

## A felszolgálati díj természete – a fogyasztó ügyféli, kérelmezői státusza

### Dr. Hámori Antal

PhD, dr. jur., egyetemi docens, fogyasztóvédelmi tantárgyfelelős,  
fogyasztóvédelmi kutatócsoportvezető, Budapesti Gazdasági Egyetem,  
fogyasztóvédelmi jogi szakosztályelnök, Magyar Jogász Egylet Fővárosi  
Szervezete Fogyasztóvédelmi Jogi Szakosztály, MTA ÁJB köztestületi tag,  
hamori.antal@uni-bge.hu

*Absztrakt: A tanulmány a felszolgálati díj természetét, problémáit tárgyalja. Ennek keretében bemutatásra kerül a vonatkozó szabályozás és gyakorlat, hatósági hozzáállás, fogyasztó minisztérium által is megjelenő – reflexiót kívánó, szerzői álláspont szerint súlyosan téves – kérelmezői és ügyféli kiiktatása. Annak az alkotmányjogi – például a jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való alapjog – szempontból is releváns kérdésnek a fókuszba állításáról van szó, hogy: „Kérelmező-e, ügyfél-e a fogyasztó?” A kérdés azért kerül előtérbe, mert a fogyasztóvédelmi hatóság – immáron a felügyeleti szerv is – gyakorlatában annak ellenére nem kérelmezőnek és nem ügyfélnek, hanem közérdekű bejelentőnek tekintik a fogyasztót, hogy a beadványok a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 46/A. §-a szerinti kérelmeket foglalnak magukban, amelyeket az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 35. § (2) bekezdésének és 37. § (1) bekezdésének is megfelelően terjesztenek elő, és a bírósági gyakorlat a közvetlen érintettséget, valamint a fogyasztói kérelem Fgytv. 46/A. §-a szerinti létezését elismeri.*

*Kulcsszavak: felszolgálati díj, fogyasztó, ügyfél, kérelmező*

## 1 A felszolgálati díj szabályozása, üzemeltetői gyakorlata, reflexiója

A magyar állami szabályozásban 2005. október 1-jei hatálybalépéssel megengedett, borralától különböző<sup>1</sup> felszolgálati díj a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV.

<sup>1</sup> Ld. pl. a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény 1. számú melléklet 4. 4.21.; a társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény 22. § (1) bek. e)-f) pont, 102/B. § (2) bek.; az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény 50. § (2) bek.; a szociális hozzájárulási adóról szóló 2018. évi LII. törvény 1. § (10)

törvény (a továbbiakban: Kertv.) 2. §-ának 30. pontja szerinti *vendéglátás keretében* a vendégek *felszolgáló közreműködésével* történő kiszolgálásáért felszámított külön díj; a fogyasztó részére adott számlán, nyugtán a felszolgálási díjat *elkülönítetten* kell feltüntetni.<sup>2</sup> A felszolgálási díjat havonta kell a vendéglátásban közvetlenül – az üzletben – *közreműködőknek* kifizetni; a kifizetésnek *meg kell egyeznie* a felszolgálási díj *befolyt összegének* – külön jogszabályokban meghatározott – adókkal és járulékokkal csökkentett hányadával.<sup>3</sup> A felszolgálási díj közreműködők közötti felosztásának *szabályairól, arányáról* az üzemeltetőnek – ha a munkahelyen munkavállalói érdek-képviselői szervezet működik – az érdek-képviselői szervezettel kell írásban megállapodnia; ha a munkahelyen munkavállalói érdek-képviselői szervezet nem működik, a felszolgálási díj felosztásának *arányáról* az üzemeltetőnek a közreműködőkkel kell írásban megállapodni.<sup>4</sup> Az R. alkalmazásában *közreműködő* – 2020. december 24-i hatálybalépéssel – a vendéglátó üzletben alkalmazott *munkavállaló*, azaz a felszolgálási díjből – az említettek szerint – *minden munkavállalónak* (bármilyen munkakör betöltéséről is van szó) részesülnie kell.<sup>5</sup>

Kérdés, hogy e szabályok, amelyek szerint *a felszolgálási díj munka díjazására, jövedelemként szolgál (valójában egyfajta „teljesítmény-bérezés”)*,<sup>6</sup> mennyiben érvényesülnek. *A felszolgálási díj említett természete: a munkavállalók azért részesülnek – a munkabéren túl – felszolgálási díjban, mert felszolgáló közreműködik, e munkavégzésből (felszolgálásból) „származik” a munkavállalók*

---

bek.; a társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló 2019. évi CXXII. törvény 27. § (1) bek. a) pont; a pénztárgépek műszaki követelményeiről, a nyugtakibocsátásra szolgáló pénztárgépek forgalmazásáról, használatáról és szervizeléséről, valamint a pénztárgéppel rögzített adatok adóhatóság felé történő szolgáltatásáról szóló 48/2013. (XI. 15.) NGM rendelet 3. melléklet G) GF) 3.; vö. Hámori Antal: Felszolgálási díj a magyar jogban. In: Majoros Pál (szerk.): Stratégiák 2007 és 2013 között (Budapesti Gazdasági Főiskola Tudományos Évkönyv 2006). Budapesti Gazdasági Főiskola, Budapest 2007. (440 o., 304-316. o.) 304., 311-313. o.

2 A felszolgálási díj mértékének megállapításáról, valamint a felszolgálási díj alkalmazásának és felhasználásának szabályairól szóló 71/2005. (IX. 27.) GKM rendelet (a továbbiakban: R.) 1. § (1)–(2) bek., 3. §. Vö. Hámori: (2007) i.m. 304–316. o.; Hámori Antal: A felszolgálási díj és a fogyasztók védelme. Közjogi Szemle 9 (2016/3) 49., 53-55. o., a 15%-os felső határ hatályon kívül helyezésének alaptalanságáról is írva, ld. még Hámori Antal: A felszolgálási díj szabályozásáról az alapvető jogok biztosának eljárása kapcsán. Debreceni Jogi Műhely 14 (2017/1-2) 37-38. o.

<sup>3</sup> Ld. R. 1. § (4) bek.

<sup>4</sup> Uo. (5) bek.

<sup>5</sup> Uo. 2. §. Vö. Hámori: (2007) i.m. 311. o.; Hámori: (2016/3) i.m. 49-50., 55-56. o.

<sup>6</sup> Ld. Hámori: (2007) i.m. 304-305. o.; Hámori: (2016/3) i.m. 51. o.; Hámori: (2017) i.m. 32-33. o.

*felszolgálati díjból történő részesülése.<sup>7</sup> Kérdés, e több jogág (pl. munkajog, pénzügyi jog) szempontjából fennálló megkülönböztetésnek, munkadíjazás-kiszervezésnek (a munka díjazása egy részének „kiemelése” a bérköltség köréből, bruttó árra tétele) van-e objektíve (tárgyilagos mérlegelés szerinti) ésszerű, etikailag, jogilag elfogadható, alkotmányos indoka például más – borralaló, teljesítménybérezéses területen lévő – munkáltatók, munkavállalók, illetve a vendégek nézőpontjából (vö. pl. egyéb területeken a munkáltatók, munkavállalók miért ne lehetnének címzettjei ilyen „kedvezménynek”, „mentességi lehetőségnek”, a munkadíjazást – közvetlenül – miért a „fogyasztó” fizesse meg).<sup>8</sup>*

A Magyar Kereskedelmi és Iparkamara vendéglátó vállalkozókra vonatkozó etikai kódexe azt tartalmazza, hogy „[a] számla összegén felüli fizetés (pl. borralaló, zenekarnak szánt juttatás) a vendég döntésén alapul. Ezért kifogásolható, hogy ha a számla végösszege ezen juttatásokat automatikusan tartalmazza, kivéve az étlapon jól láthatóan feltüntetett kötelező szervizdíjat. Nem megengedett a borralalót bármely módon igényelni.”<sup>9</sup> A Magyar Vendéglátók Ipartestületének Etikai Kódexe szerint „[e]gyértelműen jelölni kell az étlapon, hogy [...] az adott vendéglátó üzlet számít-e fel szervizdíjat, és ha igen, annak pontos mértékét.”<sup>10</sup>

A 2006. évben készített – nemleges választ tartalmazó – tanulmányban kifejtésre került: „Ez a megoldás ellentmond annak a koncepciónak [és szabályozásnak], hogy

<sup>7</sup> Vö. Hámori: (2016/3) i.m. 53. o.: „A felszolgálati díj 15%-os felső határa hatályon kívül helyezésének megítélése tekintetében – véleményem szerint – meghatározó jelentősége van annak, hogy a felszolgáló közreműködésével történő *kiszolgálás* az *üzletben*, díjazás ellenében nyújtott *komplex* (sajátos) vendéglátó szolgáltatás *szerves részét képezi* (lényegi sajátja),<sup>70</sup> amely miatt a munka kötelező díjazásának a vendéglátó szolgáltatás díján belül, munkabéreként kell(ene) megjelennie. A szállítási, kiszállási díj esetében a szolgáltatás nyújtása nem üzletben történik.” „<sup>70</sup> A »kiszolgálás« nem önálló gazdasági tevékenység (a »semiben« nem tud létezni).”

<sup>8</sup> Részletesen ld. Hámori: (2007) i.m. 306-310., 314-316. o.; Hámori: (2016/3) i.m. 51-54., 57-58. o.; Hámori: (2017) 33-40. o.; a válasz (hivatkozásokkal): etikailag és jogilag nemleges (pozitív diszkriminációról nincsen szó).

<sup>9</sup> Magyar Kereskedelmi és Iparkamara: A vendéglátó vállalkozók etikai kódexe, IV. 7. 4. (<https://mkik.hu/vendeglato-vallalkozok> – olvasva: 2022. október 8.); vö. Hámori Antal: *Etika. Erkölcstani alapfogalmak gazdaságetikai kitekintéssel*. Budapesti Gazdasági Egyetem, Budapest 2016. (158 o.) 111. o.; Hámori Antal: *A vendéglátás etikája*. Bodnár Nyomda Bt., Budapest 2010. (86 o.) 33-34. o.; Hámori Antal: *A vendéglátás fogyasztóvédelmi jogi szabályozása*. Label Kereskedelmi, Szolgáltató és Kiadói Kft., Budapest 2003. (328 o.) 18-21. o.

<sup>10</sup> A Magyar Vendéglátók Ipartestületének Etikai Kódexe (2013. május 29., 19. 7.), 6. 6.4. (3) bek. ([https://mvi.hu/images/etikai\\_kodex\\_mvi.pdf](https://mvi.hu/images/etikai_kodex_mvi.pdf) – olvasva: 2022. október 8.). Vö. Magyar Vendéglátók Ipartestülete: *Tájékoztató a borralaló és a felszolgálati díj kezeléséről, illetve azok adóügyi vonatkozásairól*, Budapest, 2021. május 13. (4) 2-4. ([https://mvi.hu/images/szakmai\\_anyagok/Tajekoztato\\_borralalo\\_es\\_felszolgalasi\\_dij\\_MVI\\_modositott\\_20210513.pdf](https://mvi.hu/images/szakmai_anyagok/Tajekoztato_borralalo_es_felszolgalasi_dij_MVI_modositott_20210513.pdf) – olvasva: 2022. október 8.). A felszolgálati díj etikai reflexiójához ld. Hámori: (2017) i.m. 38. o.; Hámori: (2016/3) i.m. 54., 57. o.; Hámori: (2007) i.m. 310. o.

