

## FOGYASZTÓVÉDELEM A COVID-19 JÁRVÁNY IDEJÉN

- A járvány elleni intézkedések következtében jelentősen megnőtt az online kereskedelem mértéke.
- A bizonytalanság, az egzisztenciális veszélyeztetettség ellenben a fogyasztási kedv csökkenéséhez vezetett.
- Mivel jelentősen megnőtt az igény a maszkokra, fertőtlenítőszerekre, megnőtt a hamisítások, csalások száma is, ezen termékek esetén.
- A visszaélések növekedésével párhuzamosan 2020-ban 33 százalékkal többen fordultak bejelentéssel, illetve tettek panaszt a Gazdasági Versenyhivatalnál, mint 2019-ben.
- A nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok egyenként és európai uniós szinten közösen, egymással összefogva is felléptek ellenőrzésekkel a tisztességtelen piaci magatartást alkalmazó vállalkozásokkal szemben.
- Az Európai Bizottság a járvány hatásait is figyelembe véve szándékozik módosítani az általános termékbiztonságról és a fogyasztói hitelekről szóló irányelveket.
- Mindemelllett a 2025-ig meghatározott fogyasztóügyi stratégia huszonkét lépést írt elő a fogyasztók rugalmas ellenállási képességének erősítése érdekében.

*Az Infojegyzet számba veszi a koronavírus járvány hatására megváltozott fogyasztói szokásokat, a fogyasztókkal szemben elkövetett tipikus visszaéléseket, majd a fogyasztók védelmében történt intézkedéseket: az ellenőrzéseket, valamint a jogszabály- és stratégiaalkotást.*

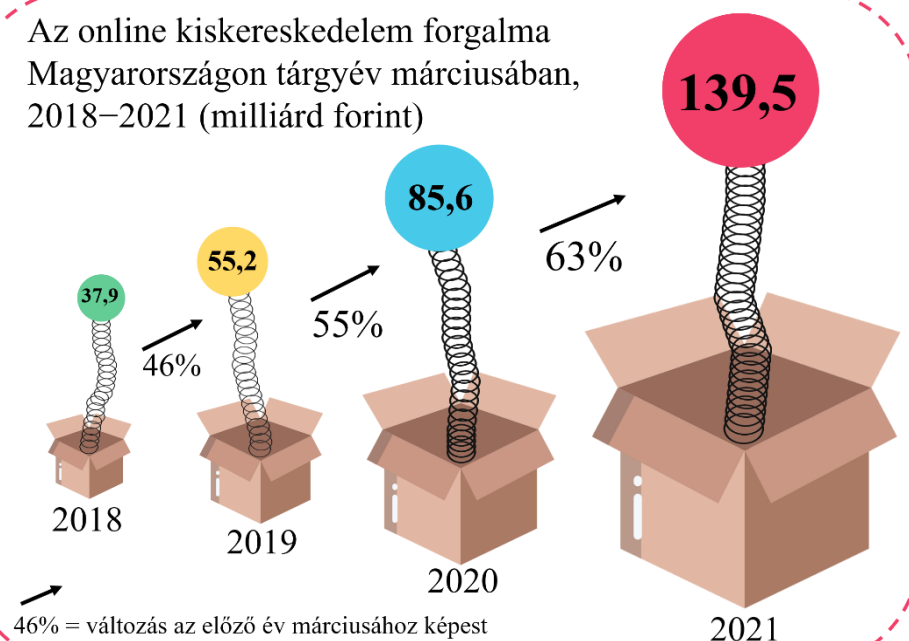
A 2020 elején kitört COVID-19 világméretű járvány nemcsak az emberek egészségét veszélyezteti, de tartós izolációt, a társas érintkezések drasztikus visszaszorulását, sőt sokak egzisztenciájának megroppanását is eredményezte. Mindemelllett az üzletek, bevásárlóközpontok, éttermek és szállodák is hónapokra bezártak, a turizmus jelentősen visszaszorult, az emberek jelentős hányada hónapokon keresztül a lakását is alig hagyta el.

