

A felszolgálati díj-kutatás II. rész

Hámori Antal¹

DOI: [10.29180/978-615-6342-49-2_12](https://doi.org/10.29180/978-615-6342-49-2_12)

Absztrakt

A felszolgálati díjjal kapcsolatos kutatás érinti azt az alkotmányjogi szempontból is releváns kérdést, hogy kérelmező-e, ügyfél-e a fogyasztó (vö. pl. tisztességes eljáráshoz, jogorvoslathoz való alapjog)? Ugyanis a kérdés a felszolgálati díj alkalmazásával, felszámításával összefüggésben is felmerült. A fogyasztóvédelmi hatósági megítélés e tekintetben sem egyöntetű, sőt, a problémát némi hallgatás után egy 2022. szeptember 29-i helyettes államtitkári válasz tovább növeli. A dolog pikantériája, hogy a fogyasztó ügyféli és kérelmezői státuszát (közvetlen érintettségét) a jogszabályok alapján a bírósági gyakorlat – élén a Kúria ítéleteivel – és a jogtudomány, jogirodalom is elismeri, amellyel a fővárosi kormányhivatali és a minisztériumi álláspont szembe megy, s ez jogállamban különösen érdekes. A témában nemcsak a Fogyasztóvédelmi Kutatócsoport – következtetéseket levonva –, hanem az ügyészség is kutakodik.

Kulcsszavak: fogyasztó, kérelmező, ügyfél, fogyasztóvédelmi hatóság, *contra legem* gyakorlat

Kérelmező-e, ügyfél-e a fogyasztó? Fogyasztóvédelmi hatósági megítélés, minisztériumi hallgatás vs. fogyasztóvédelmi jogi álláspont

Az előző rész végén szereplő „kérdés” (a felszolgálati díj a bruttó eladási árral egy összegben vagy a bruttó eladási áron kívül tüntetendő fel) pikantériája, hogy egy konkrét esetben a fogyasztóvédelmi hatóság – az Fgytv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztó Fgytv. 46/A. § szerinti, Ákr. 35. § (2) bekezdésének és 37. § (1) bekezdésének is megfelelő (írásban, az illetékes hatóságnál – 2021. október 5. napján előterjesztett, előző napon kelt) kérelmével¹ közérdekű bejelentésnek² minősítve – az előbbi „megoldás” (egy összegben feltüntetés) alkalmazásakor a helytelenül szervizdíjnak nevezett felszolgálati díjat nem is tekintette felszolgálati díjnak („szervizdíjnak”), mondván, hogy „nem számítanak fel valójában szervizdíjat, ez mindössze a belső elszámolásukban jelenik meg ilyen módon, így a nyugtán is”.³

A fogyasztóvédelmi hatóság álláspontja szerint „[a] nyugtán való megjelenése a szervizdíjnak nem téveszti meg a fogyasztókat, mivel látják a termékek kiírt árát, amiért pontosan annyit is fizetnek, így nem gondolhatják, hogy szervizdíjat is fizetettek velük, mivel az minden esetben hozzáadódik az egyébként fizetendő összeghez. A Hatóságnak egy esetleges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósulásánál az ún. »átlagfogyasztót« kell alapul vennie, akit ez a gyakorlat nem téveszthet meg, mivel a feltüntetett árát fizeti meg. Szűrőpróbaszerűen megnéztünk még néhány nyugtát, de mindegyiken szereplő szervizdíjjal »növelt ár« megegyezett a kiírttal. Tehát a vállalkozás nem számít fel szervizdíjat, hanem az eladási árát bontja két részre egy belső elszámolás szerint »alapárra«, és »szervizdíjra«. Fogyasztóvédelmi szempontból a vállalkozás árfelszámítási gyakorlata nem kifogásolható. Árfeltüntetési hiányosságot az ellenőrzés során nem tapasztaltunk.” A hatóság irata szerint a fogyasztóvédelmi hatóság „Próbavásárlással egybekötött helyszíni ellenőrzést tartott” „az egységben” („A termék árát megtaláltuk a pultra kiragasztott két ártájékoztató egyikén.”)⁴

Eszerint a felszolgálati díj (helytelen elnevezéssel „szervizdíj”) csak akkor felszolgálati díj („szervizdíj”), ha az ártájékoztató eszközön a bruttó ár és a felszolgálati díj („szervizdíj”) külön

¹ Budapesti Gazdasági Egyetem, Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar, Vendéglátás Tanszék, Fogyasztóvédelmi Kutatócsoport, e-mail: hamori.antal@uni-bge.hu

szerepel (a felszolgálati díj – „szervizdíj” – a bruttó áron kívül van). Csakhogy attól, hogy a bruttó árat és a felszolgálati díj („szervizdíj”) összegét, vagy mértékét nem külön, hanem összeadva – egy összegben, egy összeggel – szerepeltetik az ártájékoztató eszközön, a felszolgálati díj („szervizdíj”) még létezik, azt alkalmazzák, felszámítják, és ezt az említett esetben a nyugta is bizonyítja, amelyen a fogyasztók látják a „szervizdíjat”, és ezért a fogyasztók gondolhatják, hogy „szervizdíjat is fizetettek velük”, a fogyasztókat az a magatartás (mulasztás) téveszti meg, hogy az ártájékoztató eszközön nem szerepel a felszolgálati díj. Arra azt mondani, hogy nincsen, ami van, nem helytálló. In concreto a felszolgálati díjat („szervizdíjat”) jogsértő módon alkalmazzák, felszámítják, mert a bruttó árat és a felszolgálati díj („szervizdíj”) összegét, vagy mértékét nem külön, hanem összeadva – egy összegben, egy összeggel – szerepeltetik az ártájékoztató eszközön, amely jogsértésnek jogi értelemben nem lehet az a következménye – mintegy „jutalomként” –, hogy a hatóság arra, ami van, azt mondja, hogy nincsen, a jogsértéssel (jogsértővel) szemben nem lép fel (nem jár el), vagyis a hatóságnak megfelelően el kell járnia.

Véleményem szerint a jogsértés megtévesztés miatt is megvalósult, mert a fogyasztók az említett esetben csak a számla, nyugta kézhezvételét – akár a fizetést – követően értesülnek arról, hogy az üzemeltető felszolgálati díjat („szervizdíjat”) alkalmaz, és így lehet, hogy (több) borralalót adnak, amit egyébként nem adtak volna.

