

Fogyasztóvédelem Németországban

2024. február

Németországban a fogyasztók védelmét számos különféle szabályozás és egyedi törvény garantálja. A fogyasztókkal történő szerződéskötés előírásai mellett, amit a német Polgári Törvénykönyv (BGB) tartalmaz, a Termékbiztonsági törvényben (ProdSG), a Termékfelelősségről szóló törvényben (ProdHaftG) és a Tisztességtelen verseny elleni törvényben (UWG) találhatóak külön rendelkezések a fogyasztóvédelemre vonatkozóan. Ezekon kívül az európai fogyasztóvédelmi politika is kihatással van a németországi szabályokra,

I. Az Általános Szerződési Feltételekből eredő szerződéses kötelezettségek

A vállalkozó és a fogyasztó közötti szerződés gyakran az Általános Szerződési Feltételek (röviden: AGB) alapján jön létre. Ezek olyan szerződési feltételek, melyek nagyszámú szerződésre érvényesek és amelyeket kizárólag a vállalkozó állít össze. Az AGB-ket használata nem kötelező, de felhasználhatók a tömeges szerződések egységes szabályainak megteremtésére, és ezáltal az üzleti tranzakciók megkönnyítésére. Az AGB-nek átláthatónak és érthetőnek kell lennie, továbbá világos megfogalmazásokat kell tartalmaznia. Az AGB alkalmazójának a szerződés megkötésekor kifejezetten hivatkoznia kell az AGB-re. Ez a hivatkozás történhet írásban vagy szóban. Az AGB érvénytelen többek között abban az esetben, ha valamelyik szerződéses partnert hátrányos helyzetbe hozza. Külföldi szerződő felek esetében a felhasználó nem köteles fordítást készíteni, ha a tárgyalás és a szerződés nyelve a német. Tilosak azok a kikötések, amelyek annyira szokatlanok és meglepőek, hogy azok a másik szerződő féltől az eset körülményei között nem elvárhatók.



Általánosságban azt tanácsoljuk, hogy ne készítsen saját maga általános szerződési feltételeket, illetve ne használjon minta vagy harmadik féltől származó AGB-eket azok ellenőrzése nélkül.

II. Elállási jog fogyasztói szerződések esetén

Bizonyos ügyletek során a fogyasztónak nincs lehetősége termékek és azok árának összehasonlítására, így fennáll annak a veszélye, hogy sietve és kellő átgondolás nélkül köt szerződést. A jogalkotó ezért különleges elállási ill. visszaváltási jogot biztosít ebben az esetben. A fogyasztó ennek következtében bizonyos feltételek mellett a nyilatkozatának visszavonásával vagy a megvásárolt termék visszaszolgáltatásával meghatározott határidőn belül elállhat a már megkötött szerződéstől. A vállalkozó mindezen túl mindig köteles tájékoztatni a fogyasztót elállási és visszaváltási jogáról. Amennyiben ezt elmulasztja, az elállási idő meghosszabbodik. A fogyasztót különösen a lakásában történő eladások és távollevők közötti szerződések esetében illeti meg az elállási jog.

A törvény emellett a fogyasztóknak elállási jogot biztosít a kölcsönszerződések és egyéb pénzügyi támogatások esetében. Az elállási határidő 14 nap, és általában a szerződés megkötésének napján kezdődik. A pénzügyi támogatások közé tartozik például a lízing, kölcsön- vagy részletfizetési szerződések. Ezeket a szerződéseket a fogyasztó védelme érdekében írásban kell megkötni, és a szerződéseknek rendelkezniük kell a törvényileg előírt minimális tartalommal. Ennek a célja az, hogy a fogyasztót megvédje a túlzott eladósodástól. A törvényi szabályozástól a fogyasztó hátrányára nem lehet eltérni.

