

A FOGYASZTÓK VÉDELMENEK
ÚJ IRÁNYAI ÉS KIHÍVÁSAI
A XXI. SZÁZADBAN

Szerkesztette:
SZIKORA VERONIKA és ÁRVA ZSUZSANNA

A Debreceni Egyetem
Állam- és Jogtudományi Karának kiadványa

Felelős kiadó:
SZIKORA VERONIKA, dékán
Debreceni Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar

Szerkesztők:
SZIKORA VERONIKA és ÁRVA ZSUZSANNA

A szövegek korrektúráját
TÖRÖK ÉVA végezte.

A tanulmányokat lektorálták:
PROF. DR. BENCZE MÁTYÁS
egyetemi tanár, tudományos és stratégiai dékánhelyettes
Debreceni Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar
Jogelméleti és Jogszociológiai Tanszék

DR. HAJNAL ZSOLT
egyetemi adjunktus
Debreceni Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar
Polgári Jogi Tanszék

ISBN 978-963-473-988-3

Készült a Főnix Média nyomdaüzemében.

Debrecen, 2018

TARTALOMJEGYZÉK

SZIKORA VERONIKA

ELŐSZÓ7

P. SZABÓ BÉLA

A LÓKUPECEK JOGA SZAVATOSSÁGI KÉRDÉSEK A 17. SZÁZAD
EURÓPAI JOGTUDOMÁNYÁBAN ÉS GYAKORLATÁBAN EGY NEVEZETES ESETGYŰJTEMÉNY
KAPCSÁN 11

FÉZER TAMÁS

A FOGYASZTÓK ADATAINAK ÉS PRIVÁTSZFÉRÁJÁNAK VÉDELME
ELEKTRONIKUS KÖRNYEZETBEN 53

TÖRÖK ÉVA

A FOGYASZTÓI SZERZŐDÉSEKKEL KAPCSOLATOS JOGALKALMAZÁS – KÜLÖNÖS
TEKINTETTEL AZ EGYÉRTELMŰ MEGFOGALMAZÁS KÖVETELMÉNYÉRE 67

SZIKORA VERONIKA – JAGUSZTIN TAMÁS

HELYZETKÉP A TÁRSULT PERLÉSRŐL – EURÓPÁBAN ÉS AZON TÚL 83

CSÉCSY ANDREA

A KELLÉKSZAVATOSSÁGI IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉSI HATÁRIDŐK
AZ 1959. ÉVI IV. TÖRVÉNY HATÁLYBALÉPÉSÉTŐL NAPJAINKIG 97

VARGA NELLI

A FOGYASZTÓI KÖLCSÖNSZERZŐDÉSEK JÓERKÖLCSBE ÜTKÖZÉSE 111

HAJNAL ZSOLT

GONDOLATOK A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI ELJÁRÁS REFORMJÁHOZ 127

BIHARI ERIKA

LEHETŐSÉGEK ÉS KIHÍVÁSOK – KOLLEKTÍV FOGYASZTÓI JOGÉRVÉNYESÍTÉS
MAGYARORSZÁGON 147

PRIBULA LÁSZLÓ

TULAJDONJOG MINT BIZTOSÍTÉK? A MAGYARORSZÁGI JOGALKALMAZÁS
DILEMMÁI – A FIDUCIÁRIUS HITELBIZTOSÍTÉKOK ÉRTÉKELÉSE A MAGYARORSZÁGI
BÍRÓI GYAKORLATBAN 157

BENCZE MÁTYÁS

A VISELKEDÉSTUDOMÁNYOK EREDMÉNYEINEK HASZNOSÍTHATÓSÁGA
A HAZAI FOGYASZTÓVÉDELMI JOG TERÜLETÉN 173

GÁBRI ANGÉLA

MODERN KORI KIHÍVÁSOK A FOGYASZTÓVÉDELMI JOGALKOTÁSBAN
– A FOGYASZTÓI MAGATARTÁS TUDOMÁNYA 189

FICSOR KRISZTINA

AZ ÁLLAMI BEAVATKOZÁS ELMÉLETI KÉRDÉSEI A FOGYASZTÓVÉDELMI SZABÁLYOZÁS
TERÜLETÉN, A JOGI PATERNALIZMUS PROBLÉMÁJA 207

CSŰRÖS GABRIELLA

AZ ÁLLAM (KÖLTSÉGVETÉS) ÉS A PÉNZÜGYI SZEKTOR KÖZÖTTI KAPCSOLAT
GYENGÍTÉSÉRE IRÁNYULÓ UNIÓS INTÉZKEDÉSEK 225

LOVAS DÓRA – HORVÁTH BETTINA

PÉNZÜGYI FOGYASZTÓVÉDELMI JOGVISZONY ALAKULÁSA
A GLOBÁLIS PÉNZÜGYI-GAZDASÁGI VÁLSÁG ELŐTT ÉS UTÁN 243

BÁNYAI ORSOLYA – FODOR LÁSZLÓ

ZÖLD JELZÉST KAPOTT? – TERMÉKJELÖLÉSEK A FOGYASZTÓ-
ÉS A KÖRNYEZETVÉDELEMBEN 275

ÁRVA ZSUZSANNA

FOGYASZTÓVÉDELEM A KÖZIGAZGATÁSI REFORMOK KERESZTMETSZETÉBEN295

NÁDAS GYÖRGY

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK A MUNKAJOGBAN,
FOGYASZTÓ-E A MUNKAVÁLLALÓ313

ZACCARIA MÁRTON LEÓ

AZ EGYENLŐ BÁNÁSMÓD ELVÉNEK ÉRVÉNYESÜLÉSE A SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ
HOZZÁFÉRÉS ÉS AZ ÁRUFORGALOM TERÜLETÉN AZ EGYENLŐ BÁNÁSMÓD HATÓSÁG
AKTUÁLIS JOGGYAKORLATÁBAN329

MADAI SÁNDOR

MEGJEGYZÉSEK A „FOGYASZTÓVÉDELMI BÜNTETŐJOG” KÉRDÉSÉHEZ 349

BENCZE MÁTYÁS

egyetemi tanár

Debreceni Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar

Jogbölcseleti és Jogszociológiai Tanszék

tudományos munkatárs

MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont, Jogtudományi Intézet

A VISELKEDÉSTUDOMÁNYOK EREDMÉNYEINEK HASZNOSÍTHATÓSÁGA A HAZAI FOGYASZTÓVÉDELMI JOG TERÜLETÉN*

1. A VISELKEDÉSTUDOMÁNYOK FELISMERÉSEINEK KAPCSOLATA A JOGGAL

A viselkedéstudományoknak a Gábri Angéla által a *Modern kori kihívások a fogyasztóvédelmi jogalkotásban – a fogyasztói magatartás tudománya* című fejezetben bemutatott eredményei¹ meggyőzően bizonyítják, hogy az emberek általában csak korlátozottan képesek racionális döntések meghozatalára még abban az esetben is, ha elég idő áll rendelkezésre az elhatározásra és azt átgondoltnak vélik. Ebből egyrészt az is következik, hogy az emberi elme bizonyos sajátosságait kihasználva viszonylag egyszerű módszerekkel lehet szinte észrevétlenül befolyásolni döntéseinket. Másrészt azt is jelenti, hogy ezen eredményekre tekintettel át kell gondolni azt az világképet, melyen a mai magyar jogrendszer nyugszik.