A „szervizdíj” szóhasználat – a felszolgálati díj elnevezés alkalmazása helyett – véleményem szerint jogellenes, mert a jogszabályok a felszolgálati díjat ismerik (a felszolgálati díj szabályozása által felszolgálati díj elnevezéssel lefoglalt tartalmat nem szabad „másra használni” és más névvel illetni).⁵

A fogyasztó a beadványában – az Fgytv. 2. § a)-b) pontjára, 46/A. §-ára, az Ákr. 10. § (1) bekezdésére, kúriai ítéletekre⁶ és Ákr.-kommentárra (Barabás & Szegedi, 2018: p. 118.) is hivatkozva, a 2021. október 1. napján kelt nyugtát⁷ mellékelve, „a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét” is megadva – kérte, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság a vállalkozással szemben, a „leírt jogsértés, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, felszolgálati díj (»szervizdíj«) jogellenes alkalmazása miatt, a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő határozatot hozva járjon el,” jogai, illetőleg jogos érdekei érvényesítése érdekében kérelmére induló fogyasztóvédelmi hatósági eljárás keretében folytasson le fogyasztóvédelmi hatósági eljárást; indokolásában idézve az R. 1. § (1) bekezdését, a Kertv. 2. § 30. pontját, az együttes rendelet 6. § (2) bekezdését, az Fgytv. 14. § (1)–(7) bekezdését.

A fogyasztó vonatkozó jogi szakirodalmi művekre is hivatkozva előadta, hogy a szóban forgó esetben „a kiszolgálás nem felszolgáló közreműködésével, hanem a kiszolgáló pult mögül (a pénztárgépnél) pultos által történt, a kifogásolt magatartás elkövetésének helyén egyetlen egy fogyasztói pult, asztal, szék sem volt, ételt, italt felszolgálni nem is lett volna hova”, „az említett helyen helyben fogyasztásra nem volt lehetőség, [...] ezért a tevékenység nem minősül vendéglátásnak” /„a mellékelt nyugta szerinti termék egy darab [...] chips, amelynek ára a nyugta szerint 409.- Ft; a felszámított – vállalkozás által »szervizdíj«-nak nevezett – felszolgálati díj igen magas mértékű, majd’ 20%, 80.- Ft [...]”/; „[a]zt, hogy az adott tevékenység – a kifogásolt magatartás elkövetésének helyén (nem a vállalkozás másik helyén) és időpontjában – vendéglátás-e, nem a vállalkozás elnevezése, hanem a tényleges, valóságos tevékenység dönti el: a vállalkozás szóban forgó tevékenysége nem vendéglátás”; „a vállalkozás ilyen [az együttes rendelet 6. § (2) bekezdése szerinti] tájékoztatást nem adott, és – súlyosító körülményként említve – a felszolgálati díj (»szervizdíj«) alkalmazásáról [az adott esetben] szóban sem tájékoztatott [fogyasztót], [a fogyasztó] arról mindössze a [...] csatolt nyugta alapján értesült[...]. A vállalkozás a termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben semmilyen szolgáltatást nem nyújtott. A chips kiszolgáló pulton keresztül történő átadása nem a termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben nyújtott szolgáltatásnak, hanem a forgalmazás részének minősül.”; „[a] vállalkozás [az adott esetben] a termék (chips) eladási

áráról sem tájékoztatott megfelelően [fogyasztót]: [a fogyasztó] írásbeli tájékoztatást nem tapasztalt[...]; „minden, 2021. október 1. napján hatályos jogszabály, amely a szóban forgó díjat szabályozza, a »felszolgálati díj«, azaz nem a »szervizdíj« elnevezést használja, ezért a »szervizdíj« elnevezés használata, amely – »homályosító« volta miatt – megtévesztő (sokakat tévedésbe ejtő és tévedésben tartó) is, jogellenes”.

A fogyasztó e beadványában azt is előadta, hogy „[a] vállalkozás szóban forgó kereskedelmi gyakorlata – az említett helyen – súlyosan tisztességtelen, megtévesztő, illetőleg agresszív (ld. az ismertetett helyzetet, kiszolgáló pultnál, pénztárgépnél – sorban – állás, néhány pillanat alatt történik a fizetés), amely naponta több száz – nagyrészt külföldi – látogatót, fogyasztót is hátrányosan, sérelmesen, vagyonilag megkárosító módon érint és érinthet”;⁸ „[a] látogatók, fogyasztók nem számítanak arra, hogy a szóban forgó, felszolgáló közreműködése nélkül, kiszolgáló pultnál (pénztárgépnél) történő forgalmazás során, azon a helyen, ahol egyébként helyben fogyasztásra sincs lehetőség ([...]), felszolgálati díjat (»szervizdíjat«) számítanak fel, és – súlyosító körülményként említve – erről előzetesen szóban sem tájékoztatják őket, így a bankkártyás vagy készpénzes fizetéskor – néhány pillanat alatt –, vagy azt követően akár észre sem veszik, hogy a végösszeg ilyen díjat – ráadásul majdnem 20%-os mértékben – is tartalmaz; amennyiben vannak is olyanok, akik észre veszik, az említett helyzetben (ld. pl. sorban állva, néhány pillanat alatt) kellemetlenül járnak; a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat különösen tisztességtelen. Mindez a termékek eladási áráról való törvényes tájékoztatás súlyos hiányával is párosul.”⁹

A fogyasztó a fentiek alapján kérte a hatóság speciális és generális prevenciót is megfelelően szolgáló eljárását és – a sérelmére (is) elkövetett, vagyoni kárt is eredményező, a tájékoztatáshoz való jogát is súlyosan sértő jogsértések megállapításáról és azok szankcionálásáról, az elszenvedett jogsértések orvoslásáról is szóló – határozat meghozatalát,¹⁰ ez azonban – az említettek szerint – elmaradt, ezért a 2021. november 2-i beadványával – egyebek mellett az Ákr. 121. § (1)–(2) bekezdésére, az említett jogszabályi rendelkezésekre, kúriai ítéletekre, Ákr.-kommentárra és szakirodalomra, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (Korm. rendelet) 5. § (1) bekezdésére is hivatkozva – a fogyasztóvédelemért felelős miniszterhez fordult. A fogyasztó kezdeményezte, hogy a miniszter járjon el annak érdekében, hogy a fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró Budapest Főváros Kormányhivatala a fogyasztóvédelmi hatósági eljárást, mint – az Ákr. szerinti – kérelem alapján indult eljárást lefolytassa, és mind formai, mind tartalmi szempontból – az Ákr. és az Fgytv. vonatkozó rendelkezéseinek is megfelelő – jogszerű határozatot hozzon. A fogyasztó előadta, hogy az Ákr. 37. § (2) bekezdése alapján az eljárás a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő – 2021. október 5-i – megérkezését követő napon, azaz 2021. október 6. napján indult, Budapest Főváros Kormányhivatala az említettek szerint előterjesztett fogyasztói kérelmét a 2021. október 27. napján kelt, BP/2200/07922-2/2021 iktatószámú, tájékoztatás tárgyú levelében súlyosan jogszabálysértő – az Fgytv. 46/A. §-át, az Ákr. 10. § (1) bekezdését, 35. § (2) bekezdését, 37. § (1)–(2) bekezdését is sértő – módon közérdekű bejelentésnek minősítette, ekként a fogyasztói kérelemre indult – Ákr. szerinti – eljárást nem folytatta le, Ákr. szerinti döntést nem hozott, és az Ákr. 10. § (1) bekezdése szerinti ügyféli jogállásától (minőségétől) is megfosztotta; ez a gyakorlat az alábbiak szerint alapjogsérellemmel is jár, és a Korm. rendelet 2/A. §-ában foglalt azon rendelkezéssel is szembe megy, amely szerint a fogyasztóvédelmi hatóság kérelemre indult eljárásáról van szó; mind az Fgytv. 46/A. §-a, mind a Korm. rendelet 2/A. §-a ismeri a fogyasztó kérelmét, a kérelemre indult eljárást; a fogyasztói kérelmét az Ákr. citált rendelkezéseinek megfelelően terjesztette elő; a hivatkozott kúriai ítéletek és Ákr.-kommentár szerint is ügyfélnek minősül; Budapest Főváros Kormányhivatala sem teheti meg, hogy nem vesz tudomást az Fgytv. 46/A. §-áról, a Korm. rendelet 2/A. §-áról és az Ákr. idézett rendelkezéseiről, arról, hogy a jelenleg hatályos magyar jog ismeri a fogyasztói kérelmet, a fogyasztó ügyféli minőségét; a kérdések helyes megválaszolása a