III. Fogyasztási cikkek vásárlása

A fogyasztási cikkek vásárlása az értékesítési törvény speciális esetét képezi, amikor a fogyasztó ingóságot vásárol egy vállalkozástól. Azt, hogy ez esetben kit tekintünk fogyasztónak ill. vállalkozásnak, a Polgári Törvénykönyv határozza meg. A fogyasztási cikkek vásárlására a törvény speciális rendelkezéseket tartalmaz, amelyek eltérnek az egyéb értékesítésekre vonatkozó törvényektől és a fogyasztó védelmét szolgálják. A fogyasztó jótállási igényeivel kapcsolatban például csak korlátozott esetekben lehet rövidebb határidőkben megállapodni. A jótállási nyilatkozatnak egyszerűnek és



DEinternational ist die Servicemarke der AHK Ungarn
Lövőház u.30. | 1024 Budapest | Ungarn | Tel ++36-1-3457-600 | Fax ++36-1-3150-744
E-Mail: info@ahkungarn.hu | www.duihk.hu | www.DEinternational.hu

Commerzbank Bonn | BLZ 380 400 07 | Konto 115095200 | Unicredit Bank Zrt. | IBAN HU42 1091 8001 0000 0414 3073

érthetőnek kell lennie, a garancia kizárására nincs mód. A törvény továbbá azt feltételezi, hogy a termék hibája már az átadáskor fennállt, amennyiben a meghibásodás a vásárlást követő hat hónapon belül bekövetkezik.

IV. Fogyasztók védelme a veszélyes termékekkel szemben

1. Termékbiztonsági törvény (ProdSG)

A termékbiztonsági törvény a fogyasztási cikkek németországi értékesítésének alapvető jogszabálya, amely szabályozza az először forgalomba hozott áruk biztonságára vonatkozó követelményeket. A törvény értelmében terméket csak akkor lehet forgalomba hozni, ha azt úgy tervezték meg, hogy rendeltetésszerű használat esetén ne veszélyeztesse a felhasználó vagy harmadik fél biztonságát és egészségét. A termékbiztonságra vonatkozó konkrét előírásokat számos más jogszabály tartalmazza.

A fogyasztási cikkek esetében a törvény átfogó tájékoztatási és azonosítási kötelezettségeket ír elő a gyártók és a kiskereskedők számára. A fogyasztót megfelelően tájékoztatni kell a termék használatából eredő minden lehetséges veszélyről. A terméken fel kell tüntetni annak nevét, a gyártó postacímét, továbbá a termékre vonatkozó használati és üzemeltetési utasításokat, az ártalmatlanításra vonatkozó információkat is. Bizonyos termékeken a gyártók kötelesek elhelyezni a CE jelölést. Ez a jelölés tanúsítja, hogy a termék megfelel az EU biztonsági előírásainak. A termékbiztonsági törvény lehetővé teszi a gyártók számára azt is, hogy termékeiket önként GS jelzéssel ("tesztelt biztonság") jelöljék. A GS jelölés igazolja, hogy a termék megfelel a termékbiztonsági törvény követelményeinek.

A Termékbiztonsági törvény szankciókat is tartalmaz a gondatlan gyártókkal és kereskedőkkel szemben. A jelölésre vonatkozó követelmények megsértése esetén az illetékes hatóságok 100.000 euróig terjedő bírságot szabhatnak ki

2. Termékfelelősségről szóló törvény (ProdHaftG)

A Termékfelelősségről szóló törvény rögzíti a gyártó szigorú felelősségét arra az esetre vonatkozóan, ha az általa forgalomba hozott hibás termékek használata a fogyasztónak kárt okoz. A törvény értelmében gyártónak minősül minden olyan személy vagy vállalkozás, amely a végterméket gyártotta, vagy azon magát márkajele vagy más



DEinternational ist die Servicemarke der AHK Ungarn
Lövőház u.30. | 1024 Budapest | Ungarn | Tel ++36-1-3457-600 | Fax ++36-1-3150-744
E-Mail: info@ahkungarn.hu | www.duihk.hu | www.DEinternational.hu

Commerzbank Bonn | BLZ 380 400 07 | Konto 115095200 | Unicredit Bank Zrt. | IBAN HU42 1091 8001 0000 0414 3073

megkülönböztető jelzése feltüntetésével gyártóként tüntette fel. Ha valaki a termék hibájából adódóan életét veszti, vagy testi ill. egészségkárosodást szenved, vagy a termék más termékben árt okoz, a gyártó köteles megtéríteni a károsultnak az ebből eredő károkat. Vagyoni kár esetén a kártérítési kötelezettség csak abban az esetben áll fenn, ha nem a hibás termékben, hanem másik tárgyban keletkezik kár, továbbá a sérült tárgy általában magánhasználatra szolgál, és azt főként így is használják. A termék akkor hibás, ha minden körülményt figyelembe véve nem nyújt olyan biztonságot, amely jogosan elvárható.