* A tanulmány az Igazságügyi Minisztérium jogászképzés színvonalának emelését célzó programjai keretében valósult meg.

1 Lásd a jelen kötetben Gábri Angéla: *Modern kori kihívások a fogyasztóvédelmi jogalkotásban – a fogyasztói magatartás tudománya*.

A közgazdaságtanban jelenleg történik ez a változás, melyet jól jelez, hogy egy olyan közgazdász nyerte el a 2017. évi Nobel-díjat (Richard Thaler),² akinek nevéhez a racionálisan döntő ember – sokáig uralkodó – modelljének ellentmondó közgazdaságtan kidolgozása fűződik.³ A bírói ítélezést vizsgáló jogszociológiai kutatásokban szintén bekövetkezett már ez a fordulat.⁴ A bíró már nem a dworkini „Herkules”,⁵ aki minden körülmények között vagy éppen azok ellenére képes megtalálni a helyes választ egy nehéz jogi problémára, hanem esendő emberi lény, akinek elfogultságai vannak, szűk időkeret áll rendelkezésre döntése meghozatalához (ami kedvez a heurisztikának), vagy éppen belső, intézményi-szervezeti, illetve saját érdekeket is figyelembe vesz a döntése meghozatalakor (stratégiai cselekvő).⁶

Ettől függetlenül a jogban régóta léteznek olyan szabályok, amelyek – az ilyen irányú tudományos kutatások megismerésétől függetlenül – építenek bizonyos emberi tulajdonságokra, azokra mintegy ráerősítve tudják kiváltani a kívánt hatást. Az általam ismert első ilyen klasszikus modell a *Senatus Consultum Macedonianum* által nyújtott megoldáson alapul. A konkrét esetben a fiatalok túlzott költségeskedésének és szórakozási hajlamának (és az abból fakadó eladósodásnak, melyért a *pater familias*nak kellett helytállnia) nem úgy próbálták elejét venni, hogy megtiltották volna nekik a készpénzben történő kölcsönfelvételt, vagy a számukra történő kölcsönadást. Ezek a „tilalmak és parancsok” nyelvén megfogalmazott jogszabályok szembe mentek volna alapvető emberi hajlamokkal (szórakozási vágy), illetve anyagi érdekekkel (a potenciális kölcsönadók, például bankárok számára). Így valószínűsíthetően alacsony lett volna a tiltás határfoka. A jól ismert megoldás ezzel szemben az lett, hogy az ilyen jellegű tartozások peresíthetőséget tagadták meg. A tiltás tehát nem volt direkt, nem korlátozott alapvető vágyakat és érdekeket, viszont a kölcsönadókra telepítették a kockázatot (negatív ösztönzés), mely érdekeltté tette őket abban, hogy csak tényleg megbízható háttérű személyeknek adjanak kölcsönt.⁷

2 https://index.hu/gazdasag/2017/09/13/richard_thaler_interju_behavioral_economics_kozgazdasagtan/ (letöltés dátuma: 2018. január 22.)

3 Közérthetően erről lásd Richard H. Thaler, Cass R. Sunstein: *Nudge. Jobb döntések egészségről, pénzről és boldogságról – a pénzügyi válság után.* (ford. Kövesdi Miklós Gábor), Budapest, Manager Könyvkiadó (2011).

4 Az új vizsgálódási módszerre lásd Chris Guthrie, Jeffrey J. Rachlinski, Andrew J. Wistrich: Inside the Judicial Mind, *Cornell Law Review*, 2001/5, 777-830.

5 Lásd Ronald Dworkin: *Law's Empire*, Cambridge, Mass., Harvard University Press (1986) 238-239.

6 Az utóbbihoz lásd Arthur Dyevre: Unifying the field of comparative judicial politics: towards a general theory of judicial behaviour, *European Political Science Review*, 2010/2, 297-327.

7 Földi András, Hamza Gábor: *A római jog története és intézményei*, Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó (1996) 241.

A példa a viselkedéstudományok által megalapozott szabályozások egyik jellegzetességét is jól illusztrálja: a szabályozással érintett bankárok döntési szabadsága megmaradt (*choice preservation*), a jog nem tiltást írt elő számukra, hanem csupán kockázatosabbá tette az egyik lehetőség választását.

Az emberi természet működésével összhangban lévő jogintézmény sikerét jól mutatja, hogy 2000 évvel később is létezik a *naturalis obligatio* – a hatályos magyar Ptk.-ban is (például játék vagy fogadás céljára ígért vagy adott kölcsönből eredő követelés vonatkozásában).⁸ Az emberi elme egy másik tulajdonságára (a passzivitásra való hajlamra) építenek a magánjogból régóta ismert diszpozitív jogszabályok is. Bár létezésüknek elsősorban ideológiai okai vannak (a polgárok szerződési szabadságának tiszteletben tartása), valójában „finoman terelgetik” (*nudging*) a címzetteket olyan irányba, amelyet a jogalkotó kívánatosnak tart. Ezt sokszor úgy érik el, hogy „alapbeállításként” (*default rule*) bizonyos, a jogalkotó által előnyösnek tartott, magatartásokat rögzítenek, de megengedik az attól való eltérést (*opt-out*).⁹ Az eltéréshez azonban erőfeszítést kell tenni a feleknek, akik ha – engedve a passzivitási hajlamnak – nem rendelkeznek másképp, a törvényhozó által preferált helyzetbe kerülnek.

A fennálló helyzet azonban az, hogy a hazai jog túlnyomóan a „tiltások és parancsok” nyelvén beszél,¹⁰ mellyel direkt módon törekszik a különféle emberi magtartások befolyásolására. A direkt normákkal történő irányítás természetesen szintén egy általános emberi tulajdonságot – a normakövetési hajlamot – aknáz ki,¹¹ azonban, ahogyan a társadalmi és technológiai változások következtében a „tiltásokon és parancsokon” alapuló normarendszerek egyre bonyolultabbá, egyre nehezen megérhetővé és ezért egyre nehezebben követhetővé válnak, szükség lehet olyan új megoldásokra, melyek más, hatékony módon képesek az emberi viselkedést irányítani – akár a magukba a jogi normákba bépítve, akár azokon kívül.

8 Ptk. 6:121. § (1) b) pont.

9 Például Ptk. 5:100. § (5) Ha a biztosítéki szerződés eltérően nem rendelkezik, a zálogjogosult kielégítése érdekében az önálló zálogjogot mind a zálogjogosult, mind a zálogkötelezett írásban felmondhatja.

10 Itt most nem térünk ki a jogosultságokat biztosító jogi normákra, mert a most vizsgált probléma szempontjából (a hatékony magatartás-befolyásolás) nem relevánsak.

