

A Digital Services Act és a Digital Markets Act termékekre és digitális szolgáltatásokra irányuló fogyasztói jogviszonyokat érintő rendelkezései

HOHMANN BALÁZS*

Az európai szabályozás lendületesen próbál érdemi lehetőséget teremteni a digitális térben a felhasználók és a fogyasztók számára a jogsértések elleni védelemhez. Az internet, az azon keresztül elérhető elektronikus kereskedelmi és digitális szolgáltatások fejlődése, kiterjedése, különösen a pandémia időszakában és azt követően aláhúzza annak fontosságát, hogy az európai fogyasztóknak magasabb fokú biztonságot kell élvezniük a platformok által átszőtt online világban, miközben az európai jogalkotónak arra is oda kell figyelnie, hogy a szabályozás ne legyen a versenyt hűtő, innovációsöklentő hatású, különös tekintettel a feltörekvő kisebb platformok versenyképességére. A jelen tanulmány célja, hogy kritikai elemzés keretében áttekintést adjon a 2022 végén hatályba lépő, a digitális piacokról és a digitális szolgáltatásokról szóló rendeletek követelményeiről. Fő kérdése, hogy milyen mértékű és irányú elmozdulást jelent a korábbi szabályozástól a két rendelet új szabályozási csomagja, és azok valóban hatékonyabb jogvédelmet garantálnak-e a digitális térben.

Kulcsszavak: platformszabályozás, digitális szolgáltatások, fogyasztóvédelem, európai szabályozás

Provisions of the DSA and DMA Regulations Affecting Consumer Contractual Relations Concerning Digital Goods and Services

European legislation is moving forward to give users and consumers in the digital space a meaningful possibility to seek redress in cases where they are affected by infringements. The development and expansion of the internet and the e-commerce and digital services available through it, particularly during and after the pandemic period, underlines the importance of ensuring that European consumers enjoy a higher level of (legal) security in the world of platforms, while the European legislator must also ensure that regulation does not have a chilling effect on competition and innovation, particularly in view of the competitiveness of emerging, smaller platforms. The aim of this paper is to provide a critical analysis of the requirements of the Digital Marketplaces and Digital Services Acts, which will enter into force at the end of 2022. The research question of the study is to what extent and in what direction the new regulatory package of the two Acts under examination represents a shift from the previous regulatory approaches, and whether the two EU standards to be introduced will guarantee more effective legal protection in the digital space.

Keywords: platform regulation, digital services, consumer protection, european legislation

* Adjunktus, Pécsi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar Technológiai Jogi és Energiajogi Tanszék.

1. Bevezetés

A globális fogyasztási trendek a koronavírus-világjárvány kirobbanását követő időszakban átalakultak.¹ A pandémia idején virágzó, elektronikus formában történő fogyasztás megváltozása a szűkebb értelemben vett, mára digitális szolgáltatásokként definiált elektronikus szolgáltatásokat és az online térből kilépő, tágabb értelemben vett elektronikus szolgáltatásokat és ezekkel párhuzamosan a platformok használatát is érintette.² Az alábbiakban hivatkozott tanulmányok megállapításai alapján a fogyasztók ugyan részben visszatértek az offline jellegű emberi találkozásokhoz és kereskedelmi ügyletekhez, azonban a digitális térben elérhető platformok és a digitális szolgáltatások iránti kereslet nem csökkent a pandémiát megelőző időszakban tapasztalt szintre.

Ezért találhatjuk kifejezetten időszerűnek az európai uniós jogalkotást a tanulmány által vizsgált témakörökben, hiszen a platformhasználat és a digitális szolgáltatások iránti nagy kereslet potenciálisan növelheti az előforduló jogsértések mennyiségét, és akár azok súlyosságát is, az elkövetett jogsértés és az érintettek nagy száma függvényében.³ A digitális térben megsokszorozódó problémák, így a jogszerűtlenül forgalomba hozott vagy jogszerűtlen formában nyújtott áruk, szolgáltatások vagy a platformokon elérhető, ilyen jellegű tartalmak, ezek kereskedelme,⁴ valamint az online platformok sokszor gépesített, algoritmusalapú működéséből eredő társadalmi kockázatok és a felhasználók alapjogainak sérelmei egyre sürgősebbé tették a digitális szolgáltatások és az ún. digitális piacokra vonatkozó európai szabályozási rezsim megújítását.⁵

A felmerülő problémákra igyekszik választ adni a digitális szolgáltatásokról szóló rendelet (DSA),⁶ amelynek 2020 decemberében elfogadott bizottsági javaslata is megfogalmazta már,⁷ hogy a korábbi e-kereskedelmi irányelv⁸ hatálybalépése óta olyan szolgáltatások jelentek meg a

¹ Viviana ALFONSO et al.: E-Commerce in the Pandemic and Beyond. 3(9) *BIS Bulletin* (2021) 1–2.; Cameron GUTHRIE – Samuel FOSSO-WAMBA– Jean Brice ARNAUD: Online Consumer Resilience During a Pandemic: An Exploratory Study of E-Commerce Behavior Before, During and after a COVID-19 Lockdown. 61 *Journal of Retailing and Consumer Services* (2021), <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102570>.

² Anna A. AGUS et al.: E-Commerce Performance, Digital Marketing Capability and supply Chain Capability Within E-Commerce Platform: Longitudinal Study Before and after COVID-19. 12(2) *International Journal of Technology* 360. (2021), <https://doi.org/10.14716/ijtech.v12i2.4122>.

³ Sally BROUGHTON MICOVA: *What is the Harm in Size: Very Large Online Platforms in the Digital Services Act*. Brussels, Centre on Regulation on Europe, 2021, 5–7.; ZÖDI Zsolt: *Platformok, robotok és a jog*. Budapest, Gondolat, 2018, 101–103.

⁴ Folkert WILMAN: The EU's System of Knowledge-Based Liability for Hosting Services Providers in Respect of Illegal User Content-Between the e-Commerce Directive and the Digital Services Act. 12(3) *Journal of Intellectual Property, Information Technology and Electronic Commerce Law* (2021) 317.

⁵ Antonio MANGANELLI – Antonio NICITA: Digital Fundamental Rights in the EU. In Antonio MANGANELLI – Antonio NICITA (szerk.): *Regulating Digital Markets*. Cham, Palgrave Macmillan, 2022, https://doi.org/10.1007/978-3-030-89388-0_4, 73–80.; Szőke Gergely László: A közösségi oldalak szabályozási problémái. In Kis KELEMEN Bence – Mohay Ágoston (szerk.): *A technológiai fejlődés jogi kihívásai. Kézikönyv a jogalkotás és jogalkalmazás számára*. Pécs, PTE ÁJK, 2021, 105–107.

⁶ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/2065 rendelete (2022. október 19.) a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról (digitális szolgáltatásokról szóló rendelet) (Digital Services Act, DSA).

⁷ DSA indokolás (1) bekezdés.

⁸ Az Európai Parlament és a Tanács 2000/31/EK irányelve (2000. június 8.) a belső piacon az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások, különösen az elektronikus kereskedelem, egyes jogi vonatkozásairól (Eker. irányelv).

digitális térben, amelyek a korábbiaknál nagyobb mértékben befolyásolják az uniós polgárok mindennapjait, a kapcsolattartás módozatait és a fogyasztói jogviszonyok alakulását. A rendelet kiemeli az Európai Unió, azon belül a Bizottság irányultságát – ami megjelenik az Európa digitális jövőjének tervezése közleményben⁹ – a digitális szolgáltatók, kiemelten az online platformok felelősségének és kötelezettségeinek tisztázása, meghatározása során. Ezzel párhuzamosan a digitális piacokról szóló jogszabály (DMA)¹⁰ a digitális ágazat azon piacaira koncentrálna, ahol a platformok kapuörökként vannak jelen. E piacokon a szabályozás tisztességes versenyfeltételeket kíván kialakítani, amelyek végső soron a platformokat és az azok szolgáltatásait igénybe vevő üzleti és végfelhasználók javát szolgálják.¹¹

A tanulmányban először olyan horizontális, általánosnak tekinthető kérdéseket vizsgálunk meg, amelyek mindkét rendelet vonatkozásában segítenek körbehatárolni azok fogyasztóvédelmi irányultságú szabályozását, ezt követően pedig a hatályba lépett szabályozások rendelkezéseit vetem össze a korábbi szabályozással. Arra a kérdésre keresek választ, hogy milyen mértékű és irányú elmozdulást jelent a korábbi szabályozási irányoktól e két rendelet, és azok valóban hatékonyabb jogvédelmet garantálnak-e a digitális térben fogyasztóvédelmi szempontból.

2. Általános fogyasztóvédelmi megfontolások a rendeletek szabályozásában

A DSA és a DMA fogyasztói jogviszonyokra értelmezhető, fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezéseiben egyes témaköröket és követelményeket nem az egyes rendeletekhez kapcsolódóan elkülönítetten, hanem összességükben értékelve érdemes áttekinteni. Emiatt a következőkben két olyan problémakörrel foglalkozom, amelyek megítélésem szerint kiemelkedő jelentőséggel bírnak a platformokkal és a digitális szolgáltatások igénybevételével kapcsolatban. Az első a fogyasztó fogalmának értelmezéséhez kapcsolódik, ami alapjaiban határozza meg azt, hogy a vizsgált rendeletek milyen személyi körre vonatkoznak majd. Mivel mindkét rendelet kinyilvánított célja, hogy az európai állampolgárok, végfelhasználók és üzleti felhasználók széles köre számára nyújtson magas szintű jogi védelmet a digitális térben végzett tevékenységeik során,¹² kifejezetten fontos, hogy a szabályozás személyi hatálya végül kikre fog kiterjedni a meghatározott kötelezettségek jogosult oldalán. Azután azt vizsgálom meg, hogy a rendeletek hatálya milyen hatást gyakorolhat a fogyasztói jogviszonyokra, azok teljesítésére és a hozzájuk kapcsolódó, esetleges igényérvényesítésekre.

⁹ Európa digitális jövőjének megtervezése. A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai Gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának, COM/2020/67, final.

¹⁰ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/1925 rendelete (2022. szeptember 14.) a digitális ágazat vonatkozásában a versengő és tisztességes piacokról, valamint az (EU) 2019/1937 és az (EU) 2020/1828 irányelv módosításáról (digitális piacokról szóló jogszabály) (Digital Markets Act, DMA).

¹¹ DMA 1. cikk (1) bekezdés.

¹² Lásd DSA és DMA (1)–(3) preambulumbekkezdés.

2.1. Gondolatok a fogyasztó fogalmáról és annak jelentőségéről

A két rendelet személyi hatálya és értelmező rendelkezései fontosak a platformokon keresztül elérhető szolgáltatások és az így létrejövő fogyasztói jogviszonyok szempontjából. Ezt leginkább az uniós és a tagállami jog együttes értelmezésével, magyar példán tudom szemléltetni, annak előrebocsátásával, hogy hasonló problémák az Európai Unió Bíróságának gyakorlatában is felmerültek a fogyasztóvédelmi rendelkezések tagállami átültetése kapcsán.¹³ Magyarországon a fogyasztói jogviszony szempontjából két kiemelkedően fontos jogszabály a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy. tv.). Ezek a fogyasztóvédelmi szakterület európai szabályainak átvételével – így különösen a fogyasztók jogairól szóló irányelv,¹⁴ szűkebb tárgykörben az Eker. irányelv és nagyszámú, szinte kizárólag irányelv típusú joganyag implementálásával – hozták létre, fejlesztették tovább a fogyasztóvédelem hazai jogi szabályozását.