### A JÁRVÁNY HATÁSA A FOGYASZTÓI SZOKÁSOKRA

Mindez az értékesítési és a fogyasztói szokásokat is jelentősen átalakította. Az Európai Bizottság 2020 utolsó negyedévében végzett, minden tagországra kiterjedő [kutatása](#) arra kereste a választ, hogy hogyan és milyen értékben:

A közösségi távolságtartás és az üzletek bezárása miatt előtérbe került az online vásárlás: az internetet használó, 16 és 74 év közötti európai uniós polgárok 73 százaléka vásárolt online 2020 folyamán, szemben az

Az online kiskereskedelem forgalma Magyarországon tárgyév márciusában, 2018–2021 (milliárd forint)



Forrás: [Infoszolg/KSH 2021](#)

egy évvel korábbi 68 százalékos aránnyal. Bár a növekedés a korábbi években is töretlen volt, ám a mértéke korábban csupán az egy-két százalékpontot érte el. Magyarországon a növekedés még látványosabb volt: a 2019-es 59 százalékról 2020-ra elérte a 70 százalékot. (Eurostat, [2021](#), [2020](#)). 2021-ben a trend folytatódott, az online kiskereskedelem forgalma márciusban 63 százalékkal haladta meg az egy évvel korábbit ([KSH 2021](#)).

Szintén a pandémia hatásaként értékelhető, hogy 2020-ban a megkérdezettek 42 százaléka a nagyobb kiadások elhalasztása mellett döntött, 80 százaléka pedig utazást sem tervezett, amíg a járvány el nem múlik, s az élet vissza nem tér a korábbi kerékvágásba ([Key Consumer Data 2020](#)).

2020 végén a Harris Interactive is végzett fogyasztókra vonatkozó kutatást, amely tizenöt európai országra – közöttük Magyarországra – terjedt ki. Ebből a fogyasztási kedv csökkenése volt mérhető: a megkérdezettek átlagosan 34 százaléka gondolta úgy, hogy 2021-ben növelni fogja a kiadásait, s ez hat százalékpontos csökkenés az egy évvel korábbi értékhez képest. Magyarországon ennél is kevesebben, a megkérdezetteknek 22 százaléka tervezte növelni a kiadásait ([Cetelem 2021](#)).

Mindezek mellett, a járvány közvetlen következményeként megnőtt a kereslet a védekezésben fontosnak tartott termékek – mint a maszkok, fertőtlenítőszeresek – iránt. Ugyanekkor állásuk elvesztése, illetve jövedelmük lecsökkenése miatt egyre többen szorultak hitelfelvételre.

#### JELLEGZETES CSALÁSOK ÉS VISSZAÉLÉSEK

S a járvány okozta félelmeket, az emberek növekvő kiszolgáltatottságát kihasználva megemelkedett a csalások, visszaélések száma is.

A leggyakoribb csalások során szükségtelen, hatástalan vagy potenciálisan veszélyes termékeket értékesítettek, illetve a termékeikről szakmai megalapozottság nélkül állították azt, hogy megelőzi, netán gyógyítja a COVID-19-fertőzést, javítja az ellenállóképeséget, illetve

elősegítheti a felgyógyulást egy esetleges fertőzésből (Európai Bizottság, [COM\(2020\) 696](#); CPC Hálózat [közös álláspont \[2020\]](#)).

További, gyakran alkalmazott visszaélési technika a vásárlás sürgetése valótlan állításokkal („csak korlátozott ideig elérhető”, „gyorsan fogy”), ezzel összefüggésben az árak túlzott felemelése, illetve az esetleges pénzvisszatérítés megtagadása ([Riefa 2020](#)).

Bizonytalan eredetű maszkok, alkoholos kézfertőtlenítők, sőt COVID-tesztek és koronavírus elleni gyógyszerek is megjelentek a fekete piacon, majd a járvány elleni vakcinák is. A hamisított gyógyszerek, oltóanyagok legnagyobb veszélye a bizonytalan, ellenőrizetlen eredet vagy összetevők, amelyek miatt a hatásuk és a mellékhatásaik is ismeretlenek ([Növekedés.hu 2021](#)).

A csalások és visszaélések számának növekedése a fogyasztói panaszok alakulásán is lemérhető: a Gazdasági Versenyhivatalhoz 2020-ban 33 százalékkal többen fordultak bejelentéssel, illetve tettek panaszt, mint 2019-ben ([GVH 2021](#)).

#### FELLÉPÉS A CSALÁSOK ÉS VISSZAÉLÉSEK ELLEN

A nemzeti fogyasztóvédelmi hatóságok fellépése a csalások, megtévesztések, s általában a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat ellen részint felvilágosító kampányokkal, részint ellenőrzésekkel és szükség esetén szankciókkal történik.