11 „[A]z emberi faj evolúciós története során viszonylag kicsiny ötven-száz fős csoportokba szerveződött populációkból állt. És ezek a csoportok igen intenzíven versengtek egymással. [...] A sikeresebbek pedig azok a csoportok voltak, melyekben a csoporton belüli versengést és egyenlőtlenséget hatékonyabban csökkentő, a kooperációs hajlandóságot növelő szabályrendszer (norma) volt jelen.” Scheuring István: Az emberi együttműködés evolúciós háttere, *Magyar Tudomány*, 2015/5. [Elérhető <http://www.matud.iif.hu/2010/05/03.htm> (letöltés dátuma: 2018. január 27.)]

Jól illusztrálja ezt az állítást a Magyar Helsinki Bizottság által 2015-16-ban lefolytatott kutatás, mely azt tesztelte, hogy mennyire értik meg a büntetőeljárások gyanúsítottjai a számukra a nyomozó hatóság által adott tájékoztatást jogaikról.¹² A tájékoztatás jelenlegi szövegéről tudni kell, hogy az a legtöbb helyen egy az egyben a jogszabály vonatkozó szövegét (azaz a szaknyelvet) tartalmazza. A fókuszcsoporton végzett vizsgálat eredménye az lett, hogy a tájékoztatásban foglalt információknak a tesztben résztvevő személyek csupán a felét értették meg.¹³ A kutatócsoport ezután átírta a szöveget (annak információtartalmát megőrizve), de változtatott annak nyelvezetén (lefordítva a szakterminológiát, például: „védő” helyett „ügyvéd” stb.), egyszerűsítették a mondatszerkezetet, címeiket és alcímeiket alkalmazták, a felsorolásokat a folyószövegből kiemelve pontokba szedték, a hangsúlyos szövegrészeket kivastagították stb. Az eredmény az lett, hogy a szöveg megértéséről tanúskodó helyes válaszok száma szignifikánsan, 14%-kal emelkedett.

Szintén egy büntetőeljárás példát világíthat meg egy másik problémát, nevezetesen azt, amikor a jogalkotás során nincsenek tekintettel az emberi elme teljesítőképeségére, kognitív kapacitására.

Egy hazai empirikus kutatás kimutatta, hogy a magyar büntetőbírók meglehetősen alacsonyra helyezik a vádlott elítéléséhez szükséges bizonyítottság szintjét. Az elítéléshez szükséges bizonyítottsági szint leszállításának további egyik okaként azt jelölte meg a kutatás alapján írt könyv, hogy a bizonyításra vonatkozó rendelkezéseink túlságosan maximalisták (például „kétséget kizáró” bizonyítottsági követelmény, a tényállás „alapos és hiánytalan” felderítésének kötelezettsége, a bizonyítási teher megfordításának általános tilalma), egyúttal pedig általános megfogalmazásúak, ezért a betartásuk számonkérhetősége roppant nehézkessé válik.¹⁴ A hazai jogi szabályozás szerint például csak akkor lehet a terhelt terhére értékelni egy tényt, ha az adott tény „kétséget kizáróan” bizonyítható.¹⁵ Ez az

12 Lásd https://www.helsinki.hu/wp-content/uploads/Accessible_LoRs_sociolinguistic-testing_HHC.pdf. (letöltés dátuma: 2018. január 27.)

13 A jogi szaknyelv laikusok általi megértésének nehézségéről általában lásd Robert P. Charrow, Veda R. Charrow: Making Legal Language Understandable: A Psycholinguistic Study of Jury Instructions, *Columbia Law Review*, 1979/7, 1306-1374.

Formálisan előírja ugyan a büntetőeljárásról szóló 1998. évi XIX. törvény (továbbiakban: Be.) 62. § (3) bekezdése, hogy „A bíróság, az ügyész és a nyomozó hatóság törekszik arra, hogy a büntetőeljárásban részt vevő személyekkel történő írásbeli és szóbeli kommunikáció során egyszerű és közérthető módon fogalmazzon. [kiemelés tőlem – B. M.]”, azonban e rendelkezés *lex imperfecta*, azaz nincs semmilyen negatív jogkövetkezménye, ha a „törekvés”, amúgy is tágan értelmezhető előírását nem tartják be a hatóságok tagjai. Arról sem rendelkezik a törvény, hogy ki ellenőrizi az érthető kommunikáció követelményének érvényesülését.

14 Bencze Mátyás: „Nincs füst, ahol nincsen tűz.” *Az ártatlanság vélelmének érvényesülése a magyar büntetőbírók gyakorlatában*, Budapest, Gondolat Kiadó (2016) 26-27.

15 Be. 4. § (2).

értelmezés azonban, ha a bíróságok valóban komolyan vennék, szinte soha nem vezethetne a bűnösök elítéléséhez. Egy szemernyi kétség mindig marad, már csak azért is, mert tudásunk a világról távolról sem teljes, léteznek olyan fizikai, kémiai, biológiai, pszichológiai összefüggések és törvényszerűségek, amelyeket még nem fejtettünk meg. A matematikai bizonyosság elérése a matematikán (és a tiszta logikán) kívül lehetetlen. Miért lehetne tehát egy bíró száz százalékgig biztos a dolgában a ténymegállapítás során? A tanúkat érzékszerveik, emlékezetük gyengeségei megtréfálhatják,¹⁶ a tárgyi bizonyítékok önmagukban nem mindig perdöntőek, a szakvélemény megítélésének kérdésében a bíró a legtöbb esetben nem kompetens. De még ha egy adott ügyben több egymást erősítő, önmagában is elsöprő erejű közvetlen bizonyíték létezik a vádlott elkövetési magatartására nézve, a tudati oldal felől rendelkezhetünk-e abszolút bizonyossággal? Honnan tudjuk, hogy nem lépett-e fel a vádlott elméműködésében heveny, gyorsan elmúló zavar, amely egyébként beszámíthatatlanságot eredményez (vagy nem állt-e esetleg hipnózis hatása alatt). A példák természetesen extrémek, de arra jól rávilágítanak, hogy a szigorú értelemben vett teljes bizonyosság nem érhető el a bizonyítási eljárásban, azaz a szabályozás nem vet számot a bírák kognitív teljesítőképeségével.

Ezt, természetesen a bírók is érzik, ezért nem veszik (mert nem is vehetik) komolyan a „kétséget kizáróság” követelményét. Ehelyett leszállítják a mércét, de mivel nincs más normatív standard, ellenőrizhetetlenné válik a bűnösség kimondásához szükséges bizonyítottság mércéje.

A magyar jogi szabályozást illetően felmerül egy másik probléma is: gyakran olyan módon deklarál a törvény bizonyos általános alapelveket, alapjogokat, hogy alkalmazásuk feltételeiről semmilyen támpontot nem ad a jogalkalmazóknak, azaz túl sokat bíznak a jogalkalmazók „bölcességére”.¹⁷

Ezekre a jelenségekre tekintettel a kutatási kérdésem az, hogy a modern viselkedéstudomány által szolgáltatott belátások mennyire hatották át a magyar jogrendszert, elsősorban a fogyasztóvédelmi jog területét. Kérdés az is, hogy időszerű-e olyan „agybarát” jogi szabályozás bevezetése, mely a remények szerint a jelenleginél hatékonyabban képes érvényesíteni a jogalkotói célokat.

