogy az ember „egzisztenciálisan hiánylény”, ezért egymásra szorulunk. „A boltív két egymásnak támaszkodó gyengeség, melyből végtelen erő keletkezik” – zárta előadását Leonardo da Vinci kifejező soraival Farkas Jácint.

Fekete-Frojimovics Zsófia mb. tanszékvezető, egyetemi docens (BGE KVIK Vendéglátás Tanszék) referátuma a *Paraszociális kapcsolatok hatása a fogyasztói magatartásra a vendéglátásban* címet viselte. Paraszociális kapcsolatok alatt a különböző hírességekkel, esetleg fiktív szereplőkkel „kiépített” kapcsolatok értendők, amelyeket létezőnek érzünk. Megfigyelhető, hogy emberi kapcsolatainkat paraszociális kontaktusokkal váltjuk fel. A fogyasztók szempontjából kiemelkedő jelentősége van az ún. influenszereknek³, ezért az influenszer marketinggel szemben a hitelesség és felelősség alapvető fontosságú követelményként fogalmazható meg. Az előadó röviden szólt az olyan új információs csatornákról, amelyeken az influenszerek ugyancsak meghatározó jelentőségre tehetnek szert (többek között a social media és az e-wom⁴ nyertek említést).

² Ld. Pjotr Alekszejevics KROPOTKIN: *A kölcsönös segítség mint természettörvény*. Fordította: MADZSAR József. Athenaeum, Budapest, 1908.

³ A jelen kontextusban az influenszerek alatt olyan közösségi média felhasználókat értünk, akik akár anyagilag is profitálnak a tartalomgyártásból, és akik véleményvezéreként egy számukra ismeretlen közönséggel kommunikálnak a közösségi média segítségével, ezáltal alakítva a közízlést. Ld. HÓDI Boglárka – BARKÁSZ Dominika Anna – BUVÁR Ágnes: A paraszociális kapcsolat és az influenszer-márka kongruencia együttes hatása a szponzorált közösségi posztok hatékonyságára. In: Ariel MITEV – Tamás CSORDÁS – Dóra HORVÁTH – Kitti BOROS (eds.): „Post-traumatic marketing: virtuality and reality” – Proceedings of the EMOK 2021 International Conference. Budapest, Corvinus University of Budapest, 497.

⁴ E-WOM alatt értünk „minden olyan pozitív vagy negatív hozzászólást, amelyet jelenlegi, potenciális vagy korábbi fogyasztók tesznek közzé egy termékről/szolgáltatásról vagy vállalatról, és amely hozzászólások több fogyasztó számára elérhetők az internet felületén keresztül.” MARKOS-KUJBUS Éva:

Bencsik András egyetemi docens (ELTE ÁJK Közigazgatási Jogi Tanszék) elsődlegesen a fogyasztóvédelem és a közigazgatási eljárás viszonyát elemezte *A fogyasztóvédelem legújabbkori kihívásai – szervezeti változások szorítójában* címmel megtartott referátumában. A hatósági eljárások kapcsán bemutatta, hogy a fogyasztóvédelmi eljárásokban az Ákr.⁵ mögöttes jogszabályként érvényesül a fogyasztóvédelmi törvény⁶ mellett, majd szólt az ügyfél jogállással kapcsolatos problémákról. A közelmúlt tendenciái kapcsán említésre került a szakhatósági modell hanyatlása, amely a kormányhivatalok szerepének növekedésével jellemezhető, és a közigazgatásban általában érvényesülő centralizációs trendekbe illeszkedik. Jellemző problémaként aposztrofálta a politikai karakter előretörését egyes ügyek (például a Ryanair légitársaságra kirótt nagy összegű fogyasztóvédelmi bírság⁷) kapcsán és a fellebbezés kiiktatását.

