

## Az online általános szerződési feltételek normahatásának dilemmái

Általános szerződési feltételnek az olyan szerződési feltétel minősül, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg. Ennek megfelelően egy ún. piacuraló helyzetben, illetve gazdasági erőfölényben levő szerződő fél szinte tetszése szerint „kiszerezhető” a normális üzleti kockázatból, diktálhatja a diszpozitív jogtól partnere hátrányára számottevően eltérő feltételeit.<sup>[1]</sup> A blankettaszerződések a gyakorlatban olyan formában érvényesülnek leginkább, hogy az alapján a fogyasztókkal, egyedi jogosultakkal igen rövid, adatokat és néhány alapvető rendelkezést és a blankettára történő utalást tartalmazó, gyakran *úrlap vagy nyomtatványszerű szerződést* ír alá a szolgáltató (bankok, biztosítók, közüzemi szolgáltatók stb.), vagy a jogosultak e külön írásos szerződési kiegészítés nélkül igénybe veszik az adott szolgáltatást. Az internet ma már a szerződéskötések platformjaként is tekinthető, és az elektronikusan letölthető/kitölthető szerződések<sup>[2]</sup> és általános szerződési feltételek (ÁSZF-ek) tekintetében irányadók az új Ptk. elektronikus szerződéskötésre vonatkozó technológiaselemleges szabályai.<sup>[3]</sup> Emellett a fogyasztói szerződések körében az online térben is alkalmazandók a vállalkozások és fogyasztók között megkötött szerződések speciális fogyasztói magánjogi szabályai.<sup>[4]</sup> Az általános szerződési feltételek alkalmazása lehetséges a vállalkozások egymás közti viszonyaiban, és a vállalkozás és fogyasztó közötti viszonyokban egyaránt.

### I. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ ONLINE TÉRBEN

A korábbi polgári törvénykönyvünk szerint általános szerződési feltételnek minősült az a feltétel, amelyet az egyik fél több szerződés megkötése céljából, egyoldalúan, előre meghatározott,<sup>[5]</sup> és amelynek meghatározásában a másik fél nem működhetett közre. A hatályos szabályozás

[1] Takáts, 1981, 763.

[2] Ún. click-wrap szerződés.

[3] Az új Ptk. XVI. fejezete az elektronikus úton történő szerződéskötés különös szabályairól.

[4] 45/2014 (II. 26.) Korm. rend.

[5] 1959. évi IV. törvény (régí Ptk.) 209. §.

szerint is általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg. Ez utóbbi definíció kiemeli azt a körülményt, hogy egyedileg sem került a szerződés vagy valamely eleme megtárgyalásra a felek között, továbbá, hogy az előre kialakított szerződési feltételekben sem működött közre a szerződésbe „kényszerített” másik fél. (Megerősítendő ezt a hátrányt kimondja a jogszabály azt is, hogy mindig az általános szerződési feltételt alkalmazó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták.<sup>[6]</sup>)

Az új Ptk. az általános szerződési feltételekkel történő szerződéskötést tartalmilag lényegében a régi Ptk. – az uniós joggal<sup>[7]</sup> már 2006-ban harmonizált – szabályaival egyezően szabályozza, emellett új szabályokat is tartalmaz: ilyen pl. a fogyasztóval szembeni többletkövetelés szerződési tartalommal való átváltásával kapcsolatos szabály, amely szintén egy uniós irányelv követelményének tesz eleget, vagy az általános szerződési feltételek ütközésével (az ún. „blanketták csatájával”) kapcsolatos szabály, ami a Legfelsőbb Bíróság GK 37. számú állásfoglalása III. pontjának a kódexbe iktatása.<sup>[8]</sup>