2020 őszén a megyei kormányhivatalok azt vizsgálták, betartják-e a szolgáltatók, hogy az elvégzett PCR-tesztekért legfeljebb 19 500 forintot kérhetnek. Budapesten kívül ország-szerte 81 szolgáltatót ellenőriztek és negyedüknél, 20 esetben találtak jogsértést: magasabb árat kértek el a tesztért vagy nem volt egyértelmű az árak feltüntetése ([ITM 2020. október 30.](#)).

A járvány elleni védekezés jegyében 2020-ban milliószámra érkeztek az országba maszkok és védőkesztyűk, ám már a vámkezelés során

fennakadt ezeknek a termékeknek jelentős része: 13 millió beérkezett szájmaszk mellett 3 millió vámkezelését tagadták meg, elsősorban a termékdokumentáció hiányosságai miatt ([ITM 2021. január 26.](#)). 2021-ben első negyedévében, azaz a járvány harmadik hullámának hónapjaiban pedig újabb 1,5 millió maszkot szűrtek ki a vámkezelés során ([ITM 2021. április 7.](#)).

A fogyasztóvédelmi ügyekben szintén eljáró Gazdasági Versenyhivatal azért bírságotlalt meg 100 millió forintra egy céget, mert forgalomba hozatali engedély nélkül kínálta a kézfertőtlenítőt, amelyről ráadásul megalapozatlanul állította, hogy vírus- és baktériumölő tulajdonsággal rendelkezik. Mindemellett a címkéjén semmilyen információ nem szerepelt az összetevőkről ([GVH 2021. június 16.](#)).

Minthogy az online vásárlások szerepe egyre meghatározóbb, s ebben az esetben a kereskedelmi forgalom gyakran átlépi a határokat, alapvető fontosságú az ellenőrzések terén az országok fogyasztóvédelmi hatóságai közötti együttműködés. Ennek biztosít keretet az Európai Unióban a Fogyasztóvédelmi Együttműködés (Consumer Protection Cooperation, [CPC](#)) hálózata, mely összehangolt ellenőrzéseket szervez a tagországok hatóságainak közreműködésével.

A 2020 tavaszán lezajlott ellenőrző akció során Unió szerte 268 online áruházat ellenőriztek, s 206 esetben találtak is valamilyen szabálytalanságot.

A leggyakoribb tisztességtelen eljárások:

- a koronavírust gyógyító, illetve a megfertőződést gátló hatás megalapozatlan állítása (88 esetben);
- pontatlan állítások a termék gyors fogyásától, nehéz elérhetőségéről (30 esetben);
- túlzott árképzés (24 esetben).

A magyar hatóság, az Innovációs és Technológiai Minisztérium (ITM) 27 webáruházat vont vizsgálat alá, s mindegyik esetében feltárt kisebb-nagyobb jogsértéseket ([ITM 2020. május 27.](#))

A 27 európai uniós országra kiterjedő vizsgálat egyéb tanulságokkal is szolgált: a csalásban, illetve megtévesztésben érintett cégek néme-

lyike új technikákat alkalmaz annak érdekében, hogy a hatósági vizsgálat során használt automatikus szövegalapú szűrők ne szűrjék ki a hirdetésüket: a gyógyító hatásra vonatkozó állítást képeken, grafikákon közlik, illetve szándékosan alkalmaznak elírást ([EC 26 May 2020](#)).

Mindeközben a Google arról számolt be 2020 nyarán, hogy a járvány kezdete óta mintegy 200 millió, koronavírussal kapcsolatos hirdetést blokkolt, illetve távolított el, s hasonlóan járt el 31 millió esetben az eBay nemzetközi piactér, s 2,3 millió esetben a Facebook is ([EC 29 July 2020](#)).

### A SZABÁLYOZÁSOK FELÜLVIZSGÁLATA

A járvány hatásait és a fogyasztóvédelmi ellenőrzések tapasztalatait figyelembe véve az Európai Bizottság úgy döntött, hogy a fogyasztók kiszolgáltatottságának csökkentése érdekében módosítja az általános termékbiztonságról és a fogyasztói hitelekéről szóló irányelveket.

Az **általános termékbiztonságról** szóló irányelvet elsősorban azért kell modernizálni, mert:

- A műszaki termékek egyre fejlettebb tudása miatt elavulttá vált magának a termékbiztonságnak a definíciója, hiszen nem tartalmazta például a kiberbiztonsági szempontot, illetve a mesterséges intelligencia alkalmazásából adódó szempontokat.
- Az e-kereskedelem és az online piacterek térhódításával szükségessé vált speciális termékbiztonsági szabályok megalkotása kifejezetten erre a kereskedelmi csatornára. Elsősorban az ún. online ellátási lánc, azaz a termék gyártótól a fogyasztóig tartó útja során előforduló vállalkozások termékfelelősségi szabályait kell egyértelművé tenni.