fogyasztói (alap)jogok,¹¹ a fogyasztók jogainak¹² hatékony védelme szempontjából sem érdektelen (ld. pl. döntés közlése,¹³ jogorvoslathoz való jog¹⁴), az ügyféli státusz jogellenes megtagadása pedig a tisztességes eljáráshoz való alapjogot¹⁵ is sérti.¹⁶

A fogyasztó a miniszternek címzett beadványában – Ákr.-kommentárt idézve – rámutatott arra, hogy a Kúria – mint felülvizsgálati bíróság – a Kfv.II.37.366/2016/7. számú, 2017. április 26. napján meghozott ítélete indokolásának [16]–[18] bekezdéseiben kimondta: „[...] Fogyasztóvédelmi eljárás indulhat hivatalból és indulhat kérelemre is. A fogyasztó kérelmére vonatkozó szabályokat az Fgytv. 46/A. §-a tartalmazza. E rendelkezésből levezethetően a fogyasztó jogosult kérelmet, panaszt benyújtani ahhoz a hatósághoz, amelyik a kérelmének kivizsgálására, eldöntésére hatáskörrel rendelkezik. A kérelmező (a fogyasztó) a fogyasztóvédelmi eljárásban ügyfélnek minősül, ugyanis [a Ket. 15. § (1) bekezdésére is figyelemmel] a kérelmet benyújtó félnek az ügy (azaz a kérelme) mikénti eldöntéséhez érdeke fűződik, a joga, jogos érdeke fennáll, ugyanis – fogyasztói – jogát, jogos érdekét az az ügy érinti, amellyel kapcsolatosan panaszát, minőségi kifogását, a jótállási jegy tartalmával kapcsolatos kifogását a hatóság elbírálja.”¹⁷ „A felperes álláspontjával ellentétben az ügyféli jogállást nem csak az alapozza meg, hogy a határozat az ügyfélre nézve kifejezett rendelkezést tartalmaz-e, az rá közvetlenül kihat-e, a határozat alapján szerezhethet-e jogokat, vagy keletkezik-e rá nézve kötelezettség. Ügyfélnek minősülhet a fogyasztóvédelmi eljárás sajátos céljaira tekintettel az a személy (fogyasztó is), akinek a kérelme alapján a bepanaszolt vállalkozás kerül elmarasztalásra, vele szemben hoznak szankciót, vagy kötelezik a jogsértés megszüntetésére. A kérelmet benyújtó ügyfél jogos érintettsége abban áll fenn, hogy a jogsértést elkövető, bepanaszolt vállalkozással szemben az elkövetett jogsértést a hatóság megállapítsa, azt szankcionálja, a jogsértést orvosolja. A felperes tévesen hívta fel a Ket. 29. § (8) bekezdését, mert az a hivatalbóli eljárást kezdeményezőkre vonatkozó rendelkezést tartalmazza, a perbeli esetben a hatósági eljárás fogyasztói panaszra, kérelemre indult meg. [...]”¹⁸

A fogyasztó hangsúlyozta, hogy az ügyféli minőséghez a Ket. hatálya alatt kialakult bírói gyakorlat is megkövetelte a közvetlen érintettséget, vagyis ehhez képest az Ákr. nem hozott változást.

A fogyasztó kifejtette, hogy álláspontja szerint Budapest Főváros Kormányhivatalának említett, tájékoztatás tárgyú levele tartalmában is jogszabálysértő: a vállalkozás jogellenesen – általa „szervizdíj”-nak nevezett – felszolgálati díjat alkalmaz, és ezzel például neki vagyoni kárt is okozott; egyebek mellett az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pontjára, (2) bekezdésére, (3) bekezdés a), g) pontjára is hivatkozott; téves Budapest Főváros Kormányhivatalának azon álláspontja, hogy a vállalkozás nem alkalmaz felszolgálati díjat, a nyugták a tájékoztató levél szerint is tartalmazzák a felszolgálati díjat („szervizdíj”-at).

A fogyasztó utalt arra, hogy a felszolgálati díj szóban forgó alkalmazásának jogellenességét részletesen kifejtette a fogyasztói kérelmében: a fogyasztók a nyugta alapján értesülnek a felszolgálati díj („szervizdíj”) alkalmazásáról; a felszolgálati díj alkalmazása nem csak a tájékoztató levélben szereplő módon valósulhat meg, hanem – szabálytalanul – úgy is, ahogy azt a vállalkozás bizonyítottan megjelenítette; számtalan vendéglátó üzletben lehet tapasztalni azt a gyakorlatot, hogy az ártájékoztató eszközön (pl. étlapon, itallapon, árlapon) az szerepel, hogy „[á]raink 10% szervizdíjat tartalmaznak”, akként, hogy az ártájékoztató eszközön csak egy összeg olvasható, és senki nem gondolja komolyan, hogy az adott helyen nem számítanak fél felszolgálati díjat („szervizdíj”-at); a konkrét esetben annyi a különbség, hogy itt az ártájékoztató eszközön nem tájékoztatják erről a fogyasztókat, ezért a fogyasztók csak a nyugta alapján szembesülnek a fogyasztói kérelemben említett okok miatti jogsértéssel. Ez a súlyosító körülmény azonban nem szünteti meg a jogsértést, nem teszi a felszolgálati díj jogellenes alkalmazását jogszerűvé, hanem növeli a jogsértés súlyát; jogilag nincs olyan, hogy eladási áron belüli „alapár”, a feltüntetendő eladási árnak tartalmaznia kell az általános forgalmi adót és az egyéb kötelező terheket is [ld. Fgytv. 14. § (5) bek.], a tájékoztató levél szerinti „alapár” jogilag

