

TANULMÁNYOK

FEHÉR JÚLIA

SZEMPONTOK A HATÉKONYABB HÍRKÖZLÉSI FOGYASZTÓVÉDELEM MEGTEREMTÉSÉHEZ

1. BEVEZETŐ GONDOLATOK

„Mindennapi életünk megkerülhetetlen részévé váltak azok a vállalkozások, amelyek elérhetővé teszik számunkra a televíziós műsorokat, vagy biztosítják a telefon és az internet használatát (vagyis az ún. elektronikus hírközlési szolgáltatók). Szinte nincs olyan fogyasztó ma Magyarországon, aki ne lenne előfizetője valamelyik elektronikus hírközlési szolgáltatásnak, így a fogyasztóvédelem rendkívüli jelentőséggel bír ezen a területen.”¹

Mindenekelőtt gyakoroljuk önkritikát: kétségkívül fogyasztunk, lényegében mindent, különösen ami divatos, multifunkcionális, intelligens/okos (talán még nálunk is jobban) szélessávú vagy a legújabb technológia szerint készült. Amennyire mohók vagyunk, olyannyira tájékozatlanok és meggondolatlanok, később pedig (rendkívül) panaszosak. A „tudatos fogyasztó” kívánalma unalomig ismételt kategória az általános értelemben vett fogyasztóvédelem és ezzel együtt valamennyi specifikus ágazata vonatkozásában. Az e cél megvalósítása érdekében kidolgozott stratégiák, projektek többnyire színvonalas munkák, figyelemfelkeltőek, a kivitelezésük azonban kevésbé kiforrott. Pontosabban a hatás marad el, a tudatos fogyasztóvá válás. Ennek okát főként abban látom, hogy nincs megfelelő kommunikációs csatorna az információk eljuttatására, így a címzettek – a végső fogyasztók – továbbra is a „kiszolgáltatott massa” kategóriáját képezik a verseny és a profit által vezérelt szolgáltatókkal szemben.

Tudom, nem éppen elegáns (és bevett) módja ez a „fajtaismertetés” a tudományos munkáknak, de elsősorban –e tanulmány megírásával is – az a célom, hogy felhívjam a figyelmet a problémákra, és a maguk természetes valóságában ábrázoljam a jogviszony alanyait, rámutassak a hibákra és végül, de nem utolsósorban értékelhető (és célravezető) megoldásokat találjak.

Amellett, hogy sok esetben már a gyökereknél hibádzik a (szerződéses) jogviszony, annak teljesítése során is (szolgáltatás nyújtás, igénybevétel) akad konfliktusforrás, sérülési felület bőven. Ezek elsősorban a számlázási nézeteltérésekben, a tarifa emelésében, a szolgáltatás minőségében, ill. annak tartalmában, a szerződés egyoldalú (szolgáltatói) módosításában, felmondásában, szolgáltatás korlátozásban, panaszkezelésben, hibaelhárításban stb. érhetők nyomon. A kellemetlenségek bekövetkezését követően pedig a következő kérdés adódik: kihez forduljon a panaszos, milyen eljárás folytán szerezhethet „elégtételt”, avagy mely szervek, hatóságok jogosultak a fogyasztói panaszok orvoslására?

A válaszok túlnyomórészt jogszabályokban, ÁSZF-ekben rögzítettek, tehát nem megválaszolatlan kérdések, csupán azok ismerete hiányos. A mi feladatunk pedig éppen az, hogy ezeket a cseppeket sem lényegtelen információkat valamilyen formában a közönség tudomására hozzuk, bevett gyakorlattá tegyük pl. a TANTUSZ - program alkalmazását, a választást megelőző, azt segítő körülményekről eljárást, egyszóval tudatos fogyasztóvá neveljünk! Olyan stratégiákat szeretnénk javasolni, ami nem utópiaként tekint az említett cél megvalósítására, hanem egyszerű és jól irányzott megoldásokkal el is éri azt!