Az internetes kereskedelem terjedésével az online általános szerződési feltételek jól láthatóvá váltak a kiskereskedők webáruházaiból vásárló fogyasztók számára is, míg ezt megelőzően leginkább a közszolgáltatásokkal, bankokkal, telekommunikációs multikkal szerződő magánszemélyek találkozhattak e szerződéskötési megoldással. Egy általános szerződési feltétel minősítésekor kizárólag annak a körülménynek volt és van relevanciája a bírósági joggyakorlat szerint, hogy annak tartalmát a másik fél (az adott ügyben az alperes) alkufolyamat eredményeként, a fogyasztóval közösen határozta-e meg, vagy saját maga előre, több szerződés megkötése céljából, a fogyasztó kizárásával döntötte el.<sup>[9]</sup> Ez az ítélkezési logika egyébként irányadó a nem fogyasztói szerződésekre is.<sup>[10]</sup> Sőt: az sem irányadó e feltételes szerződések minősítésekor, hogy valójában, számszerűen hány megállapodást kötött meg a kitalálója, hanem azon célhoz kötöttség számít, hogy több szerződés megkötése érdekében került az ÁSZF kialakításra.<sup>[11]</sup> Egy másik ügyben a Kúriának a felülvizsgálati kérelem alapján abban kellett állást foglalnia, hogy a keresettel támadott kikötések általános szerződési feltételek-e. A Kúria kiemelte, a másodfokú bíróság helyesen állapította meg, hogy az által-

[6] 2013. évi V. tv. (új Ptk.) 6:77 §.

[7] 93/13/EGK irányelv.

[8] Wellmann, 2013, 5–6.

[9] Fővárosi Ítéletábla 4.Pf.21.272/2011/10. ügye, amelyben a PSZÁF mint felperes perelte az Általános Hitel és Finanszírozási Zrt-t. Az adott ügyszámon részítélet született.

[10] Leszkoven, 2014, 4.

[11] 2/2011. PK vélemény a fogyasztói szerződés érvényességével kapcsolatos egyes kérdésekről.

nos szerződési feltétel tartalmának fogyasztó általi megismerése, annak fogyasztó számára történő elmagyarázása nem teszi a szerződési feltételt egyedileg megtárgyalttá. Az egyedi megtárgyalás alatt ugyanis azt kell érteni, ha a fogyasztónak ténylegesen fennáll a lehetősége annak tartalmi befolyásolására.<sup>[12]</sup> A Legfelsőbb Bíróság 2/2011. (XII. 12.) PK véleményének 2. pontjához fűzött indokolás értelmében is csak ekkor minősül egyedileg megtárgyaltnak egy szerződési feltétel. Ez akkor valósul meg, ha a fogyasztónak reális lehetősége nyílt a szerződési feltételek módosítására, azaz a feltételt előre meghatározó fél ténylegesen is lehetővé tette, hogy megfontolás tárgyává tegye annak tartalmát, s azzal kapcsolatban akaratát érvényesítse. Mindebből okszerűen következik annak vizsgálata, hogy egy szerződési feltételt a szerződéskötéskor a fogyasztó megismert vagy megismerhetett-e, hogy az a szerződés részévé vált-e, mely kérdéstől teljesen független az, hogy azt a feltételt a felek egyedileg megtárgyalták-e.

## II. NORMAHATÁS AZ ONLINE ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEKBEN

A piacgazdaság forgalmi igénye kényszerítette ki, hogy általános dogmává emeljék azt az elvet, amely szerint minden szerződés ugyanúgy kötelez, mint a törvény. A *pacta sunt servanda* elve szerint önként vállalt kötelezettségét mindenkinek teljesítenie kell. A szerződési szabadság eredeti, klasszikus definíciója<sup>[13]</sup> a modern jogrendszerekben speciális értelmezést kap az általános szerződési feltétellel való szerződéskötés esetén: ez esetben inkább a szerződés meg nem kötésének szabadságáról beszélhetünk. E szerződéskötésnek Leszkoven által Újlakitól kiemelt hatása egyfajta szuggeráló hatás is, amely azt eredményezi, hogy a gyakorlatban még a tudatos fogyasztók is csak futólagos átnézéssel és azzal a tudattal kötik meg, hogy azok sokszorosított volta bevett szokásra és gyakorlatra utal, így egyedi mérlegelést vagy megfontolást nem is igényel.<sup>[14]</sup> Ez a hatás az online térben is létezik, de az elektronikus kommunikáció miatt módosulhat, esetleg éppen erősödhet.