»a vendéglátó helyen a szolgáltatásért kifizetett ellenérték nem csak az elfogyasztott étel, ital árát foglalja magába, hanem minden olyan járulékos szolgáltatás ellenértékét, amely ahhoz kapcsolódik (az étel elkészítése, felszolgálása stb.)«<sup>11</sup>»;<sup>12</sup> 2005. évi jogszabálytervezetből idézve „a felszolgálási díj” – a borralalót „kiváltandó”<sup>13</sup> – „a szolgáltatás színvonalától függetlenül kötelező költséggé válik a fogyasztó számára”.<sup>14</sup> Véleményem szerint – a „kiváltás” vonatkozásában – a „borralalós” munkaköröket (tipikusan a „felszolgáló”) betöltő munkavállalókról a „munkavállalók” körére, azaz minden munkavállalóra váltás egyebek mellett (vö. pl. feszültségek kezelése) etikai és jogi – igazságossági – kérdéseket is felvet (az említett „kiszervezésen” túl ld. pl. a „felszolgálás” származtathat-e jövedelmet minden, borralalóból nem részesülő munkavállaló – pl. belső ellenőr – számára; további kérdések, problémák adódnak akkor, amikor a Kertv. szerinti vendéglátás a „kereskedelmi szálláshelyen”<sup>15</sup> belül van, és egyrészt a különböző munkaköri feladatok – pl. szállodai portási és felszolgálói – „keverednek”, illetve valamilyen arányban több fajta munkakör – pl. szálláshely-szolgáltatási<sup>16</sup> és vendéglátási – betöltéséről van szó, másrészt pl. az ügyintéző munkavállaló mindkét területre pl. „bérszámfejt” – ld. a valóság szerinti arányok megfelelő megállapítása sem lehet könnyű, mivel a felszolgálási díj az idézett jogszabályi rendelkezések szerint csak a Kertv. szerinti vendéglátás keretében jelenhet meg).

A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I. 30.) NFGM-SZMM együttes rendelet (a továbbiakban: együttes rendelet) 6. § (2) bekezdése kimondja, hogy ha a vállalkozás valamely termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben nyújtott szolgáltatásáért külön díjat számít fel (így különösen a felszolgálási, szállítási, kiszállási díjat), *a külön díjat a termék árának feltüntetésére vonatkozó szabályok szerint, az érintett termék árával együtt (ugyanazon árkiíráson vagy árjegyzéken) kell feltüntetni.*<sup>17</sup>

<sup>11</sup> Ld. 2000/124. APEH iránymutatás (a számla kötelező adattartalma vendéglátó-ipari szolgáltatás esetén – megerősítette az AEÉ 2001/11. sz. Melléklete a szakmai iránymutatások felülvizsgálatáról; Hámosi: (2003) i.m. 16-17. o.

<sup>12</sup> Hámosi: (2007) i.m. 305. o.; Hámosi: (2016/3) i.m. 51. o.

<sup>13</sup> Részletesen ld. uo.

<sup>14</sup> Uo.

<sup>15</sup> Ld. pl. Kertv. 2. § 22. pont, a szálláshely-szolgáltatási tevékenység folytatásának részletes feltételeiről és a szálláshely-üzemeltetési engedély kiadásának rendjéről szóló 239/2009. (X. 20.) Korm. rendelet 2. § 11., 14. pont, 3. melléklet.

<sup>16</sup> Ld. Kertv. 2. § 23. pont.

<sup>17</sup> Vö. együttes rendelet 2. § (1) bek. a)-b) pont: „(1) A termék eladási árát – a (2) és a (4) bekezdésben meghatározott kivétellel – a) a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve, vagy b) a közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson vagy a fogyasztó számára a megvenni kívánt termék kiválasztásakor könnyen hozzáférhető árjegyzéken (ideértve az étel-, illetve itallapot is) kell feltüntetni.”, (4) bek.: „A kereskedelemről szóló törvényben meghatározott vendéglátás keretében értékesített termék vonatkozásában az eladási árat vagy az egységárat kell

Az ismertetett szabályok szerint *a vendéglátás keretén kívül nem szabad felszolgálási díjat felszámítani*, a vendéglátás keretében pedig *csak akkor szabad felszámítani ezt a díjat, ha a vendégek kiszolgálása felszolgáló közreműködésével történik és azt a termék árának feltüntetésére vonatkozó szabályok szerint, az érintett termék árával együtt (ugyanazon árkiíráson vagy árjegyzéken) feltüntetik.*<sup>18</sup> Ezen utóbbi feltétel vonatkozásában megemlítendő, a 907/B/2005. számú, 2010. április 19-i AB végzés indokolásának 3. pontja értelmében „[a] fentiek alapján megállapítható, hogy a hatályos jogszabályok szerint a felszolgálási díjat *elkülönítetten* kell feltüntetni, mégpedig a termék árának feltüntetésére vonatkozó szabályok szerint, azaz az indítványozó által kifogás tárgyává tett [százalékos] feltüntetés módját a szabályok [a jogszabályi változások következtében] nem tartalmazzák. Az Alkotmánybíróság ideiglenes ügyrendjéről és annak közzétételéről szóló, többször módosított és egységes szerkezetbe foglalt 2/2009. (I. 12.) Tü. határozat (ABK 2009. január 3.; a továbbiakban: Ügyrend) 31. § a) pontja szerint: »Az Alkotmánybíróság az eljárást megszünteti, ha az indítvány benyújtása után a vizsgálat alá vont jogszabály hatályát veszítette, és ezzel az indítvány tárgyatlanává vált.« Erre tekintettel az Alkotmánybíróság az eljárást megszüntette.»;<sup>19</sup> ugyanakkor a gyakorlatban a felszolgálási díjat (az alábbiak szerint) továbbra is százalékban – illetve több üzletben nem „elkülönítetten” feltüntetve az árkiíráson vagy árjegyzéken – számítták fel, azaz *megsértik az együttes rendelet idézett szabályát, az Fgytv. 14. § (4) bekezdését*, mert az Fgytv. e bekezdése kimondja, hogy *az eladási árat és az egységárat, illetve – határon átnyúló szolgáltatásnyújtás kivételével – a szolgáltatás díját Magyarország törvényes fizetőeszközében kifejezve, a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve kell feltüntetni.*<sup>20</sup>

---

feltüntetni.”, 3. § (1) bek. a)-b) pont: „A termék egységárát, ha az nem egyezik meg a termék eladási árával, a) a terméken, annak csomagolásán vagy a termékhez egyéb módon rögzítve, vagy b) a közvetlenül a termék mellett elhelyezett egyedi árkiíráson vagy a fogyasztó számára a megvenni kívánt termék kiválasztásakor könnyen hozzáférhető árjegyzéken (ideértve az étel-, illetve itallapot is) kell feltüntetni.”, 4/A. §: „Az olyan vendéglátó üzlet esetében, ahol a vendéget felszolgáló közreműködésével szolgálják ki, az üzlet étel- és italválasztékához kapcsolódó eladási árakat, illetve egységárakat bemutató árjegyzéket az üzlet bejáratán kívül, annak közelében is el kell helyezni.”

<sup>18</sup> Vö. Hámori: (2007) i.m. 311. o.

<sup>19</sup> Kiemelés: H. A. Vö. Hámori: (2007) i.m. 307-308. o.

<sup>20</sup> A felszolgálási díj szabályozása a 2006. évben is megtámadt az Alkotmánybíróság előtt (1001/B/2006. sz. ügy), de Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.), az Alkotmánybíróságról szóló 2011. évi CLI. törvény (a továbbiakban: Abtv.) rendelkezései – és az Alkotmánybíróság sok éves lassúsága folytán – az eljárás megszűnt: XX/1081-1/2012. AB végzés (2012. január 16.), Alaptörvény 24. cikk (2) bek. e) pont, Abtv. 71. § (1) bek. Ezt követően az alapvető jogok biztosa előtt volt beadvány, a biztos azonban nem fordult az Alkotmánybírósághoz: reflexióval ld. Hámori: (2017) i.m. 21-40. o.; Hámori Antal: A felszolgálási díj és a fogyasztók védelme az alapvető jogok biztosának eljárása kapcsán. In: „Sport – Gazdaság –

A gyakorlatban tapasztalható az a probléma, hogy az együttes rendelet „*árával együtt*” szövegrészét – ráadásul az „ugyanazon [...]” szövegrész ellenére – számos helyen „*összeolvasztják*” az Fgytv. 14. § (4) bekezdése szerinti „*eladási árat*”, „*szolgáltatás díját*” szövegrésszel, illetve „*az üzemeltetőkre bízzák*” a „*kérdést*”: egy összeget tüntetnek fel [benne a felszolgálati díjjal, és akkor a felszolgálati díj vonatkozásában is mintegy „*teljesül*” a „*Magyarország törvényes fizetőeszközében kifejezve, a fizetőeszköz nemét (forint) vagy annak rövidítését (Ft) megjelölve*”, csak éppen úgy, hogy nem látszik, hány forint, illetve Ft a felszolgálati díj, és persze az érintett termék ára, hanem „*mindössze*” a kettő összege olvasható],<sup>21</sup> vagy az Fgytv. 14. § (5) bekezdése szerinti értelemben vett bruttó eladási áron kívül tüntetik fel a felszolgálati díjat (a termék eladási áratól különbözik a felszolgálati díj), ilyenkor viszont százalékot szerepeltetnek,<sup>22</sup> ami – az említettek szerint – jogellenes.<sup>23</sup>

## 2 Fogyasztóvédelmi hatósági megítélés, minisztériumi hallgatás vs. fogyasztóvédelmi álláspont – „Kérelmező-e, ügyfél-e a fogyasztó?”

A „*kérdés*” pikantériája, hogy egy konkrét esetben a fogyasztóvédelmi hatóság – az Fgytv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztó Fgytv. 46/A. § szerinti, Ákr. 35. § (2) bekezdésének és 37. § (1) bekezdésének is megfelelő (írásban, az illetékes hatóságnál – 2021. október 5. napján előterjesztett, előző napon kelt) kérelmét<sup>24</sup>

---

Turizmus” Kautz Gyula Emlékkonferencia 2017. június 8. tanulmánykötet. Széchenyi István Egyetem, Győr 2018. 1-11. o.

<sup>21</sup> A gyakorlatban tapasztalható például (négycsillagos szállodák vendéglátó üzleteiben is): „Áraink forintban értendők, tartalmazzák az ÁFA-t valamint 10% szervizdíjat.” (pl. 2022. augusztus 3., 2022. október 30., a Velencei-tónál, ráadásul e tájékoztatás az ártájékoztató eszköznek – étlapnak, itallapnak – csak az utolsó, nem borító oldalán szerepel, olyan esetben is, amikor a kiszolgálás pultnál történik), „A feltüntetett árak 10% szervizdíjat tartalmaznak.” (2022. augusztus 7. – a Velencei-tónál).

<sup>22</sup> Ld. pl. „Árainkra 12% szervizdíjat számítunk fel.” (pl. 2022. október 21.); egy budapesti (belvárosi) étterem árlapján (az említett szabályok miatt jogellenesen csak a hátsó-külső borítón) olvasható pl. 2022. november 5. napján: „A számla végösszege 10% szervizdíjat tartalmaz” (a bizonylaton lévő szövegrész: „Service”; az üzlet bejáratán kívül, annak közelében elhelyezett étlapon jogellenesen egyáltalán nem szerepelt tájékoztatás a felszolgálati díj alkalmazásáról, felszámításáról – ld. együttes rendelet 4/A. §).

<sup>23</sup> A vonatkozó tájékoztatási gyakorlat jogellenes voltához ld. Hámori: (2016/3) i.m. 51. o. Az is előfordul (pl. 2022. október 17. napján), hogy a felszolgálati díj alkalmazásával kapcsolatos tájékoztatás mindössze – az étlapon – abból áll, hogy „Szervizdíj 12,5 %”, azaz nem egyértelmű, hogy ez a feltüntetett összegben benne van, vagy azon felül kéri (az itallapon és a borlapon az említett szöveg nem szerepelt); a kérdésre adott válasz szerint további mértékről – vagyis mértéktelenségről – van szó.