Ezzel azonban olyan átültetési sajátosság jött létre a hazai joganyagban, amely megkérdőjelezhetővé teszi az említett irányelvek elvárásainak való megfelelést. E sajátosság a fogyasztó fogalmi meghatározásában mutatkozott meg. A fogyasztók jogairól szóló irányelv szerint „bármely természetes személy, aki az ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződések keretében olyan célból jár el, amely kívül esik kereskedelmi, ipari, kézműipari vagy szakmai tevékenysége körén”, fogyasztónak minősül,¹⁵ és ezt a definícióalkotást az Eker. irányelv is követte, amikor úgy fogalmazott, hogy fogyasztó „bármely természetes személy, aki olyan célból cselekszik, amely kívül esik szakmai vagy üzleti tevékenységén”.¹⁶ Ezzel szemben a hazai szabályozás megkettőzte a fogyasztó fogalmát:¹⁷ a Ptk. meghatározása szerint fogyasztó „a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy”,¹⁸ az Fgy. tv. viszont jóval bővebb személyi kört jelölt meg, amikor a fogyasztó fogalmát úgy határozta meg, hogy az „az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje”.¹⁹ A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában fogyasztónak minősül „a fentiekén túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti *civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás* is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzett-

¹³ Lásd SZABÓ Péter: A fogyasztó fogalma és a fogyasztói szerződés értékelésének egyes kérdései az Európai Unió Bíróságának néhány újabb döntése tükrében. *Európai Jog*, 2017/1., 1–6., <https://bit.ly/47FVxyc>.

¹⁴ Az Európai Parlament és a Tanács 2011/83/EU irányelve (2011. október 25.) a fogyasztók jogairól, a 93/13/EGK tanácsi irányelv és az 1999/44/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 85/577/EGK tanácsi irányelv és a 97/7/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről.

¹⁵ Uo. 2. cikk (1) bekezdés.

¹⁶ Eker. irányelv 2. cikk e) pont.

¹⁷ PAPP Tekla: A fogyasztó fogalmával kapcsolatos anomáliák a magyar magánjogban. *Acta Universitatis Sapientiae – Legal Studies*, 2012/2., 249–257.

¹⁸ Ptk. 8:1. § 3. pont.

¹⁹ Fgy. tv. 2. § 10. pont.

je”.²⁰ Ráadásul a törvény, még tovább bővítve a fogyasztó fogalmát, a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival kapcsolatos jogsérelem esetén az uniós jogi normában meghatározott vállalkozás fogalma alá sorolt személyeket is besorolja az Fgy. tv. szerinti fogyasztó fogalma alá.²¹

A fogyasztóvédelmi törvény tehát úgy rendelkezik, hogy míg a fogyasztói jogviszonyokban az anyagi jellegű szabályok alkalmazása egyéb törvényi vagy uniós norma hiányában csak és kizárólag a természetes személyekre terjed ki, addig a fogyasztóvédelmi békéltetés területén eljáró békéltető testületek eljárásában, valamint a területi alapú tartalomkorlátozás és a megkülönböztetés egyéb formáinak felmerülése esetén a fogyasztó tágabb fogalmait kell alkalmazni. Ez a gyakorlatban azt jelentheti, hogy a fogyasztói jogviszony és az azzal kapcsolatban keletkező jogviták elbírálása során az anyagi jellegű szabályok tekintetében a fogyasztó szűkebb fogalma lesz a kiindulópont, tehát a Ptk.-ban foglalt, a fogyasztót védő rendelkezéseket nem lehet alkalmazni az Fgy. tv.-ben meghatározott tágabb ügyfélfogalomba beletartozó fogyasztókra (így például a kellékszavatosság egyes, a fogyasztót megillető jogosultságait). Eközben az eljárási jogosultságok terén a tágabb ügyfélfogalomba beletartozó személyeket ugyanolyan helyzetbe hozza a jogszabály, mint a szűkebben értelmezett fogyasztókat: őket is megilleti a kedvezőbb feltételű eljárás igénybevételének lehetősége. Ez a helyzet abból is ered – mint ahogy azt Szabó Péter is vázolta már hivatkozott tanulmányában²² –, hogy önmagában az uniós jog sem egységes a fogyasztó fogalmát illetően, és egyes joganyagok igazán tág fogalom meghatározásukkal a magyar jogalkotót is hasonlóan tág értelmezésre ösztönzik az átültetett uniós jogi normák egy jogszabályba foglalásakor.²³

A rendeletek ugyan nem zárják le a vitát a platformok használatával és a digitális szolgáltatások igénybevételével kapcsolatban, de adnak olyan értelmezési szempontokat, amelyek hozzájárulhatnak a hatékony jogvédelem eléréséhez a fogyasztó szűkebb és tágabb fogalma szerinti jogalanyok számára. A DSA értelmező rendelkezései között megtaláljuk a fogyasztó fogalmának meghatározását: fogyasztó „bármely természetes személy, aki kereskedelmi, üzleti, kézműipari vagy szakmai tevékenységén kívül eső célokból jár el”,²⁴ azaz kizárja azokat a vállalkozásokat is, amelyek nem minősülnek társas vállalkozásnak (így például az egyéni vállalkozást és az egyéni céget), vagyis a DSA a fogyasztó fogalmának szűkebb értelmezését használja.

²⁰ Uo., kiemelés – H. B.

²¹ Lásd az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/302 rendelete (2018. február 28.) a belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról.

²² SZABÓ i. m. (13. lj.).

²³ E tekintetben kiváló példa a Tanács már hatályos irányelve (1990. június 13.) a szervezett utazási formákról, amely igazán tág fogalom meghatározással dolgozik [2. cikk (4) bekezdés], és az azt felváltó, az utazási csomagokról szóló irányelv sem szűkíti le érdemben a fogyasztó fogalma helyett használt utazó fogalmát. Lásd az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatás együttésekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről 3. cikk (6) bekezdés.

²⁴ DSA 3. cikk c) pont.

Ehhez képest a DMA nem értelmezi a fogyasztó fogalmát, ehelyett a végfelhasználókat és az üzleti felhasználókat különíti el mint a digitális piacokon a platformokkal és a kapuőrökkel jogviszonyokba kerülő feleket. A végfelhasználó fogalmának meghatározásában jól tükrözi az európai jog kettős fogalomalkotását: végfelhasználónak tekinti „az alapvető platformszolgáltatást igénybe vevő természetes vagy jogi személy(τ), az üzleti felhasználó kivételével”,²⁵ tehát a magyar fogalomhasználat alapján az üzletkörén, gazdasági tevékenységén kívül eljáró személyeket érti ez alatt, azonban a természetes személyek mellett a jogi személyeket is beemeli. Ennek megvan a saját szabályozási logikája, értékválasztása: a fentiekén kívül eljáró jogi személyek a platformokon keresztül elérhető digitális szolgáltatások igénybevétele során valóban szinte minden tekintetben hasonló helyzetbe kerülnek, mint a természetes személyek, az általuk végzett felhasználói műveletek és a magatartásuk összeegyeztethető a természetes személyekével. A platformon keresztül a saját tartalom előállítására és közzétételére, a platformok által biztosított üzleti szolgáltatások hiánya és a szűkebb fogyasztói fogalomba tartozó természetes személyekéhez hasonló, rossz alkupozíció, adott esetben kiszolgáltatottság²⁶ az, ami a szabályozás alapvetésének, egyik kiindulópontjának tekinthető.

Helyeselhető, hogy a szabályozás nem a természetes és más személyek szétválasztására építi személyi hatályának egyik pillérét, hanem sokkal inkább a felhasználás jellegére, az üzleti, gazdasági tevékenységgel való összefüggéseire. Így válik külön az új szabályozásban az üzleti felhasználó meghatározása: a DMA szerint ilyen az a „természetes vagy jogi személy, aki vagy amely kereskedelmi vagy szakmai minőségében eljárva alapvető platformszolgáltatásokat vesz igénybe áruk vagy szolgáltatások végfelhasználók részére történő értékesítése céljából vagy annak során”.²⁷ Ettől függetlenül a DMA e felhasználók számára is megteremti azokat a feltételeket, amelyek lehetővé teszik a platform számonkérhetőségét, jogi felelősségre vonásának érvényesítését.

2.2. A hatály jelentősége

Egy jogszabály tekintetében hatalmas jelentősége van annak, miként határozzák meg alkalmazásának körét.²⁸ Különösen igaz ez a DSA-ra és a DMA-ra, mivel a fogyasztóvédelem egyik kiinduló gondolata az, hogy azért részesítjük magasabb fokú, közjogi szabályokkal körbehatárolt védelemben a fogyasztó fogalmába tartozó jogalanyokat, mert a jogviszony, a nyújtott szolgáltatás, a velük szemben álló vállalkozás vagy saját speciális tulajdonságaik miatt a felek között létrejövő magánjogi jogviszony mellérendeltsége megbomlik.²⁹ A jogviszony érzékelhetően egy-

²⁵ DMA 2. cikk (20) bekezdés.

²⁶ Lásd Karen ALBOUKREK: Adapting to a New World of E-Commerce: The Need for Uniform Consumer Protection in the International Electronic Marketplace. 35(2) *George Washington International Law Review* (2003) 425.; Florian N. EGGER: „Trust Me, I’m an Online Vendor”: Towards a Model of Trust for e-Commerce System Design. *CHI’00 extended abstracts on Human factors in computing systems*, 2000, <https://doi.org/10.1145/633292.633352>, 101–102.

²⁷ DMA 2. cikk (21) bekezdés.

²⁸ Pierre BOURDIEU: The Force of law: Toward a Sociology of the Juridical Field. 38(5) *Hastings Law Journal* (1987) 814–818.; Thomas LIVOLSI: Scope of the e-Commerce Directive 2000/31/EC of June 8, 2000. 7(3) *Columbia Journal of the European Law* (2001) 473.

²⁹ ZOVÁNYI Nikolett: A fogyasztóvédelem történeti fejlődése és szabályozási elvei. *Debreceni Jogi Műhely*, 2011/3., <https://doi.org/10.24169/DJM/2011/3/6>, 71–78.; Daniel R. FISCHER – Sanford J. GROSSMAN: Customer

oldalává válik azzal, hogy az egyik fél – a vállalkozás – jobb érdekérvényesítő pozícióba kerül, kritikus helyzetben önállóan is markánsan tudja befolyásolni a jogviszonyt és az abból eredő jogviták alakulását, tekintet nélkül a másik fél egyébként jogosnak tartható érdekeire és elvárásaira. Ez különösen igaz lehet a digitális platformszolgáltatásokat nyújtó vállalkozásokhoz kapcsolódó fogyasztói jogviszonyokra, ahol a vállalkozás (különösen a DMA hatálya alá tartozó kapuőr vállalkozások) olyan jellegű piaci helyzetben lehet, hogy érdemben tevékenykedhet a piac többi szereplője és a vele szerződésben álló fogyasztók ráhatása nélkül.³⁰ A vállalkozások ebben a helyzetben kifejezetten előnytelen feltételek mellett nyújthatják a fogyasztók számára szolgáltatásaikat, amivel a fogyasztó rendszerint már csak akkor szembesül, ha jogát, jogos érdekét megsértik vagy kára származik e feltételekből.