Új jelenség, hogy az internetes kommunikáció következtében az írási és olvasási szokások különböznek a korábbi időszakokéitól. Kialakulóban van egy olyan világ, amelyben az interneten megjelenő szövegek gyakori jelenségei egyesek számára egyféle „spontán normának” minősülnek, mivel nem internetes szövegekkel

[12] BH 2013.128.

[13] Jelen van a hatályos Ptk-ban is: 6:59. § [Szerződési szabadság] (1) A felek szabadon köthetnek szerződést, és szabadon választhatják meg a másik szerződő felet. (2) A felek szabadon állapíthatják meg a szerződés tartalmát. A szerződéseknak a felek jogaira és kötelezettségeire vonatkozó szabályaitól egyező akaratlan eltérhetnek, ha e törvény az eltérést nem tiltja.

[14] Újlaki Géza: Nyomtatott szövegű okiratok. *Ügyvédek Lapja* 1911. jan. 21. (28. évf. 3. sz.), 6-7., idézi: Leszkoven, 2014, 5-6.

alig-alig találkoznak. Ez Prószéky szerint azt is jelenti, hogy „az informatikának a társadalmi kapcsolatokat leginkább befolyásoló eszköze ma az írott beszélt nyelv.”<sup>[15]</sup> Újlaki már 1911-ben is kiemelte: „A nyomtatott blanketták használatánál különösen a kevésbé intelligens félben azon hiedelem keltetik, hogy a blanketta tartalma általánosan követett szokásnak felel meg, a melyet mások is elfogadnak, tehát ő sem tehet az ellen kifogást...” E hatásgyakorlás mellett a kevésbé intelligens fél gyakran szakszerű tudás birtokában sincsenek, és az aláírásra rendelkezésre álló olykor különösen rövid idő alatt fel sem foghatják a jogi szövegek, bonyolult kikötések tartalmát...”<sup>[16]</sup> Bódi ugyanakkor kiemeli, hogy a számítógépes kommunikáció bár írásos megjelenésű, mégis jobban hasonlít a beszédkommunikációhoz, igen gyors információcserét biztosít, képekkel és rövidítésekkel is apellál, ugyanakkor nem jellemzi a hagyományos írott szövegekre jellemző normativitás és szerkesztettség.<sup>[17]</sup> Ez ugyanakkor az interneten online fellelhető jogi szövegekre nem mindenben igaz, azok ugyanis (még) nem az online térben keletkező, hanem oda csupán felkerülő hagyományos szövegek, de azok értelmezésére igenis hatással lehet. Például a csupa NAGYBETŰVEL szedett szavak az e-beszédben magasabb érzelmi töltést jelentenek,<sup>[18]</sup> ha tehát egy jogi szövegben ilyet alkalmazunk online, nem várt hatást – akár szükségtelen agressziót – is elérhetünk a böngésző olvasóban. Az írásbeliségre jellemző megformálási szabályok másodlagossá válnak az online kommunikációkban (nagy kezdőbetű, írásjelek, mondatok tagolása),<sup>[19]</sup> éppen abból a célból, hogy az információ minél gyorsabban célba jusson. Az internetes szövegek, még a weblapokon is szerkezetükben távolodnak a hagyományos írott szövegektől, mivel kezdenek alkalmazkodni az internetes olvasáshoz. Ez viszont véleményem szerint azzal is jár, hogy a jobban megformált szövegek – mint amilyenek a jogi szövegek, szerződések, online ÁSZF-ek stb. – közvetítések akár információvesztés is felléphet, ha e szövegek készítői a jövőben is kizárólag a hagyományos írásbeli szerkesztési, tagolási elvekkel készítik el azokat. Hiszen az online kommunikáción szocializálódott böngészők számára a hagyományos – az írott-beszélt nyelvhez képest bonyolultabb, strukturáltabb – szövegek áttekintése nagyon időigényessé válhat (így lehet, hogy egyszerűen átugorják), vagy szerkesztettségénél fogva nem hasonlít az élő vagy írott beszélt nyelvhez sem, melyhez jobban szokva vannak, ezért megértése több időt vagy nagyobb odafigyelést igényelhet, amely ellene hat az internetes gyors (azonnal) információcsere rutinjának.

