

# Képviselési keresetek – fogyasztói tájékoztató

Készítette: Dr. Hajnal Zsolt az Igazságügyi Minisztérium felkérésére

Jóváhagyta: Fogyasztóvédelmi Kerekasztal Képviselési Kereset Munkacsoportja

## 1. Jogi alapok

A cselekvő fogyasztóvédelem érdekében szükséges egyes törvények módosításáról szóló 2022. évi LXI. törvény 2023. június 25. napjától hatályba lépő rendelkezései módosították a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: fogyasztóvédelmi törvény) közérdekű igényérvényesítésre és keresetre vonatkozó rendelkezéseit. Az új szabályozás alapja a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviselési keresetekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2020. november 25-i (EU) 2020/1828 európai parlamenti és tanácsi irányelv volt. Ezzel tovább bővül azon jogérvényesítési eljárások száma, amellyel a fogyasztók érdekében hatékonyan lehet fellépni.

## 2. Mi az a képviselési kereset?

A fogyasztói társadalmunkban vannak olyan jogsértések, amelyek tömegesen fordulnak elő és nem kizárólag egyetlen fogyasztó egyéni érdekeit sértik. Az európai és a hazai jogrendszer hatékony fellépést kíván biztosítani a fogyasztók általános érdeke vagy a fogyasztók egy csoportjának védelmében. Ennek érdekében a fogyasztóvédelmi törvény többek között feljogosítja a fogyasztóvédelmi hatóságot, a Magyar Nemzeti Bankot, az ügyészséget, valamint mindazon központi kormányzati igazgatási szervet, autonóm államigazgatási és önálló szabályozó szervet, amelynek feladata a fogyasztói jogok védelme, továbbá kijelölés útján a külön feltételeknek megfelelő nonprofit szervezeteket, hogy a fogyasztók érdekei védelmében polgári pert indíthassanak bíróság előtt.

Lényegét tekintve a képviselési kereset akár több száz vagy ezer fogyasztó jogai érvényesítésére képes anélkül, hogy a fogyasztóknak a polgári perben aktívan részt kellene venniük.

## 3. Milyen ügyekben lehet képviselési keresetet indítani?

A fogyasztókat mindennapi életükben számtalan jogsérelem érheti a vállalkozások (ideértve a pénzügyi intézményeket is) mulasztása vagy cselekménye folytán, ezek között akadnak olyanok, ahol pénzben kifejezhető kár nem keletkezik, csak általános érdekeik sérülnek, és vannak olyanok is, ahol már az egyéni vagyoni érdekek is sérülnek, a fogyasztóknak kára keletkezik.

Példa:

*Egy pénzügyi szolgáltató a fogyasztók megalapozatlannak bizonyuló panaszának kezeléséért 5000 Ft díjat számláz ki. A fogyasztói érdekek védelmében eljáró szervezet a pénzügyi szolgáltatóval szemben a jogsértő gyakorlat megszüntetésére és a fogyasztóknak okozott kár megtérítésére is kérhet bírósági kötelezést.*

Egy képviselési keresetben a **jogsértő állapot megszüntetését**, a **konkrét jogsérelem orvoslását**, a **fogyasztók kárának megtérítését is érvényesíteni lehet** olyan területeken, mint a mindennapi vásárlások, pénzügyi szolgáltatások, utazási és idegenforgalmi, közüzemi szolgáltatások, távközlés és adatvédelem.

## 4. Kik indíthatnak képviselési kereseteket?

**A fogyasztó közvetlenül nem indíthat és nem kezdeményezhet képviselési keresetet.** Képviselési keresetet kizárólag a fogyasztóvédelmi törvény által arra feljogosított és esetileg vagy általános jelleggel kijelölt szervezetek indíthatnak – saját hatáskörben – akár a fogyasztók jelzései alapján is.

Kijelölési eljárás nélkül feljogosított szervezetnek minősül a **fogyasztóvédelmi hatóság, az ügyészség, az MNB és minden olyan központi kormányzati igazgatási szerv, autonóm államigazgatási szerv és önálló szabályozó szerv**, amelynek feladata a fogyasztói jogok védelme.

**A kijelölési eljárás útján feljogosított nem állami szervezeteknek** több szempontnak is meg kell felelniük. Például rendelkezzenek magyarországi székhellyel és legalább 12 hónapja folytassanak fogyasztóvédelmi tevékenységet, legyenek függetlenek és nonprofit szervezetek.

A feljogosított szervezetként történő keresetindítási jogosultságról, valamint a feljogosított szervezetként történő kijelölésről a fogyasztóvédelemért felelős miniszter, azaz az igazságügyi miniszter dönt.