16 Példákra lásd Elek Balázs: *A vallomás befolyásolása a büntetőeljárásban*, Debrecen, Tóth Könyvkereskedés és Kiadó Kft. (2008) 41-56.

17 Lásd például Bencze Máttyás: Az alapjogok bíróság előtti érvényesülésének szociológiai háttere. In: Somody Bernadette (szerk.): *Alapjogi bíráskodás – alapjogok az ítékezésben*, Budapest, L'Harmattan Kiadó (2013) 95-117.

A fenti példákból két fontos tanulság származik a viselkedéstudományi kutatások eredményeinek jogi alkalmazhatóságát illetően. Egyfelől, ezek az eredmények felhasználhatók a jogszabályok érthetőbbé tételére. Ez főleg azoknak a jogszabályoknak a vonatkozásában fontos, amelyek címzettek széles és nem szakmabeli köréhez szólnak (tipikusan ilyen szabályokat tartalmaz a fogyasztóvédelmi jog is, mivel a fogyasztók ezekből ismerhetik meg a jogaikat). Másfelől, maguk a jogszabályi rendelkezések írhatnak elő olyan magatartási mintákat, melyek összhangban vannak a viselkedéstudományok felismeréseivel, és ezáltal sokkal hatékonyabban tudják szolgálni a jogalkotó által elérni kívánt célokat.

A hazai jogi szabályozásnak mindkét téren tág tere van a fejlődésre. Nézetem szerint a jelzett problémák abból fakadnak, hogy a jogszabályokat egy olyan jogfelfogás háttere előtt alkotják, mely a XIX. századi állapotokat tükrözi. A jog és a bíróságok által megoldandó ügyek ebben az időszakban tipikusan a „közönséges” cselekmények közül kerültek ki (birtokviták, öröklési ügyek, lopás, testi sértés, garázdaság stb.). Nem volt még jelentős a szervezett bűnözés, és nem létezett elektronikus kereskedelem, adatforgalom, továbbá az sem volt gyakori, hogy bonyolult, határokon átnyúló pénzügyi és gazdasági tranzakciók képezzék a polgári- vagy bűnügyek tárgyát. Az átlagos jogviták megoldásához elegendő volt a megfelelő jogász szakismeret, ezen túlmenően az általános élettapasztalat.

Manapság viszont rendkívül sok olyan eset kerül a jogalkalmazók elé, amelyek tényállásának megértéséhez, vagy a felelősség megállapításához speciális (pl. közgazdasági, pénzügyi, számviteli, számítástechnikai) ismeret volna szükséges, mellyel azonban a jogalkalmazók és a címzettek nem feltétlenül rendelkeznek.¹⁸ Másként kifejezve: a jog által megoldandó vagy kezelendő problémák meghaladják az átlagos állampolgár (vagy átlagos jogalkalmazó) kognitív kapacitását, maga a jog azonban nem vesz erről minden esetben tudomást.

Kérdés, hogy a fogyasztóvédelmi jog területén mennyire igaz ez a kritika. Milyen mértékben alapoz a hazai fogyasztóvédelmi jog a viselkedéstudományok belátásaira, mennyire veszi figyelembe a jog a szabályai érvényesüléséhez szükséges emberi képességek hiányát vagy meglétét?

18 Lásd ehhez Bencze Mátyás: A jogalkalmazási folyamat szociológiai vizsgálata. In: Bencze Mátyás, Vinnai Edina: *Jogszociológiai előadások*, Debrecen, Debreceni Egyetemi Kiadó (2012) 31-33.

2. VISELKEDÉSTUDOMÁNY ÉS A HAZAI FOGYASZTÓVÉDELMI JOG

A fogyasztóvédelmi jogalkotásnak rendkívül kényes határon kell egyensúlyozni. Ha elfogadjuk, hogy a szabad piaci versenyen alapuló gazdaság eredményezi a legnagyobb társadalmi jóléteket,¹⁹ akkor a helyes jogalkotói mentalitás a piaci magatartások minél kisebb korlátozása. Bár az utóbbi 250 évben a piacgazdaság bizonyította fölényét más gazdasági berendezkedésekkel szemben, folyamatosan megjelent az igény, hogy a társadalmi igazságosság (a gyengébbek, kiszolgáltatottabbak védelmét) elveit és bizonyos alapvető erkölcsi normákat (például a „ne hazudj!” imperatívuszát) a piac professzionális szereplőivel szemben is érvényesítsék – akár a hatékonyság rovására is. A fogyasztóvédelmi jog is ezt a célt szolgálja. Azonban, ha jobban belegondolunk, roppant nehéz meghúzni azt a határvonalat, mely a kreatív, bevételnövelő vállalkozói ötletek és a tisztességtelen piaci magatartás között húzódik. Jól tükrözi ezt a bizonytalanságot az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK Irányelve („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”, továbbiakban: Fogyasztóvédelmi irányelv), melynek az 5. cikk (2) és (3) bekezdésében szereplő fogyasztóvédelmi generálklauzula a következőképpen szól:

„(2) A kereskedelmi gyakorlat tisztességtelen, amennyiben:

a) ellentétes a szakmai gondosság követelményeivel, és

b) a termékkel kapcsolatban jelentősen torzítja vagy torzíthatja azon átlagfogyasztó gazdasági magatartását, akihez eljut vagy aki a címzettje, illetve – amennyiben a kereskedelmi gyakorlat egy bizonyos fogyasztói csoportra irányul – a csoport átlagtagjának a gazdasági magatartását.

(3) Azon kereskedelmi gyakorlatokat, amelyek valószínűsíthetően csak a fogyasztóknak egy, e kereskedelmi gyakorlattal vagy az annak alapjául szolgáló termékkel szemben szellemi vagy fizikai fogyatékoságuk, koruk vagy hiszékenységük miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjának gazdasági magatartását torzítják jelentősen – és oly módon, hogy azt a kereskedőnek észszerűen előre kellene látnia –, az adott csoport átlagtagja szempontjából kell értékelni.”

A szóhasználat árulkodó: „torzítja”, „torzíthatja” az átlagfogyasztó gazdasági magatartását. De tudjuk, hogy minden egyes gazdasági reklám, vagy az áru eladásának, szolgáltatás igénybevételének más módon történő ösztönzése ezzel a céllal születik meg, máskülönben nem volna értelme a tevékenységnek. A „torzítás”

19 Lásd Matt Ridley: *A józan optimista. A jólét evolúciója* (ford. Nagy Mónika Zsuzsanna), Budapest, Akadémiai Kiadó (2012).

kategóriája tehát nincs elhatárolva a megengedett befolyástól. Ugyancsak érdekes jogalkotói döntés a (3) bekezdésben szereplő „hiszékenyek” csoportjának felállítása. Ki és milyen kritérium alapján dönti el, hogy kik minősülnek hiszékenyek? Főleg arra tekintettel, hogy a szokásos reklámtevékenység jelentős részben a természetes hiszékenységünkre épít.