Az internetes szerződéskötéskor szintén nem tipikus a hosszú és lassú, alapos döntéshozatal. Újlaki megállapításához hasonlóan ma is „a legtöbb ember, akkor

[15] Prószéky, 2017. 324. Kiemeli azt is, hogy ma még az akadémiai intézményrendszer is csak statikus nyelvhelyességi szoftvereszközök – szólisták, helyesírási szótárak, tanácsadó eszközök – kialakításában vesz részt, nem pedig a szöveget az emberrel együtt „olvasó” dinamikus programokéban.

[16] Újlaki 1911, idézi: Leszkoven, i. m., 5.

[17] Bódi, 2004, 287.

[18] Bódi, i. m., 289.

[19] Uo.

sem, ha intelligensebb vagy akár jogi szaktudása is van, el sem olvassa a hosszadalmas formuláré kikötéseket, leginkább jellemző a futólag történő rápillantás vagy átnézés... Később derül ki aztán, hogy mily súlyos, gyakran existenciákat anyagilag és erkölcsileg tönkretévő kikötéseket tartalmaznak.”<sup>[20]</sup> Ezt igyekeznek kompenzálni napjaink adatvédelmi és fogyasztóvédelmi jogának egyes jogintézményei is.<sup>[21]</sup> Az online térben az előbb említett e-beszéd jellemzők miatt a jogi szövegek olvashatósága és értelmezhetősége új kihívásokkal néz szembe, amelyre viszont a fogyasztóvédelmi vagy kötelmi jogi előírások egyelőre még nem reagáltak.

Mai viszonyaink között tehát szerződést online általános feltételek kikötésével alkalmazó – tipikusan üzleti – fél, és a szerződést aláírni kényszerülő – tipikusan, de nem kizárólagosan – fogyasztó közötti egyensúlyvesztést jelenleg az alábbi tényezők összegzésével foglalhatjuk össze:

1. *egyedi megtárgyalás hiánya*: különösen rövid idő áll rendelkezésre az aláírásra mindkét fél részére (nemcsak a szöveg bonyolultságához képest), ezért a kölcsönösségen alapuló szerződéses szabadság klasszikus nyilatkozati technikai nem érvényesülhetnek;
2. *a fogyasztói alulinformáltság*: szakszerű jogi ismeretek hiánya az aláírói oldalon;
3. *gazdasági erőfölény*: a blankettát alkalmazó üzleti fél erősebb, gazdaságilag nyomásgyakorlásra is képes pozíciót birtokol; emellett sokszor
4. *egyoldalú kikötések*: egyoldalú, hátrányos kikötések alkalmazása is történik a blankettaszerződésben az alkalmazó fél részéről;
5. *reménytelenség, bonyolultság érzése*: megnehezített megtámadhatóság (hosszas processzus vagy bonyolult kifogásolási mechanizmus) okozta reménytelenség érzése a reparáció tekintetében az aláíróban;
6. *elfogadási kényszer érzete*: általánosan elfogadott szakmai szokásokra utaló körülmények okozta elfogadási kényszer (normahatás) érzése az aláíróban;
7. *e-beszédszerűség hiánya*: az offline készített, de az online térbe is kihelyezett klasszikus írásbeli normák az online olvasási szokásokkal – melyek tehát az írott-beszélt, egyre könnyedebb, nyelvtanilag kevésbé strukturált és szókinccsében sem bonyolult nyelvezetű kommunikáció megértését jelenti – egyre nehezebben lesznek fogyaszthatók, akkor is, ha a szövegek a hagyományos írásbeliség elvein belül akár közérthetőnek minősülnek.