nem létezik, nettó és bruttó (áfával növelt) eladási ár van, a nettó eladási áron belül jelenik meg az elábé és az árrés, egyik közé sem tartozik a „szervizdíj” (felszolgálati díj); arról van szó, hogy a vállalkozás a bruttó eladási ár és a „szervizdíj” (felszolgálati díj) együttes összegét tünteti fel az ártájékoztató eszközön, azonban a vállalkozás a fogyasztói kérelemben szereplő okok miatt nem alkalmazhat felszolgálati díjat („szervizdíjat”), mivel azonban mégis alkalmaz, ezért azzal vagyoni kárt is okoz a fogyasztóknak; a „szervizdíj” (felszolgálati díj) alkalmazására akkor is sor kerül, ha a bruttó eladási ár és a „szervizdíj” (felszolgálati díj) együttes összegét tüntetik fel az ártájékoztató eszközön; a felszolgálati díj („szervizdíj”) alkalmazása nem attól függ, hogy azt a bruttó áron kívül jelenítik meg az ártájékoztató eszközön, vagy pedig a bruttó árral együtt egy összegben, hanem attól, hogy alkalmazzák-e vagy nem; a felszolgálati díjnek („szervizdíj”) sajátos pénzügyi jogi szabályozása van (ld. pl. áfa- és járuléktartalom), az a bruttó áron kívül jelenik meg; ez akkor is így van, ha az ártájékoztató eszközön feltüntetett összeg magában foglalja a bruttó árat és a felszolgálati díjat („szervizdíj”)-at is, ezen a tájékoztató levél szerinti – jogilag értelmezhetetlen – „belső elszámolás” sem változtat, vagyis valójában alkalmaznak „szervizdíj”)-at (felszolgálati díjat); a vállalkozás a nyugták tartalmával maga ismerte el, hogy alkalmazott „szervizdíj”)-at (felszolgálati díjat), csak hogy erre a fogyasztói kérelemben kifejtett okok miatt nem volt jogosult.

A fogyasztó a kérelmében – Fttv.-rendeletekre is hivatkozva – azt is részletesen leírta, hogy a vállalkozás kereskedelmi gyakorlata miatt tisztességtelen /ld. pl.: „[...] a »szervizdíj« elnevezés használata, amely – »homályosító« volta miatt – megtévesztő (sokakat tévedésbe ejtő és tévedésben tartó) is, jogellenes.” szövegrész; az ún. átlagfogyasztó sem tudja, hogy mi az a – tájékoztató levél szerinti – „belső elszámolás” nevű tétel, de a „szervizdíj” szóhasználat önmagában is megtévesztő; ld. pl. „A felszolgálati díjra vonatkozó szabályok a »szervizdíj«-ra is vonatkoznak?”, „Vajon mely pénzügyi jogi szabályok vonatkoznak a »szervizdíj«-ra?”, „Vajon a »szervizdíj«-at alkalmazó jogalany becsapja, megkárosítja a fogyasztókat, illetőleg az államot, a központi költségvetést?”; a fogyasztók pontosan azért gondolhatják – és gondolják –, hogy „szervizdíj”)-at (felszolgálati díjat) is fizettetnek velük, mert az szerepel a nyugtán, egyébként pedig, ha az nem szerepelne a nyugtán (noha a „belső elszámolásuk” részét képezné), akkor azt a NAV elől is még inkább elrejtene; az említettek szerint tehát a „szervizdíj”) (felszolgálati díj) nem minden esetben adódik hozzá az „egyébként fizetendő összeghez”, és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kérdése nem pusztán azon múlik, hogy az ún. „átlagfogyasztó” a „feltüntetett árat fizeti meg”, mert a vállalkozás a szóban forgó kereskedelmi gyakorlatban a fogyasztói kérelemben részletesen megjelölt okok miatt jogellenesen alkalmaz felszolgálati díjat („szervizdíjat”); maga a tájékoztató levél tartalmazza, hogy a nyugtákon szereplő ár „szervizdíjjal »növelt ár«”, vagyis a vállalkozás kereskedelmi gyakorlatában alkalmazott, alkalmaz „szervizdíj”)-at (felszolgálati díjat), az fogalmilag, a vonatkozó pénzügyi jogi szabályozásból is következően nem tud megjelenni a bruttó eladási áron belül; arról van szó tehát, hogy a vállalkozás úgy alkalmaz felszolgálati díjat („szervizdíj”)-at, hogy az ártájékoztató eszközön a bruttó eladási ár és a „szervizdíj”) (felszolgálati díj) együttes összegét tünteti fel, de ettől még a nyugták tanúsága szerint is alkalmaz ilyen díjat, amely gyakorlat a fogyasztói kérelemben részletesen kifejtett – fentiekben említett – okok miatt fogyasztóvédelmi szempontból is súlyosan jogellenes (a konkrét esetben a 409.- Ft a bruttó, a chips-szel kapcsolatos általános forgalmi adót tartalmazó ár; a vállalkozás a termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben semmilyen szolgáltatást nem nyújtott, a chips kiszolgáló pulton keresztül történő átadása nem a termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben nyújtott szolgáltatásnak, hanem a forgalmazás részének minősül);¹⁹ miután a vállalkozás a megjelölt okok miatt nem alkalmazhatott felszolgálati díjat („szervizdíj”)-at, a fogyasztókat jogellenesen megkárosította, s mindezt az említettek szerinti, agresszív, az ún. „átlagfogyasztó” által is csak a nyugták átadását követően észlelhető, kellemetlen módon tette.

A fogyasztó 2021. november 2-i beadványára az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelmi Stratégiai Főosztály főosztályvezetője 2021. november 15-i, ITM_ERK/172609/2021 számú, fogyasztóvédelmi hatósági eljárás tárgyú válaszában arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy „a megkeresést áttettük Budapest Főváros Kormányhivatala részére megvizsgálás és részletes válasz céljából”.

A fogyasztó 2022. február 4-i beadványában arról tájékoztatta a minisztériumi főosztályvezetőt, hogy Budapest Főváros Kormányhivatalától választ még mindig nem kapott, és a Kormányhivatal jogszerű határozathozatala érdekében – a fentiekben említett Fgytv.- és Ákr.-rendelkezésekre hivatkozva – kezdeményezte felügyeleti intézkedés megtételét. A fogyasztó e beadványában hangsúlyozta, hogy az Ákr. 37. § (2) bekezdése alapján az eljárás 2021. október 6. napján a törvény erejénél fogva megindult, az Ákr. 3. § első mondata alapján a hatóság a kérelemre indult eljárást jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén legfeljebb csak hivatalból folytathatja, azaz nem indítja, a hatóságnak az eljárást – az Ákr.-ben és az Fgytv.-ben foglaltakra is figyelemmel le kell folytatnia és jogszerű döntést kell hoznia, az Ákr. 3. § második mondata alapján a hatóság az Ákr. keretei között felülvizsgálhatja a saját és a felügyelete alá tartozó hatóság döntését és eljárását; álláspontja szerint a (beadványaiban is) citált jogszabályi rendelkezések, indokolások, bírósági aktusok, kommentár- és szakirodalom alapján egyértelműen megállapítható, hogy az Fgytv. szerinti fogyasztó az Ákr. hatálya alatti fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban ügyfél lehet,²⁰ és ezen eljárás – speciálisan az Fgytv. 46/A. §-a alapján – kérelemre indulhat (a „közvetlen érintettséget” a bírósági gyakorlat a Ket. hatálya alatt is megkövetelte).²¹

A fogyasztó kifejtette, nagyon meggyőzőnek tartja azt a kúriai érvet, hogy amikor az Fgytv. 46. § (2) bekezdése „ügyféli jogokkal ruház fel szervezeteket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében”, akkor „az adott eljárásban közvetlenül érintett fogyasztónak legalább olyan terjedelmű jogosultsággal kell rendelkeznie, mint a fogyasztóvédelmi szervezeteknek”;²² a fogyasztónak joga, jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy a hatóság lefolytassa a szóban forgó eljárást, alaposság esetén – például a jogsértő állapot, a jogsértő magatartás folytatásának, a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében – megállapítsa és szankcionálja a vállalkozás vonatkozó jogsértését,²³ a hatóság ilyenkor abban a kérdésben dönt, hogy a vállalkozás megsértette-e az adott fogyasztó jogát, az ügy ennek megfelelően jogvitás,²⁴ a konkrét fogyasztó közvetlen érintettsége fennáll.