<sup>24</sup> Ld. Ákr. 35. § (1) bek.

közérdekű bejelentésnek<sup>25</sup> minősítve – az előbbi „megoldás” alkalmazásakor a helytelenül szervizdíjnak nevezett felszolgálati díjat nem is tekintette felszolgálati díjnak („szervizdíjnak”), mondván, hogy „nem számítanak fel valójában szervizdíjat, ez mindössze a belső elszámolásukban jelenik meg ilyen módon, így a nyugtán is”;<sup>26</sup> a fogyasztóvédelmi hatóság álláspontja szerint „[a] nyugtán való megjelenése a szervizdíjnak nem téveszti meg a fogyasztókat, mivel látják a termékek kiírt árát, amiért pontosan annyit is fizetnek, így nem gondolhatják, hogy szervizdíjat is fizetettek velük, mivel az minden esetben hozzáadódik az egyébként fizetendő összeghez. A Hatóságnak egy esetleges tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megvalósulásánál az ún. »átlagfogyasztót« kell alapul vennie, akit ez a gyakorlat nem téveszthet meg, mivel a feltüntetett árát fizeti meg. Szűrőpróbaszerűen megnéztünk még néhány nyugtát, de mindegyiken szereplő szervizdíjjal »növelt ár« megegyezett a kiírttal. Tehát a vállalkozás nem számít fel szervizdíjat, hanem az eladási árát bontja két részre egy belső elszámolás szerint »alapárra«, és »szervizdíjra«. Fogyasztóvédelmi szempontból a vállalkozás árfelszámítási gyakorlata nem kifogásolható. Árfeltüntetési hiányosságot az ellenőrzés során nem tapasztaltunk.”<sup>27</sup> Eszerint a felszolgálati díj (helytelen elnevezéssel „szervizdíj”) csak akkor felszolgálati díj („szervizdíj”), ha az ártájékoztató eszközön a bruttó ár és a felszolgálati díj („szervizdíj”) külön szerepel (a felszolgálati díj – „szervizdíj” – a bruttó áron kívül van); csakhogy attól, hogy a bruttó árát és a felszolgálati díj („szervizdíj”) összegét, illetve mértékét nem külön, hanem összeadva – egy összegben, egy összeggel – szerepeltetik az ártájékoztató eszközön, a felszolgálati díj („szervizdíj”) még létezik, azt alkalmazzák, felszámítják, és ezt az említett esetben a nyugta is bizonyítja, amelyen a fogyasztók látják a „szervizdíjat”, és ezért a fogyasztók gondolhatják, hogy „szervizdíjat is fizetettek velük”, a fogyasztókat az a magatartás (mulasztás) téveszti meg, hogy az ártájékoztató eszközön nem szerepel a felszolgálati díj; arra azt mondani, hogy nincsen, ami van, nem helytálló; *in concreto* a felszolgálati díjat („szervizdíjat”) jogsértő módon alkalmazzák, felszámítják, mert a bruttó árát és a felszolgálati díj („szervizdíj”) összegét, illetve mértékét nem külön, hanem összeadva – egy összegben, egy összeggel – szerepeltetik az ártájékoztató eszközön, amely jogsértésnek jogi értelemben nem lehet az a következménye – mintegy „jutalomként” –, hogy a hatóság arra, ami van, azt mondja, hogy nincsen, a jogsértéssel (jogsértővel) szemben nem lép fel (nem jár el), vagyis a hatóságnak megfelelően el kell járnia. Véleményem szerint a jogsértés megtévesztés miatt is

<sup>25</sup> Ld. a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.); vö. a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény.

<sup>26</sup> Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály 2021. október 27. napján kelt, BP/2200/07922-2/2021 sz., tájékoztatás tárgyú irat.

<sup>27</sup> Uo. Az irat szerint a fogyasztóvédelmi hatóság „[p]róbabavárással egybekötött helyszíni ellenőrzést tartott” „az egységben” („A termék árát megtaláltuk a pultra kiragasztott két ártájékoztató egyikén.”).

megvalósult, mert a fogyasztók az említett esetben csak a számla, nyugta kézhezvételét – akár a fizetést – követően értesülnek arról, hogy az üzemeltető felszolgálati díjat („szervizdíjat”) alkalmaz, és így lehet, hogy borraalót, illetve több borraalót adnak, amit egyébként nem adtak volna. A „szervizdíj” szóhasználat – a felszolgálati díj elnevezés alkalmazása helyett – véleményem szerint jogellenes, mert a jogszabályok a felszolgálati díjat ismerik (a felszolgálati díj szabályozása által felszolgálati díj elnevezéssel lefoglalt tartalmat nem szabad „másra használni” és más névvel illetni).<sup>28</sup>

<sup>28</sup> Ld. pl. I. j.-ben szereplő jogszabályok. A helytelen „szervizdíj”-szóhasználat nem csak az említett etikai kódexekben és üzemeltetői gyakorlatban, hanem folyóiratokban, valamint szakmai szervezeti és hatósági praxisban is előfordul; részletesen (példákkal) ld. Hámori: (2017) i.m. 19-20., 24., 33., 39. o. A „felszolgálati díj” elnevezés használata mellett az alaptalan „szervizdíj”-szóhasználat is találkozunk például a VJ/64/2017. számú ügy 2019. november 20-i – húszmillió forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezésről rendelkező – határozatában (ld. indokolás 256. pont, háromszor); az is – tárgyhoz tartozó – probléma e versenytanácsi határozattal, hogy az indokolás 81. pontjában a felszolgálati díj „mértéke” tekintetében – az említettek szerint jogszabályellenesen, sok éves lemaradással – „legfeljebb 15%” szerepel (helytelen, hogy a határozatban hivatkozásként nem – a vonatkozó – jogszabályhely olvasható, 2009. október 19. napjától nincsen a 15%-os határ, ld. 2. j.). E gazdasági versenyhivatali határozat kapcsán különösen is érdemesnek tartom megemlíteni, – véleményem szerint – a borraaló fogalmával nem fér össze, a borraaló fogalmi önkéntességétől idegen az, hogy kéri azt (a „borraalót” fogalmilag lehetetlen kérni), ebből következően mind etikailag, mind jogilag tilos, tisztességtelen a „borraalót” – akár szóban, akár írásban, akár ráutaló magatartással – kérni, márpedig a határozat szerinti gyakorlat esetében erről van szó, e „kéregetés” inkább „koldulás”, sem mint „vendéglátás” [ld. a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény 185. § (2) bek.], *önmagában is tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat* [vö. pl. a „hálapénz” kérése korábban is tilos volt; kérni – jelen esetben a fogyasztóktól –, mondják azt – ráadásul pénzben kifejezve –, hogy a szolgáltatás színvonala jó, nézetem szerint etikailag és jogilag nem elfogadható, nem egyszerűen véleménykérésről van szó, a „borraaló” kérésével az illető jogalany – fogalmilag – azt állítja szolgáltatásáról, hogy az jó, a fogyasztó elégedett azzal, ami túlzás, elfogadhatatlan, a fogyasztó autonómiáját, döntési, magatartási szabadságát sérti, a borraaló önkéntességével ellentétes, összeférhetetlen (a borraaló a jóért való hála megnyilvánulása); különösen súlyosnak tartom azt a „borraaló”-kérést, amely a néhány másodperces, „pultnál” történő kiszolgálás esetén – felszolgálat nélkül – jelenik meg, ilyenkor a „borraaló”-kérés még inkább váratlanul éri a fogyasztót, akkor is, ha kérdés formájában jelenik meg [ld. pl. utóellenőrzési tapasztalatok, VJ/31-83/2020. – az említettek miatt készpénzes fizetés esetén sem szabad megkérdezni a fogyasztótól, hogy ad-e borraalót, és ilyen tapasztalat tudomásom szerint nincs is, illetve, sajnálatosan, álláspontom szerint jogellenesen az – a Velencei-tónál, négycsillagos szállodában – megjelenik, hogy a szállodai vendéglátó üzlet „átherelés bizonylat”-án, „szobahitel”-, nem készpénzes bizonylatán „TIP/Borraaló” felirat – helykihagyással – olvasható (ráadásul pultnál történő kiszolgálás esetén is), ami a borraalókérés, -kéregetés egyik formája, emlékezetem szerint, a 2009. február 7. napja előtti időszakban, amikor jogszabály szó szerint tiltotta a vendéglátó üzletben a ruhatár, valamint a WC- és mosdóhelyiség használatáért



ellenérték kérését – ld. a vendéglátó üzletek kategóriába sorolásáról, valamint ártájékoztatójáról szóló 43/1998. (VI. 24.) IKIM rendelet melléklete –, a fogyasztóvédelmi hatóság gyakorlata szerint is jogellenesnek minősült az, ha a ruhatárnál, a WC- és mosdóhelyiségnél pl. tányért helyeztek el, hogy a vendégek ellenértéket adjanak, ld. kérés, kéregetés], vö. pl. a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 3. § (1)–(3) bek.; véleményem szerint a fogyasztóval közvetlen kötelezeti (szerződéses) kapcsolatban lévő vállalkozással (az üzlet üzemeltetőjével) szemben az Fttv. 10. § (1) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóságnak el kell járnia, a Gazdasági Versenyhivatal (a továbbiakban: GVH) – *in concreto*, az Fttv. 10. § (3) bekezdésében foglalt rendelkezésre figyelemmel – csak a közvetett (mögöttes) kötelezettel szemben járt el, a GVH a jogsértő terminálos magatartást olyan – közvetlen és közvetett (mögöttes) kötelezettek közötti – „egységnek” tartja, amely miatt a fogyasztóval közvetlen kötelezeti kapcsolatban lévő vállalkozással szembeni – fogyasztóvédelmi hatósági – eljárásnak nincsen helye (eszerint a felelősség nem oszlik meg, a közvetlen kötelezett nem felelős), ezért az ügyet (ld. pl. P/1132/2021.) nem tette át a fogyasztóvédelmi hatósághoz, amely álláspont olvasatomban alaptalan, mert a jogsértést az üzlet üzemeltetője (alkalmazottja) is elköveti, sőt, a fogyasztók sérelmére közvetlenül ez a kötelezett(i alkalmazott) követi el azt, nincsen szó arról, hogy ugyanazon jogsértés miatt, egy vállalkozással szemben kétszer járna el a hatóság, arról van szó, hogy ha a jogsértést több jogalany követi el, akkor mindegyik jogalannyal szemben el kell járni, a jelen esetben ez a követelmény az Fttv. 10. § (1) és (3) bekezdése szerinti hatásköri szabályok szerint fennáll, a közvetlen kötelezett felelősségét nem szünteti meg a közvetett (mögöttes) kötelezett felelőssége, a közvetlen kötelezett sem tanúsíthat jogellenes magatartást, jogellenes magatartás tanúsításával nem szabad üzemelni – pl. „tetszett volna minden fogyasztó esetében a mögöttes kötelezettel letiltatni a »borravaló adás lehetőségét« (ld. »ne legyen alapbeállítás« határozati szövegrész), illetve 0% borravalóra állítani a terminált, tovább »lapozni«, »csúszkázni«, vagy az üzletet nem kinyitni, a kereskedelmi tevékenységet nem folytatni”]. A közvetett (mögöttes) kötelezett keresetét a Fővárosi Törvényszék 2020. szeptember 17-i, 105.K.701.017/2020/9. számú ítéletével elutasította (az ítélet ellen fellebbezésnek nincs helye), a GVH eljáró versenytanácsa pedig utóvizsgálati eljárásban meghozott, 2021. november 4-i, VJ/31-83/2020. határozatával hatmillió forint versenyfelügyeleti bírság megfizetésére kötelezte e vállalkozást (véleményem szerint e kötelezett módosított gyakorlata, érvelése, felfogása is – etikailag, jogilag, a kifejtettek okán – helytelen, elfogadhatatlan, tarthatatlan: „borravalót” nem szabad kérni, mert akkor „az” – fogalmilag – már nem borravaló). A VJ/31-83/2020. számú határozat indokolásának 105. pontjában is említett P/1132/2021. számú, 2021. október 15. napján érkezett beadvány (a határozat szerint „panasz”, „piaci jelzés”) vonatkozásában, a P/1132-002/2021. és a P/1132-003/2021. számú GVH-iratban foglaltak kapcsán (a GVH a beadványt – a fogyasztó beadványozó szerint bejelentés – panaszként kezelte) jelzem: a GVH vonatkozó bejelentési űrlapját – a GVH említett, „hiány”-pótlást nem tűrő aktusaira (gyakorlatára) is figyelemmel, bejelentői státuszából (aránytalan részletezéssel, speciális, szűkítő, nehezen értelmezhető kérdésekkel, amelyek megválaszolásához a bejelentők – különösen a fogyasztók – maradéktalanul nem, illetve nem feltétlenül rendelkeznek információval) kiiktató volta okán – *contra legem* tartalommal bíró nyomtatványnak tartom, ezért azt, illetve a GVH-gyakorlatot az álláspontom szerint módosítani szükséges. A jelen terjedelmi keretek nem teszik lehetővé a GVH-irat és a beadvány tartalmának e tanulmányban történő ismertetését, de utalok arra, hogy a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról

A fogyasztó az említett beadványában – az Fgytv. 2. § a)-b) pontjára, 46/A. §-ára, az Ákr. 10. § (1) bekezdésére, kúriai ítéletekre<sup>29</sup> és Ákr.-kommentárra<sup>30</sup> is hivatkozva, a 2021. október 1. napján kelt nyugtát<sup>31</sup> mellékelve, „a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét” is megadva – kérte, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság a vállalkozással szemben, a „leírt jogsértés, tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, felszolgálati díj (»szervizdíj«) jogellenes alkalmazása miatt, a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő határozatot hozva járjon el,” jogai, illetőleg jogos érdekei érvényesítése érdekében kérelmére induló fogyasztóvédelmi hatósági eljárás keretében folytasson le fogyasztóvédelmi hatósági eljárást; indoklásában idézve az R. 1. § (1) bekezdését, a Kertv. 2. § 30. pontját, az együttes rendelet 6. § (2) bekezdését, az Fgytv. 14. § (1)–(7) bekezdését, vonatkozó jogi szakirodalmi művekre is hivatkozva előadta, hogy a szóban forgó esetben „a kiszolgálás nem felszolgáló közreműködésével, hanem a kiszolgáló pult mögül (a pénztárgépnél) pultos által történt, a kifogásolt magatartás elkövetésének helyén egyetlen egy fogyasztói pult, asztal, szék sem volt, ételt, italt felszolgálni nem is lett volna hova”, „az említett helyen helyben fogyasztásra nem volt lehetőség, [...] ezért a tevékenység nem minősül vendéglátásnak”,<sup>32</sup> „[a]zt, hogy az adott tevékenység – a kifogásolt magatartás elkövetésének helyén (nem a vállalkozás másik helyén) és időpontjában – vendéglátás-e, nem a vállalkozás elnevezése, hanem a tényleges, valóságos tevékenység dönti el: a vállalkozás szóban forgó tevékenysége nem vendéglátás”, „a vállalkozás ilyen [az együttes rendelet 6. § (2) bekezdése szerinti] tájékoztatást nem adott, és – súlyosító körülményként említve – a felszolgálati díj („szervizdíj”) alkalmazásáról szóban sem tájékoztatott, arról mindössze a [...] csatolt nyugta alapján értesültem. A vállalkozás a termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben semmilyen szolgáltatást nem nyújtott. A chips kiszolgáló pulton keresztül történő átadása nem a termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben nyújtott szolgáltatásnak, hanem a forgalmazás részének minősül.”, „[a] vállalkozás a termék (chips) eladási áráról sem tájékoztatott megfelelően:

---

szóló 1996. évi LVII. törvény 43/H. és 43/I. §-a a „bejelentés” és a „panasz” közötti, jogorvoslathoz való jog szempontjából is fennálló különbségeket tartalmaz; e §-ok szerint, ha a bejelentés alapján nem indul eljárás, akkor az erről hozott végzés ellen a bejelentő a közléstől számított nyolc napon belül keresetet indíthat, míg a panaszos jogorvoslati kérelemmel nem élhet; az ismertetés egy későbbi, önálló tanulmány részét képezi.

<sup>29</sup> Kúria Kfv.VI.37.076/2017/9. sz., 2017. szeptember 6. napján meghozott ítélete; Kúria Kfv.II.37.366/2016/7. sz., 2017. április 26. napján meghozott ítélete; Kúria Kfv.III.37.028/2014/4. sz., 2014. szeptember 16. napján meghozott ítélete.

<sup>30</sup> Barabás Gergely–Szegedi László: Az ügyfél. In: Barabás Gergely–Baranyi Bertold–Fazekas Marianna (szerk.): Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez. Wolters Kluwer Hungary Kft., Budapest 2018. 118. o.

<sup>31</sup> Ld. Fgytv. 46/A. § c) pont; a nyugtán szerepel a kérelemmel érintett vállalkozás neve, valamint székhelyének címe (is) [vö. uo. a) pont].

<sup>32</sup> „a mellékelt nyugta szerinti termék egy darab [...] chips, amelynek ára a nyugta szerint 409.- Ft; a felszámított – vállalkozás által »szervizdíj«-nak nevezett – felszolgálati díj igen magas mértékű, majd' 20%, 80.- Ft [...]”.

írásbeli tájékoztatást nem tapasztaltam”, „minden, 2021. október 1. napján hatályos jogszabály, amely a szóban forgó díjat szabályozza, a »felszolgálati díj«, azaz nem a »szervizdíj« elnevezést használja, ezért a »szervizdíj« elnevezés használata, amely – »homályosító« volta miatt – megtévesztő (sokat tévedésbe ejtő és tévedésben tartó) is, jogellenes”.

A fogyasztó e beadványában azt is előadta, hogy „[a] vállalkozás szóban forgó kereskedelmi gyakorlata – az említett helyen – súlyosan tisztességtelen, megtévesztő, illetőleg agresszív (ld. az ismertetett helyzetet, kiszolgáló pultnál, pénztárgépnél – sorban – állás, néhány pillanat alatt történik a fizetés), amely naponta több száz – nagyrészt külföldi – látogatót, fogyasztót is hátrányosan, sérelmesen, vagyoniilag megkárosító módon érint és érinthet”,<sup>33</sup> „[a] látogatók, fogyasztók nem számítanak arra, hogy a szóban forgó, felszolgáló közreműködése nélkül, kiszolgáló pultnál (pénztárgépnél) történő forgalmazás során, azon a helyen, ahol egyébként helyben fogyasztásra sincs lehetőség (a kifogásolt magatartás tanúsításakor sem fogyasztói pult, sem fogyasztói asztal, sem fogyasztói szék nem volt az elkövetés helyén), felszolgálati díjat („szervizdíjat”) számítanak fel, és – súlyosító körülményként említve – erről előzetesen szóban sem tájékoztatják őket, így a bankkártyás vagy készpénzes fizetéskor – néhány pillanat alatt –, illetve azt követően akár észre sem veszik, hogy a végösszeg ilyen díjat – ráadásul majd’ 20%-os mértékben – is tartalmaz; amennyiben vannak is olyanok, akik észre veszik, az említett helyzetben (ld. pl. sorban állva, néhány pillanat alatt) kellemetlenül járnak; a kifogásolt kereskedelmi gyakorlat különösen tisztességtelen. Mindez a termékek eladási áráról való törvényes tájékoztatás súlyos hiányával is párosul.”<sup>34</sup>

A fogyasztó a fentiek alapján kérte a hatóság speciális és generális prevenciót is megfelelően szolgáló eljárását és – a sérelmére (is) elkövetett, vagyoni kárt is eredményező, a tájékoztatáshoz való jogát is súlyosan sértő jogsértések megállapításáról és azok szankcionálásáról, az elszenvedett jogsértések orvoslásáról is szóló – határozat meghozatalát,<sup>35</sup> ez azonban – az említettek szerint – elmaradt, ezért a 2021. november 2-i beadványával – egyebek mellett az Fgytv. 2. § a) pontjára, 46/A. §-ára, az Ákr. 10. § (1) bekezdésére, 35. § (2) bekezdésére, 37. § (1) bekezdésére, 121. § (1)–(2) bekezdésére, az említett kúriai ítéletekre, Ákr.-kommentárra és szakirodalomra, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 5. § (1)

<sup>33</sup> „[vö. pl. Fgytv. 1. § (1) bekezdés: »(1) E törvény hatálya – a (2) bekezdésben meghatározott eltéréssel – a vállalkozások azon tevékenységére terjed ki, amely a fogyasztókat érinti vagy érintheti.« (kiemelés: fogyasztó); a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) 2. § c) pont, 3. § (1)–(4) bekezdés, Melléklet 9. pont (vö. felszolgálati díj, »szervizdíj« – a kiszolgálás, mint szolgáltatás)]”.

<sup>34</sup> Vö. említett VJ-határozat.

<sup>35</sup> „[vö. pl. Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pont, (2) bekezdés, (3) bekezdés a), g) pont, 47. § (1), (2), (5) bekezdés; Fttv. 2. § c) pont, 3. § (1)–(4) bekezdés, 10. § (1) bekezdés, 21. § (1) bekezdés, Melléklet 9. pont].”

bekezdésére is hivatkozva – a fogyasztóvédelemért felelős miniszterhez fordult. A fogyasztó kezdeményezte, hogy a miniszter járjon el annak érdekében, hogy a fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró Budapest Főváros Kormányhivatala a fogyasztóvédelmi hatósági eljárást, mint – az Ákr. szerinti – *kérelem alapján indult eljárást* lefolytassa, és mind formai, mind tartalmi szempontból – az Ákr. és az Fgytv. vonatkozó rendelkezéseinek is megfelelő – jogszerű határozatot hozzon. A fogyasztó előadta, hogy az Ákr. 37. § (2) bekezdése alapján az eljárás a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő – 2021. október 5-i – megérkezését követő napon, azaz 2021. október 6. napján indult, Budapest Főváros Kormányhivatala az említettek szerint előterjesztett fogyasztói kérelmét a 2021. október 27. napján kelt, BP/2200/07922-2/2021 iktatószámú, tájékoztatás tárgyú levelében súlyosan jogszabálysértő – az Fgytv. 46/A. §-át, az Ákr. 10. § (1) bekezdését, 35. § (2) bekezdését, 37. § (1)–(2) bekezdését is sértő – módon közérdekű bejelentésnek minősítette, ekként a fogyasztói kérelemre indult – Ákr. szerinti – eljárást nem folytatta le, Ákr. szerinti döntést nem hozott, és az Ákr. 10. § (1) bekezdése szerinti ügyféli jogállásától (minőségétől) is megfosztotta; ez a gyakorlat az alábbiak szerint alapjogsérelemmel is jár, és a Korm. rendelet 2/A. §-ában foglalt azon rendelkezéssel is szembe megy, amely szerint a fogyasztóvédelmi hatóság *kérelemre indult eljárásáról* van szó; mind az Fgytv. 46/A. §-a, mind a Korm. rendelet 2/A. §-a ismeri a *fogyasztó kérelmét, a kérelemre indult eljárást*; a fogyasztói kérelmét az Ákr. citált rendelkezéseinek megfelelően terjesztette elő; a hivatkozott kúriai ítéletek és Ákr.-kommentár szerint is *ügyfélnek* minősül; Budapest Főváros Kormányhivatala sem teheti meg, hogy nem vesz tudomást az Fgytv. 46/A. §-áról, a Korm. rendelet 2/A. §-áról és az Ákr. idézett rendelkezéseiről, arról, hogy *a jelenleg hatályos magyar jog ismeri a fogyasztói kérelmet, a fogyasztó ügyféli minőségét*; a kérdések helyes megválaszolása a fogyasztói (alap)jogok,<sup>36</sup> a fogyasztók jogainak<sup>37</sup> hatékony védelme szempontjából sem érdektelen (ld. pl.

<sup>36</sup> Vö. pl. Fgytv. preambulum; a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról szóló 2012. évi LV. törvény indokolása, Általános indoklás első mondat: „A hazai fogyasztóvédelmi szabályozás alapjogszabálya a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.), amelynek elsődleges célja a fogyasztói *alapjogok* biztosítása.” (kiemelés: H. A.). Az ún. fogyasztói jogok Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.) szerint nem alapjogok; ld. pl. 8/2014. (III. 20.) AB határozat, 3175/2013. (X. 9.) AB határozat [vö. pl. 1270/B/1997. AB határozat (2000. május 8.), 37/2000. (X. 31.) AB határozat, 23/2010. (III. 4.) AB határozat]; Bencsik András: A fogyasztók védelmének alkotmányi fundamentumairól. *Közjogi Szemle* 6 (2013/1) 21-31. o.; Hajnal Zsolt: A fogyasztói jogok egységes európai szabályozásának lehetséges irányai. PhD értekezés. Debreceni Egyetem, Debrecen 2013. 251 o.; Hámosi Antal: Bevezetés a fogyasztóvédelmi jogba. A fogyasztók magán- és közjogi védelme. Budapesti Gazdasági Főiskola, Budapest 2015. 72-109. o. [fogyasztói alapjogokról beszélhetünk egyrészt alkotmányjogi értelemben, annyiban amennyiben az alkotmányok (alaptörvények) tartalmazzák azokat, másrészt abban az értelemben, hogy azokból további jogok származnak – uo. 72. o.].