E körülmények miatt minden általános szerződési feltétel útján létrejövő szerződésre igaz, hogy nem kerülhet sor az egyéni érdekek ütköztetésére, hiányozhat

[20] Ujlaki, 1911, 7.

[21] Pl. a fogyasztóra nézve kedvezőbb értelmezési szabály, a szerződés tartalmára vonatkozó polgári jogi előírások, vagy a 14 napos elállási jog.

a szerződési jogok és kötelezettségek kiegyensúlyozottsága, igazságossága és egyre nehezedik az online megérthetőség. A joggazdaságtan ugyanakkor nem fogadja el azt az érvet, hogy az általános szerződési feltételekkel kötött – akár online – szerződéseket a felek egyenlőtlensége különböztetné meg a normális szerződésektől.<sup>[22]</sup>

Az egyensúlyvesztés és a normahatás mellett szólni érdemes a blankettaszerződések nagy *mozgási tehetetlenségéről* is. Ez azt jelenti, hogy a nagy számban alkalmazásra szánt „forgalomba kerülő” általános szerződési feltéltelt technikailag is nehéz megváltoztatni.<sup>[23]</sup> És az is igaz, hogy ha egy konkrét ÁSZF kikötésről – egyedi perben – jogerősen megállapításra kerül, hogy jogszabálysértő, még nem jelenti azt, hogy annak alkalmazója, forgalomba hozója valamennyi blankettájából ki is veszi a jogellenes kikötést. Szalai arra is felhívja a figyelmet, hogy az egyes versenytársak által alkalmazott ÁSZF-ek előbb-utóbb nagyon hasonlítani fognak egymáshoz. Ezzel nemcsak attól fosztják meg a partnereket, hogy befolyásolhassák a kidolgozóval kötött szerződés tartalmát, hanem attól is, hogy szolgáltatóváltással más feltételhez jussanak.<sup>[24]</sup> A versenykorlátozó megállapodások elősegítése mellett<sup>[25]</sup> az ÁSZF-ek másik fontos hatása, hogy belépési korlátot is teremthetnek versenytársak részére, különösen, ha kellően bonyolultak. Itt tehát a bonyolultság nem elsősorban a fogyasztóra, hanem a versenytársra irányul. A bonyolultság akadályozza, hogy a partnerek pontosan értelmezni tudják a feltételeket, és az új belépőknek egy a piacon elterjedt homogén feltételrendszer megtanulása és átvétele komoly költséget jelenthet. Az általános szerződési feltételek előnye viszont a homogén termékek létrehozása, a tárgyalási, illetve a keresési költségek csökkentése; az ügynök-probléma minimalizálása is. Ha tehát a jog fellép az ÁSZF-ek ellen, akkor ezeknek az előnyöknek a megjelenését is gátolja.<sup>[26]</sup>

Mindezek fényében még nagyobb figyelmet érdemelhet a hazai jogirodalomban ismert ún. „hardcore” ÁSZF is, amely olyan – akár elektronikusan is megköthető – általános szerződési feltételt jelen, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlatoktól.<sup>[27]</sup> Az ún. hardcore-ÁSZF majd annak közös szerződéses tartalomává válásában jelent specialitást, hiszen itt többlet tájékoztatási kötelezettség áll fenn egy hagyományos ÁSZF-hez képest.<sup>[28]</sup> Ugyanakkor a weblapon elhelyezett ÁSZF-ekre is igaz, hogy azok még távol vannak az élősavas beszédétől – míg például a chat vagy email írásban is több

[22] Szalai, 2013, 72–73.

[23] Leszkóven, i. m., 3.