Ennek a gondolatmenetnek egy speciális leágazása, hogy a fogyasztóvédelmi jellegű, tárgykorú jogszabályok hatályát is úgy terjesztjük ki, hogy az előnyös legyen a védendő – ez esetben európai – fogyasztók számára, abban bízva, hogy a szabályozás segítségével helyreállíthatóvá válik a mellérendeltség a felek között, és a fogyasztó olyan pozícióba kerül akár a jogviszonyban, akár az abból eredő igényérvényesítés során, amely ha nem minden tekintetben előnyös is a számára, legalább közelebb hozza a vállalkozás igényérvényesítési pozíciójához. Ezért kiemelten vizsgálendő a rendeletek hatályának meghatározása, abból a feltételezésből kiindulva, hogy az már önmagában fogyasztóvédelmi jelleggel bír, a szabályozás többi részétől függetlenül is.

A rendeletek megalkotásának az az elsődleges és kinyilvánított célja, hogy védje az uniós állampolgárok jogait a digitális térben. Ezt fejezi ki a DSA-nak az a célja, hogy „hozzájáruljon a közvetítő szolgáltatások belső piacának megfelelő működéséhez, az olyan biztonságos, kiszámítható és megbízható online környezetre vonatkozó harmonizált szabályok meghatározásával, amely elősegíti az innovációt, és amelyben a Chartában rögzített alapvető jogok, köztük a *fogyasztóvédelem elve* hatékony védelmet élveznek”.³¹ Ezzel összhangban a DMA kiemeli, hogy „[e] rendelet célja, hogy hozzájáruljon a belső piac megfelelő működéséhez azáltal, hogy olyan harmonizált szabályokat határoz meg, amelyek az egész Unióban minden vállalkozás számára biztosítják, hogy a digitális ágazat azon piaci, amelyeken kapuőrök vannak jelen, versengők és tisztességesek legyenek, *az üzleti felhasználók és a végfelhasználók javát szolgálva*”.³² A célkitűzésekre tekintettel a hatály kialakítását is át kell hatnia ennek a megközelítés módnak.

A digitális piacokról szóló rendelet egyszerre határozza meg a személyi és a területi hatályt, mert a rendelet „a kapuőrök által az Unióban letelepedett üzleti felhasználók részére vagy az Unióban letelepedett vagy ott tartózkodó végfelhasználók részére nyújtott vagy kínált alapvető platformszolgáltatásokra vonatkozik, függetlenül a kapuőrök székhelyétől vagy tartózkodási helyétől és a szolgáltatásnyújtásra egyébként alkalmazandó jogtól”.³³ Ennek a rendelkezésnek köszönhetően a DMA alkalmazási köre extraterritoriális jellegűnek tekinthető.³⁴ Ehhez hason-

Protection in Futures and Securities Markets. 4(3) *The Journal of Futures Markets* (1984), <https://doi.org/10.1002/fut.3990040303>, 273–275.

³⁰ Lásd DSA és DMA (1)–(2) preambulumbekendés.

³¹ DSA 1. cikk (1) bekezdés, kiemelés – H. B.

³² DMA 1. cikk (1) bekezdés, kiemelés – H. B.

³³ DMA 1. cikk (2) bekezdés.

³⁴ Lásd Joanne SCOTT: Extraterritoriality and Territorial Extension in EU Law. 62(1) *The American Journal of Comparative Law* (2014) <https://doi.org/10.5131/AJCL.2013.0009>, 87–126.; Marise CREMONA: Extending the

ló megoldással már találkozhattunk az európai jogalkotásban: a GDPR³⁵ hatályát is hasonlóképpen határozták meg. Ennek indoka a rendeletek által kezelni kívánt problémák hasonlósága.

A GDPR egyik fontos célja az adatkezelők kötelezettségeinek és felelősségeinek erősítése volt, és legalább részben ezen keresztül a hasonló platformszolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő, harmadik országba irányuló jogszerűtlen adattovábbítások elleni fellépés.³⁶ A DSA és a DMA a jellemzően Európán kívülről nyújtott platform- és digitális szolgáltatásokkal érintett piacot kívánja szabályozni, és e tekintetben a jogsértések felmerülésének helye, az adatvédelmi követelmények megsértéséhez hasonlóan – legalábbis a legnagyobb kapuőröket és a digitális szolgáltatást nyújtókat figyelembe véve –, szintén a transzatlanti tengely.

Az extraterritorialitás tehát ez esetben azt jelenti, hogy a hatály ki fog terjedni az EU-ban nem honos kapuőrök tevékenységére és szolgáltatásaira is, ami önmagában fogyasztóvédelmi jellegűnek tekinthető rendelkezés, hiszen az EU rendszerint sokkal összetettebb és magasabb szintű védelmet jelentő szabályozást terjeszt ki olyan piaci szereplőkre, amelyekre korábban ilyen jellegű, jelentős kötelezettségeket tartalmazó szabályozás – ahogy azt a későbbekben részletesen tárgyalni is fogom – nem vonatkozott. Előnyös feltételeket teremt ezzel a fogyasztóknak – e jogszabály értelmezésében a végfelhasználóknak – és az üzleti felhasználóknak is, hiszen a saját uniós jogi szabályait alkalmazhatják a jogviszonyra, és csak részben kell idomulniuk a platformokat üzemeltető kapuőrök honosságához kapcsolódó jogrendszer követelményeihez.

Ehelyütt érdemes felhívni a figyelmet arra, hogy a hatály ilyen formában történő szabályozása, más európai uniós rendeletek és irányelvek szabályaival együtt, megteremti annak előfeltételét, hogy az európai fogyasztók a jogvitákban olyan szabályok szerint érvényesíthessék az igényeiket, amelyek kedvezők számunkra, hiszen ilyenkor a joghatóság és az illetékesség nem az alperes vagy – hatósági igényérvényesítés esetén – az eljárás alá vont kapuőr vállalkozás vagy platformszolgáltató székhelyéhez, tartózkodási helyéhez köti ezeket, hanem sokkal inkább a fogyasztó (a vég- vagy az üzleti felhasználó) lakóhelyéhez, tartózkodási helyéhez. Ezt fejezi ki az a DMA 1. cikk (2) bekezdésébe foglalt kitétel is, amely szerint a rendelet szabályait kell alkalmazni a kapuőrök által nyújtott platformszolgáltatásokra, függetlenül azok székhelyétől, tartózkodási helyétől vagy a szolgáltatásra egyébként irányadó alkalmazandó jogtól. A kijelentést árnyalni fogják a digitális szolgáltatási koordinátorokra vonatkozó rendelkezések, amelyekről később még lesz szó, de a fenti rendelkezésnek köszönhetően a kapuőrök nem tudnak „kiszereződni” a DMA hatálya alól, tehát hiába választják meg úgy a szolgáltatásaikra vonatkozó általános feltételeket, hogy azokra egy meghatározott európai vagy EU-n kívüli, harmadik ország joga fog vonatkozni, akkor is alkalmazni kell majd a rendelet követelményeit a kialakuló jogviszonyokra.

Reach of EU Law: The EU as an International Legal Actor. In Marise CREMONA – Joanne SCOTT (szerk.): *EU Law Beyond EU Borders: The Extraterritorial Reach of EU Law*. Oxford, Oxford University Press, 2019, <https://doi.org/10.1093/oso/9780198842170.003.0003>, 64–70.

³⁵ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR).

³⁶ KIS KELEMEN Bence – HOHMANN Balázs: A Schrems-ítélet hatásai az európai uniós és magyar adattovábbítási gyakorlatokra. *Infokommunikáció és Jog*, 2016/2–3., <https://bit.ly/3N6vErV>, 64–66.; Cedric RYNGAERT – Mistale TAYLOR: The GDPR as Global Data Protection Regulation? 114 *American Journal of International Law* (2020), <https://doi.org/10.1017/aju.2019.80>, 5–9.

A DSA hatálya a fentiekhez képest speciálisabbnak tekinthető. „Ez a rendelet az olyan igénybe vevők részére kínált közvetítő szolgáltatásokra vonatkozik, amelyeknek, illetve akiknek a letelepedési helye az Unióban található vagy akik, illetve amelyek az Unióban található, függetlenül az említett közvetítő szolgáltatást biztosító szolgáltatók letelepedési helyétől.”³⁷ A DSA tehát csak a közvetítő szolgáltatásokra koncentrál, de e tekintetben – hasonlóan a DMA szabályozásához – követelményeinek alkalmazását az igénybe vevők lakó- vagy tartózkodási helyéhez köti, nem pedig a közvetítő szolgáltató letelepedési helyéhez vagy székhelyéhez.

Röviden visszatérve a fogyasztó fogalmához, a hatály fenti meghatározásával a DSA is a tágabb fogyasztófogalom mellett foglal állást, hiszen a szolgáltatás igénybe vevői közé „bármely természetes vagy jogi személy [besorolódik], aki, illetve amely igénybe veszi az érintett közvetítő szolgáltatást”.³⁸ Ez a megközelítésmód helyeselhető is, hiszen a közületi jellegű felhasználás is kiterjedt védelmet érdemel, különösen mert a közvetítői szolgáltatásokat jellemzően nagy földrajzi távolságokból, határon átnyúlóan, jogrendszereken átívelően nyújtják a piaci szegmensben tevékenykedő multinacionális vállalatok. Ebben a helyzetben egy kisebb európai vállalkozás, civil szervezet vagy egyéb, a fogyasztó tágabb fogalmába nem tartozó jogalany ugyanolyan nehezen szerezhet érvényt jogos igényeinek, mint egy természetes személy.

Fontos megjegyezni, hogy bár a DMA értelmező rendelkezései a közvetítő szolgáltatás fogalmába látszólag csak az egyszerű továbbítást, a gyorsítótárazási szolgáltatást és a tárhelyszolgáltatást sorolják,³⁹ a további rendelkezésekkel összhangban ilyen közvetítő szolgáltatónak tekinthetjük az online platformokat és az óriásplatformokat, valamint az online keresőszolgáltatókat is (sőt a szabályozás hangsúlyos elemei ezeket fogják igazán terhelni). Ezekre részletes és differenciált követelményrendszert telepít a jogszabály,⁴⁰ amely alapján a kifejezetten népszerű, ezáltal potenciálisan nagy társadalmi hatást, következményeket kiváltó szolgáltatók⁴¹ nagyobb fokú felelősséget viselnek és szigorúbb követelményeknek kell eleget tenniük, míg a kisebb hatást gyakorló szolgáltatóknak enyhébb, a felelősségmentességet éppen csak kiegészítő előírásokat kell teljesíteniük megfelelőségükhöz. Az újonnan megjelenő követelmények szerepe meghatározó a tekintetben is, hogy milyen kötelezettségeket alakítanak ki a fogyasztói jogviszonyokhoz kapcsolódó szolgáltatási folyamatban.

3. A DSA és rendelkezései

Mind a DSA, mind a DMA erőteljes fogyasztóvédelmi fókusszal bír,⁴² ennek megfelelően szinten minden rendelkezésüket áthatja az a cél, hogy a fogyasztókat, végfelhasználókat a szabályozás

³⁷ DSA 2. cikk (1) bekezdés.

³⁸ DSA 3. cikk b) pont.

³⁹ DSA 3. cikk g) pont.