<sup>37</sup> Ld. pl. Alaptörvény M) cikk (2) bek.

döntés közlése,<sup>38</sup> jogorvoslathoz való jog<sup>39</sup>), az ügyféli státusz jogellenes megtagadása pedig a tisztességes eljáráshoz való alapjogot<sup>40</sup> is sérti.<sup>41</sup>

A fogyasztó a miniszternek címzett beadványában – Ákr.-kommentárt idézve – rámutatott arra, hogy a Kúria – mint felülvizsgálati bíróság – a Kfv.II.37.366/2016/7. számú, 2017. április 26. napján meghozott ítélete indokolásának [16]–[18] bekezdéseiben kimondta: „[...] Fogyasztóvédelmi eljárás indulhat hivatalból és indulhat *kérelemre* is. A fogyasztó *kérélmére* vonatkozó szabályokat az Fgytv. 46/A. §-a tartalmazza. E rendelkezésből levezethetően a fogyasztó jogosult *kérelmet*, panaszt benyújtani ahhoz a hatósághoz, amelyik a *kérelmének* kivizsgálására, eldöntésére hatáskörrel rendelkezik. A *kérelmező* (a *fogyasztó*) a fogyasztóvédelmi eljárásban *ügyfélnek* minősül, ugyanis a Ket. 15. § (1) bekezdésére is figyelemmel a *kérelmet* benyújtó félnek az ügy (azaz a *kérelme*) mikénti eldöntéséhez érdeke fűződik, a joga, jogos érdeke fennáll, ugyanis – fogyasztói – jogát, jogos érdekét az az ügy érinti, amellyel kapcsolatosan panaszát, minőségi kifogását, a jótállási jegy tartalmával kapcsolatos kifogását a hatóság elbírálja.”<sup>42</sup> „A felperes álláspontjával ellentétben az *ügyféli* jogállást nem csak az

<sup>38</sup> Ld. Ákr. 85. § (1)–(2) bek. [az Ákr. 85. § (2) bekezdés a „közvetlenül” szövegrészt nem tartalmazza]; Boros Anita–Pollák Kitti: A hatóság döntései. In: Boros Anita–Darák Péter (szerk.): Az általános közigazgatási rendtartás szabályai. Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Budapest 2018. 184. o.

<sup>39</sup> Ld. pl. Alaptörvény XXVIII. cikk (7) bek., Ákr. 1. §, 112. § (1)–(2) bek., 114. § (1) bek., 116. § (1) bek. A fellebbezés (másodfok, fellebbezési eljárás) a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban is 2020. március 1. napjával kizártta vált (megszűnt); ld. Korm. rendelet 1. § (4) bek., a fővárosi és megyei kormányhivatalok működésének egyszerűsítésével összefüggő egyes kormányrendeletek módosításáról szóló 360/2019. (XII. 30.) Korm. rendelet 163. § (2) bek., 202. § (5) bek. [vö. uo. 203. § (3) bek.]; vö. Ákr. 116. § (2) bek. a) pont 2020. január 1-jétől hatályos rendelkezése [az egyes törvényeknek az egyfokú járási hivatali eljárások megteremtésével összefüggő módosításáról szóló 2019. évi CXXVII. törvény 200. §]; a fellebbezés kizártta válásának (a másodfok, fellebbezési eljárás megszűnésének) kritikájaként ld. Hámori Antal: Fogyasztóvédelmi aktualitások. Javaslatok jogszabályok módosítására. Iustum Aequum Salutare 17 (2021/1) 66-69. o. (63-112. o.).

<sup>40</sup> Ld. Alaptörvény XXIV. cikk (1) bek., Ákr. 1. §.

<sup>41</sup> Ld. pl. 3224/2017. (IX. 25.) AB határozat indokolás [32] bek.: „az ügyféli minőség jogszabályba ütköző megtagadása sérti az érintettnek a tisztességes hatósági eljáráshoz és a jogorvoslati joghoz való alapvető jogát.” Vö. Barabás Gergely–Szegedi László: Az ügyfél. In: Barabás Gergely–Baranyi Bertold–Fazekas Marianna (szerk.): Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez. Wolters Kluwer Hungary Kft., Budapest 2018. 111., 113. [„A bírói gyakorlat teljesen azonosul a 3241/2017. (X. 10.) AB határozat azon megállapításával, hogy az ügyfélképességnek alkotmányjogi relevanciája van.”]; Székely Zoltán: Ügyfél-e a rendőr az intézkedésével szembeni panasz kivizsgálására irányuló eljárásban? In: Hack Péter–Koósné Mohácsi Barbara (szerk.): Emberek őrzője. Tanulmányok Lőrincz József tiszteletére. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest 2014. 117-133. o.

<sup>42</sup> Vö. Fgytv. 45/A. § (1) bek. d) pont, (3) bek. d)-e) pont [(1) d): „panaszkezeléssel”; (3) d)-e): „fogyasztói panaszok *intézésére*”, „igények *intézésére*” (kiemelések: H. A.)].

alapozza meg, hogy a határozat az ügyfélre nézve kifejezett rendelkezést tartalmaz-e, az rá közvetlenül kihat-e, a határozat alapján szerezhet-e jogokat, vagy keletkezik-e rá nézve kötelezettség. Ügyfélnek minősülhet a fogyasztóvédelmi eljárás sajátos céljaira tekintettel az a személy (*fogyasztó* is), akinek a *kérelme* alapján a bepanaszolt vállalkozás kerül elmarasztalásra, vele szemben hoznak szankciót, vagy kötelezik a jogsértés megszüntetésére. A *kérelmet* benyújtó ügyfél jogos érintettsége abban áll fenn, hogy a jogsértést elkövető, bepanaszolt vállalkozással szemben az elkövetett jogsértést a hatóság megállapítsa, azt szankcionálja, a jogsértést orvosolja. A felperes tévesen hívta fel a Ket. 29. § (8) bekezdését, mert az a hivatalbóli eljárást kezdeményezőkre vonatkozó rendelkezést tartalmazza, a perbeli esetben a hatósági eljárás fogyasztói panaszra, *kérelemre* indult meg. [...]”; az elsőfokon eljárt Salgótarjáni Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság által 2016. február 8. napján meghozott, 2.K.27.186/2015/6. számú jogerős ítélet indokolása a fogyasztó ügyféli minősége tekintetében betű szerint ugyanaz, mint egy másik ügyben, 2016. október 26-án meghozott jogerős ítélet indokolásrésze<sup>43</sup> (a jogerős ítélet indokolásában szereplő szövegrész: „*fogyasztó ügyében kérelem alapján indult eljárás*”); az Ákr. kommentárja kiemeli: „*A [...] fogyasztó jogos érintettsége abban áll, hogy a bepanaszolt vállalkozással szemben az elkövetett jogsértést a hatóság állapítsa meg, azt szankcionálja, a jogsértést orvosolja. Az adott eljárásban közvetlenül érintett fogyasztónak legalább olyan terjedelmű jogosultsággal kell rendelkeznie, mint az ügyféli jogállással felruházott fogyasztóvédelmi szervezeteknek. A fogyasztó nem bejelentő, hanem ügyfél* (Kúria Kfv.II.37.366/2016/7.; Kfv.VI.37.076/2017/9.)”;<sup>44</sup> a fogyasztó hangsúlyozta, hogy az *ügyféli* minőséghez a Ket. hatálya alatt kialakult bírói gyakorlat is megkövetelte a *közvetlen* érintettséget, vagyis ehhez képest az Ákr. nem hozott változást.

A fogyasztó kifejtette, hogy álláspontja szerint Budapest Főváros Kormányhivatalának említett, tájékoztatás tárgyú levele tartalmában is jogszabálysértő: a vállalkozás jogellenesen – általa „szervizdíj”-nak nevezett – felszolgálati díjat alkalmaz, és ezzel például neki vagyoni kárt is okozott; egyebek mellett az Fgytv. 45/A. § (1) bekezdés a) pontjára, (2) bekezdésére, (3) bekezdés a), g) pontjára is hivatkozott; téves Budapest Főváros Kormányhivatalának azon álláspontja, hogy a vállalkozás nem alkalmaz felszolgálati díjat, a nyugták a tájékoztató levél szerint is tartalmazzák a felszolgálati díjat („szervizdíj”-at).

A fogyasztó utalt arra, hogy a felszolgálati díj szóban forgó alkalmazásának jogellenességét részletesen kifejtette a fogyasztói kérelmében: a fogyasztók a

<sup>43</sup> Vö. Kúria Kfv.II.37.366/2016/7. számú, 2017. április 26-án kelt ítélet indokolás [9] bek.

<sup>44</sup> Barabás–Szegedi i.m. 118. o. „A bírói gyakorlatban alkalmazott megkülönböztetés az Alaptörvény alapján is igazolható. Az ügyféli jogállást a XXIV. és a XXVIII. cikk védi, míg a bejelentő petíciós jogát a XXV. cikk tartalmazza: [...]” (uo. 118-119. o.) Vö. 2/2017. (X. 2.) KMK vélemény 1.1.3. pont. A civil szervezetek ügyféli jogállásához ld. uo. 119-125. o.

nyugta alapján értesülnek a felszolgálati díj („szervizdíj”) alkalmazásáról; a felszolgálati díj alkalmazása nem csak a tájékoztató levélben szereplő módon valósulhat meg, hanem – szabálytalanul – úgy is, ahogy azt a vállalkozás bizonyítottan megjelenítette; számtalan vendéglátó üzletben lehet tapasztalni azt a gyakorlatot, hogy az ártájékoztató eszközön (pl. étlapon, itallapon, árlistán) az szerepel, hogy „[á]raink 10% szervizdíjat tartalmaznak”, akként, hogy az ártájékoztató eszközön csak egy összeg olvasható, és senki nem gondolja komolyan, hogy az adott helyen nem számítanak fel felszolgálati díjat („szervizdíj”-at); a konkrét esetben annyi a különbség, hogy itt az ártájékoztató eszközön nem tájékoztatják erről a fogyasztókat, ezért a fogyasztók csak a nyugta alapján szembesülnek a fogyasztói kérelemben említett okok miatti jogsértéssel. Ez a súlyosító körülmény azonban nem szünteti meg a jogsértést, nem teszi a felszolgálati díj jogellenes alkalmazását jogszerűvé, hanem növeli a jogsértés súlyát; jogilag nincs olyan, hogy eladási áron belüli „alapár”, a feltüntetendő eladási árnak tartalmaznia kell az általános forgalmi adót és az egyéb kötelező terheket is,<sup>45</sup> a tájékoztató levél szerinti „alapár” jogilag nem létezik, nettó és bruttó (áfával növelt) eladási ár van, a nettó eladási áron belül jelenik meg az elábé és az árrés, egyik közé sem tartozik a „szervizdíj” (felszolgálati díj); arról van szó, hogy a vállalkozás a bruttó eladási ár és a „szervizdíj” (felszolgálati díj) együttes összegét tünteti fel az ártájékoztató eszközön, azonban a vállalkozás a fogyasztói kérelemben szereplő okok miatt nem alkalmazhat felszolgálati díjat („szervizdíjat”), mivel azonban mégis alkalmaz, ezért azzal vagyoni kárt is okoz a fogyasztóknak; a „szervizdíj” (felszolgálati díj) alkalmazására akkor is sor kerül, ha a bruttó eladási ár és a „szervizdíj” (felszolgálati díj) együttes összegét tüntetik fel az ártájékoztató eszközön; a felszolgálati díj („szervizdíj”) alkalmazása nem attól függ, hogy azt a bruttó áron kívül jelenítik meg az ártájékoztató eszközön, vagy pedig a bruttó árral együtt egy összegben, hanem attól, hogy alkalmazzák-e vagy nem; a felszolgálati díjnak („szervizdíj”-nak) sajátos pénzügyi jogi szabályozása van (ld. pl. áfa- és járuléktartalom), az a bruttó áron kívül jelenik meg; ez akkor is így van, ha az ártájékoztató eszközön feltüntetett összeg magában foglalja a bruttó árat és a felszolgálati díjat („szervizdíj”-at) is, ezen a tájékoztató levél szerinti – jogilag értelmezhetetlen – „belső elszámolás” sem változtat, vagyis valójában alkalmaznak „szervizdíj”-at (felszolgálati díjat); a vállalkozás a nyugták tartalmával maga ismerte el, hogy alkalmazott „szervizdíj”-at (felszolgálati díjat), csak hogy erre a fogyasztói kérelemben kifejtett okok miatt nem volt jogosult; a fogyasztó kérelmében – Fttv.-rendeletekre is hivatkozva – azt is részletesen leírta, hogy a vállalkozás kereskedelmi gyakorlata miatt tisztességtelen;<sup>46</sup> a fogyasztók pontosan

<sup>45</sup> Ld. Fgytv. 14. § (5) bek.