[24] Szalai, i. m., 76.

[25] A versenykorlátozásra hivatkozó érvek szerint az ÁSZF-ek léte elősegíti a kartellek megjelenését, fennmaradását, így ezek szabályozottsága továbbra is indokolt.

[26] Szalai i. m. 77. Az előre kidolgozott feltételek esetén a szerződéseket megkötő cégek ügynök-problémával kapcsolatos ellenőrzési költségei is csökkenhetnek. Egységes feltételek hiányában ugyanis a konkrét szerződés tartalma a partner és a céget képviselő ügynök, ügyintéző megállapodásától függene.

[27] Sáriné Simkó, 2014, 98.

[28] Új Ptk. 6:78 § (2) bek.

beszédsajátosságot hordoz<sup>[29]</sup> –, de ezek internetes megértése egyre komplexebb kihívássá válhat az online kommunikációra specializálódó böngésző fogyasztói közönség számára.

A tehetetlenséggel, a bonyolultsággal és a normahatással párosul – vagy részben ezekből is következik – az ÁSZF el nem olvasási, illetve meg nem értési gyakorlata is, melyet egy 2017-es online kérdőíves kutatás is megerősít.<sup>[30]</sup> Összesítve, a válaszadók mintegy felének (kb. 46%) már kellett időt töltenie azzal online, hogy pontosabban megértse az online ÁSZF-ben írottakat, ugyanakkor kb. 32% nem is nézi át a webes információkat, akár már az első vásárláskor sem (jogi információkat sem!). A többség (68%) saját bevallása szerint alaposan vagy nagyjából átnézi, átfutja, de ez az „átnézés” nem jelent egyben megértést is. A felnőtt magyar internetezők családi életében már gyakori a közös online családi vásárlás,<sup>[31]</sup> amely azonban a webes ÁSZF-ek közös jogi értékelésére (a jog online fogyasztására) nagy valószínűséggel nem kiterjed ki.<sup>[32]</sup> Már Kóhidi 2007-es tapasztalatai is azt mutatták, hogy a fogyasztók többsége a 2–3 oldalasnál hosszabb szerződéseket nem olvassa el, és „a gazdálkodó szervezetek azon taktikája is hatásos, hogy a kisbetűvel sokszor olvashatatlanra tett egybefüggő, nem kellőképpen tördelt szövegblokkok riasztóan hatnak, emiatt a fogyasztó nem olvassa végig azokat”; és a cégek nem adták át az ÁSZF-et „hazavitelre”, alapos elemzésre sem.<sup>[33]</sup> Ezt a 2017-ben végzett kutatásom továbbra is alátámasztja, tehát a fogyasztói oldalon az alultájékozottság, a kiszolgáltatottság mértékében az elmúlt 10 évet tekintve nem történt változás hazánkban. Az internet térhódításával együtt fog járni a netnyelv és netszövegértés további átalakulása, és ez Bódi szerint alapvetően nem tudáshiány miatt alakul így. Erre pedig az általános szerződési feltételekkel megköthető fogyasztói szerződésekre irányadó jogi normáknak is célszerű lesz reagálniuk a jövőben, hiszen a szerződés létrejöttéhez elengedhetetlen, hogy a felek megértsék egymás jognyilatkozatait, szerződést keletkeztető szándékki-jezéseit. A félreérthetőségnek, vagy a megtévesztő, nem érthető tartalmaknak ugyanis a jogban is számtalan következménye lehet.

[29] Bódi, i. m., 291.

[30] A szerző 2017 őszi saját zárt online kérdőíves felmérése, melyre többszáz értékelhető válasz érkezett. Bővebben: Az (automatizálható) online általános szerződési feltételek jogfogyasztói hatásai, Németh 2019, 163–173.

[31] eNET kutatás, 2015, <http://www.digitalhungary.hu/media/Internet-osszehozza-vagy-szetvalasztja-a-csaladot/2300/> (2018. november 11.)