⁴⁰ Berrak GENÇ-GELGEÇ: Regulating Digital Platforms: Will the DSA Correct Its Predecessor's Deficiencies? 18(1) *Croatian Yearbook of European Law & Policy* (2022), <https://doi.org/10.3935/cyelp.18.2022.485>, 25–60.

⁴¹ Akram WASEEM – Reakesh KUMAR: A Study on Positive and Negative Effects of Social Media on Society. 5(10) *International Journal of Computer Sciences and Engineering* (2017), <https://doi.org/10.26438/ijcse/v5i10.351354>, 351–354.

⁴² Caroline CAUFFMAN – Catalina GOANTA: A New Order: The Digital Services Act and Consumer Protection. 12(4) *European Journal of Risk Regulation* (2021), <https://doi.org/10.1017/err.2021.8>, 758–765.

megjelenését megelőző állapotokhoz képest kedvezőbb helyzetbe hozzák azzal, hogy többlet-kötelezettségeket telepítenek a szolgáltatókra. A tanulmány terjedelmi határait tekintettel a teljes spektrum felszínes áttekintése helyett azokra a rendelkezésekre fogok koncentrálni, amelyek valóban kiemelt jelentőséggel bírnak a rendelet hatálya alá tartozó közvetítő szolgáltatókkal kapcsolatos fogyasztói jogviszonyok vonatkozásában.

Ezek közül elsőként az ún. gondossági kötelezettségek emelendők ki. E kötelezettségek bevezetése azt a célt szolgálja, hogy az Eker. irányelv szerint korábban meghatározott feltételek mellett felelősségmentességet élvező szolgáltatók működésével kapcsolatban olyan új szabályokat állapítson meg, amelyek harmonikusabb viszonyt hoznak létre az igénybe vevővel, egyben megkönnyítik az igényérvényesítést jogsértés esetén.⁴³ E gondossági követelmények ahhoz igazodnak, hogy a szolgáltató milyen jellegű tevékenységet lát el,⁴⁴ ezért a követelmények a nagyobb társadalmi hatással és a potenciális jogsértési lehetőségekkel arányos szabályozási rendbe állnak össze. Ennek megfelelően a legenyhébb követelményeket a korábban is bevett közvetítői szolgáltató típusoknál állapítja meg a szabályozás, amelyeknél nem merült fel aggály azok valós közvetítői jellegével kapcsolatban.⁴⁵ Ezzel párhuzamosan azonban felveszi az online keresőszolgáltatás és a platform fogalmát, és ezeket árnyalja az adott digitális szolgáltatás népszerűsége szerint. A nagyobb népszerűségnek örvendő szolgáltatókra nagyobb felelősséget és kötelezettségeket telepít, és megnevezi az online óriásplatformot és a nagyon népszerű online keresőprogramot. E szolgáltatók havonta átlagosan az EU lakossága 10 százalékának megfelelő, a szolgáltatást aktívan igénybe vevővel (jelenleg 45 millió fő) rendelkeznek az EU területéről.⁴⁶

Fontosnak tartom tisztázni, hogy pontosan mely esetekben jön létre fogyasztói jogviszony a felhasználó, az igénybe vevő és a szolgáltató között. Ehhez a fogyasztók jogairól szóló irányelvet tudjuk segítségül hívni, amely meghatározza az ehhez szükséges fogalmakat. Amikor a DSA alapján a közvetítő szolgáltató digitális szolgáltatásokat nyújt, a szolgáltató és az igénybe vevő között szerződéses jogviszony jöhet létre, amelyet az irányelv a következőképp határoz meg: „olyan szerződés, amelynek alapján a kereskedő a fogyasztó részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a fogyasztó pedig megfizeti vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás

⁴³ Javaslat az Európai Parlament és a Tanács rendelete a digitális szolgáltatások egységes piacáról (digitális szolgáltatásokról szóló jogszabály) és a 2000/31/EK irányelv módosításáról, COM/2020/825, final, 5.

⁴⁴ Maria Luisa CHIARELLA et al.: Digital Markets Act (DMA) and Digital Services Act (DSA): New Rules for the EU Digital Environment. 9(1) *Athens Journal of Law* (2023), <https://doi.org/10.30958/ajl.9-1-2>, 33–58.

⁴⁵ Ehelyütt meg kell jegyezni, hogy mindezt úgy tudta megtenni az európai jogalkotó, hogy az Eker. irányelvben szerepeltett közvetítő szolgáltatók közül azokat, amelyek a közvetítői jellegen túlfutottak, leválasztotta és elkülönített szabályozásban részesítette. Így vált ki például a videómegosztóplatform-szolgáltatás a tárhelyszolgáltató fogalmából, ahol már a DSA előtt szigorúbb követelményeket írtak elő a videómegosztó-platformokat üzemeltető vállalkozások számára, mint általánosságban az eredeti közvetítő szolgáltatói típusuk szerint. Lásd Luboš KUKLIŠ: Video-Sharing Platforms in AVMSD: A New Kind of Content Regulation. In Pier L. PARCU – Elda BROGI (szerk.): *Research Handbook on EU Media Law and Policy*. Cheltenham, Edward Elgar, 2021, 303–325. A szabályozás terén pedig az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1808 irányelve (2018. november 14.) a tagállamok audiovizuális médiaszolgáltatások nyújtására vonatkozó egyes törvényi, rendeleti vagy közigazgatási rendelkezéseinek összehangolásáról szóló 2010/13/EU irányelvnek (Audiovizuális médiaszolgáltatásokról szóló irányelv) a változó piaci körülményekre tekintettel való módosításáról 1. cikk (1) bekezdés b) pont; 28a. és 28b. cikk.

⁴⁶ DSA 33. cikk (1) bekezdés.

árát.⁴⁷ Látható, hogy a nyújtott digitális szolgáltatás csak akkor válik fogyasztói jogviszony alapjává, ha az egyrészt a felhasználó aktív közreműködésén alapul, másrészt díjfizetés, ellenszolgáltatás teljesítése valósul meg részéről. Ezt azt jelenti, hogy az ingyenesen igénybe vett szolgáltatások – itt gondolva különösen az online keresőprogram-szolgáltatásra és részben az online platformokra is – főszabály szerint nem hoznak létre fogyasztói jogviszonyt.

Ezt az értelmezést korábban többen bírálták. Egyrészt a fenti szolgáltatások mellett, hogy közvetítő szolgáltatásnak minősülnek, ún. *over-the-top* szolgáltatások is.⁴⁸ A felhasználók nem fizetnek közvetlenül díjat a szolgáltatások üzemeltetőinek, de a szolgáltatások a jellemzőik alapján ráépülnek a távközlési hálózatokra, amelyekhez a hozzáférés nem ingyenes.⁴⁹ Amellett, hogy ez komoly ellentéteket hozott létre a távközlési szolgáltatásokat biztosító vállalkozások (a DSA fogalomrendszerében: egyszerű adatátvitelt biztosító szolgáltatók) és az ezek szolgáltatásaira építő, ám azokért díjat nem fizető *over-the-top* szolgáltatók között, a fogyasztói jogviszonyok tekintetében is egy kvázi közvetett fogyasztói jogviszonyt körvonalaz az internetfelhasználók és a közvetítő szolgáltatók között. Másrészt meg kell azt is említeni, hogy egyes álláspontok szerint a platformszolgáltatók tevékenysége értelmezhető úgy is, hogy ugyan a felhasználó nem teljesít konkrét díjfizetést a szolgáltató irányába, más módon mégiscsak ellenszolgáltatást nyújt a platform felhasználásáért (például az adatainak a megadásával, amelyeket a platform az üzleti modellje szerint felhasznál, és marketingtevékenységet enged felette).⁵⁰ Harmadrészt a jogviszonyok kialakítása sem feltétlenül szűkíthető le a szolgáltatást biztosító vállalkozás és az igénybe vevő között létrejövő jogviszonyra. A DSA 30. cikkében részletesen foglalkozik azokkal az online platformot üzemeltető szolgáltatókkal, amelyek „lehetővé teszi[k] a fogyasztók számára, hogy távollevők közötti szerződéseket kössenek a kereskedőkkel”. E tekintetben tehát online piacterekről van szó, ahol kettős fogyasztói jogviszony is létrejöhét: egy a közvetítő szolgáltatóval és egy másik a platformon tevékenykedő, harmadik félnek minősülő kereskedővel.

Az így létrejövő fogyasztói szerződés teljesítését, annak ellenőrzését és az igényérvényesítést segíthetik elő a precíz, minden érintett fél számára elérhető és átlátható szerződéses feltételek.⁵¹ Különösen fontosnak tekinthető a szolgáltató általános szerződési feltételeire (ászf) vonatkozó, fogyasztóvédelmi jellegű szabályozás, hiszen ezeket a szolgáltató egyoldalúan, több jogviszonyra kiterjedően dolgozza ki és alkalmazza. A fogyasztói jogviszonyba kerülő igénybe vevők érdemben nem befolyásolhatják annak tartalmát, lehetőségeik pusztán arra terjednek ki, hogy a feltéte-

⁴⁷ A fogyasztók jogairól szóló irányelv 2. cikk (6) bekezdés.

⁴⁸ Joshi SUJATA et al.: Impact of Over the Top (OTT) Services on Telecom Service Providers. 8(4) *Indian Journal of Science and Technology* (2015), <https://doi.org/10.17485/ijst/2015/v8iS4/62238>, 145–160.

⁴⁹ Caroline FERNANDES – Rui CRUZ: Business Processes Model for the Integration of Over-The-Top Platforms in Communications Service Providers Operations. 6(1) *Journal of Information Systems Engineering and Management* (2021), <https://doi.org/10.29333/jisem/9570>.

⁵⁰ Nikolaos LAOUTARIS: Why Online Services should Pay You for Your Data? The Arguments for a Human-Centric Data Economy. 23(5) *IEEE Internet Computing* (2019), <https://doi.org/10.1109/MIC.2019.2953764>, 29–35.; Kenneth A. BAMBERGER et al.: Can You Pay for Privacy? Consumer Expectations and the Behavior of Free and Paid Apps. (35) *Berkeley Technology Law Journal* (2020) 327–329.

⁵¹ Maartje ELSHOUT et al.: *Study on Consumers' Attitudes Towards Terms Conditions (T&Cs) Final Report. Report for the European Commission, Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (Chafea) on behalf of Directorate-General for Justice and Consumers*. Brussels, Directorate-General for Justice and Consumers EU Consumer Programme, 2016, 14–28.

lek elfogadása után igénybe vegyék a kínált digitális szolgáltatásokat, vagy az ászf elutasításával lemondjanak azok használatáról. Az empirikus felmérések alapján pusztán az ászf egyenlőtlen, jogszerűtlen kialakításával hatalmas károkat lehet okozni a fogyasztók oldalán, függetlenül attól, hogy az adott közvetítő szolgáltató vagy platform milyen konkrét szolgáltatásokat nyújt.⁵²

A DSA garanciális jellegű szabályokat rögzít a szerződési feltételekkel kapcsolatban, amelyek azt segítik elő, hogy az igénybe vevők a szolgáltató digitális szolgáltatásainak használatakor, platformok esetében azok használata előtt tisztában legyenek a vonatkozó felhasználási feltételekkel és az azok alapján az őket terhelő kötelezettségekkel. A rendelet 14. cikke fogyasztóvédelmi szempontból is fontos követelményt állít fel: egyrészt előírja a szolgáltatónak, hogy ezekben tegye közzé – több más kötelező elem mellett – a belső panaszkezelési rendszerének eljárási szabályzatára vonatkozó információkat, ami megkönnyíti a közvetlen panaszrendezés folyamatát. Másrészt előírja, hogy a feltételeket „világosan, egyszerűen, érthetően, felhasználóbarát módon és egyértelműen kell megfogalmazni, továbbá könnyen hozzáférhető és géppel olvasható formátumban közzé kell tenni”,⁵³ ami hozzájárul ahhoz, hogy az egyébként rossz igényérvényesítési pozícióban levő fogyasztók lehetőségei javuljanak a jogviszonyban, a szolgáltató részéről vállalt kötelezettségek ellenőrzésekor és az esetleges igényérvényesítési folyamatban is.