3. Gyártói felelősség (BGB 823)

A gyártói felelősséget a német Polgári Törvénykönyv szabályozza. Eszerint a gyártó felelős az általa forgalomba hozott hibás termék által okozott károkért. A termékfelelősségről szóló törvénnyel ellentétben ez hibán alapuló felelősség, vagyis arra az esetre vonatkozik, ha a gyártó a hibát szándékosan vagy gondatlanságból okozta. Alapvetően a károsultnak kell bizonyítania, hogy a gyártó felelős a termékhibáért. Bizonyos típusú hibák esetén azonban feltételezzük, hogy a gyártó a hibás, mert a végfelhasználó általában nem képes felügyelni a belső folyamatokat és bizonyítani a hibát. A felelősség mértéke nincs korlátozva, és a kártérítés minden típusú kárra kiterjed. A kártalanítást nem a szállító, az importőr vagy a forgalmazó köteles megfizetni, hanem a tényleges gyártó vagy a gyártásvezető.

V. Tisztességtelen verseny elleni törvény (UWG)

Az UWG magában foglalja a fogyasztóvédelem szempontjait is. Eszerint többek között a fogyasztókat is meg kell védeni a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattól. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat nem megengedett, amennyiben alkalmas arra, hogy a fogyasztók érdekeit jelentősen károsítsa. Tisztességtelen az a kereskedelmi gyakorlat, ami félrevezető, azáltal valótlan vagy megtévesztésre alkalmas információt tartalmaz. Megtévesztő információk így pl. a speciális hirdetési módszerek, amelyek befolyásolják a vásárlási döntés szabadságát (pszichológiai nyomás, zaklatás, versenyek), valamint a különleges vásárlási lehetőségek, például a kérértelen telefonos reklám és a spam.



DEinternational ist die Servicemarke der AHK Ungarn
Lövőház u.30. | 1024 Budapest | Ungarn | Tel ++36-1-3457-600 | Fax ++36-1-3150-744
E-Mail: info@ahkungarn.hu | www.duihk.hu | www.DEinternational.hu

Commerzbank Bonn | BLZ 380 400 07 | Konto 115095200 | Unicredit Bank Zrt. | IBAN HU42 1091 8001 0000 0414 3073

VI. Digitális szolgáltatásokról szóló törvény (DSA)

A digitális szolgáltatásokról szóló törvény (DSA) 2024. február 17-től alkalmazandó az EU egész területén. A cél egyrészt a digitális szolgáltatók piaci magatartására vonatkozó alapvető szabályok megalkotása, másrészt a fogyasztók számára jobb lehetőségek biztosítása a szabályok megsértése miatti panaszok benyújtásakor. A felhasználóknak a jövőben könnyebben kell tudni jelenteni az illegális tartalmakat, amelyeket a vállalatoknak kötelezően ellenőrizniük kell. Azonban még akkor is, ha a tartalmakat tévesen törlik vagy a fiókhoz való hozzáférést megtagadják, a szolgáltatóknak képesnek kell lenniük ezt megindokolni, és ennek a döntésnek ellenőrizhetőnek kell lennie. A jövőben az online platformok felhasználói számára nem jelenhetnek meg többé érzékeny személyes adatokon alapuló hirdetések. A platformoknak továbbá minden reklámot ekként kell megjelölniük, és egyértelmű tájékoztatást kell adniuk arról, hogy ki fizetett érte. A platformoknak különleges védelmi intézkedéseket kell hozniuk a kiskorúakkal szemben, beleértve a célzott reklámok teljes tilalmát.

Felelősségkizárás: A fenti információkat a legnagyobb gondossággal állítottuk össze és ellenőriztük. Az információk felhasználásából eredő esetleges károkért felelősséget nem vállalunk.



DEinternational ist die Servicemarke der AHK Ungarn
Lövőház u.30. | 1024 Budapest | Ungarn | Tel ++36-1-3457-600 | Fax ++36-1-3150-744
E-Mail: info@ahkungarn.hu | www.duihk.hu | www.DEinternational.hu

Commerzbank Bonn | BLZ 380 400 07 | Konto 115095200 | Unicredit Bank Zrt. | IBAN HU42 1091 8001 0000 0414 3073