A fogyasztó a beadványában azt is előadta, hogy noha a jelen esetben az eljárás – 2021. október 6. napján – kérelemre indult meg, megjegyzi: az ügyféli minőségtől független az, hogy az eljárás hivatalból indult meg, mert az ügyféli minőség a közvetlen érintettségtől függ [Ákr. 10. § (1) bek.], amit a hatóságnak hivatalból kell vizsgálnia; a fogyasztó beadványának lehet kérelem- és közérdekű bejelentési része is (a fogyasztó egyben ügyfélnek és közérdekű bejelentőnek is minősülhet); ilyenkor, ha a kérelem előterjesztése jogszabályszerű,²⁵ az eljárás – az Fgytv. 46/A. §-a által is biztosítva – kérelemre indul (különben az eljárás megindulása – mint a jelen esetben is, akár a fogyasztó jogait sértve – „elhúzódhatna”), és a közérdekre tekintettel hivatalból folytatható (a fogyasztó ügyfél); ha a kérelem előterjesztése – hiánypótlásra felhívás (hatósági tájékoztatás – ld. pl. Lapsánszky, 2020) ellenére – nem felel meg a jogszabályi követelménynek,²⁶ akkor az eljárás nem kérelemre, hanem hivatalból indul meg (a fogyasztó kezdeményezése bejelentés), de ettől még a fogyasztó – az említettek szerint (közvetlen érintettség esetén) – ügyfél; a hatóság a „hivatalból indult eljárás” minősítést is felülvizsgálhatja, és az eljárást minősítheti kérelemre indult, vagy hivatalból folytatott eljárásnak (és viszont);²⁷ a kérelemre indult eljárás jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén hivatalból folytatható (Ákr. 3. § első mondat – vö. pl. közérdek, a jogsértések a fogyasztók széles körét érintik); egy korábbi ügyben a végleges hatósági határozat szerint is a vállalkozás megsértette a fogyasztó jogait; álláspontja szerint a fogyasztó ügyféli minősége (közvetlen érintettsége) a jelen esetben is fennáll, a hatóságnak – a kifejtettek szerint –

kérelemre indult, vagy hivatalból folytatódó eljárás keretében kellett volna eljárnia; a hatóságnak meg kellett volna állapítania: az eljárás kérelemre indult, az eljárást a hatóság – az említett jogszabálysértésekkel – hivatalból folytatta (a hiánypótlásra felhívás, a hatósági tájékoztatás elmaradása nem eshet a fogyasztó hátrányára²⁸).

A fogyasztó ezúttal is hangsúlyozta, az eljárás hatóságok sem tehetik meg, hogy nem vesznek tudomást az Fgytv. 46/A. §-áról, a Korm. rendelet 2/A. §-áról, az Ákr. rendelkezéseiről,²⁹ arról, hogy a jelenleg hatályos magyar jog ismeri a fogyasztói kérelmet és a fogyasztó ügyféli minőségét, ellenkező esetben a fogyasztók említett alapjogai is sérülnek, és ismételten kérte, hogy a Kormányhivatal jogsértéseivel szemben hatékonyan járjanak el, annak érdekében is, hogy a hatóság tudomásul vegye, a jelenleg hatályos magyar jog ismeri a fogyasztói kérelmet és a fogyasztó ügyféli minőségét, a Kormányhivatal sem teheti meg azt, hogy az Fgytv. és az Ákr. rendelkezései szerint előterjesztett kérelemtől (nem bejelentés) és az eljárásnak az Ákr. hivatkozott rendelkezésénél fogva történt megindulásáról nem vesz tudomást – ezzel törvénysértő módon egyszerűsítve a hatóság munkáját, kiiktatva a fogyasztókat az eljárásból, az ügyféli pozícióból, súlyosan – rendszeresen – megsértve a fogyasztók alkotmányos alapjogait (ld. pl. tisztességes eljáráshoz, jogorvoslathoz való alapvető jogát).

Az alkotmányjogi jogalkotásért és fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár álláspontja

A fogyasztó válasz hiányában 2022. július 22-i beadványával – a Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 182/2022. (V. 24.) Korm. rendelet 119. § 6. pontjára (is) hivatkozva³⁰ – az igazságügyi miniszternél kezdeményezte, hogy felügyeleti eljárás keretében kerüljön megvizsgálásra a szóban forgó ügyben eljáró hatóság eljárása és döntése, ennek alapján tegye meg a szükséges intézkedést a jogszabálysértő mulasztás felszámolására [Ákr. 121. § (1) bek. a) pont], vagy gyakorolja az Ákr. 121. § (2) bekezdésében szabályozott felügyeleti jogkört, mind formai, mind tartalmi szempontból jogszerű döntés, Ákr. szerinti határozat meghozatalára kerüljön sor, mert a BP/2200/07922-2/2021. számú, 2021. október 27. napján kelt fogyasztóvédelmi hatósági irat szerinti álláspontot, annak tartalmát a beadványaiban foglaltak szerint alaptalannak, súlyosan jogsértőnek tartja (azt is megemlítve, hogy a 2021. október 4. napján kelt kérelmét írásban terjesztette elő az illetékes hatóságnál).

A fogyasztó felhívta a miniszter figyelmét a problémára: a fogyasztóvédelmi hatósági gyakorlatban az Fgytv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztó Fgytv. 46/A. §-a szerinti kérelme esetében a fogyasztóvédelmi hatóság részéről akkor sem tekintik a hatósági eljárást kérelemre indult hatósági eljárásnak, amikor a fogyasztó a kérelmét az Ákr. 35. § (2) bekezdésének és 37. § (1) bekezdésének megfelelően terjeszti elő, pedig ilyenkor a fogyasztóvédelmi hatósági eljárás az Ákr. 37. § (2) bekezdése alapján – a törvény erejénél fogva, kérelemre, a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő megérkezését követő napon – megindul; e fogyasztóvédelmi hatósági gyakorlatban az említett kérelmet a Panasztv. szerinti közérdekű bejelentésnek, a fogyasztót pedig nem az Ákr. szerinti kérelmezőnek, hanem a Panasztv. szerinti közérdekű bejelentőnek minősítik, azaz az ügyféli jogállásától megfosztják, az Ákr. hatálya alól a Panasztv. hatálya alá „helyezik”, a fogyasztóvédelmi hatósági eljárást hivatalból „folytatják le”, arra hivatkozva, hogy „a beadványban foglalt kifogások és benyújtott dokumentumok tartalmi nem megfelelése valószínűsíthetően nem csak az Ön egyedi ügyét érintette, így azt közérdekű bejelentésként kezeltük, hiszen a beadványában előadottak és a tényállás tisztázása során feltárt jogsértések a fogyasztók széles körét érinthetik” (ld. Hámori, 2022b).