<sup>46</sup> Ld. pl.: „[...] a »szervizdíj« elnevezés használata, amely – »homályosító« volta miatt – megtévesztő (sokakat tévedésbe ejtő és tévedésben tartó) is, jogellenes.” szövegrész; az ún. átlagfogyasztó sem tudja, hogy mi az a – tájékoztató levél szerinti – „belső elszámolás” nevű tétel, de a „szervizdíj” szóhasználat önmagában is megtévesztő; ld. pl. „A felszolgálati díjra vonatkozó szabályok a »szervizdíj«-ra is vonatkoznak?”

azért gondolhatják – és gondolják –, hogy „szervizdíj”-at (felszolgálati díjat) is fizettettek velük, mert az szerepel a nyugtán, egyébként pedig, ha az nem szerepelne a nyugtán (noha a „belső elszámolásuk” részét képezné), akkor azt a NAV elől is még inkább elrejtették; az említettek szerint tehát a „szervizdíj” (felszolgálati díj) nem minden esetben adódik hozzá az „egyébként fizetendő összeghez”, és a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat kérdése nem pusztán azon múlik, hogy az ún. „átlagfogyasztó” a „feltüntetett árat fizeti meg”, mert a vállalkozás a szóban forgó kereskedelmi gyakorlatban a fogyasztói kérelemben részletesen megjelölt okok miatt jogellenesen alkalmaz felszolgálati díjat („szervizdíjat”); maga a tájékoztató levél tartalmazza, hogy a nyugtákon szereplő ár „szervizdíjjal »növelt ár«, vagyis a vállalkozás kereskedelmi gyakorlatában alkalmazott, alkalmaz „szervizdíj”-at (felszolgálati díjat), az fogalmilag, a vonatkozó pénzügyi jogi szabályozásból is következően nem tud megjelenni a bruttó eladási áron belül; arról van szó tehát, hogy a vállalkozás úgy alkalmaz felszolgálati díjat („szervizdíj”-at), hogy az ártájékoztató eszközön a bruttó eladási ár és a „szervizdíj” (felszolgálati díj) együttes összegét tünteti fel, de ettől még a nyugták tanúsága szerint is alkalmaz ilyen díjat, amely gyakorlat a fogyasztói kérelemben részletesen kifejtett – fentiekben említett – okok miatt fogyasztóvédelmi szempontból is súlyosan jogellenes (a konkrét esetben a 409.- Ft a bruttó, a chips-szel kapcsolatos általános forgalmi adót tartalmazó ár; a vállalkozás a termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben semmilyen szolgáltatást nem nyújtott, a chips kiszolgáló pulton keresztül történő átadása nem a termék forgalmazásával közvetlen összefüggésben nyújtott szolgáltatásnak, hanem a forgalmazás részének minősül);<sup>47</sup> miután a vállalkozás a megjelölt okok miatt nem alkalmazhatott felszolgálati díjat („szervizdíj”-at), a fogyasztókat jogellenesen megkárosította, s mindezt az említettek szerinti, agresszív, az ún. „átlagfogyasztó” által is csak a nyugták átadását követően észlelhető, kellemetlen módon tette.

A fogyasztó 2021. november 2-i beadványára az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelmi Stratégiai Főosztály főosztályvezetője 2021. november 15-i, ITM\_ERK/172609/2021 számú, fogyasztóvédelmi hatósági eljárás tárgyú válaszában arról tájékoztatta a fogyasztót, hogy „a megkeresést áttettük Budapest Főváros Kormányhivatala részére megvizsgálás és részletes válasz céljából”.

A fogyasztó 2022. február 4-i beadványában arról tájékoztatta a minisztériumi főosztályvezetőt, hogy Budapest Főváros Kormányhivatalától választ még mindig nem kapott, és a Kormányhivatal jogszerű határozathozatala érdekében – a

---

„Vajon mely pénzügyi jogi szabályok vonatkoznak a »szervizdíj«-ra?”, „Vajon a »szervizdíj«-at alkalmazó jogalany becsapja, megkárosítja a fogyasztókat, illetőleg az államot, a központi költségvetést?”

<sup>47</sup> Citálva R. 1. § (1) bek., Kertv. 2. § 30. pont, együttes rendelet 6. § (2) bek., Fgytv. 1. § (1) bek., 14. § (1)–(7) bek., Fttv. 2. § c) pont, 3. § (1)–(4) bek., Melléklet 9. pont.



fentiekben említett Fgytv.- és Ákr.-rendeletekre hivatkozva – kezdeményezte felülvizsgálati intézkedés megtételét. A fogyasztó e beadványában hangsúlyozta, hogy az Ákr. 37. § (2) bekezdése alapján az eljárás 2021. október 6. napján a törvény erejénél fogva megindult, az Ákr. 3. § első mondata alapján a hatóság a kérelemre indult eljárást jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén legfeljebb csak hivatalból folytathatja, azaz nem indítja, a hatóságnak az eljárást – az Ákr.-ben és az Fgytv.-ben foglaltakra *is* figyelemmel le kell folytatnia és jogszerű döntést kell hoznia, az Ákr. 3. § második mondata alapján a hatóság az Ákr. keretei között felülvizsgálhatja a saját és a *felügyelete alá tartozó* hatóság döntését és eljárását; álláspontja szerint a (beadványaiban is) citált jogszabályi rendelkezések, indoklások, bírósági aktusok, kommentár- és szakirodalom alapján egyértelműen megállapítható, hogy a Fgytv. szerinti *fogyasztó* az Ákr. hatálya alatti fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban *ügyfél* lehet,<sup>48</sup> és ezen eljárás – speciálisan a Fgytv. 46/A. §-a alapján – *kérelemre* indulhat (a „közvetlen érintettséget” a bírósági gyakorlat a Ket. hatálya alatt is megkövetelte).<sup>49</sup> A fogyasztó kifejtette, nagyon meggyőzőnek tartja azt a kúriai érvet, hogy amikor a Fgytv. 46. § (2) bekezdése „ügyféli jogokkal ruház fel szervezeteket az általuk védett fogyasztói érdekek védelme körében”, akkor „az adott eljárásban közvetlenül érintett fogyasztónak legalább olyan terjedelmű jogosultsággal kell rendelkeznie, mint a fogyasztóvédelmi szervezeteknek”,<sup>50</sup> a fogyasztónak joga, jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy a hatóság lefolytassa a szóban forgó eljárást, alaposság esetén – például a jogsértő állapot, a jogsértő magatartás folytatásának, a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetése érdekében – megállapítsa és szankcionálja a vállalkozás vonatkozó *jogsértését*,<sup>51</sup> a hatóság ilyenkor abban a kérdésben dönt, hogy *a vállalkozás megsértette-e az adott fogyasztó jogát*, az ügy ennek megfelelően *jogvítás*,<sup>52</sup> a konkrét fogyasztó *közvetlen* érintettsége fennáll.

A fogyasztó e beadványában azt is előadta, hogy noha a jelen esetben az eljárás – 2021. október 6. napján – kérelemre indult meg, megjegyzi: az ügyféli minőségtől független az, hogy az eljárás hivatalból indult meg, mert az *ügyféli* minőség a *közvetlen* érintettségtől függ [Ákr. 10. § (1) bek.], amit a hatóságnak hivatalból kell vizsgálnia; *a fogyasztó beadványának lehet kérelem- és közérdekű bejelentési része is (a fogyasztó egyben ügyfélnek és közérdekű bejelentőnek is minősülhet)*; ilyenkor, ha a kérelem előterjesztése jogszabályszerű,<sup>53</sup> az eljárás – a Fgytv. 46/A. § által is biztosítva – *kérelemre induló* (különben az eljárás megindulása – mint jelen esetben is, akár a fogyasztó jogait sértve – „elhúzódhatna”), és *a közérdekre tekintettel*

<sup>48</sup> Ld. pl. Kúria Kfv.VI.37.076/2017/9., Kúria Kfv.II.37.366/2016/7.

<sup>49</sup> Ld. pl. Kúria Kfv.II.37.366/2016/7. A Korm. rendelet 2/A. §-a is *kérelemre* indult eljárásról rendelkezik.

<sup>50</sup> Ld. Kúria Kfv.VI.37.076/2017/9.

<sup>51</sup> Vö. Ákr. 10. § (1) bek., 35. § (1) bek. és indoklása; Kúria Kfv.VI.37.076/2017/9., Kúria Kfv.II.37.366/2016/7. Ákr.-kommentárral.

<sup>52</sup> Vö. Ákr. 7. § (2) bek.

<sup>53</sup> Ld. pl. Ákr. 35. § (2) bek.

*hivatalból folytatható (a fogyasztó ügyfél);* ha a kérelem előterjesztése – hiánypótlásra felhívás (hatósági tájékoztatás)<sup>54</sup> ellenére – nem felel meg a jogszabályi követelménynek,<sup>55</sup> akkor az eljárás nem kérelemre, hanem hivatalból indul meg (a fogyasztó kezdeményezése bejelentés), de ettől még a fogyasztó – az említettek szerint (közvetlen érintettség esetén) – *ügyfél*; a hatóság a „hivatalból indult eljárás” minősítést is felülvizsgálhatja, és az eljárást minősítheti kérelemre indult, illetve hivatalból folytatott eljárásnak (és viszont);<sup>56</sup> a kérelemre indult eljárás jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén hivatalból folytatható (Ákr. 3. § első mondat);<sup>57</sup> egy korábbi ügyben a végleges hatósági határozat szerint is a vállalkozás megsértette a fogyasztó jogait; álláspontja szerint a fogyasztó *ügyféli* minősége (*közvetlen* érintettsége) a jelen esetben is fennáll, a hatóságnak – a kifejtettek szerint – kérelemre indult, illetve hivatalból folytatódó eljárás keretében kellett volna eljárnia; a hatóságnak meg kellett volna állapítania: az eljárás kérelemre indult, az eljárást a hatóság – az említett jogszabálysértésekkel – hivatalból folytatta (a hiánypótlásra felhívás, a hatósági tájékoztatás elmaradása nem eshet a fogyasztó hátrányára<sup>58</sup>). A fogyasztó ezúttal is hangsúlyozta, az eljárás hatóságok sem tehetik meg, hogy nem vesznek tudomást a Fgytv. 46/A. §-áról, a Korm. rendelet 2/A. §-áról, az Ákr. rendelkezéseiről,<sup>59</sup> arról, hogy a jelenleg hatályos magyar jog ismeri a fogyasztói *kérelmet* és a fogyasztó *ügyféli* minőségét, ellenkező esetben a fogyasztók említett alapjogai is sérülnek, és ismételten kérte, hogy a Kormányhivatal jogsértéseivel szemben hatékonyan járjanak el, annak érdekében is, hogy a hatóság tudomásul vegye, a jelenleg hatályos magyar jog ismeri a fogyasztói *kérelmet* és a fogyasztó *ügyféli* minőségét, a Kormányhivatal sem teheti meg azt, hogy az Fgytv. és az Ákr. rendelkezései szerint előterjesztett *kérelemről* (nem bejelentés) és az eljárásnak az Ákr. hivatkozott rendelkezésénél fogva történt *megindulásáról* nem vesz tudomást – ezzel törvénytörtő módon egyszerűsítve a hatóság munkáját, kiiktatva a fogyasztókat az eljárásból, az ügyféli pozícióból, súlyosan – rendszeresen – megsértve a fogyasztók alkotmányos alapjogait (ld. pl. tisztességes eljáráshoz, jogorvoslathoz való alapvető jog).