Fontos rendelkezés, hogy a szolgáltató az ászf jelentősebb módosításairól külön köteles tájékoztatni az igénybe vevőket, ha pedig a szolgáltatás elsődlegesen vagy túlnyomórészt a kiskorúakat célozza, akkor számukra érthető nyelvezettel is ismertetni kell az igénybevételi feltételeket. Az online óriásplatformot és a nagyon népszerű online keresőprogramot üzemeltető szolgáltatóknak külön kötelezettségük, hogy a sokszor igen összetett felhasználási feltételekről összefoglalót készítsenek és tegyenek közzé (ami segíti a felhasználókat a súlyponti szerződési feltételek megértésében is), és azt az összes olyan tagállam nyelvén meg is jelenítsék, ahol szolgáltatást nyújtanak.⁵⁴

A kizárólag tárhelyszolgáltatókra, köztük az online platformokra vonatkozó követelmények közül fogyasztóvédelmi szempontból kiemelhető az az új elvárás, hogy a tárhelyszolgáltató köteles egyértelmű és indokolást tartalmazó módon tájékoztatni az igénybe vevőt, ha az igénybe vevő által a tárhelyen, platformon tárolt, közölt információ, tartalom jogellenes vagy nem felel meg a feltételeknek, és emiatt a szolgáltató korlátozta ezek hozzáférhetőségét, feltéve, hogy ismeri az igénybe vevő elérhetőségeit.⁵⁵ Ez azért fontos, mert a szolgáltató ez esetben – az ászf szabályai alapján – valamilyen mértékben korlátozza a szolgáltatás nyújtását, úgy, hogy közben nem feltétlenül szünetelteti az igénybe vevő díjfizetési kötelezettségét. A DSA 23. cikke alapján a jogellenes tartalmakat közzétevő igénybe vevők számára fel kell függeszteni a szolgáltatások nyújtását, de az ezek mérlegelésére irányadó üzletpolitikát közzé kell tenni az ászf követelményei között.

⁵² Daniel BRAUN – Florian MATTHES: NLP for Consumer Protection: Battling Illegal Clauses in German Terms and Conditions in Online Shopping. In Anjalie FIELD (szerk.): *Proceedings of the 1st Workshop on NLP for Positive IMPACT*. Bangkok, Association for Computational Linguistics, 2021, <https://doi.org/10.18653/v1/2021.nlp4posimpact-1.10>, 93–99.

⁵³ DSA 14. cikk (1) bekezdés.

⁵⁴ DSA 14. cikk (6) bekezdés.

⁵⁵ DSA 17. cikk (1) bekezdés.

Az ászfre vonatkozó szabályokon kívül ehelyütt csak a szűkebb, európai uniós joganyaggal is körbehatárolt fogyasztói jogviszonyt érintő rendelkezésekkel foglalkozom, ami rögtön le is szűkíti a szóba jöhető szolgáltatásokat: az igénybe vevők jellemzően az egyszerű adatviteli szolgáltatásért, a tárhelyszolgáltatásért és egyes esetekben az online platformszolgáltatásokért teljesítenek díjfizetést. Az így számba vehető gondossági kötelezettségek közül elsőként az ún. kapcsolattartói pontok kijelölését említhetjük, amelyek segítségével a „szolgáltatás igénybe vevői [...] közvetlenül és gyorsan, elektronikus úton és felhasználóbarát módon”⁵⁶ kommunikálhatnak a vállalkozás irányába, úgy is, hogy a kommunikáció formáját az igénybe vevő határozhatja meg, és arra nem kizárólag automatizált módozatoknak kell rendelkezésre állniuk.

Bár ez a követelmény a fogyasztói jogviszonyok teljesítése és az igényérvényesítés szempontjából látszólag kisebb jelentőséggel bír, épp ellenkező a helyzet: nagyon fontos szerepet tölthet be a gyakorlatban. A jogviszony jellegzetességeiből és abból adódóan, hogy az egyik fél jellemzően laikus természetes személy, az következik, hogy ezekben a jogviszonyokban felértékelődik a kapcsolattartás szerepe.⁵⁷ Kiváltképp fontossá válik az olyan digitális szolgáltatások esetében, amelyeket jellemzően nagy fizikai távolságra lévő szolgáltató nyújt, amelyet rendszerint nem lehet vagy nem érdemes személyesen felkeresni, attól információt kérni, amihez további, például nyelvi akadályok is társulnak. Emiatt kifejezetten fontos, hogy a szolgáltatásokat igénybe vevő fogyasztók számára egyértelműen kiderüljön, milyen módon vehetik fel a kapcsolatot egy adott szolgáltatóval, és ők maguk választhassák ki a kapcsolattartás módját is, amely illeszkedik lehetőségeikhez vagy az orvoslásra váró probléma jellemzőihez.

Különösen fontossá válhat e lehetőség, amikor a fogyasztó hibás szolgáltatás miatt kíván igényérvényesítésbe kezdeni, hiszen ilyenkor a hagyományos bírósági út nem kecsegtet eredménnyel, annak a hibához mért költsége, időtartama és a joghatósági szabályok miatt. Emiatt felértékelődik a közvetlen vitarendezés lehetősége, amelynél egyértelműen előnyös, ha az igénybe vevő egy erre szolgáló csatornán közvetítheti a panaszait a szolgáltatónak. Ahhoz, hogy e panaszok hatékonyan legyenek kezelve, szükség van arra is, hogy azokra egy e célra tervezett belső panaszkezelési rendszeren keresztül reagáljon a szolgáltató. Az online platformok vonatkozásában a DSA további követelményeket ír elő e rendszerre és a peren kívüli vitarendezésre. E szabályok garanciális jellegűek, és megteremtik a lehetőséget a fogyasztó hatékony igényérvényesítésére és a vitarendezésre.

A DSA szabályozása szerint a belső panaszkezelő rendszernek könnyen hozzáférhetőnek és felhasználóbarátnak kell lennie.⁵⁸ Talán ennél is fontosabb az a követelmény, hogy a bejelentéssel élők elektronikus úton és ingyenesen nyújthatják be panaszukat a rendszeren keresztül, a szolgáltatás szempontjából legfontosabbnak tekinthető szolgáltatói döntéseket követő hat hónapon belül. Ezzel ugyanis megvalósul, hogy a digitális formában igénybe vett szolgáltatás igénybe vevőjének vagy a bejelentőnek nem kell kapcsolattartási formát váltania észrevételei, panaszai jelzésére, hiszen a közvetítő szolgáltató és a fogyasztó között jelentős földrajzi távolság lehet. A belső panaszkezelési folyamatra a DSA 20. cikke rögzít eljárási szabályokat, például

⁵⁶ DSA 12. cikk.

⁵⁷ Kristina HEINONEN: The Role of Digital Service Encounters on Customers' Perceptions of Companies. 6(2) *Journal of Electronic Commerce in Organizations* (2008), <https://doi.org/10.4018/jeco.2008040101>, 1–10.

⁵⁸ DSA 20. cikk (1) bekezdés.

megkülönböztetésmentes, gondos és nem önkényes panaszkezelés, tájékoztatási kötelezettség és az automatizált döntéshozatal korlátozása.

Ha a közvetlen vitarendezés ilyen formája nem hatékony, nem vezet a fogyasztó által várt eredményre, az igénybe vevőnek joga van alternatív vitarendezési szolgáltatást igénybe venni panasza, fogyasztói jogvitája elbírálása során. Ehhez egy olyan, peren kívüli vitarendezési testülethez fordulhat, amelyet az adott uniós tagállam digitális szolgáltatási koordinátora tanúsított.⁵⁹ Habár a tanúsított peren kívüli vitarendezési testületek nem rendelkeznek hatáskörrel arra, hogy a vita kötelező erejű rendezését írják elő a felek számára, „az online platformot üzemeltető szolgáltatónak kell viselnie a peren kívüli vitarendezési testület által felszámított valamennyi díjat, valamint meg kell térítenie a szolgáltatás igénybe vevője számára az általa a vitarendezéssel kapcsolatban kifizetett egyéb észszerű költségeket”.⁶⁰ A szolgáltatás igénybe vevője a számára kedvezőtlen döntés esetén ennek fordítottjára nem kötelezhető. E rendelkezéseknek köszönhetően a szolgáltatást igénybe vevő fogyasztók oldalán keletkezik egy, a bírósági vagy hatósági igényérvényesítést megelőző, elkerülő igényérvényesítési lehetőség, ami egyértelműen hozzájárulhat a digitális szolgáltatásokkal és a közvetítő szolgáltatók tevékenységével kapcsolatos fogyasztói jogviták gyorsabb, olcsóbb rendezéséhez. A DSA ez irányú rendelkezései összhangban állnak a fogyasztói online vitarendezési rendelet követelményeivel.⁶¹

Mind a peren kívüli, mind a hagyományos jogi igényérvényesítési folyamat szempontjából fontos az a követelmény, amelyet a DSA 13. cikke állapít meg a közvetítő szolgáltatókra. Ez alapján az EU területén nem letelepedett szolgáltatók kötelesek az adott tagállamban jogi képviselőt kijelölni. A cikk alapján a kötelezett szolgáltató nem bújhat a földrajzi távolság, az elérhetetlenség álcája mögé: jogi képviselője köteles eljárni azokban az esetekben, amikor a DSA alapján a Bizottság, a tagállami hatóságok vagy a már említett vitarendező testület eljárást indít. A jogi képviselő jelenléte nemcsak biztosítja ezen eljárások sikeres lefolytatását, hanem felelősséggel is tartozik a követelményrendszer teljesítéséért, hiszen a „kijelölt jogi képviselő felelősségre vonható az e rendeletben előírt kötelezettségeknek való meg nem felelés esetén, a közvetítő szolgáltató felelősségének és az ellene indítható jogi eljárások sérelme nélkül”.⁶² A közvetítő szolgáltató a jogi képviselő elérhetőségi adatait nemcsak a tagállami digitális koordinátorral köteles közölni, hanem az igénybe vevők széles körével is, így biztosítva azt, hogy jogsérelem esetén a fogyasztók könnyen tudják megindítani az igényérvényesítésre rendelkezésre álló eljárásokat.

Bár tágabban kapcsolódik a fogyasztói jogviszonyok megítéléséhez, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra és a fogyasztók profilozására vonatkozó európai uniós és tagállami szabályozás jelenik meg az online platformszolgáltatók azon kötelezettségében,⁶³ amely szerint nem tervezhetik meg, alakíthatják ki vagy üzemeltethetik olyan módon online interfészeiket, hogy

⁵⁹ DSA 49–51. cikk.

⁶⁰ DSA 21. cikk (5) bekezdés.

⁶¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2013. május 21-i 524/2013/EU rendelete a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv).