A fogyasztói álláspont szerint az említett fogyasztóvédelmi hatósági gyakorlat contra legem, az Ákr. 10. § (1) bekezdését, 35. § (1) bekezdését, 37. § (2) bekezdését, az Fgytv. 46/A. §-át is sérti, és alkotmányjogi szempontból sem tartható, mert a fogyasztók alapjogait is sérti (ld. jogorvoslathoz és tisztességes eljáráshoz való alapjog – részletesen, hivatkozásokkal ld. Hámori, 2022b: pp. 29., 77.). Ez a probléma jelenik meg a jelen ügyben is: a fogyasztó hiába

terjesztette elő a kérelmét a fentiekben szereplő Ákr.-rendeleteknek megfelelően (írásban, az illetékes hatóságnál), a fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztó kérelmét nem kérelemnek, hanem közérdekű bejelentésnek minősítette, az eljárást pedig nem az Ákr. hivatkozott rendelkezése szerinti kérelemre indult hatósági eljárásnak tekintette, a hatóság a fogyasztót ezzel gyakorlatilag megfosztotta az Ákr. szerinti jogorvoslathoz való jogától és ügyféli jogállásától, márpedig az ügyféli státusz jogellenes megtagadása a tisztességes eljáráshoz való alapjogot is sérti.³¹ Ezen túlmenően a BP/2200/07922-2/2021. számú, 2021. október 27. napján kelt fogyasztóvédelmi hatósági irat – a kifejtettek szerint – tartalmi szempontból is, több tekintetben súlyosan jogszabálysértő (a Kormányhivatal – bármiféle indokolás nélkül – implicite azt is magáévá tette, hogy az adott tevékenység vendéglátás).

A fogyasztó 2022. július 22-i beadványára az alkotmányjogi jogalkotásért és fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár 2022. szeptember 29-i, XX-FSTR/ID/17/2/(2022) számú iratával válaszolva a következő álláspontot fogalmazta meg: „A fogyasztóvédelmi hatóság számára rendelkezésre álló, az Fgytv. 47. §-ában meghatározott jogkövetkezmények közös jellemzője, hogy azok nem a fogyasztó egyedi sérelmének orvoslására irányulnak, hanem a vállalkozással szemben a jogsértő gyakorlat megszüntetésének kikényszerítésére szolgálnak. Erre tekintettel abban az esetben, ha a fogyasztóvédelmi hatóságnak a »kérelemben« foglalt egyedi ügy elbírálására nincs hatásköre – mert az egyedi jogvita eldöntésére irányul, amihez a panaszos további, saját jogérvényesítő magatartása szükséges, például bírósági úton történő polgári jogi igényérvényesítés –, az ügyet csak a Panasztv. szerinti panaszként vagy közérdekű bejelentésként kezelheti a hatóság. Ezek alapján a fogyasztó tekintetében az eljárás nem olyan hatósági ügy, ami az ő jogvitáját dönti el, illetve jogát nem közvetlenül érinti, így nem tekinthető az Ákr. 10. §-a szerinti ügyfélnek sem, ezért az ügyféli jogainak megsértése nem merülhet fel. A megkeresésében ismertetett konkrét eset kapcsán a hatóság eljárása tehát a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján nem irányulhat egyedi jogsérelem orvoslására, viszont a vitatott kereskedelmi megoldás alkalmazása miatt a beadvány fogyasztóvédelmi ellenőrzés megindítását szolgálhatja, amely hivatalbóli eljárásként valósulhat meg. Ennek megfelelően álláspontom szerint a fogyasztóvédelmi hatóság jogszerűen járt el a fent hivatkozott számú ügyben, ezért az Ákr. 121. §-a szerinti felügyeleti eljárás lefolytatása nem indokolt.”

A helyettes államtitkári válasz ezt követően azt tartalmazza, hogy „az Alkotmánybíróság 60/1992. (XI. 17.) AB határozatában foglaltakra figyelemmel jelen válasz nem tekinthető jogi iránymutatást tartalmazó állásfoglalásnak, így az jogi kötéserővel nem bír. Mindezek alapján az e levélben foglaltak egy esetleges peres vagy közigazgatási hatósági eljárás során állásfoglalásként, jogértelmezésként, illetve szakvéleményként nem használhatóak fel.” [2022. szeptember 29-i, XX-FSTR/ID/17/2/ (2022) számú helyettes államtitkári irat].

Következtetések

A helyettes államtitkári válasz az eddigi, kúriai ítéletek által is vallott, az Fgytv. 46/A. §-án, a citált Korm. rendelet 2/A. §-án és az Ákr. említett rendelkezésein is alapuló fogyasztóvédelmi vívmányokat – a fogyasztó kérelmezői, ügyféli státuszát, a kúriai ítéletekben foglalt érvekkel sem foglalkozva – lerombolja, valamint azokat a hibákat is jóváhagyja, amelyeket a Kormányhivatal a felszolgálási díjjal kapcsolatban – dogmatikai szempontból is – elkövetett.

A helyettes államtitkár figyelmen kívül hagyja, hogy a hatályos magyar jog ismeri a fogyasztói kérelmet, az Fgytv. 46/A. §-a szerinti kérelem az Ákr. hatálya alá tartozik, az Ákr. rendelkezései [35. § (1)–(2) bek., 37. § (1)–(2) bek.] szerinti esetben az eljárás – a törvény erejénél fogva – kérelemre indul, és – jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén (ld. közérdek, a jogsértések a fogyasztók széles körét érintik) – hivatalból folytatható (Ákr. 3. § első mondat – in concreto nem pusztán egyedi jogsérelem orvoslásáról, egyedi ügy eldöntéséről van szó), a fogyasztó kérelmezői, ügyféli minőségét, jogállását (közvetlen érintettségét) a bírósági

gyakorlat – élén a Kúriával – elismeri, az Ákr. kommentárja is egyértelműen fogalmaz, a fogyasztó az Ákr. 10. § (1) bekezdése szerinti ügyfél.