<sup>54</sup> Ld. pl. Lapsányszky András: A hivatalbóli eljárás. In: Petrik Ferenc (szerk.): A közigazgatási eljárás szabályai. Kommentár a gyakorlat számára. 4. kiadás. I. kötet. Az általános közigazgatási rendtartás magyarázata. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., Budapest 2020. 239-240. o.

<sup>55</sup> Vö. Ákr. 35. § (2) bek., és uo. 26. § (1) bek.

<sup>56</sup> Ld. pl. Ákr. 3. § második mondat. Vö. pl. Fgytv. 46/A. § szerinti kérelem előterjesztése jogszabályszerű, de a hatóság mégis „hivatalból indítja meg” az eljárást – miközben az az Ákr. 37. § (2) bekezdése erejénél fogva (elvileg) már megindult, csak erről a hatóság nem tud, vagy nem akar tudomást venni.

<sup>57</sup> Vö. pl. közérdek, a jogsértések a fogyasztók széles körét érintik.

<sup>58</sup> Vö. Ákr. 35. § (2) bek.

<sup>59</sup> Ld. pl. Ákr. 10. § (1) bek., 35. § (1)–(2) bek., 37. § (1)–(2) bek.

### 3 Az alkotmányjogi jogalkotásért és fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár álláspontja

A fogyasztó válasz hiányában 2022. július 22-i beadványával – a Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 182/2022. (V. 24.) Korm. rendelet 119. § 6. pontjára (is) hivatkozva<sup>60</sup> – az igazságügyi miniszternél kezdeményezte, hogy felügyeleti eljárás keretében kerüljön megvizsgálásra a szóban forgó ügyben eljáró hatóság eljárása és döntése, ennek alapján tegye meg a szükséges intézkedést a jogszabálysértő mulasztás felszámolására [Ákr. 121. § (1) bek. a) pont], illetve gyakorolja az Ákr. 121. § (2) bekezdésében szabályozott felügyeleti jogkört, mind formai, mind tartalmi szempontból jogszerű döntés, Ákr. szerinti határozat meghozatalára kerüljön sor, mert a BP/2200/07922-2/2021. számú, 2021. október 27. napján kelt fogyasztóvédelmi hatósági irat szerinti álláspontot, annak tartalmát a beadványaiban foglaltak szerint alaptalannak, súlyosan jogsértőnek tartja (azt is megemlítve, hogy a 2021. október 4. napján kelt kérelmét írásban terjesztette elő az illetékes hatóságnál).

A fogyasztó felhívta a miniszter figyelmét a problémára: a fogyasztóvédelmi hatósági gyakorlatban az Fgytv. 2. § a) pontja szerinti fogyasztó Fgytv. 46/A. §-a szerinti kérelme esetében a fogyasztóvédelmi hatóság részéről akkor sem tekintik a hatósági eljárást kérelemre indult hatósági eljárásnak, amikor e fogyasztó e kérelmét az Ákr. 35. § (2) bekezdésének és 37. § (1) bekezdésének megfelelően terjeszti elő, pedig ilyenkor a fogyasztóvédelmi hatósági eljárás az Ákr. 37. § (2) bekezdése alapján – a törvény erejénél fogva, *kérelemre*, a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő megérkezését követő napon – megindul; e fogyasztóvédelmi hatósági gyakorlatban az említett kérelmet a Panasztv. szerinti közérdekű bejelentésnek, a fogyasztót pedig nem az Ákr. szerinti kérelmezőnek, hanem a Panasztv. szerinti közérdekű bejelentőnek minősítik, azaz az ügyféli jogállásától megfosztják, az Ákr. hatálya alól a Panasztv. hatálya alá „helyezik”, a fogyasztóvédelmi hatósági eljárást hivatalból „folytatják le”, arra hivatkozva, hogy „a beadványban foglalt kifogások és benyújtott dokumentumok tartalmi nem megfelelőse valószínűsíthetően nem csak az Ön egyedi ügyét érinthette, így azt közérdekű bejelentésként kezeltük, hiszen a beadványában előadottak és a tényállás tisztázása során feltárt jogsértések a fogyasztók széles körét érinthetik”;<sup>61</sup> a fogyasztói álláspont szerint az említett fogyasztóvédelmi hatósági gyakorlat *contra legem*, az Ákr. 10. § (1) bekezdését, 35. § (1) bekezdését, 37. § (2) bekezdését, az Fgytv. 46/A. §-át is sérti, és alkotmányjogi szempontból sem tartható, mert a

<sup>60</sup> Ld. még 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 5. § (1) bek.

<sup>61</sup> Ld. Hámori Antal: Kérelmező és/vagy bejelentő – ügyfél, harmadik személy, egyéb érdekelt? Újabb „csemege” a fogyasztóvédelmi hatóság legújabb gyakorlatából, békéltető testületi fűszerezéssel, avagy egy hibás teljesítés margójára. Iustum Aquum Salutare 18 (2022/2) 61. o. (27-77. o.).

fogyasztók alapjogait is sérti (ld. jogorvoslathoz és tisztességes eljáráshoz való alapjog);<sup>62</sup> ez a probléma jelenik meg a jelen ügyben is: a fogyasztó hiába terjesztette elő a kérelmét a fentiekben szereplő Ákr.-rendeleteknek megfelelően (írásban, az illetékes hatóságnál), a fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztó kérelmét nem kérelemnek, hanem közérdekű bejelentésnek minősítette, az eljárást pedig nem az Ákr. hivatkozott rendelkezése szerinti kérelemre indult hatósági eljárásnak tekintette, a hatóság a fogyasztót ezzel gyakorlatilag megfosztotta az Ákr. szerinti jogorvoslathoz való jogától és ügyféli jogállásától, márpedig az ügyféli státusz jogellenes megtagadása a tisztességes eljáráshoz való alapjogot is sérti;<sup>63</sup> ezen túlmenően a BP/2200/07922-2/2021. számú, 2021. október 27. napján kelt fogyasztóvédelmi hatósági irat – a kifejtettek szerint – tartalmi szempontból is, több tekintetben súlyosan jogszabálysértő (a Kormányhivatal – bármiféle indokolás nélkül – implicite azt is magáévá tette, hogy az adott tevékenység vendéglátás).

A fogyasztó 2022. július 22-i beadványára az alkotmányjogi jogalkotásért és fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár 2022. szeptember 29-i, XX-FSTR/ID/17/2/(2022) számú iratával válaszolva a következő álláspontot fogalmazta meg: „A fogyasztóvédelmi hatóság számára rendelkezésre álló, az Fgytv. 47. §-ában meghatározott jogkövetkezmények közös jellemzője, hogy azok nem a fogyasztó egyedi sérelmének orvoslására irányulnak, hanem a vállalkozással szemben a jogsértő gyakorlat megszüntetésének kikényszerítésére szolgálnak. Erre tekintettel abban az esetben, ha a fogyasztóvédelmi hatóságnak a »kérelemben« foglalt egyedi ügy elbírálására nincs hatásköre – mert az egyedi jogvita eldöntésére irányul, amihez a panaszos további, saját jogérvényesítő magatartása szükséges, például bírósági úton történő polgári jogi igényérvényesítés –, az ügyet csak a Panasztv. szerinti panaszként vagy közérdekű bejelentésként kezelheti a hatóság. Ezek alapján a fogyasztó tekintetében az eljárás nem olyan hatósági ügy, ami az ő jogvitáját dönti el, illetve jogát nem közvetlenül érinti, így nem tekinthető az Ákr. 10. §-a szerinti ügyfélnek sem, ezért az ügyféli jogainak megsértése nem merülhet fel. A megkeresésében ismertetett konkrét eset kapcsán a hatóság eljárása tehát a hatályos jogszabályi rendelkezések alapján nem irányulhat egyedi jogsérelem orvoslására, viszont a vitatott kereskedelmi megoldás alkalmazása miatt a beadvány fogyasztóvédelmi ellenőrzés megindítását szolgálhatja, amely hivatalbóli eljárásként valósulhat meg. Ennek megfelelően álláspontom szerint a fogyasztóvédelmi hatóság jogszerűen járt el a fent hivatkozott számú ügyben, ezért az Ákr. 121. §-a szerinti felügyeleti eljárás lefolytatása nem indokolt.” A helyettes államtitkári válasz ezt követően azt tartalmazza, hogy „az Alkotmánybíróság 60/1992. (XI. 17.) AB határozatában foglaltakra figyelemmel jelen válasz nem tekinthető jogi iránymutatást tartalmazó állásfoglalásnak, így az jogi kötőerővel nem bír. Mindezek alapján az e levélben foglaltak egy esetleges peres vagy

<sup>62</sup> Részletesen, hivatkozásokkal ld. Hámori: (2022) i.m. 29., 77. o.

<sup>63</sup> Ld. pl. 3224/2017. (IX. 25.) AB határozat indokolás [32].

közigazgatási hatósági eljárás során állásfoglalásként, jogértelmezésként, illetve szakvéleményként nem használhatóak fel.”

#### 4 BFKH-, IM-állásponttal ellentétes hatósági, ügyészségi álláspont

Az Új Magyar Közigazgatás 2021/2. számában, (vár)megyei kormányhivatali Jogi, Humánpolitikai és Koordinációs Főosztály Jogi, Perképviselési és Koordinációs Osztály osztályvezetője tollából megjelent írás<sup>64</sup> és más forrás<sup>65</sup> alapján is ismeretes, a fogyasztóvédelmi hatóságon belül nem mindenütt a *contra legem* és *contra constitutionem* BFKH-, IM-álláspont érvényesül: az Ákr. hatálya alatti időpontban publikált műben a szerző kúriai ítéleteket és Ákr.-kommentárt citálva azt az álláspontot jeleníti meg, amely szerint az Fgytv. szerinti fogyasztó az Fgytv. és az Ákr. szerint kérelmező ügyfél lehet.<sup>66</sup> A tárgyalta ügyben – a *contra legem* és *contra constitutionem* BFKH-állásponttal szemben, „[a] fogyasztóvédelmi hatóság mulasztásban megnyilvánuló törvénysértése(i)”-ről szólva – ugyanezt képviseli a Fővárosi Főügyészség is: a fogyasztó „[b]eadványának kérelemnek tekintendő részét a fogyasztóvédelmi hatóság elmulasztotta elbírálni, így a kérelem alapján közigazgatási hatósági eljárást nem folytatott le”, „nem biztosított ügyféli jogállást, nem vizsgálta hatáskörének kereteit, valamint a fogyasztói kérelmeknek az Fgytv. 46/A. §-ában előírt tartalmi elemeinek meglétét, a kérelemről nem hozott az Ákr. rendelkezéseinek megfelelő formájú és tartalmú döntést, továbbá nem biztosított jogorvoslati jogot az ügyfelek számára”, „a fogyasztóvédelmi hatóság 2021. október 27. napján kelt, BP/2200/07922-2/2021. számú levelében kifejtett álláspontja megalapozatlan és jogszabálysértő”, a Főügyészség „a feltárt törvénysértésekre” „jelzésben” hívta fel „Budapest Főváros Kormányhivatala főispánjának figyelmét”.<sup>67</sup>

<sup>64</sup> Ld. Szollárné Béleczy Martina: Hogyan járjunk el panasz vagy közérdekű bejelentés esetén. Új Magyar Közigazgatás 14 (2021/2) 64-74. o.