A 7. cikk (1) bekezdése szintén beszédes ebből a szempontból:

„(1) Megtévesztőnek minősül az a kereskedelmi gyakorlat, amely a ténybeli körülmények alapján – figyelembe véve annak valamennyi jellemzőjét és feltételét, valamint kommunikációs eszközeinek korlátait is –, az átlagfogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges jelentős információkat hagy ki, és ezáltal – a körülményektől függően – ténylegesen vagy valószínűsíthetően ahhoz vezet, hogy az átlagfogyasztó olyan ügyleti döntést hoz, amelyet egyébként nem hozott volna.”

Különösen találnánk, ha e rendelkezés alapján szankcióval sújtaná a hatóság azt a kereskedőt, aki az általa forgalmazott termék reklámjában elhallgatná, hogy a versenytárs által forgalmazott hasonló funkciójú termék jobb minőségű és esetleg még olcsóbb is. E három példából (torzítás, hiszékenység, elhallgatás) jól látszik, hogy mennyire nehéz megtalálni az egyensúlyt a piaci verseny szabadságának biztosítása és a magas szintű fogyasztóvédelem megteremtése között. A fenti rendelkezések hétköznapi értelmezése alapján számos olyan piaci magatartás kerülhetne szankcionálásra, amelyeket egyébként tömegesen folytatnak a gazdasági élet szereplői.

Ezekből a megfontolásokból számunkra két tanulság adódik, melyek összefüggésbe hozhatók a fentiekben tett általános megállapításokkal. Az egyik a jogszabály megfogalmazási módját érinti, a másik pedig a szabályok tartalmát, pontosabban a szabályozási módszert.

2.1. A fogyasztóvédelmi jogszabályok megfogalmazása

Az általános megfogalmazású generálklauzulák, amint azt előbbi érveléssel próbáltuk kimutatni, inkább elbizonytalanítják a közvetlen címzetteket és a jogalkalmazó szerveket, mintsem egyértelmű irányt mutatnának a megengedett és a tiltott magatartások elhatárolásához. Bár az irányelv tartalmaz egy ún. „feketelistát” („Minden körülmény között tisztességtelennek minősülő kereskedelmi gyakorlatok”), mely konkretizál és tilt harmincegy fogyasztói érdeket sértő magatartást is, azonban az esetek nem említett körére a fent elemzett általános szabályt kell alkalmazni.

A hazai fogyasztóvédelmi célú törvények ebből a szempontból vegyes képet mutatnak. Kettő közülük (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól 2008. évi XLVIII. törvény) a generálklauzuláknál egy szinttel konkrétabb rendelkezéseket tartalmaznak, melyek célja az lehetett, hogy pontosabban orientálják a jogkereső közönséget, és így inkább megfeleljenek a jogbiztonság és a hatékonyság követelményének. Ezen túlmenően, a terjedelmi okokból nem elemzett szektorális jogszabályokon kívül, a 2013. évi V. tv. (Ptk.) fogyasztóvédelmi rendelkezései és a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény (Tpt.) előírásai relevánsak még. E törvények, az irányelvhez hasonlóan, szintén generálklauzula és a részletszabályok kombinációján alapuló szabályozási technikát alkalmazták, amikor a fogyasztók szempontjából tisztességtelen gyakorlatokról és általános szerződési feltételekről rendelkeznek. A generálklauzulák fent említett bizonytalansága mindkét törvény esetében megmutatkozik.

A Ptk. generálklauzulával az a probléma, hogy a tisztességtelenség meghatározása egy tautológián alapul: „6:102. § (1) *Tisztességtelen az az általános szerződési feltétel, amely a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megsértésével* egyoldalúan és indokolatlanul a szerződési feltétel alkalmazójával szerződő fél hátrányára állapítja meg. [kiemelés tőlem – B. M.]” Leegyszerűsítve ez azt jelenti, hogy tisztességtelen az az általános szerződési feltétel, amely nem tisztességes. A Tpt.-ben pedig visszaköszön a Fogyasztóvédelmi irányelv kapcsán már említett, akár a szabadpiaci verseny szellemével ellentétesen értelmezhető „elhallgatási tilalom”:

„8. § (1) Tilos a gazdasági versenyben az üzletfeleket megtéveszteni.

(2) Az üzletfelek megtévesztésének minősül a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló olyan üzleti kommunikációja – ideértve bármely információközlést, annak megjelenési módjától, eszköztől függetlenül –, egyéb magatartása, tevékenysége vagy mulasztása (a továbbiakban együtt: üzleti gyakorlat), amely [...]

b) – figyelembe véve valamennyi tényszerű körülményt, továbbá a kommunikáció eszközének korlátait – az adott helyzetben *az üzletfél üzleti döntéséhez szükséges és ezért jelentős információt elhallgat*, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre,

és ezáltal befolyásolja az üzletfelek vagy lehetséges üzletfelek gazdasági magatartását, vagy erre alkalmas.”

Az álláspontunk az, hogy a magas fokú absztrakciós szinten mozgó jogszabályok valójában nem szolgálják sem a jogbiztonságot, sem a jogalkotói cél hatékony érvényesülését. Az ilyen jogszabályokat a jogalkalmazóknak, végső soron a bírácoknak kell megtölteni tartalommal, akiktől nem várható el, hogy olyan magas szintű pszichológiai ismeretekkel rendelkezzenek, hogy biztosan meg tudják határozni például a „hiszékenyek” csoportját, és abban sincs kellő jártasságuk, hogy meg tudják mondani, milyen is az átlagfogyasztó „torzításmentes” gazdaság viselkedése. Ugyanígy bizonytalan, hogy mely vállalkozói magatartásokat és milyen standardok alapján minősít egy bíró tisztességtelennek.²⁰

Az ilyen típusú aggályokra szokás azt a választ adni, hogy „majd a bírói gyakorlat kidolgozza a részletes standardokat”. Túl azon, hogy egy laikus címzett számára sokkal nehezebb az esetjogból, mint egy világos törvényszövegből tájékozódni, felmerül az az előbb jelzett probléma, hogy milyen fokú szakértelemmel rendelkezik a bíró az általános kategóriák pontosításának adekvát szempontjait illetően.²¹

Jól illusztrálja az ilyenkor felmerülő nehézségeket néhány olyan példa, amely a gyermekeket elérő reklámok megengedhetősége körül forog. A bírácoknak ezekben az ügyekben is általános szabályokat kellett értelmezni. (Reklámtörvény „8. § (2) Tilos az olyan gyermek-, illetve fiatalkorúaknak szóló reklám, amely alkalmas a gyermek-, illetve fiatalkorúak fizikai, szellemi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődésének kedvezőtlen befolyásolására, különösen azáltal, hogy erőszakra, szexualitásra utal vagy azt ábrázol, vagy témájának meghatározó eleme az erőszakos módon megoldott konfliktus.”)