[32] Lásd a 30. lábjegyzetben említett saját kutatást, mely szerint 35% ritkán, de már konzultált családtaggal, mert nem volt érthető számára a weblap szövege (pl. hogyan kell rendelni), és kb. 11% mindig megbeszéli családtagjával is, mert bonyolult a szöveg.

[33] Kóhidi, 2007, 171.

## III. JOGALKOTÓI TÖREKVÉS AZ ONLINE FÉLRETÁJÉKOZTATÁSOK ELKERÜLÉSÉRE

Elkerülendő az internetes megtévesztéseket, egy független nemzetközi szakértők-ből álló csoport egy alapelveket tartalmazó kódex megalkotását javasolja,<sup>[34]</sup> melynek használata mellett az online platformok és a közösségi hálózatok egyaránt elköteleznék magukat. Bár e munkacsoport tevékenysége nem szerződéses kérdésekre irányul, mégis, az online is normahatású ÁSZF-ekben elrejtett méltánytalan, megtévesztő kikötések hasonlóak lehetnek a fakenews-hatáshoz. Egyetérték Leszkovennel, aki szerint „a blankettaszerződéseknek nagy a »mozgási tehetlensége« is, azaz: technikailag nehéz a módosítás nagytömegben alkalmazott mintaszerződések esetén.”<sup>[35]</sup> És az sem kizárt, hogyha egy konkrét egyedi perben (ám akár nagy nyilvánosság előtt) kimondásra kerül, hogy az alkalmazott általános szerződési feltétel jogszabálysértő volt, maga az alkalmazó nem emeli ki valamennyi blankettájából az adott jogsértő részt.<sup>[36]</sup> (Mindezek további költségeket jelentenek ugyanis a szerződéses tranzakción, melynek növekedésében nem érdekelt az ÁSZF alkalmazója, a joggazdaságtan szerint sem.) E tekintetben a jogsértőnek minősített ÁSZF változatlanul hagyása az online térben – különös tekintettel az említett normahatásra – internetes félretájékoztatásnak is tekinthető.

Ebben a közleményben a Bizottság jelzi többek közt, hogy „jelentősen javítani kell a hirdetések elhelyezésének ellenőrzését, különös tekintettel a félrevezető információkat közlétezők bevételeinek csökkentésére... Meg kell könnyíteni a felhasználók számára a tartalmak értékelését a tartalomforrások objektív kritériumokon alapuló és a médiászövetségek által jóváhagyott megbízhatósági mutatói segítségével.” Hozzáférést kell adni a megbízható tényellenőrző szervezeteknek és tudományos köröknek a platformadatokhoz. Ennek részletei nincsenek kifejtve, de elindulni látszik egyfajta kontrollmechanizmusra való igény, amely nem a cenzúrához, hanem inkább a tényvalidáláshoz hasonlítandó. A jogellenes online ÁSZF-ek esetében is fennállhat a félretájékoztatás, attól függetlenül, hogy a semmisség mint szankció a kiváltott szerződéses jogi hatás tekintetében fennáll. Cél a közleményben foglaltakhoz hasonló: csak tisztességes és valódi tartalmakhoz fűződjék hatás (magánjogunkban az érvényesen létrejövő szerződés joghatása). Mivel az egészséges digitális ökoszisztéma alapvető követelménye az erős és független tényeken alapuló, sűrű hálózat kialakítása és fenntartása, ezért a Bizottság jelentése szerint a tényellenőrzőknek magas követelmények alapján kell működniük,<sup>[37]</sup> és a jövőben a megfelelő emberi felügyelet alá tartozó mesterséges intelligencia döntő fontosságú lesz a félrevezető információk ellenőrzéséhez, azonosításához és megjelöléséhez.

[34] A Bizottság Közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai gazdasági és Szociális Bizottságnak és a Régiók Bizottságának / Európai megközelítés az online félretájékoztatás kezelésére / COM(2018) 236 final, 2018. április 26. Brüsszel.