Az, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság számára rendelkezésre álló, az Fgytv. 47. §-ában meghatározott jogkövetkezmények „nem a fogyasztó egyedi sérelmének orvoslására irányulnak, hanem a vállalkozással szemben a jogsértő gyakorlat megszüntetésének kikényszerítésére szolgálnak”, nem jelenti azt, hogy „a fogyasztó tekintetében” „az ügyet csak a Panasztv. szerinti panaszként vagy közérdekű bejelentésként kezelheti a hatóság”, mert az Fgytv. 46/A. §-a ismeri a fogyasztói kérelmet, a kúriai ítéletek által is kifejtettek szerint a fogyasztó jogvitájának eldöntéséről van szó, az ügy a fogyasztó jogát, jogos érdekét közvetlenül érinti (ld. különösen szerződéses jogviszony esetén) – a jogot (pl. az Fgytv. 46/A. §-át) pedig a fogyasztóvédelmi hatóságnak (pl. a kormányhivatalnak és az igazságügyi miniszternek) is be kell tartania. A helyettes államtitkár – a kúriai ítéletek által is megjelenített – azon érvekre sem tért ki, amelyek a fogyasztó ügyféli és kérelmezői jogállásáról szólnak.

Reméljük, a jelen tanulmánnyal hozzájárulhatunk ahhoz, hogy a fogyasztó kérelmezői, ügyféli státusza mihamarabb virágozhasson!

Irodalomjegyzék

1. Barabás, G. & Szegedi, L. (2018). Az ügyfél. In: Barabás, G., Baranyi, B. & Fazekas, M. (ed) Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez. Wolters Kluwer Hungary Kft., Budapest, pp. 111., 113., 118–125.
2. Bencsik, A. (2013). A fogyasztók védelmének alkotmányi fundamentumairól. *Közjogi Szemle*, 6(1), pp. 21–31.
3. Boros, A. & Pollák, K. (2018). A hatóság döntései. In: Boros, A. & Darák, P. (ed) Az általános közigazgatási rendtartás szabályai. Nemzeti Közszerzői Egyetem, Budapest, p. 184.
4. Fenyvesi, É. (2022). Foglalkoztatással és borraivalóval kapcsolatos vizsgálatok a vendéglátóiparban – fókuszcsoporthoz felmérés. In: Bánhegyi, M., Fekete-Frojimovics, Zs. & Hámori, A. (ed) Gazdaság és gasztronómia. Ünnepi kötet Lugasi Andrea tiszteletére. Budapesti Gazdasági Egyetem, Budapest. (pp. 301) ISBN 978-615-6342-26-3, pp. 78–91.
5. Hajnal, Zs. (2013). A fogyasztói jogok egységes európai szabályozásának lehetséges irányai. PhD értekezés. Debreceni Egyetem, Debrecen, pp. 251
6. Hámori, A. (2015). Bevezetés a fogyasztóvédelmi jogba. A fogyasztók magán- és közjogi védelme. Budapesti Gazdasági Főiskola, Budapest, (pp. 152) pp. (ISBN:978-963-7159-0), pp. 72–109.
7. Hámori, A. (2017). A felszolgálati díj szabályozásáról az alapvető jogok biztosának eljárása kapcsán. *Debreceni Jogi Műhely*, 14(1-2), pp. 19–40.
8. Hámori, A. (2021). Fogyasztóvédelmi aktualitások. Javaslatok jogszabályok módosítására. *Iustum Aequum Salutare*, 17(1), pp. 66–69. (pp. 63–112.).
9. Hámori, A. (2022b). Kérelmező és/vagy bejelentő – ügyfél, harmadik személy, egyéb érdekelt? Újabb „csemege” a fogyasztóvédelmi hatóság legújabb gyakorlatából,

békéltető testületi fűszerezéssel, avagy egy hibás teljesítés margójára. *Iustum Aquum Salutare*, 18(2). p. 61. (pp. 27–77.).

10. Kertész, G. & Fenyvesi, É. (2020). Rejtett gazdaság Magyarországon – feketemunka és borraivaló a vendéglátóiparban. *Gazdaság és Jog*, 28(5), p. 14. (pp. 10–14.)
11. Lapsányszky, A. (2020). A hivatalbóli eljárás. In: Petrik Ferenc (ed) *A közigazgatási eljárás szabályai. Kommentár a gyakorlat számára*. 4. kiadás, I. kötet. Az általános közigazgatási rendtartás magyarázata. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., Budapest, pp. 239–240.
12. Székely, Z. (2014). Ügyfél-e a rendőr az intézkedésével szembeni panasz kivizsgálására irányuló eljárásban? In: Hack, P. & Koósné Mohácsi, B. (ed) *Emberök őrzője. Tanulmányok Lőrincz József tiszteletére*. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest, pp. 117–133.

Jogsabályi hivatkozások

1. Ld. Ákr. 35. § (1) bek.
2. Ld. a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.).
3. Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály 2021. október 27. napján kelt, BP/2200/07922-2/2021 sz., tájékoztatás tárgyú irat.
4. Uo.
5. Ld. pl. 1. jogsabályi hivatkozásban szereplő jogsabályok. A helytelen „szervízdíj” - szóhasználat nem csak az említett etikai kódexekben és üzemeltetői gyakorlatban, hanem folyóiratokban, valamint szakmai szervezeti és hatósági praxisban is előfordul; részletesen (példákkal) ld. Hámori (2017: pp. 19–20., 24., 33., 39.). A „felszolgálati díj” elnevezés használata mellett az alaptalan „szervízdíj”-szóhasználat is találkozunk pl. a VJ/64/2017. sz. ügy 2019. november 20-i – húszmillió forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezésről rendelkező – határozatában (ld. indokolás 256. pont, háromszor); az is – tárgyhoz tartozó – probléma e versenytanácsi határozattal, hogy az indokolás 81. pontjában a felszolgálati díj „mértéke” tekintetében – az említettek szerint jogsabályellenesen, sok éves lemaradással – „legfeljebb 15%” szerepel (helytelen, hogy a határozatban hivatkozásként nem – a vonatkozó – jogsabályhely olvasható, 2009. október 19. napjától nincsen a 15%-os határ, ld. 2. jogsabályi hivatkozás). Ld. még pl. Kertész & Fenyvesi (2020); vö. Fenyvesi (2022).
6. Kúria Kfv.VI.37.076/2017/9. sz., 2017. szeptember 6. napján meghozott ítélete; Kúria Kfv.II.37.366/2016/7. sz., 2017. április 26. napján meghozott ítélete; Kúria Kfv.III.37.028/2014/4. sz., 2014. szeptember 16. napján meghozott ítélete.
7. Ld. Fgytv. 46/A. § c) pont; a nyugtán szerepel a kérelemmel érintett vállalkozás neve, valamint székhelyének címe (is) [vö. uo. a) pont].
8. „[vö. pl. Fgytv. 1. § (1) bekezdés: »(1) E törvény hatálya – a (2) bekezdésben meghatározott eltéréssel – a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.« (kiemelés: fogyasztó); a fogyasztókkal szembeni

tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 2. § c) pont, 3. § (1)–(4) bekezdés, Melléklet 9. pont (vö. felszolgálati díj, »szervizdíj« – a kiszolgálás, mint szolgáltatás)]”.

9. Vö. említett VJ-határozat.

10. „[vö. pl. Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pont, (2) bekezdés, (3) bekezdés a), g) pont, 47. § (1), (2), (5) bekezdés; Fttv. 2. § c) pont, 3. § (1)–(4) bekezdés, 10. § (1) bekezdés, 21. § (1) bekezdés, Melléklet 9. pont].”