Az FB 3. K. 33.270/2002-es ítélet egy gyerekeknek szóló animált reklámban ábrázolt, állatfigurák között ábrázolt küzdelmet minősítette olyannak, mint ami károsan hat a „fejlődő személyiség” lelkivilágára, és a brutalitás a „tudatalattiba egyértelműen pozitív jelző társaságában kerül be”.²² E megállapításokkal szemben felhozható, hogy a freudi megállapításokkal szemben egyáltalán nem bizonyítható

20 Hasonlóan Kelemen Kinga: A tisztességtelen piaci magatartás és a fogyasztóvédelem kapcsolata a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelv tükrében. In: Vörös Imre: *Tisztességtelen verseny – fogyasztóvédelem*, Budapest, MTA Jogtudományi Intézet (2007) 33-34.

21 A szakkérdések megítélésével kapcsolatos kompetencia-hiányt azért kell kiemelni, mert az Európai Bíróság egy irányadó döntésében kimondottan a bíróságokra bízta az egyes kereskedelmi gyakorlatok félrevezető jellegének megítélését, és csak nagyon szűk körben bátorítja szakértő kirendelését vagy közvélemény-kutatás megrendelését. Lásd a C-210/96 sz. döntés 31-35. pontjait.

22 Idézi Vida Sándor: A reklám és a gyermekek az EK és néhány tagállam jogában. In: Vörös: i. m. 168-169.

a „tudatalatti”²³ létezése, és az erőszakot ábrázoló filmek, játékok terjedése nem eredményezték a fizikai erőszak növekedését a fejlett világban (Európában éppenséggel az ilyen cselekmények csökkenése figyelhető meg).²⁴ Továbbá, az erőszak és a brutalitás pozitív ábrázolása magyar népmesékben is megfigyelhető, mégsem jutott eszébe senkinek betiltani az ilyen meséből készült rajzfilmeket.²⁵ Tanulságos még, a Fővárosi Bíróság 1. K. 34.464/2000 sz. ítélete, melyben egy olyan reklám miatt hagyta jóvá a reklámot közzétevő és a televíziós társaság Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség általi marasztalását, melyben egy nyegle, közömbös tinédzser a főszereplő, miközben az apa nevetségessé válik. Az ítélet indokolása az igazán érdekes, amelyben álláspontja alátámasztására (2000-ben indult az ügy) és 1967 és 1982 között született családpaszichológiai könyvek megállapításait idézi.²⁶

Szintén 2000-ben indult a Legfelsőbb Bíróságon (LB) az az eljárás, melynek tárgya egy olyan reklámplakát volt, amelyen két fehéreneműs nő volt látható, akik közül az egyik áll, a másik meg elé guggol oly módon, hogy az álló nő combját megérinti. A LB álláspontja szerint a perbeli reklám – többek közt – azért károsíthatja a gyermek- és fiatalkorúak fizikai[!], szellemi vagy erkölcsi fejlődését, mert „felismerhető szexuális töltéssel bíró üzenetet hordoz, amely az azonos neműek ábrázolása folytán szerepet játszhat a nemi identitás bizonytalanná tételében[!]” (LB Kfv. 38.432/2000). A megszövegezésből („hat-het”) is érződik a bíró bizonytalansága, azt sem tudjuk meg, hogy miként károsíthatná a fiatalok fizikai fejlődését a plakát, hacsak nem a nemi identitás elbizonytalanodásának (tudományosan egyáltalán nem megalapozott)²⁷ veszélyére gondol. Arról nem is beszélve, hogy a szokványostól eltérő nemi identitás kialakulását indokolás nélkül negatív folyamatként értékeli.

A fenti példákra tekintettel érdemes átgondolni, hogy – bár az eseti konkrétuságú, kazuisztikus szabályozás viszonylag távol áll az európai kontinensen megszokott jogalkotási gyakorlattól,²⁸ – nem nyerünk-e többet azon, ha az adott jogszabály

23 Lásd Richard Webster: *Miben tévedett Freud?* (ford. Greskovits Endre), Budapest, Európa Könyvkiadó (2002) 301-322.

24 Lásd http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Crime_and_criminal_justice_statistics/hu&oldid=303450#A_r.C3.A1bl.C3.A1zatok_C3.A9s_C3.A1br.C3.A1k_forr.C3.A1sadatai_28MS_Excel.29 (letöltés dátuma: 2018. január 31.)

25 A legdurvább példája ennek „Király kis Miklós” meséje, aki megígéri a sárkánynak, hogy nem vágja le a fejét, ha elárul neki a titkot, majd ígéretét megszegve a főhős tétovázás nélkül lemészárolja a sárkányt, miután az elárulja neki a titkot. [Elérhető: <https://www.youtube.com/watch?v=5kdWivCIE1U>. (letöltés dátuma: 2018. január 23.)]

26 Idézi Vida: i. m. 170-173.

27 Lásd Joe Quirk: *Prűdek és paráznák* (ford. Révbíró Tamás), Budapest, Park Könyvkiadó (2009) 247-254.

28 Szimptomatikus kifejeződése ennek az attitűdnek Kelemen Kinga már idézett írása, melyben érezhetően nem szimpatizál az angol fogyasztóvédelmi jogi modellel, mely nem tartalmaz generálklauzúliakat és az egységes szabályozási koncepciót. Kelemen: i. m. 24.

közvetlen és közvetett címzettjei világosan tudnak tájékozódni a jogaikról és a kötelezettségeikről, és nem kell megelégedniük a minden jövőbeni esetet lefedni kívánó, de éppen ezért szükségszerűen bizonytalan kontúrú általános megfogalmazású szabályozással.

Ebből következik, hogy olyan jogi szabályozási formákat kell találni, amelyek életközelségük és megfelelő mértékű részletezettségük következtében valóban betartathatók és számonkérhetőek. Egy ilyen szabályozással többet nyerhetünk, mintha ragaszkodnánk az alapelvek vegytiszta érvényesüléséhez, és mindenfajta korlátozástól mentes alkalmazásukhoz, ami gyakran teljesíthetetlen követelményeket állít a jogalkalmazók és az egyszerű állampolgárok elé. Clermont szerint az életközeli skálák alkalmazása a jogrendszer érettségének a jele. Ha azonban nem világosak a mérlegelési standardok, akkor az a bírói önkény előtt nyitja meg az utat.²⁹ Más kutatások azt igazolják, hogy az olyan területeken, amelyek jól leszabályozottak, a bírákat kevésbé tudják megtéveszteni a megérzéseik, esetleges sztereotípiáik, mivel a részletszabályok épp a korábbi tévedések elkerülését szolgálják.³⁰

2.2. A fogyasztóvédelmi jogi szabályozás és a viselkedéstudományi belátások viszonya

Az Európai Unió működéséről szóló szerződés 114. cikkének (3) bekezdése szerint: „A Bizottság az (1) bekezdésben előírányzott, az egészségügyre, a biztonságra, a környezetvédelemre és a fogyasztóvédelemre vonatkozó javaslataiban a védelem magas szintjét veszi alapul, különös figyelemmel a tudományos tényeken alapuló új fejleményekre. Az Európai Parlament és a Tanács saját hatáskörén belül szintén törekszik e célkitűzés megvalósítására.” Erre tekintettel is érdemes vizsgálni, hogy a viselkedéstudományok felfedezései mennyire épültek be akár az európai jogi, akár a haza szabályozásba. A következőben nem törekszek a hazai és az uniós fogyasztóvédelmi jog teljes körű áttekintésére. Csupán a legfontosabb általános fogyasztóvédelmi jogszabályokat tekintem át.