**A kijelölési eljárás útján feljogosított szervezetekre vonatkozó** jogszabályi feltételek fennállását a fogyasztóvédelemért felelős miniszter szükség esetén soron kívül, de legalább öt évente felülvizsgálja. A kijelölési eljárásról, valamint a finanszírozás vizsgálatáról részletesen rendelkezik az (EU) 2020/1828 irányelv szerinti jegyzékbe való felkerülés céljából lefolytatandó eljárásról, valamint a jogsérelem orvoslására irányuló képviseleti keresetek finanszírozásának vizsgálatáról szóló 530/2022. (XII. 19.) Korm. rendelet.

Az Igazságügyi Minisztérium honlapján közzéteszi a kijelölt szervezetek jegyzékét. ([www.fogyasztovedelem.kormany.hu](http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu))

## 5. Hol tehet a fogyasztó bejelentést?

**A fogyasztó bejelentésével közvetlenül nem indíthat és általában nem kezdeményezhet képviseleti keresetet. Kivétel ez alól az ügyészség, akihez kérelmet nyújthat be, melyben kezdeményezheti, hogy az ügyészség fontolja meg képviseleti kereset benyújtását.**

A fogyasztó a panaszával továbbra is fordulhat a fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkező hatóságokhoz, a békéltető testületekhez és a fogyasztóvédelmi tanácsadást ellátó társadalmi szervezetekhez. A feljogosított szervezetek hivatalból, a hozzájuk érkező fogyasztói jelzéseken, valamint a hatósági ellenőrzéseken keresztül szereznek tudomást azokról a fogyasztói érdekeket sértő tevékenységekről, amelyekkel szemben saját hatáskörben meghozott döntés alapján képviseleti keresetet is indíthatnak.

Amennyiben a fogyasztót a vállalkozás eljárása kapcsán kár érte, a feljogosított szervezet keresetét segíti, ha a fogyasztó ezt a kárt számszerűsítve be tudja mutatni, azt dokumentumokkal alá tudja támasztani. Szintén a feljogosított szervezet keresetét segíti minden olyan információ, mely a konkrétan meghatározott fogyasztói kör beazonosítását segíti, behatárolja az érintett fogyasztói kört, valamint ha a fogyasztók a vállalkozásokkal kötött szerződéseiket megtartják, azokat a feljogosított szervezet részére be tudják mutatni.

## 6. Részt vesz-e a fogyasztó közvetlenül a perben?

**A fogyasztó személyesen és közvetlenül nem vesz részt a perben.**

A képviseleti keresetet nem az egyéni, nevesített fogyasztók képviseletében, hanem a beazonosíthatóan érintett, de meg nem nevezett fogyasztói kör nevében indítják a feljogosított szervezetek. Ebből adódóan a fogyasztónak nem kell képviseletről gondoskodni, nem kell ügyvédet megbízni. A közérdekű perbe történő esetleges nagyszámú beavatkozás és ezzel összefüggésben a perek elhúzódásának megakadályozása érdekében a közérdekű perbe a beavatkozás nem lehetséges. Beavatkozásnak minősül például az eljáró szervezet pernyertessége érdekében további bizonyítékok bírósághoz való benyújtása.

Példa:

*Egy koncertszervező, miután elmaradt a koncert, nem hajlandó visszafizetni a jegyek árát, és egy feljogosított szervezet képviseleti keresetet indít a vállalkozással szemben. Az érintett fogyasztói kör a jegytulajdonosok köre lesz, anélkül, hogy nekik egyesével megbízást kellene adniuk a kereset megindítására a feljogosított szervezetnek.*

## 7. Honnan szerezhet tudomást a fogyasztó, ha ügyében képviseleti kereset indul vagy jogerősen befejeződött?

**A feljogosított szervezetek a honlapjukon tájékoztatást nyújtanak** az általuk elindított képviseleti keresetekről, azok állásáról és kimeneteléről.

**A fogyasztóvédelemért felelős miniszter általános tájékoztatást nyújt a honlapján** a folyamatban lévő és elbírált képviseleti keresetekről.

A bíróság az ítéletben olyan szövegű **közlemény** közzétételét rendelheti el, amely alapján az érintett fogyasztók jogosultsága felismerhető, képesek azonosítani, hogy a vállalkozóval szemben az ítéletben írtak szerint érvényesíthetik követeléseiket, valamint önkéntes teljesítés hiányában bírósági végrehajtást kezdeményezhetnek.

## 8. Milyen eredménye lehet egy képviseleti keresetnek?

A képviseleti kereset irányulhat **a jogsértés megszüntetésére és a jogsérelem orvoslására**. A jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedések célja a vállalkozás jogsértő gyakorlata tovább folytatásának megakadályozása.

*Például egy jogsértő reklám eltávolítása, egészségre veszélyes termék forgalmazásának megszüntetése, elmaradt tájékoztatás megadása a fogyasztónak stb.*

A **jogsérelem orvoslása** az egyéni jogsérelmet szenvedett fogyasztók polgári jogi igényeinek érvényesítését jelenti. Ebben az esetben a kereset célja, hogy a vállalkozás orvosolja az érintett fogyasztók sérelmeit olyan intézkedésekkel, mint például kártérítés fizetése, kijavítás, kicserélés, árszállítás, a szerződés megszüntetése vagy a kifizetett vételár visszatérítése.