11. Vö. pl. Fgytv. preambulum; a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról szóló 2012. évi LV. törvény indokolása, Általános indokolás első mondat: „A hazai fogyasztóvédelmi szabályozás alapjogszabálya a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.), amelynek elsődleges célja a fogyasztói alapjogok biztosítása.” (kiemelés: H. A.). Az ún. fogyasztói jogok Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) szerint nem alapjogok; ld. pl. 8/2014. (III. 20.) AB határozat, 3175/2013. (X. 9.) AB határozat [vö. pl. 1270/B/1997. AB határozat (2000. május 8.), 37/2000. (X. 31.) AB határozat, 23/2010. (III. 4.) AB határozat]; Bencsik (2013); Hajnal (2013); Hámori (2015: pp. 72–109.): fogyasztói alapjogokról beszélhetünk egyrészt alkotmányjogi értelemben, annyiban amennyiben az alkotmányok (alaptörvények) tartalmazzák azokat, másrészt abban az értelemben, hogy azokból további jogok származnak (uo. p. 72.).

12. Ld. pl. Alaptörvény M) cikk (2) bek.

13. Ld. Ákr. 85. § (1)–(2) bek. [az Ákr. 85. § (2) bek. a „közvetlenül” szövegrészt nem tartalmazza]; Boros & Pollák (2018).

14. Ld. pl. Alaptörvény XXVIII. cikk (7) bek., Ákr. 1. §, 112. § (1)–(2) bek., 114. § (1) bek., 116. § (1) bek. A fellebbezés (másodfok, fellebbezési eljárás) a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban is 2020. március 1. napjával kizárttá vált (megszűnt); ld. Korm. rendelet 1. § (4) bek., a fővárosi és megyei kormányhivatalok működésének egyszerűsítésével összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról szóló 360/2019. (XII. 30.) Korm. rendelet 163. § (2) bek., 202. § (5) bek. [vö. uo. 203. § (3) bek.]; vö. Ákr. 116. § (2) bek. a) pont 2020. január 1-jétől hatályos rendelkezése [az egyes törvényeknek az egyfokú járási hivatali eljárások megteremtésével összefüggő módosításáról szóló 2019. évi CXXVII. törvény 200. §]; a fellebbezés kizárttá válásának (a másodfok, fellebbezési eljárás megszűnésének) kritikájaként ld. Hámori (2021).

15. Ld. Alaptörvény XXIV. cikk (1) bek., Ákr. 1. §.

16. Ld. pl. 3224/2017. (IX. 25.) AB határozat indokolás [32] bek.: „az ügyféli minőség jogszabályba ütköző megtagadása sérti az érintettnek a tisztességes hatósági eljáráshoz és a jogorvoslati joghoz való alapvető jogát.” Vö. Barabás & Szegedi (2018: pp. 111., 113.): „A bírói gyakorlat teljesen azonosul a 3241/2017. (X. 10.) AB határozat azon megállapításával, hogy az ügyfélképességnek alkotmányjogi relevanciája van.”; Székely (2014).

17. Vö. Fgytv. 45/A. § (1) bek. d) pont, (3) bek. d)-e) pont [(1) d): „panaszkezeléssel”; (3) d)-e): „fogyasztói panaszok intézésére”, „igények intézésére” (kiemelések: H. A.)].
18. Az elsőfokon eljáró Salgótarjáni Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság által 2016. február 8. napján meghozott, 2.K.27.186/2015/6. számú jogerős ítélet indokolása a fogyasztó ügyféli minősége tekintetében betű szerint ugyanaz, mint egy másik ügyben, 2016. október 26-án meghozott jogerős ítélet indokolásrészében (vö. Kúria Kfv.II.37.366/2016/7. számú, 2017. április 26-án kelt ítélet indokolás [9] bek.; a jogerős ítélet indokolásában szereplő szövegrész: „fogyasztó ügyében kérelem alapján indult eljárás”); az Ákr. kommentárja kiemeli: „A [...] fogyasztó jogos érintettsége abban áll, hogy a bepanaszolt vállalkozással szemben az elkövetett jogsértést a hatóság állapítsa meg, azt szankcionálja, a jogsértést orvosolja. Az adott eljárásban közvetlenül érintett fogyasztónak legalább olyan terjedelmű jogosultsággal kell rendelkeznie, mint az ügyféli jogállással felruházott fogyasztóvédelmi szervezeteknek. A fogyasztó nem bejelentő, hanem ügyfél (Kúria Kfv.II.37.366/2016/7.; Kfv.VI.37.076/2017/9.).” – Barabás & Szegedi (2018: p. 118.) „A bírói gyakorlatban alkalmazott megkülönböztetés az Alaptörvény alapján is igazolható. Az ügyféli jogállást a XXIV. és a XXVIII. cikk védi, míg a bejelentő petíciós jogát a XXV. cikk tartalmazza: [...]” (uo. pp. 118–119.) Vö. 2/2017. (X. 2.) KMK vélemény 1.1.3. pont. A civil szervezetek ügyféli jogállásához ld. Barabás & Szegedi (2018: pp. 119–125.).
19. Citálva R. 1. § (1) bek., Kertv. 2. § 30. pont, együttes rendelet 6. § (2) bek., Fgytv. 1. § (1) bek., 14. § (1)–(7) bek., Fttv. 2. § c) pont, 3. § (1)–(4) bek., Melléklet 9. pont.
20. Ld. pl. Kúria Kfv.VI.37.076/2017/9., Kúria Kfv.II.37.366/2016/7.
21. Ld. pl. Kúria Kfv.II.37.366/2016/7. A Korm. rendelet 2/A. §-a is kérelemre indult eljárásról rendelkezik.
22. Ld. Kúria Kfv.VI.37.076/2017/9.
23. Vö. Ákr. 10. § (1) bek., 35. § (1) bek. és indokolása; Kúria Kfv.VI.37.076/2017/9., Kúria Kfv.II.37.366/2016/7. Ákr.-kommentárral.
24. Vö. Ákr. 7. § (2) bek.
25. Ld. pl. Ákr. 35. § (2) bek.
26. Vö. Ákr. 35. § (2) bek., és uo. 26. § (1) bek.
27. Ld. pl. Ákr. 3. § második mondat. Vö. pl. az Fgytv. 46/A. §-a szerinti kérelem előterjesztése jogszabályszerű, de a hatóság mégis „hivatalból indítja meg” az eljárást – miközben az az Ákr. 37. § (2) bek. erejénél fogva (elvileg) már megindult, csak erről a hatóság nem tud, vagy nem akar tudomást venni.
28. Vö. Ákr. 35. § (2) bek.
29. Ld. pl. Ákr. 10. § (1) bek., 35. § (1)–(2) bek., 37. § (1)–(2) bek.
30. Ld. még 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 5. § (1) bek.

Ld. pl. 3224/2017. (IX. 25.) AB határozat indokolás [32].