Az említett „beépülés” megnyilvánulhat negatív és pozitív előírások formájában. Negatív előírásokon azt értjük, amikor a jogalkotó a fogyasztók érdekében korlátozza azoknak a módszereknek az alkalmazását az üzleti életben, amelyek az emberi gondolkodás és döntéshozatal valamilyen gyengeségét aknázzák ki. A pozitív előírások viszont olyan előírásokban öltenek testet, melyek segítik a fogyasztókat a számukra optimális döntések meghozatalában. Mindkét fajta szabályozás lényege, hogy a védendő fogyasztók racionális döntésre való képességét korlátozotttnak

29 Kevin M. Clermont: Standards of Proof Revisited. *Vermont Law Review*, 2009/33. 472.

30 Chris Guthrie, Jeffrey J. Rachlinski, Andrew J. Wistrich: Blinking on the Bench: How Judges Decide Cases. *Cornell Law Review*, 2007/93. 29-31.

tekinti, akiknek érzelmei és az automatikus döntéshozatali mechanizmusai viszonylag könnyen eltéríthetik a számára leginkább megfelelő választástól.

Áttanulmányozva a fontosabb hazai és az uniós általános fogyasztóvédelmi normákat, szembeűnő, hogy – a pozitív és a negatív szabályozás területén egyaránt – rendkívül kis mértékben támaszkodik a jogalkotó a tudomány legújabb eredményére. A jogi szabályozás szinte minden vonatkozásban a döntéseit teljes tudatossággal átgondoló fogyasztót tartja szem előtt. Ez azt jelenti, hogy egyrészt olyan elvárásokat fogalmaz meg a vállalkozásokkal szemben, melyek csupán az egyértelmű visszaélési lehetőségeket tilalmazza, illetve azokat a magatartásokat, melyekről már bebizonyosodott, hogy a fogyasztók számára káros következményekre vezetne (az előzőre az ár és az egységár látható feltüntetésének kötelezettsége, az utóbbira a „fogyasztói csoport” létrehozásának tilalma lehet példa).³¹

Kivételt a vizsgált hazai jogalkotási termékek közül a reklámtörvény rendelkezése képez („11. § Tilos a tudatosan nem észlelhető reklám”), azonban ez csupán a reklámokra, azoknak is egy szűk körére vonatkozik, és nem terjed ki a reklámon kívüli kereskedelmi praktikákra (például a „brand” hatása, a cég árazási stratégiája stb.). A Fogyasztóvédelmi irányelv pedig egyedül a mérlegeléshez rendelkezésre álló idő lecsökkentésének tisztességtelenné nyilvánításakor számol azzal, hogy az emberi racionalitás korlátozott.³² Nem tilos ugyanakkor például a Gáabri Angéla által a *Modern kori kihívások a fogyasztóvédelmi jogalkotásban – a fogyasztói magatartás tudománya* című fejezetben bemutatott kompromisszum-hatás vagy a kontraszthatás kiaknázása.

Másrészt, nem találkozunk olyan pozitív szabályozással, mely a vállalkozások részére írna elő olyan kötelezettségeket, melyek racionálisabbá, átgondoltabbá tennék az átlagfogyasztó döntéseit. Így például a Ptk. az általános szerződési feltételek esetén nem rendelkezik azok vizuális megjelentetésének szabályairól, nem fektet hangsúlyt arra, hogy a vállalkozások olyan formában közöljék azokat a fogyasztókkal, melyek valóban befogadhatóvá tennék azokat (vagy legalábbis a fontosabb részeket) számukra. Ehelyett beérik olyan általános előírásokkal, mely szerint: „Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Külön tájékoztatni kell a másik

31 Fogyasztóvédelmi törvény16/B. § (1) bekezdés.

32 Fogyasztóvédelmi irányelv I. Melléklet 7. pont „[Minden körülmény között tisztességtelenné minősül] a fogyasztók azonnali döntéshozatalra kényszerítésének céljából hamisan annak állítása, hogy a termék csak nagyon korlátozott ideig kapható, vagy csak különleges feltételek mellett, nagyon korlátozott ideig lesz kapható, és ezáltal a fogyasztók megfosztása a tájékozott döntéshoz szükséges időtől vagy alkalmától.”

felet arról az általános szerződési feltételről is, amely eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől.”³³

A szöveg egyáltalán nem tartalmaz útmutatást arra nézve, hogy mit is jelent a „külön tájékoztatás”, nincs semmi garancia, hogy az így adott tájékoztatás valóban érthető lesz. A terhelti jogokról történő tájékoztatásról már írottak, és más, kimondottan fogyasztóvédelmi tárgyú kutatások kimutatták, hogy döntő jelentősége van annak, milyen módon történik a fontos információk átadása. Felhívják-e a figyelmet a lényeges részekre különböző tipográfiai megoldásokkal, kiemelik-e azokat valahogy?³⁴

KÉRDÉSEK KÖVETKEZTETÉS HELYETT

Szóba került már, hogy a fogyasztóvédelmi jogi szabályozás fejlesztésekor több szempont miatt is óvatosan kell eljárni. Bár a jogág létezését annak a felismerésnek köszönheti, hogy a szabadpiaci verseny soha nem tökéletes, a vállalkozások sokszor erőfölényben vannak a fogyasztókkal szemben, a fogyasztóvédelmi jog mégsem lehet túlságosan korlátozó, mivel azzal jelentős mértékben növelné költségeiket és nehezítené a piacra lépést illetve a hatékonyságot – ezzel pedig a gazdasági fejlődést és az innovációt sodorná veszélybe. Az egykor létező szocializmus példájából azt is megtanulhattuk, hogy a gazdaság teljes állami irányítása – a hatékonyság drasztikus romlása mellett – a fogyasztóknak sem kedvezett. A másik oldalról viszont bizonyos piaci monopóliumok (főleg a hatalmas tech-cégek) olyan erőt képviselnek, és olyan beavatkozásokra adnak lehetőséget, amelyek már nem csupán a fogyasztók anyagi érdekeit veszélyeztetik, hanem a liberális demokráciák alapját veszélyeztetik (elég, ha a közismert „fake-news” jelenségre gondolunk).

A jogok nyelvén ez azt jelenti, hogy a fogyasztókat megillető jogosultságokkal szemben mérlegre kell tennünk a vállalkozási, a szerződési szabadság, illetve – a reklámok tekintetében – a kereskedelmi szólásszabadság értékét, de mindezt a változóban lévő társadalmi-technikai környezetre figyelemmel kell elvégeznünk.