Példa:

*Egy áruház matricagyűjtési programot hirdetett, amelyben a kívánt mennyiségű, meghatározott összegek után járó matricákat kedvezményes árú termékekre lehetett beváltani. Az eredetileg meghirdetett határidőt azonban váratlanul lerövidítették, így sokan nem tudták érvényesíteni az összegyűjtött matricáikat. A képviseleti keresetben akár a beváltási határidő újbóli meghirdetését és meghosszabbítását is lehet kérni.*

Ezen túl az elmarasztalt vállalkozás köteles a **bíróság által meghatározott szövegű közleményt közzétenni, és a közzététel módjáról is a bíróság dönt. Közzététel alatt érteni kell az országos napilapban és az internet útján történő nyilvánosságra hozatalt.**

## 9. Kire vonatkozik az ítélet hatálya?

**Az ítélet személyi hatálya azokra a fogyasztókra terjed ki, akik a bírósági ítéletben meghatározott érintetti körbe tartoznak.** A fogyasztónak nem kell külön nyilatkoznia erről a per folyamán, viszont pernyertesség esetén az igényének kielégítése érdekében igazolnia kell azt, hogy az érintett körhöz tartozik. Az érintett fogyasztói csoport beazonosíthatóságát és az igazolás módját az ítélet tartalmazza.

## 10. Mit lehet tenni, ha a fogyasztót is érintő ügyben egy képviseleti kereset alapján pert nyert egy szervezet?

Amennyiben a bíróság az ítéletben csak a jogsértés megszüntetésére kötelezi a vállalkozást, akkor a fogyasztó ez alapján a jogsértéssel összefüggő igényét csak külön, általa indított perben tudja a közérdekű ítéletben megállapított jogsértésre hivatkozással közvetlenül érvényesíteni. Így például ha a bíróság megállapítja, hogy a vállalkozó általános szerződési feltételeiben a kötbérikötés tisztességtelen, akkor a fogyasztó erre alapítva követelheti a vállalkozástól a megfizetett kötbér visszafizetését.

Ha a fentiekén túl a bíróság a vállalkozást marasztalta, és a fogyasztókkal szemben teljesítésére (pl. árleszállítás, visszatérítés, kicserélés stb.) is kötelezi, a vállalkozás köteles az ítélet szerint, az érintett jogosulti körhöz tartozó fogyasztók igényét az ítéletnek megfelelően önkéntesen kielégíteni.

Ha a vállalkozás az ítéletet önkéntesen nem teljesíti, akkor a fogyasztó – jogosultságának igazolását követően – kérheti az ítélet végrehajtását.

## 11. Van-e lehetőség ugyanebben az ügyben pert indítani?

**Ha a fogyasztó olyan pert indít**, amellyel kapcsolatban képviseleti kereset benyújtására már sor került ugyanazon vállalkozás jogsértőnek tekintett azonos magatartásával kapcsolatban, a bíróság a fogyasztó keresetlevelét visszautasítja, vagy ha arra már nincs mód, az eljárást hivatalból megszünteti.

A képviseleti kereset alapján indult per azonban **nem zárja ki a fogyasztó későbbi egyéni igényérvényesítését**, ha a közérdekű perben hozott ítélet például csak a jogsértés megszüntetésére irányuló intézkedést tartalmaz, de a fogyasztó egyedi jogsérelmét nem orvosolja, vagy ha a fogyasztó a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.) 578. §-a szerint az egyéni keresetindítás jogát fenntartja.

## 12. Milyen jogorvoslati lehetőségei vannak még a fogyasztónak?

A fogyasztó számára továbbra is rendelkezésre állnak a megszokott jogérvényesítési lehetőségek. A fogyasztónak először közvetlenül a vállalkozással kell megkísérelnie a jogvitájának rendezését, ennek eredménytelensége esetén – a vonatkozó jogszabályi feltételek fennállása mellett – hatósági eljárást, illetve békéltető testületi eljárást kezdeményezhet, továbbá bírósági eljárást indíthat.

### Hasznos linkek

[Fogyasztóvédelmi Portál](#)

[Békéltető testületek](#)

[Pénzügyi Békéltető Testület](#)

[A Magyar Nemzeti Bank Pénzügyi Navigátor fogyasztóvédelmi aloldala](#)

### Jogszabályok

[1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről](#)

[Az Európai Parlament és a Tanács \(EU\) 2020/1828 irányelve \(2020. november 25.\) a fogyasztók kollektív érdekeinek védelmére irányuló képviseleti keresetekről és a 2009/22/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről](#)

[30/2022. \(XII. 19.\) Korm. rendelet az \(EU\) 2020/1828 irányelv szerinti jegyzékbe való felkerülés céljából lefolytatandó eljárásról, valamint a jogsérelem orvoslására irányuló képviseleti keresetek finanszírozásának vizsgálatáról](#)