<sup>65</sup> Magyar Jogász Egylet Fővárosi Szervezete Fogyasztóvédelmi Jogi Szakosztály & Budapesti Gazdasági Egyetem: Kérelmező-e, illetve ügyfél-e a fogyasztó a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban? Három éve a világválság kereszttűzében című tudományos konferencia, Budapest, 2022. november 30.

<sup>66</sup> Szollárné: i.m. 69-70. o.

<sup>67</sup> Ld. Fővárosi Főügyészség TK.78/2023/8., 2023. március 16. Az a Nemzeti Adó- és Vámhivatal (NAV) álláspontja szerint is alaptalan például, hogy ha az üzemeltető a bruttó eladási árat és a felszolgálati díjat egy összegben tünteti fel, akkor nincsen szó a felszolgálati díjról (helytelen elnevezéssel „szervizdíjról”), miközben – ráadásul – a számlán (nyugtán) szerepel az, hogy felszámítottak felszolgálati díjat („szervizdíjat”), ami a NAV számára sem érdektelen; NAV-hatásköri szempontból még az is releváns, ha az alkalmazott felszolgálati díj a számlán (nyugtán) sem kerül külön feltüntetésre, ugyanis ilyenkor „a felszolgálati díjat terhelő társadalombiztosítási járulékok összegének

### Következtetések

A BFKH és a helyettes államtitkári válasz az eddigi, kúriai ítéletek által is vallott, az Fgytv. 46/A. §-án, a citált Korm. rendelet 2/A. §-án és az Ákr. említett rendelkezésein is alapuló fogyasztóvédelmi vívmányokat – a fogyasztó kérelmezői, ügyféli státuszát, a kúriai ítéletekben foglalt érvekkel sem foglalkozva – lerombolja, valamint azokat a hibákat is jóváhagyja, amelyeket a BFKH a felszolgálati díjjal kapcsolatban – dogmatikai szempontból is – elkövetett.

A BFKH és a helyettes államtitkár figyelmen kívül hagyja, hogy a hatályos magyar jog ismeri a fogyasztói kérelmet, az Fgytv. 46/A. §-a szerinti kérelem az Ákr. hatálya alá tartozik, az Ákr. rendelkezései [35. § (1)–(2) bek., 37. § (1)–(2) bek.] szerinti esetben az eljárás – a törvény erejénél fogva – kérelemre indul, és – jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetén (ld. közérdek, a jogsértések a fogyasztók széles körét érintik) – hivatalból folytatható (Ákr. 3. § első mondat – *in concreto* nem pusztán egyedi jogsérelem orvoslásáról, egyedi ügy eldöntéséről van szó), a fogyasztó kérelmezői, ügyféli minőségét, jogállását (közvetlen érintettségét) a bírósági gyakorlat – élén a Kúriával – elismeri, az Ákr. kommentárja is egyértelműen fogalmaz, a fogyasztó az Ákr. 10. § (1) bekezdése szerinti ügyfél.

Az, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság számára rendelkezésre álló, az Fgytv. 47. §-ában meghatározott jogkövetkezmények „nem a fogyasztó egyedi sérelmének orvoslására irányulnak, hanem a vállalkozással szemben a jogsértő gyakorlat megszüntetésének kikényszerítésére szolgálnak”, nem jelenti azt, hogy „a fogyasztó tekintetében” „az ügyet csak a Panasztv. szerinti panaszként vagy közérdekű bejelentésként kezelheti a hatóság”, mert az Fgytv. 46/A. §-a ismeri a fogyasztói kérelmet, a kúriai ítéletek által is kifejtettek szerint a fogyasztó jogvitájának eldöntéséről van szó, az ügy a fogyasztó jogát, jogos érdekét közvetlenül érinti (ld. különösen szerződéses jogviszony esetén) – a jogot (pl. az Fgytv. 46/A. §-át) pedig a fogyasztóvédelmi hatóságnak (pl. a BFKH-nak és az igazságügyi miniszternek) is

---

megállapítása ellehetetlenül, ami adózást érintő kérdés”, és ezzel a számlázási móddal szemben a NAV-nak is el kell járnia; ld. pl. NAV Központi Irányítás 2571670443, ÜTF-4600/2022. (Iktatószám: 6428781915): „[...] A felszolgálati díj alkalmazásának minősül, ha a felszolgálati díj az ártájékoztató eszközön nem kerül feltüntetésre, de a nyugtán, számlán elkülönítetten, előírászerűen szerepel. [...] ha – a GKM rendelet 1. § (2) bekezdés rendelkezésétől eltérően – a számlán (nyugtán) nem került külön feltüntetésre a felszolgálati díj összege, akkor – bár az Áfa tv. számlázásra vonatkozó szabályaival nem ellentétes, – a felszolgálati díjat terhelő társadalombiztosítási járulék összegének megállapítása ellehetetlenül, ami adózást érintő kérdés, ezért az állami adó és vámhatóság az ellenőrzése során ezt a számlázási módot kifogásolhatja. [...]”. Az alapvető jogok biztosa az AJB-95/2023 ügyszámú, 2023. április 20-i irata szerint – a tárgyalási problémakörben, a kifejtett álláspontom szerint alaptalanul – nem észlelt alapvető jogokkal összefüggő visszasságot (az irat előadót – beszédesen – nem tartalmaz).

be kell tartania; a helyettes államtitkár – a kúriai ítéletek által is megjelenített – azon érvekre sem tért ki, amelyek a fogyasztó ügyféli és kérelmezői jogállásáról szólnak.

A BFKH-val ellentétben – remélhetőleg minél szélesebb körben – más kormányhivataloknál nem *contra constitutionem* és nem *contra legem* a gyakorlat. Ezt az ügyészség – ezen belül például a Fővárosi Főügyészség említett aktuusa és ismereteim szerint a Legfőbb Ügyészség – álláspontja is jelentős mértékben erősítheti.

### Összefoglalás

A felszolgálati díj szabályozása, a reguláció értelmezése és alkalmazása tekintetében mind a vállalkozási, mind a hatósági gyakorlatban meglehetősen nagy fokú széttartóság tapasztalható, és – az egységesnek mondható bírósági gyakorlat, kommentár- és jogirodalom ellenére – hasonló a helyzet a „fogyasztó” kérelmezői és ügyféli státusza körében. Biztató valóság az idézett ügyészségi állásfoglalás, szomorú fejlemény a citált IM-„közlemény” és ombudsmani „nemlátás”. Talán remélhető, hogy a Budapesti Gazdasági Egyetemen tartott említett és egyéb fogyasztóvédelmi konferenciák<sup>68</sup> keretében is tetten érhető diskurzus kimozdíthatja a BFKH-t és az IM-et a tárgyalat „holtpont”-ról. A jelen írásunkkal is ezt kívánjuk szolgálni.<sup>69</sup>

### Hivatkozások

- [1] Barabás Gergely–Szegedi László: Az ügyfél. In: Barabás Gergely–Baranyi Bertold–Fazekas Marianna (szerk.) (2018). Kommentár az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényhez. Wolters Kluwer Hungary Kft., Budapest pp.111., 113., 118.
- [2] Bencsik András (2013). A fogyasztók védelmének alkotmányi fundamentumairól. Közjogi Szemle 6 (1) pp.21-31.

---

<sup>68</sup> Ld. pl. Budapesti Gazdasági Egyetem Fogyasztóvédelmi Kutatócsoport: I. Fogyasztóvédelmi aktualitások című konferencia, Budapest, 2022. október 26.; Budapesti Gazdasági Egyetem Fogyasztóvédelmi Kutatócsoport: II. Fogyasztóvédelmi aktualitások című konferencia, Budapest, 2023. március 22.; Budapesti Gazdasági Egyetem Fogyasztóvédelmi Kutatócsoport: III. Fogyasztóvédelmi aktualitások – a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról című konferencia, Budapest, 2023. október 25.

<sup>69</sup> Ld. még pl. Hámori Antal: A fogyasztó ügyféli státusza. Új Magyar Közigazgatás 16 (2023/1) 63-68. o.; Hámori: (2022) i.m. 27-77. o.; Hámori Antal: A felszolgálati díj-kutatás I-II. In: Szegedi Krisztina (szerk.): Szemelvények a BGE kutatásaiból 2022. Budapesti Gazdasági Egyetem, Budapest 2022. (253 o.) 98-115. o.

- [3] Boros Anita–Pollák Kitti (2018). A hatóság döntései. In: Boros Anita–Darák Péter (szerk.): Az általános közigazgatási rendtartás szabályai. Nemzeti Közszerkesztési Egyetem, Budapest pp.184.
- [4] Hajnal Zsolt (2013). A fogyasztói jogok egységes európai szabályozásának lehetséges irányai. PhD értekezés. Debreceni Egyetem, Debrecen pp.251.
- [5] Hámori Antal (2003): A vendéglátás fogyasztóvédelmi jogi szabályozása. Label Kereskedelmi, Szolgáltató és Kiadói Kft., Budapest pp.18-21.
- [6] Hámori Antal (2007). Felszolgálati díj a magyar jogban. In: Majoros Pál (szerk.): Stratégiák 2007 és 2013 között (Budapesti Gazdasági Főiskola Tudományos Évkönyv 2006). Budapesti Gazdasági Főiskola, Budapest pp.304-316.
- [7] Hámori Antal (2010). A vendéglátás etikája. Bodnár Nyomda Bt., Budapest), pp.33-34.
- [8] Hámori Antal (2015). Bevezetés a fogyasztóvédelmi jogba. A fogyasztók magán- és közjogi védelme. Budapesti Gazdasági Főiskola, Budapest pp.72-109.
- [9] Hámori Antal (2016) Etika. Erkölcstani alapfogalmak gazdaságetikai kitekintéssel. Budapesti Gazdasági Egyetem, Budapest pp.111.
- [10] Hámori Antal (2016) A felszolgálati díj és a fogyasztók védelme. Közjogi Szemle 9 (3) pp.49-58.
- [11] Hámori Antal (2017). A felszolgálati díj szabályozásáról az alapvető jogok biztosának eljárása kapcsán. Debreceni Jogi Műhely 14 (1-2) pp.19-40.
- [12] Hámori Antal (2018). A felszolgálati díj és a fogyasztók védelme az alapvető jogok biztosának eljárása kapcsán. In: „Sport – Gazdaság – Turizmus” Kautz Gyula Emlékkonferencia 2017. június 8. tanulmánykötet. Széchenyi István Egyetem, Győr pp.1-11.
- [13] Hámori Antal (2021). Fogyasztóvédelmi aktualitások. Javaslatok jogszabályok módosítására. Iustum Aequum Salutare 17 (1) pp.63-112.
- [14] Hámori Antal (2022). Kérelmező és/vagy bejelentő – ügyfél, harmadik személy, egyéb érdekelt? Újabb „csemege” a fogyasztóvédelmi hatóság legújabb gyakorlatából, békéltető testületi fűszerezéssel, avagy egy hibás teljesítés margójára. Iustum Aquum Salutare 18 (2) pp.27-77.
- [15] Hámori Antal (2022). A felszolgálati díj-kutatás I-II. In: Szegedi Krisztina (szerk.): Szemelvények a BGE kutatásaiból 2022. Budapesti Gazdasági Egyetem, Budapest pp. 98-115.
- [16] Hámori Antal (2023): A fogyasztó ügyféli státusza. Új Magyar Közigazgatás 16 (1) pp.63-68.
- [17] Lapsányszky András (2020). A hivatalbóli eljárás. In: Petrik Ferenc (szerk.): A közigazgatási eljárás szabályai. Kommentár a gyakorlat számára. 4.



kiadás. I. kötet. Az általános közigazgatási rendtartás magyarázata. HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., Budapest. pp. 239-240.

- [18] Székely Zoltán (2014). Ügyfél-e a rendőr az intézkedésével szembeni panasz kivizsgálására irányuló eljárásban? In: Hack Péter–Koósné Mohácsi Barbara (szerk.): Emberek őrzője. Tanulmányok Lőrincz József tiszteletére. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest. pp.117-133.
- [19] Szollárné Béleczy Martina (2021). Hogyan járjunk el panasz vagy közérdekű bejelentés esetén. Új Magyar Közigazgatás 14 (2) pp.64-74.