⁶² DSA 13. cikk (3) bekezdés.

⁶³ Lásd az erre vonatkozó gyakorlatról BENCZE Máttyás: A fogyasztóvédelem lehetőségei és kihívásai a közösségi média korában. In POLYÁK Gábor (szerk.): *Algoritmusok, keresők, közösségi oldalak és jog. A forgalomirányító szolgáltatások szabályozása*. Budapest, HVG-ORAC, 2020, 290–292.

azok megtévésszék vagy manipulálják a szolgáltatásaikat igénybe vevőket, ideértve azt is, ha más módon lényegesen torzítják, gyengíti a szolgáltatásaikat vagy az igénybe vevők szabad és tájékozott döntéshozatalra való képességét.⁶⁴ E szabály bevezetésével felelősségre lehet vonni azokat a szolgáltatókat, amelyek a fogyasztókat megtévesztve magukat másik szolgáltatónak, szolgáltatásaikat más jellegű szolgáltatásnak álcázták.⁶⁵

Részben a reklámszabályozás fogyasztóvédelmi vetületeit jeleníti meg a DSA 26. cikke, amikor előírja a platformszolgáltatóknak, hogy ha a platformon hirdetéseket jelenítenek meg, akkor azok egyértelműen azonosíthatók legyenek, a hirdető személyével vagy a hirdetés finanszírozójával együtt, ahogy az is, hogy az adott felhasználó miért látja ezeket a hirdetéseket, és hogyan módosíthat a marketingcélzasi beállításokon. Ennek segítségével legalább *opt-out* szabályozással meg lehet védeni az igénybe vevőket a kéréstlen reklámtartalomtól, biztosítva azt, hogy a fogyasztók zavartalanul tudják igénybe venni a platform szolgáltatásait a platformszolgáltatóval fennálló jogviszonyuk keretei között.

A felhasználók jogai más úton is védettek, így például a platform nem használhatja különleges személyes adataikat saját hirdetési targetálásához és profilalkotáshoz.⁶⁶ Hasonló szabályozást alkalmaz a DSA a platformon használt ajánlórendszer vonatkozásában, amikor előírja a platform üzemeltetőjének, hogy az ajánlórendszer kritériumait és azok fontosságát közölje a szerződési feltételeiben, egyben lehetőséget biztosítva az igénybe vevők számára, hogy az ajánlórendszer prioritási beállításán saját belátásuk alapján módosítsanak, ha az technikailag lehetséges. Így az igénybe vevők saját magukra szabhatják a platform ajánlórendszerét, és kihasználhatják annak előnyeit a jogviszonyban.⁶⁷

Külön követelményeket határoz meg a rendelet az olyan online platformot üzemeltető szolgáltatókra, amelyek lehetővé teszik a fogyasztók számára, hogy távollevők közötti szerződéseket kössenek a kereskedőkkel.⁶⁸ Ezek a követelmények részben a platformon jelen lévő és tevékenységet végző kereskedők nyomon követhetőségét, részben a beépített megfelelőséget és a fogyasztók tájékoztatáshoz való jogát szabályozzák. E követelmények igyekeznek mérsékelni a közvetettség abból fakadó káros következményeit,⁶⁹ hogy a kereskedő vállalkozások különböző platformokon keresztül szerződéses jogviszonyokat hoznak létre a fogyasztókkal, majd visszaélészerűen használják azokat, például szolgáltatás nélkül kérnek ellenszolgáltatást a fogyasztótól vagy elmulasztják a kellékszavatossági követelmények teljesítését. Ezekben az esetekben a

⁶⁴ DSA 25. cikk.

⁶⁵ Lásd az erre vonatkozó gyakorlatot Pepper D. CULPEPPER – Kathleen THELEN: Are We All Amazon Primed? Consumers and the Politics of Platform Power. 53(2) *Comparative Political Studies* (2020), <https://doi.org/10.1177/0010414019852687>, 295–307.

⁶⁶ Targetálás alatt a hirdetések személyre szabását és célzott címzethez való eljuttatását értjük, amelyhez felhasználják a korábban megadott, rendszerint jogszerűtlenül szerzett személyes adatokat. DSA 26. cikk (3) bekezdés. Az ilyen adatok felhasználásáról lásd KOLLÁR Gergő: Az adatkezelési jogalapok alkalmazhatóságával kapcsolatban bekövetkezett változások a GDPR hatálya lépése óta. *Közgazgatási és Infokommunikációs Jogi Phd Tanulmányok*, 2021/1., 29.

⁶⁷ DSA 27. cikk.

⁶⁸ DSA 4. szakasz.

⁶⁹ Michael ETTREDGE – Vernon J. RICHARDSON: Assessing the Risk in E-Commerce. In Ralph SPRAGUE (szerk.): *Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. Los Alamitos, IEEE, 2002, 994192.

fogyasztók azért tudnak igen nehezen fellépni a kereskedők ellen, mert hasonló helyzet áll elő, mint a szolgáltatók vonatkozásában, ezáltal jogsérelmük könnyen orvoslás nélkül marad.

A kereskedők nyomon követhetőségére vonatkozó követelmények arra irányulnak,⁷⁰ hogy az online platformok üzemeltetői csak akkor engedjék használni a kereskedőknek a platformot (például egy online piacteret), ha beszerezték a kereskedők legfontosabb azonosítási és értesítési adatait, valamint azt a tanúsítványukat, amelyben vállalják, hogy csak olyan termékeket vagy szolgáltatásokat kínálnak, amelyek megfelelnek az uniós jog alkalmazandó szabályainak. Ezeket az adatokat a rendelkezésre álló eszközökkel ellenőrizni is kell, és ha a platformszolgáltató elegendő információval rendelkezik arra nézve vagy oka van feltételezni, hogy a kereskedőtől kapott valamelyik információ pontatlan, hiányos vagy már nem aktuális, akkor fel kell szólítania a kereskedőt a helyesbítésre. Ha ez nem történik meg, akkor a szolgáltató köteles felfüggeszteni a szolgáltatás biztosítását a kereskedő számára. A fenti információkat a szolgáltatónak a kereskedővel fennálló szerződéses jogviszonya megszűnését követő hat hónapig meg kell őriznie, annak érdekében, hogy egy esetleges igényérvényesítés esetén ezeket ki tudja adni. Mindezek egyszerre járulhatnak hozzá a fogyasztó megalapozott döntéshozatalához a kereskedővel kötött fogyasztói jogviszony tekintetében, és a panaszkezelés, igényérvényesítés folyamatának megkönnyítéséhez.

Az online piactereknek, a fogyasztókat és a kereskedőket összekötő platformoknak más módon is lehetővé kell tenniük a fogyasztó tájékoztatását. A platformnak azt kell biztosítania ezekben az esetekben, hogy „online interfésze úgy legyen tervezve és kialakítva, hogy a kereskedők az alkalmazandó uniós jog értelmében eleget tehessenek kötelezettségeiknek a szerződéskötés előtti tájékoztatás, a megfelelés és a termékbiztonságra vonatkozó tájékoztatás vonatkozásában”.⁷¹ Ez kifejezetten fontos lehet a fogyasztók szempontjából, mert erre a tájékoztatásra építhetik a fogyasztói és a jogviszonyhoz kapcsolódó bármely más fontos döntésüket. A platformokat a fenti információkkal kapcsolatban nemcsak az a kötelezettség terheli a jövőben, hogy azok megjelenítését biztosítsák, hanem az is, hogy ezeket értékeljék, és észszerű erőfeszítéseket tegyenek annak véletlenszerű ellenőrzésére, hogy ezen információk alapján a kínált termékeket vagy szolgáltatásokat nem minősítették-e már jogellenesnek más elérhető adatbázisban vagy online interfészen.⁷²

Ha a platform a fenti ellenőrzés révén vagy bármely más módon tudomást szerez arról, hogy egy kereskedő a szolgáltatásain keresztül az EU-ban tartózkodó fogyasztóknak jogellenes terméket vagy szolgáltatást kínált, tájékoztatnia kell a jogellenesség tényéről, a kereskedő azonosító adatairól és a rendelkezésre álló jogorvoslati eszközökről azokat a fogyasztókat, akik a jogellenesség észlelése idején vagy az azt megelőző hat hónapban jogviszonyba kerül(het)tek a kereskedővel. Ennek a kötelezettségnek akkor is eleget kell tennie a platformnak, ha nem rendelkezik a fogyasztó elérhetőségi adataival – ez esetben nyilvánosan és könnyen hozzáférhető módon közzé kell tennie ezeket az információkat, hogy segíthesse a felmerülő jogsérelmekkel kapcsolatos igényérvényesítési folyamatokat és a megelőzze a jogellenesen nyújtott termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban újabb fogyasztói jogviszonyok kialakulását.

⁷⁰ DSA 30. cikk.

⁷¹ DSA 31. cikk.

⁷² DSA 31. cikk (3) bekezdés.

A fentiek összességében hozzájárulhatnak az igénybe vevő fogyasztók jobb tájékozódásához, a megalapozottabb fogyasztói döntések meghozatalához, és csökkenthetik a létrejövő fogyasztói jogviszonyokkal kapcsolatos közvetlen panasz- és a peren kívüli eljárásokat, a hatósági és a bírósági igényérvényesítéseket azáltal, hogy csökkentik a jogsértések lehetőségét, és átláthatóvá teszik a platformokon keresztül zajló elektronikus kereskedelmi tevékenységet.

4. A DMA és rendelkezései

A digitális szolgáltatásokról szóló rendelethez képest a DMA sokkal szűkebben szabályoz olyan témaköröket, amelyek erősen kapcsolódnak a fogyasztói jogviszonyokhoz. Szabályait a tiszta versenyfeltételek megteremtésén túl áthatja a fogyasztók, végfelhasználók védelme, néhány cikkben pedig összefoglalja a részletszabályokat. Ez természetesen nem tekinthető problémának, mivel az itt nem szabályozott kérdéseket a DSA rendezi a digitális szolgáltatásokra és különösen a platformokra vonatkozóan.

A digitális piacokról szóló rendeletből három cikket emelhetünk ki. Egyrészt fontos, hogy a szabályozás középpontjában álló kapuőrök pontosan milyen jellegű tevékenységet végeznek, miféle szolgáltatásokat nyújtanak, mert ez határozza meg az e szolgáltatások keretében létrejövő fogyasztói jogviszonyokat is. A DMA 3. cikke foglalkozik azzal, hogy milyen esetben minősül egy vállalkozás kapuőrnek. A konjunktív feltételek közül, tekintettel témánkra, kiemelném a szolgáltatás tárgyát és jellegét: a kapuőr „olyan alapvető platformszolgáltatást nyújt, amely fontos kapuként szolgál az üzleti felhasználók számára a végfelhasználók eléréséhez.”⁷³ E platformszolgáltatás körébe nemcsak a DSA által érintett online közvetítőszolgáltatásokat, keresőprogramokat, online közösségi hálózati vagy videómegosztóplatform-szolgáltatásokat érthetjük, hanem egyes hírközlési – például a számfüggetlen személyközi – szolgáltatásokat, az operációs rendszereket, a webböngészőket, a virtuális asszisztenseket, a felhőszolgáltatásokat és az online hirdetési szolgáltatásokat is.⁷⁴

A rendelet alkalmazási köre tehát nemcsak az online digitális tér szolgáltatásait foglalja magában, hanem a számítógépekre telepített, offline formában is működőképes szoftveres megoldásokat is. Erre tekintettel körvonalazni lehet már azt is, hogy milyen esetben beszélhetünk fogyasztói jogviszonyról. Ehhez – a fent már tárgyaltakra tekintettel – az szükséges, hogy a felhasználó valamilyen ellenszolgáltatás fejében vegye igénybe a kapuőr szolgáltatásait. Meg kell azonban jegyezni, hogy emellett létrejöhet olyan jogviszony is vállalkozás és fogyasztó között, amely azon alapul, hogy a kapuőr szolgáltatásainak használatával a vállalkozás eléri a fogyasztót. A jogviszony e tekintetben nem különbözik lényegesen a DSA elemzésénél leírtaktól.