Ebben a keretben kell értékelnünk a viselkedéstudományi felfedezéseinek beépítési lehetőségét a fogyasztóvédelmi jogba. Elbizonytalanodásra bőven van okunk. Amint arra szintén kitért már ez az írás, a vállalkozók, kereskedők elemi érdeke a termékeik, szolgáltatásaik értékesítése, és ebben óriási segítségükre vannak, illetve lehetnek

³³ Ptk. 6:78. § (2) bekezdés.

³⁴ Lásd még Balogh Virág: Fogyasztóvédelem, szabályozás, hatékonyság, *Iustum Aequum Salutare*, 2012/3-4, 22. Nem jelenik meg ez a belátás a Tanács 93/13/EGK irányelvében sem, mely a fogyasztókkal kötött szerződésekben alkalmazott tisztességtelen feltételekről rendelkezik.

a viselkedéstudományok eredményei. A fogyasztás ösztönzése ugyan mindig is szinte természetes módon épített a racionalitáson *per definitionem* kívül eső emberi érzelmekre, és a korábban ismertetett automatikus döntési mechanizmusokra („gyors gondolkodás”), a viselkedéstudományok ezekhez a törekvésekhez a tudományos módszereket és szisztematikusságot adták hozzá.

Kérdés, hogy a tudományos alapon kidolgozott fogyasztás-ösztönző üzleti gyakorlatok mikor érik el azt a szintet, melynek révén a vállalkozások szabadon kapcsolgathatják az emberi agyban a „vásárlási gombot”. Bár a „*Big Data*” és a mesterséges intelligencia összekapcsolódása realizztikussá teszi az ilyen aggályokat, messze járunk még attól, hogy a nagy cégek „fogyasztó robotokká” változtassák az emberiséget.³⁵ Inkább egyfajta „fegyverkezési versenyről” van szó, ahol a fogyasztást befolyásoló módszerek mindkét fél számára megismerhetők, és a fogyasztók és érdekvédelmi szervezeteik kidolgozhatják a védekezés egyéni és csoportos módszereit.

Vizsgálódásunk szempontjából az a lényeges, hogy miben is állhat az állam által alkotott jog szerepe a viselkedéstudományi eredmények jelentette kihívások kezelésében a fogyasztóvédelem területén. Ez felveti azt a jóval általánosabb kérdést, hogy milyen típusú problémák megoldására alkalmas a „tiltások és parancsok” nyelvén beszélő jog. Álláspontunk szerint az olyan összetett társadalmi problémákra, mint amilyen a fogyasztóvédelem, rendkívüli körülményekkel kell eljárni.³⁶

Látnunk kell, hogy az internet és a közösségi média terjedésével a fogyasztók a korábbinál sokkal hatékonyabban képesek tájékozódni (ár-összehasonlító oldalak, összesített fogyasztói értékelések, azonnali visszajelzések stb.).³⁷ A fogyasztókra leselkedő veszélyek elhárításában továbbá mással nem pótolható jelentősége van az oktatásnak.³⁸ Üdvözítő lenne, ha a hazai alap- és középfokú oktatás a XIX. századi oktatási szisztéma helyett valóban olyan ismereteket és készségeket adna át, melyeket a felnőtt állampolgárok hasznosítani tudnak (például média-tanulmányok,

35 Lásd Peter Kenning, Marc Linzmajer: Consumer neuroscience: an overview of an emerging discipline with implications for consumer policy, *Journal für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit*, 2011/1. 111-125.

36 A helyzet kicsit hasonlít a családon belüli erőszak kérdéséhez, amelynek esetében a büntetőjogi plusz fenyegettség csupán egy eleme a teljes kirakós játéknak.

37 Lásd Szalai Ákos: Az elveszett állam nyomában. In: Jakab András, Urbán László (szerk.): *Hegymenet*, Budapest, Osiris (2017) 216.

38 Lásd Lévy Miklós, Lévyne Fazekas Judit: A fogyasztóvédelem alkotmányossági kérdéseiről és a magyar fogyasztóvédelmi intézményrendszer változásairól. In: Homicskó Árpád Olivér, Szuchy Róbert (szerk.): *Studia in honorem Péter Miskolczi-Bodnár: 60*, Budapest, Károli Gáspár Református Egyetem, Állam- és Jogtudományi Kar (2017) 385.

fogyasztóvédelmi alapok stb.).³⁹ Az ilyen jellegű ismeretek hiányát (a fogyasztói tájékozatlanságot) a jogi szabályozás nem képes tiltásokkal és parancsokkal pótolni.

Ide kapcsolódik az is, hogy a túlzott állami gondoskodás leszoktathatja az embereket az önálló, felelős gondolkodásról. Ha az állam megpróbál minden kockázatot és bizonytalanságot kiiktatni az életünkből, akkor fokozatosan leszokunk arról, hogy tanuljunk a hibáinkból és a kellő elővigyázatossággal járjunk el. Másként fogalmazva: az állami gondoskodás kiszolgáltatottabbá tesz minket a manipulációval, a visszaélésekkel szemben.⁴⁰

További problémaként merül fel, hogy a viselkedéstudomány – bár természettudományok módszertanát követi – nem képes száz százalékban biztos előrejelzéseket tenni az emberi viselkedést illetően. Éppen ezért korai volna minden olyan fogyasztás-ösztönző technikát a jog által tiltani, melyről a kutatások kimutatták, hogy emberek bizonyos csoportját képesek észrevétlenül befolyásolni. Az emberi viselkedést tanulmányozó kísérleteket sokan azért bírálják, mert egy kísérleti szituáció mindig más, mint a való életben előforduló helyzetek.⁴¹

Mindezen kifogásokra tekintettel, talán meg kell elégednünk egy „minimalista” jogalkotási programmal: a megalapozott döntéshozatalhoz szükséges infrastruktúra kialakítását a jog akkor tudja szolgálni, ha a címzettek számára érthető, és tartalmilag a fogyasztók számára is felfogható tájékoztatás számonkérhető kötelezettségét rója a vállalkozásokra – akár olyan előírásokkal, mely megszabja a tájékoztatás külső formáját is (kiemelések, stílus, egyéb szövegszerkesztési megoldások). Ezen a téren egészen biztosan hasznosíthatók a viselkedéstudományok belátásai, ám ezen túllépve ingoványos talajra tévedünk.

39 E kritikához lásd a Csépe Valéria miniszteri biztossal 2017-ben készült interjút. [Elérhető: https://divany.hu/szuloseg/2017/09/26/csepe_valeria_interju/ (letöltés dátuma: 2018. február 1.)]

40 Ez a probléma a libertariánus paternalizmussal kapcsolatban is fennáll. Lásd ebben a kötetben a Ficsor Krisztina által írt *Az állami beavatkozás elméleti kérdései a fogyasztóvédelmi szabályozás területén. A jogi paternalizmus problémája* c. fejezetet.

41 Lásd Richard H. McAdams: *Experimental Law and Economics*. In: Boudewijn Bouckaert, Gerrit De Geest (eds.): *Encyclopedia of Law and Economics, Volume I. The History and Methodology of Law and Economics*, Cheltenham, Edward Elgar (2000) 540.