Veres Zoltán megbízott oktató (PPKE JÁK Pénzügyi Jogi Tanszék) *A fogyasztói hitel jog szabályozási fejleményei másfél évtized távlatából* című előadásának közép-pontjában a fogyasztói hitelmegállapodásokról szóló 2008/48/EK irányelv,⁸ illetve az annak a magyar jogrendszerbe történő átültetését megvalósító törvény⁹ állt. E szabályanyag közvetlen előzményei kapcsán az előadó említést tett a korábbi uniós direktíváról,¹⁰ annak problémáiról és az implementációja kapcsán észlelhető ellentmondásokról (mindenekelőtt arról, hogy az irányelv két törvényben került átültetésre, ami eltérő kontextust eredményezett). Bemutatta, hogy az új szabályozás miként kísérelte meg kijavítani a korábbi hibákat, végezetül felvetette, hogy korunk új kihívásai (ügymint a digitalizáció, az ún. FinTech és BigData cégek előretörése, vagy a kriptoeszközök egyre nagyobb mértékű terjedése) ha nem is a tárgyalt jogszabály által, de mindenképpen jogalkotói választ követelnek.

Hámori Antal egyetemi docens (BGE KVIK Vendéglátás Tanszék) *A felszolgálati díj természete, problémáinak fenntarthatatlansága (etikai és jogi aspektusok) – küzdelem a fogyasztók védelméért, a fogyasztó kérelmezői, ügyféli státuszáért* címmel tartott előadásában a felszolgálati díj szabályozását, gyakorlatát, problémáit, ezek kapcsán is a fogyasztó kormányhivatal és minisztérium által is megjelenő – súlyosan téves – kérelmezői és ügyféli kiiktatását tárgyalta. Annak az alkotmányjogi – például a jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való alapjog – szempontból is releváns kérdésnek a fókuszba állításáról volt szó, hogy: „Kérelmező-e, ügyfél-e a fogyasztó?” A kérdés azért kerül előtérbe, mert a fogyasztóvédelmi hatóság – immáron a felügyeleti szerv is – gyakorlatában annak ellenére nem kérelmezőnek és nem ügyfélnek, hanem

Az on-line szájreklám (electronic word-of-mouth) jellemzői a marketingkommunikáció szempontjából. *Vezetéstudomány*, 2016/6. 52–63. További definíciókat ld. uo.

⁵ 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról.

⁶ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről.

⁷ Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályának BP/2200/4768-10/2022. ikt. sz. határozata, elérhető: <https://tinyurl.com/yadxw8vf>

⁸ Az Európai Parlament és a Tanács 2008/48/EK irányelve (2008. április 23.) a fogyasztói hitel megállapodásokról és a 87/102/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről.

⁹ 2009. évi CLXII. törvény a fogyasztónak nyújtott hitelről (Fhtv.).

¹⁰ A Tanács irányelve (1986. december 22.) a fogyasztói hitelre vonatkozó tagállami törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezések közelítéséről (87/102/EGK).

közérdekű bejelentőnek tekintik a fogyasztót, hogy a beadványok a fogyasztóvédelmi törvény 46/A. §-a szerinti kérelmeket foglalnak magukban, amelyeket az Ákr. 35. § (2) bekezdésének, illetőleg 37. § (1) bekezdésének is megfelelően terjesztenek elő, és a bírósági gyakorlat a fogyasztó közvetlen érintettségét, valamint a fogyasztói kérelem fogyasztóvédelmi törvény 46/A. §-a szerinti létezését elismeri.

*

A Konferencia széleskörű és aktuális anyaga számos kérdésfeltevést inspirált. Az előadások és az azok nyomán kibontakozó *élénk diszkusszió* révén a résztvevők jelentős ismeretekkel gazdagodhattak. Az elhangzottak kapcsán Veres Zoltán kiemelte, hogy a sokszínű előadások mintegy közös alapgondolata, tanulsága abban foglalható össze, hogy minden tudományterületen megfigyelhető egyfajta elszakadás az emberi természettől, az emberi kapcsolatok helyébe a paraszociális és virtuális kapcsolatok lépnek. Érdekes kérdés, hogy az egyes diszciplínák milyen válaszokat fogalmaznak meg e hívás kapcsán...

VERES Zoltán
megbízott oktató (PPKE JÁK)