Anélkül, hogy a versenyjogi és a fogyasztói jogviszonyokhoz nem kapcsolódó infokommunikációs követelményekkel foglalkoznánk, tekintsük át, hogy milyen, fogyasztóvédelmi értelemezhető követelményeket tartalmaz a rendelet a kapuőrökre vonatkozóan. A DMA követelményrendszere alapján a kapuőröknek a korábbiaknál nagyobb szabadságot kell engedniük végfelhasználóik számára az informatikai beállításokra. Ha a fentiek szerint fennáll a kapuőr

⁷³ DMA 3. cikk (1) bekezdés b) pont.

⁷⁴ DMA 2. cikk (2) bekezdés.

szolgáltatóval a fogyasztói jogviszony, akkor a végfelhasználó bizonyos jól körülhatárolt korlátok között teljes szabadságot kap arra, hogy megváltoztassa a kapuőr operációs rendszere, virtuális asszisztense vagy webböngészője olyan alapértelmezett beállításait, amelyek őt a kapuőr által kínált termékekhez vagy szolgáltatásokhoz vezetik vagy irányítják, és arra is, hogy könnyen eltávolíthassa a kapuőrtől származó azon szoftveralkalmazásokat, amelyek a szolgáltatás, az operációs rendszer vagy az eszköz működéséhez nem elengedhetetlenek.⁷⁵ Hasonlóképp – a korábbi visszafejtési vita eredményét továbbvívve⁷⁶ – a kapuőrnek lehetővé kell tennie a fogyasztó számára a harmadik féltől származó szoftveralkalmazásoknak vagy az azokat tartalmazó áruházak szoftverének a telepítését és tényleges használatát, biztosítva az interoperabilitáshoz szükséges hozzáférést és információkat.⁷⁷

Ezek a követelmények lehetővé teszik, hogy a végfelhasználónak minősülő fogyasztók saját magukra tudják szabni ezeket a szolgáltatásokat, és össze tudják kapcsolni, együtt tudják használni azokat más, általuk igénybe vett szolgáltatásokkal. A követelmények tisztázzák és rendszerezik az elmúlt évtizedek digitális szerzői jogi fejlődésének vívmányait, amelyek mind a harmadik személynek minősülő szoftverfejlesztők, mind a végfelhasználók szempontjából előnyöket biztosítanak a megszilárdult és tartós pozíciót élvező kapuőr szolgáltatóval szemben. A DMA azt is előírja a kapuőr szolgáltatóknak, hogy alapvető platformszolgáltatásai segítségével biztosítsa a végfelhasználók számára, hogy az üzleti felhasználó szoftveralkalmazásán keresztül hozzáférjenek a tartalmakhoz, az előfizetésekhez, a funkciókhoz vagy egyéb elemekhez és használhassák azokat, még akkor is, ha ezeket az elemeket az említett végfelhasználók a kapuőr alapvető platformszolgáltatásainak igénybevétele nélkül szerezték be az érintett üzleti felhasználótól.⁷⁸ Ez valóban a kapuőr szolgáltató alapvető platformszolgáltatásainak beállításaitól függetlenül biztosítja a fogyasztó szabad döntési és választási lehetőségét, és hozzájárul ahhoz is, hogy a fogyasztói jogviszony tartalmát a fogyasztó a lehető legteljesebb mértékben ki tudja használni.

A kapuőrnek biztosítania kell továbbá a felhasználók számára adataik hordozhatóságát, ezzel megteremtve a szolgáltatóváltás lehetőségét, még akkor is, ha ez az adatok kiszolgáltatásakor nehézkesen mehet végbe,⁷⁹ mert azok sok esetben a program, a rendszer adottságai szerint rendezettek, még nyílt fájlformátum esetén is. Az adatok kezelése egyébként is kulcsfontosságúnak tekinthető: a DMA 5. cikk (2) bekezdésében meghatározza a végfelhasználók adatainak felhasználási feltételeit, hogy egy kapuőr szolgáltatás se tehessen szert tisztességtelen előnyre a piacon pusztán azáltal, hogy a felhasználók széles köre használja a szolgáltatását, ezáltal egy esetleges adatvédelmi jogsértés esetén nehezen tudnak szolgáltatót váltani. Erre tekintettel a kapuőr nem kezelheti, nem kapcsolhatja össze olyan végfelhasználók személyes adatait, akik rajta keresztül harmadik fél által nyújtott szolgáltatást vesznek igénybe. Ugyanígy a platformszolgál-

⁷⁵ DMA 6. cikk (3) bekezdés.

⁷⁶ Jonathan BAND: *Interfaces on Trial: Intellectual Property and Interoperability in the Global Software Industry*. New York, Routledge, 2019, <https://doi.org/10.4324/9780429046841>, 50–62.

⁷⁷ DMA 6. cikk (7) bekezdés.

⁷⁸ DMA 5. cikk (5) bekezdés.

⁷⁹ Antonio MANGANELLI – Antonio NICITA: Regulating Big Techs and Their Economic Power. In MANGANELLI–NICITA (szerk.) i. m. (5. lj.), https://doi.org/10.1007/978-3-030-89388-0_6, 137–165.

atásai révén megszerzett adatokat a kapuőr nem használhatja fel egyéb szolgáltatások nyújtásának céljára, és a végfelhasználókat nem léptetheti be a kapuőr más szolgáltatásaiba személyes adatok összekapcsolása céljából – ahogyan azt fentebb már érintettük a GDPR követelményeivel kapcsolatban.⁸⁰

Mind az üzleti felhasználóknak, mind a végfelhasználóknak jogosultságot teremt a DMA arra, hogy „a vonatkozó uniós vagy nemzeti jognak való, a kapuőr általi meg nem felelés kérdését a kapuőr bármely gyakorlatával kapcsolatban felvessék bármely érintett hatóságnál, beleértve a nemzeti bíróságokat is”.⁸¹ Egyébként ez a lehetőség a fogyasztói jogviszonnyal, a szolgáltatással kapcsolatos igényérvényesítésre a szerződési feltételek mellett megállapított, jogszerű belső vagy peren kívüli vitarendezési mechanizmusok mellett is folyamatosan rendelkezésre áll. Fontos megjegyezni, hogy elviekben az üzleti felhasználók is minősülhetnek fogyasztónak – a rájuk vonatkozó követelmények sokkal inkább a választás lehetőségét, a megfelelő piaci verseny fenntartását szolgálják, és kevésbé értelmezhetők a kapuőrrel fennálló fogyasztói jogviszony keretein belül.

5. Összegzés

A 21. század online technológiáinak fejlődése, a platformok kora válaszokat, keretrendszert kíván meg a mindenkori jogalkotótól – akár európai szintű, akár tagállami jogi szabályozásra gondolunk. Életünk nagy részét áthatják a digitális szolgáltatások, a kapuőr, az online közvetítő és a tartalomszolgáltatók tevékenysége, aktívan alakítva a társadalmi és a gazdasági vonatkozásokat körülöttünk. E területek szabályozásának egyik legnagyobb dilemmája az, hogy miként alkotható meg olyan időtálló szabályozás, amely megfelelő támpontot nyújt az érintett felek számára szolgáltatásaik és az azok alapján létrejövő jogviszonyok kialakításához, hogy arra akár globális szinten nyújtott szolgáltatásokat is alapozni lehessen, de közben maradéktalanul gondoskodik a fogyasztók, a felhasználók és más érintettek jogainak, jogos érdekeinek védelméről.

A DSA és a DMA a kapuőrök és a közvetítő szolgáltatók által nyújtott szolgáltatásokhoz nyújt jogi kereteket. A két rendelet igazi előnye az, hogy a már meglévő követelmények rendszerbe foglalása mellett újabb olyan kötelezettségeket írtak elő a szolgáltatóknak, amelyek mind a tisztességes verseny, mind a fogyasztói jogviszonyok területén jobb feltételeket teremtenek. Egyrészt a szabályozás nem szűkíti le mesterségesen a fogyasztó fogalmát, hanem megőrzi azt a korábbi kettőséget, hogy a természetes személy fogyasztók mellett a jogi személyiséggel vagy még azzal sem rendelkező szervezetek is védelmet élveznek bizonyos esetekben. E védelem indokolt is, hiszen a jellemzően globális működési területtel rendelkező szolgáltatókkal szemben kellő mértékű igényérvényesítő erő szükséges.

Másrészt a rendeletekben kibontott szabályozás a szolgáltatókkal szemben meghatározott követelmények átfogó és régóta várt keretrendszerét jelenti, amely – tekintettel a megalkotott jogszabályok rendeleti formájára is – közvetlenül alkalmazandó, tagállami jog hiányában is hivatkozható, és extraterritoriális hatállyal védi az európai fogyasztókat. Ez mind a fogyasztói jog-

⁸⁰ Az e tekintetben végzett profilalkotási műveletekkel kapcsolatban lásd SZŐKE Gergely László – PATAKI Gábor: Az online személyiségprofilok jelentősége. In POLYÁK (szerk.) i. m. (63. lj.) 79–88.

⁸¹ DMA 5. cikk (6) bekezdés.

viszonyok kialakításakor, mind az esetleges igényérvényesítéskor kedvezőbb pozíciót teremt a fogyasztóknak, és segíti a jogviszonyba foglalt, a szolgáltatók által vállalt vagy rájuk nézve kötelező követelmények számon kérhetőségét.

A szabályozás (különösen a DSA egyes követelményei) rendezi a belső panaszkezelés és a peren kívüli vitarendezés kérdéseit is, amelyek kulcsfontosságúnak tekinthetők a fogyasztói jogviszonyok szempontjából, hiszen a fogyasztók jellemzően nem élnek bírósági igényérvényesítéssel, még jogsértések felmerülése esetén sem, csak akkor, ha nagyon jelentős a sérelem vagy az okozott kár. Kiemelendők továbbá azok az online piacterekre vagy más platformot üzemeltető vállalkozásokra vonatkozó szabályok, amelyek lehetővé teszik, hogy rajtuk keresztül kereskedők és fogyasztók összekapcsolódjanak, egymással jogviszonyba kerüljenek. A DSA e tekintetben létrehozott, garanciális jellegű szabályai elősegítik a tájékozott fogyasztói döntések meghozatalát, és azt is, hogy a jogviszonyhoz kapcsolódó igényérvényesítés megindítható legyen.