[35] Leszkoven, i. m., 3.

[36] Leszkoven, i. m.

[37] Mint például a Nemzetközi Tényellenőrző Hálózat Magatartási Kódexében foglaltak.



## IV. ÖSSZEGZÉS

A laikus fogyasztó az online vásárláshoz alapvetően három különböző jogfogyasztói szokást társíthat: a) vagy elolvassa és megérti az ÁSZF-et, de a normahatás alapján alapvetően abból indul ki, hogy mindennek úgy kell történni, ahogyan abban írva van, b) vagy elolvassa de nem érti, mivel az túl bonyolult és nem alakult ki a szakértői igénybevétel szokása a jogi szöveg megértéséhez, c) vagy el sem olvassa, átugorja és annak ismerete nélkül szerzi meg online az árut, a szolgáltatást. Bármelyik valósul meg, egyik sem segíti maradéktalanul a jog érvényesülését. Emellett a jogfogyasztói szokások és az online ÁSZF-ek tehetetlensége és normahatása következtében, ha egy jogi tilalom ellenére is bekerül egy ÁSZF-be valamely – méltánytalan, kiegyensúlyozatlan (ezért igazságtalan) vagy tisztességtelen – rendelkezés, attól annak „jogszerűsítő” pszichológiai és internetes nyelvi hatása az ÁSZF-et olvasó, beklikkelő kiszolgáltató fogyasztó fejében továbbra is működni fog. (Ha oda van írva, biztosan úgy szabályos...) Ezen szuggesztív hatás az online térben kiegészül az internetes írásbeliség normaszerűséget erősítő nyelvi hatásával is, így a fogyasztói szerződések jogában a jogalkotóra és a jogalkalmazókra egyértelműen új kihívások várnak, nemcsak a jogellenes online ÁSZF-ek területén.

## IRODALOM

- Bódi Zoltán (2004): Az írás és a beszéd viszonya az internetes interakcióban. *Magyar Nyelvőr*, 128. évf. 3. sz. 286–297.
- Kőhidi Ákos (2007): A fogyasztóvédelem pragmatikus aspektusa. In: Smuk Péter (szerk.): *Optimi nostri. Díjnyertes tudományos diákköri dolgozatok*. Győr, Universitas-Győr Nonprofit Kft., 152–185.
- Leszkoven László (2014): Az általános szerződési feltételek útján létrejövő szerződések, *Gazdaság és Jog*, 22. évf., 10. sz. 3–9.
- Németh Gabriella (2019): Az (automatizálható) online általános szerződési feltételek jogfogyasztói hatásai. In: Gellén, Klára (szerk.): *Gazdasági tendenciák és jogi kihívások a 21. században*. Szeged, Iurisperitus Kiadó, 163–173.
- Prószték Gábor (2017): A számítógép, az elektronikus kommunikáció és az internet hatása. In: *A magyar nyelv jelene és jövője*. Gondolat Kiadó, Budapest, 321–335.
- Sáriné Simkó Ágnes (szerk.) (2014): *Üzleti jog a szerződésekről és a gazdasági társaságokról gazdasági szakembereknek*. HVG Orac Kiadó Kft., Budapest.
- Szalai Ákos (2013): A szerződés tartalma. A magyar szerződési jog gazdasági elemzése 4. *Pázmány Law WorkingPapers*, 11., 72–79.
- Takáts Péter (1981): Általános szerződési feltételek – kollíziós jogi problémák. *Jogtudományi Közlöny*, 36. évf. 9. sz. 762–771.
- Ujlaki Géza (1911): Nyomatott szövegű okiratok. *Ügyvédek Lapja*, 3. sz. (jan. 21.) 6–7.
- Wellmann György (2013): A szerződések egyes általános szabályai az új Ptk.-ban. *Gazdaság és jog*, 21. évf. 1. sz. 3–7.



*Tabán, Fehér sas utca és a Mélypince*