Az új jogszabálytervezetet a Bizottság 2021 júniusában nyújtotta be ([COM\(2021\) 346](#)).

A **fogyasztói hitelekéről** szóló irányelv módosítása többek között azért vált halaszthatatlanná, mert:

- nem tartott lépést a járvány következtében felgyorsult digitalizációval, nem biztosította, hogy a hitelekkel kapcsolatos minden

információ, amelyről a fogyasztónak tudnia kell a hitelszerződés aláírásakor digitálisan is rendelkezésre álljon;

- a járvány következtében nehéz anyagi helyzetbe került, s ezért hitelfelvételre kényszerülő fogyasztók hitelképességének vizsgálatát szigorúbb alapokra szükséges helyezni a túlzott eladósodottság megelőzése érdekében.

Ezt a jogszabálytervezet szintén 2021 júniusában nyújtotta be a Bizottság ([COM\(2021\) 347](#)).

### ÚJ FOGYASZTÓÜGYI STRATÉGIA

Mindezekon túlmenően 2020-ban, már a járvány teremtette körülmények közepette vált véglegessé az Európai Unió 2025-ig szóló fogyasztóügyi [stratégiája](#).

A dokumentum három szempontot alapul véve készült. Ezek:

- a járvány,
- a környezetvédelem és a fenntartható fejlődés,
- a digitalizáció okozta új fogyasztóvédelmi kihívások.

A Stratégia alkalmazza a **fogyasztói reziliencia** fogalmát, amelyen a rugalmas ellenállási képességet érti. Mindez a szemléletbeli elmozdulást jelöli a fogyasztó passzív, védendő mivoltától abba az irányba, hogy a fogyasztóra aktív szereplőként tekintsenek, akinek a védekezőképességét kell erősíteni.

A dokumentum huszonekét intézkedést határoz meg, amelyek az elkövetkező években megvalósítandóak, s az időszak leteltével számon kérhetőek lesznek. Ilyenek a fentebb érintett két jogszabály-módosításon kívül többek között az alábbiak:

*"2022-ig a Bizottság bevezet egy innovatív elektronikus eszközökből álló eszköztárat, amelynek célja a nemzeti hatóságoknak az illegális online kereskedelmi gyakorlatok kezelésére és a nem biztonságos termékek azonosítására használható kapacitásának megerősítése."* (13. intézkedés);

*"2021-ben a Bizottság olyan cselekvési tervet szándékozik Kína kapcsán kidolgozni, amely az online értékesített termékeket érintő megerősített termékbiztonsági együttműködést célozza."* (19. intézkedés) ([Stratégia 2020](#)).

#### Források:

- A Bizottság közleménye az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak. Új fogyasztóügyi stratégia. A fogyasztói reziliencia erősítése a fenntartható helyreállítás érdekében – [COM\(2020\) 696](#)
- Az Európai Parlament és a Tanács rendelete az általános termékbiztonságról, 1025/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról, valamint a 87/357/EGK tanácsi irányelv és a 2001/95/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről – javaslat. [COM \(2021\) 346](#)
- Az Európai Parlament és a tanács irányelve a fogyasztói hitelekről – javaslat. [COM \(2021\) 347](#)
- Riefa, Christine: Coronavirus as a Catalyst to Transform Consumer Policy and Enforcement – Journal of Consumer Policy [volume 43, 2020](#)
- CPC hatóságok közös állásponjtja – Az online platformokon az Európai Unió szerte kialakult koronavírus-járvánnyal kapcsolatban tapasztalható csalások megakadályozásáról és tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kezeléséről – [GVH, é.n.](#)
- [www.fogyasztovedelem.kormany.hu](http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu)

Készítette: Dr. Samu Nagy Dániel  
Képviselői Információs Szolgálat  
E-mail: [infoszolg@parlament.hu](mailto:infoszolg@parlament.hu)

infoszolg

Internet: [www.parlament.hu/infoszolg](http://www.parlament.hu/infoszolg)  
Intranet: [intra.parlament.hu/infoszolg/](http://intra.parlament.hu/infoszolg/)  
Tel.: (1) 441-6486