Összegezve: az európai szabályozás határozottan pozitív irányban erősíti a fogyasztók érdekes és igényérvényesítő pozícióját a kapuőrökkel és a digitális szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásokkal szemben – a fogyasztói jogviszonyok szempontjából előnyös szabályozási változások álltak be. A szabályok gyakorlati érvényesülése azonban továbbra is a jövő zenéje marad. A kérdés továbbra is az, hogy a szolgáltatásokat nyújtó vállalkozások képesek-e megtenni a rendeletekben meghatározott változtatásokat és érdeklükben áll-e az – az EU 450 milliósra tehető piaca és annak minden adottsága, beleértve a most életbe lépő szabályozási változásokat, továbbra is megfelelően nagy jelentőségűnek tekinthető ahhoz, hogy a szolgáltatókat a változás útjára terelje, és biztonságosabb digitális teret hozzanak létre az európai fogyasztók számára.

Irodalomjegyzék

- AGUS, Anna A. et al.: E-Commerce Performance, Digital Marketing Capability and supply Chain Capability Within E-Commerce Platform: Longitudinal Study Before and after COVID-19. 12(2) *International Journal of Technology* 360. (2021).
<https://doi.org/10.14716/ijtech.v12i2.4122>
- ALBOUKREK, Karen: Adapting to a New World of E-Commerce: The Need for Uniform Consumer Protection in the International Electronic Marketplace. 35(2) *George Washington International Law Review* (2003).
- ALFONSO, Viviana et al.: E-Commerce in the Pandemic and Beyond. 3(9) *BIS Bulletin* (2021) 1–6.
- BAMBERGER, Kenneth A. et al.: Can You Pay for Privacy? Consumer Expectations and the Behavior of Free and Paid Apps. (35) *Berkeley Technology Law Journal* (2020) 327–366.
- BAND, Jonathan: *Interfaces on Trial: Intellectual Property and Interoperability in the Global Software Industry*. New York, Routledge, 2019, 50–62.
<https://doi.org/10.4324/9780429046841>
- BENCZE Mátyás: A fogyasztóvédelem lehetőségei és kihívásai a közösségi média korában. In POLYÁK Gábor (szerk.): *Algoritmusok, keresők, közösségi oldalak és jog. A forgalomirányító szolgáltatók szabályozása*. Budapest, HVG-ORAC, 2020, 289–300.
- BOURDIEU, Pierre: The Force of law: Toward a Sociology of the Juridical Field. 38(5) *Hastings Law Journal* (1987) 814–818.

- BRAUN, Daniel – MATTHES, Florian: NLP for Consumer Protection: Battling Illegal Clauses in German Terms and Conditions in Online Shopping. In FIELD, Anjalie (szerk.): *Proceedings of the 1st Workshop on NLP for Positive IMPACT*. Bangkok, Association for Computational Linguistics, 2021, 93–99.
<https://doi.org/10.18653/v1/2021.nlp4posimpact-1.10>
- BROUGHTON MICOVA, Sally: *What is the Harm in Size: Very Large Online Platforms in the Digital Services Act*. Brussels, Centre on Regulation on Europe, 2021.
- CAUFFMAN, Caroline – GOANTA, Catalina: A New Order: The Digital Services Act and Consumer Protection. 12(4) *European Journal of Risk Regulation* (2021) 758–765.
<https://doi.org/10.1017/err.2021.8>
- CHIARELLA, Maria Luisa et al.: Digital Markets Act (DMA) and Digital Services Act (DSA): New Rules for the EU Digital Environment. 9(1) *Athens Journal of Law* (2023) 33–58.
<https://doi.org/10.30958/ajl.9-1-2>
- CREMONA, Marise: Extending the Reach of EU Law: The EU as an International Legal Actor. In CREMONA, Marise – SCOTT, Joanne (szerk.): *EU Law Beyond EU Borders: The Extraterritorial Reach of EU Law*. Oxford, Oxford University Press, 2019, 64–70.
<https://doi.org/10.1093/oso/9780198842170.003.0003>
- CULPEPPER, Pepper D. – THELEN, Kathleen: Are We All Amazon Primed? Consumers and the Politics of Platform Power. 53(2) *Comparative Political Studies* (2020) 295–307.
<https://doi.org/10.1177/0010414019852687>
- EGGER, Florian N.: „Trust Me, I’m an Online Vendor”: Towards a Model of Trust for e-Commerce System Design. *CHI’00 extended abstracts on Human factors in computing systems*, 2000, 101–102.
<https://doi.org/10.1145/633292.633352>
- ELSHOUT, Maartje et al.: *Study on Consumers’ Attitudes Towards Terms Conditions (T&Cs) Final Report. Report for the European Commission, Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (Chafea) on behalf of Directorate-General for Justice and Consumers*. Brussels, Directorate-General for Justice and Consumers EU Consumer Programme, 2016.
- ETTREDGE, Michael – RICHARDSON, Vernon J.: Assessing the Risk in E-Commerce. In SPRAGUE, Ralph (szerk.): *Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences*. Los Alamitos, IEEE, 2002.
- FERNANDES, Caroline – CRUZ, Rui: Business Processes Model for the Integration of Over-The-Top Platforms in Communications Service Providers Operations. 6(1) *Journal of Information Systems Engineering and Management* (2021).
<https://doi.org/10.29333/jisem/9570>
- FISCHEL, Daniel R. – GROSSMAN, Sanford J.: Customer Protection in Futures and Securities Markets. 4(3) *The Journal of Futures Markets* (1984) 273–295.
<https://doi.org/10.1002/fut.3990040303>
- GENÇ-GELGEÇ, Berrak: Regulating Digital Platforms: Will the DSA Correct Its Predecessor’s Deficiencies? 18(1) *Croatian Yearbook of European Law & Policy* (2022) 25–60.
<https://doi.org/10.3935/cyelp.18.2022.485>

- GUTHRIE, Cameron – FOSSO-WAMBA, Samuel – ARNAUD, Jean Brice: Online Consumer Resilience During a Pandemic: An Exploratory Study of E-Commerce Behavior Before, During and after a COVID-19 Lockdown. 61 *Journal of Retailing and Consumer Services* (2021).
<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102570>
- HEINONEN, Kristina: The Role of Digital Service Encounters on Customers' Perceptions of Companies. 6(2) *Journal of Electronic Commerce in Organizations* (2008) 1–10.
<https://doi.org/10.4018/jeco.2008040101>
- KIS KELEMEN Bence – HOHMANN Balázs: A Schrems-ítélet hatásai az európai uniós és magyar adattovábbítási gyakorlatokra. *Infokommunikáció és Jog*, 2016/2–3., 64–70., <https://bit.ly/3N6vEtV>.
- KOLLÁR Gergő: Az adatkezelési jogalapok alkalmazhatóságával kapcsolatban bekövetkezett változások a GDPR hatályba lépése óta. *Közigazgatási és Infokommunikációs Jogi Phd Tanulmányok*, 2021/1., 17–32.
- KUKLIŠ, Luboš: Video-Sharing Platforms in AVMSD: A New Kind of Content Regulation. In PARCU, Pier L. – BROGI, Elda (szerk.): *Research Handbook on EU Media Law and Policy*. Cheltenham, Edward Elgar, 2021, 303–325.
- LAOUTARIS, Nikolaos: Why Online Services should Pay You for Your Data? The Arguments for a Human-Centric Data Economy. 23(5) *IEEE Internet Computing* (2019) 29–35.
<https://doi.org/10.1109/MIC.2019.2953764>
- LIVOLSI, Thomas: Scope of the e-Commerce Directive 2000/31/EC of June 8, 2000. 7(3) *Columbia Journal of the European Law* (2001).
- MANGANELLI, Antonio – NICITA, Antonio: Digital Fundamental Rights in the EU. In MANGANELLI, Antonio – NICITA, Antonio (szerk.): *Regulating Digital Markets*. Cham, Palgrave Macmillan, 2022, 73–80.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-89388-0_4
- MANGANELLI, Antonio – NICITA, Antonio: Regulating Big Techs and Their Economic Power. In MANGANELLI, Antonio – NICITA, Antonio (szerk.): *Regulating Digital Markets*. Cham, Palgrave Macmillan, 2022, 137–165.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-89388-0_6
- PAPP Tekla: A fogyasztó fogalmával kapcsolatos anomáliák a magyar magánjogban. *Acta Universitatis Sapientiae – Legal Studies*, 2012/2., 249–257.
- RYNGAERT, Cedric – TAYLOR, Mistale: The GDPR as Global Data Protection Regulation? 114 *American Journal of International Law* (2020) 5–9.
<https://doi.org/10.1017/aju.2019.80>
- SCOTT, Joanne: Extraterritoriality and Territorial Extension in EU Law. 62(1) *The American Journal of Comparative Law* (2014) 87–126.
<https://doi.org/10.5131/AJCL.2013.0009>
- SUJATA, Joshi et al.: Impact of Over the Top (OTT) Services on Telecom Service Providers. 8(4) *Indian Journal of Science and Technology* (2015) 145–160.
<https://doi.org/10.17485/ijst/2015/v8iS4/62238>
- SZABÓ Péter: A fogyasztó fogalma és a fogyasztói szerződés értékelésének egyes kérdései az Európai Unió Bíróságának néhány újabb döntése tükrében. *Európai Jog*, 2017/1., 1–6., <https://bit.ly/47FVxyc>.

- SZŐKE Gergely László – PATAKI Gábor: Az online személyiségprofilok jelentősége. In POLYÁK Gábor (szerk.): *Algoritmusok, keresők, közösségi oldalak és jog. A forgalomirányító szolgáltatások szabályozása*. Budapest, HVG-ORAC, 2020, 79–88.
- SZŐKE Gergely László: A közösségi oldalak szabályozási problémái. In KIS KELEMEN Bence – MOHAY Ágoston (szerk.): *A technológiai fejlődés jogi kihívásai. Kézikönyv a jogalkotás és jogalkalmazás számára*. Pécs, PTE ÁJK, 2021, 105–120.
- WASEEM, Akram – KUMAR, Reakesh: A Study on Positive and Negative Effects of Social Media on Society. 5(10) *International Journal of Computer Sciences and Engineering* (2017) 351–354.
<https://doi.org/10.26438/ijcse/v5i10.351354>
- WILMAN, Folkert: The EU's System of Knowledge-Based Liability for Hosting Services Providers in Respect of Illegal User Content-Between the e-Commerce Directive and the Digital Services Act. 12(3) *Journal of Intellectual Property, Information Technology and Electronic Commerce Law* (2021).
- ZOVÁNYI Nikolett: A fogyasztóvédelem történeti fejlődése és szabályozási elvei. *Debreceni Jogi Műhely*, 2011/3., 71–78.
<https://doi.org/10.24169/DJM/2011/3/6>
- ZÖDI Zsolt: *Platfórmok, robotok és a jog*. Budapest, Gondolat, 2018.

2023. őszi kiadás

A MAGYARORSZÁG HELYI ÖNKORMÁNYZATAIRÓL SZÓLÓ TÖRVÉNY MAGYARÁZATA

Negyedik, hatályosított kiadás

SZERZŐK: Balázs István, Balogh Zsolt Péter, Barabás Gergely, Bencsik András, Danka Ferenc, Fazekas János, Fazekas Marianna, F. Rozsnyai Krisztina, Fürcht Pál, Hoffman István, Hoffmanné Németh Ildikó, Kecő Gábor, Króneisz Gábor, Nagy Marianna, Szalai Éva

SZERKESZTŐK: Nagy Marianna, Hoffman István

ÁRA: 12 000 Ft

A kötet a helyi önkormányzás rendszerét szabályozó törvény (Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény, a Mőtv.) és az ahhoz kapcsolódó jogszabályi rendelkezések magyarázatát tartalmazza.



orac.hu > Közigazgatás