Egy dolgot azonban nem szabad szem elől tévesztenünk (evidenciának tűnhet, de...) a fogyasztóvédelem elsősorban arra hivatott, hogy egyensúlyi helyzetet teremtsen a piaci viszonyok két szereplője, a fogyasztó és a termelő-kereskedő (esetünkben hírközlési szolgáltató) között annak érdekében, hogy a fogyasztónak optimális döntési lehetősége legyen, hogy érdekei a lehető leghatékonyabban érvényesüljenek. E támogató-segítő funkciót elsősorban az oktatás, a tájékoztatáshoz való jog, a jogi védelemhez való jog, a jogorvoslathoz és az igényérvényesítéshez való jog területén igyekszik betölteni², azonban minden esetben körültekintő, tudatosan eljáró, tájékozódni akaró fogyasztót feltételez!

¹ Elektronikus hírközlés (telekommunikáció) <http://www.nfh.hu/magyar/hasznos/hirkozles> (2012.07.21.).

² FAZEKAS JUDIT: *Fogyasztóvédelmi jog*, 2007, CompLex Kiadó, Budapest, 71. o.

2. ALAPVETÉS

2.1. Hírközlés és a fogyasztóvédelem – jogterületek találkozása³

Első lépésként a hírközlés egészét kell definiálnunk: egy általános fogalomként, gyűjtőfogalomként értelmezhetjük, amely a hírek és információk átvitelének, tárolásának és feldolgozásának számos formáját foglalja magába, így a távközlési szolgáltatásokat (ideértve a közcélú és különcélú vezetékes és mobil telefóniát és adatátvitelt), a rádió és televízió műsorszórást, műsorelosztást és műsorszétoztást, valamint a postai szolgáltatásokat.⁴ Jelen dolgozat keretei között elsősorban az elektronikus hírközlésre koncentrálunk, amelyet a következőképpen definiálhatunk:

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás olyan más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek (bármely értelmezhető formában előállított jel, jelzés, írás, kép, hang vagy bármely természetű egyéb közlemény) elektronikus hírközlő hálózaton⁵ történő átviteléből és ahol ez értelmezhető irányításából áll.^{6,7} A tevékenység az említett jeleknek⁸ elektronikus hírközlő hálózaton egy vagy több felhasználóhoz történő eljuttatását, továbbítását biztosítja. Lényegét tekintve egyfajta közvetítői tevékenységről van szó.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások három nagy csoportba sorolhatók:

- telefonszolgáltatás (helyhez kötött – vezetékes, és mobil);
- rádió és televízió műsorelosztás, műsorszórás és műsorszétoztás;
- internet hozzáférési szolgáltatás.

A legismertebb elektronikus hírközlési szolgáltatók közé tartozik a három nagy mobiltelefon-társaság (T-mobile, Telenor, Vodafone), a kábeltelevízió-társaságok, a műholdas műsorszórást végző társaságok, a vezetékes telefon- illetve internet előfizetést kínáló vállalkozások továbbá az IP (Internet-Protocol)⁹ alapú telefonszolgáltatást vagy műsorelosztást végző szolgáltatók is.¹⁰

Az elektronikus hírközlés és a fogyasztóvédelem együttműködésének fontosságát jelzi, hogy az elektronikus hírközlésről szóló törvény alapelvei közé sorolja, ha nem a legfontosabbként jelöli meg a fogyasztók érdekeinek védelmét a hírközlési piac valamennyi szereplőjével fenntartott kapcsolataiban: a szolgáltatások jogosultság szerinti fennállása, a szolgáltatók és szolgáltatások közötti szabad választás, a szolgáltatások nyilvános megismerhetősége valamint a legalacsonyabb áron és legmagasabb minőségbe történő igénybevétele, a naprakész tájékoztatás és a szolgáltatókkal szembeni érdekvédelem vonatkozásában¹¹:

A legfőbb szerv pedig, amely a hírközlés (és média) koordinációjáért, felügyeletéért – és a fogyasztók érdekeinek védelméért - felelős a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (a III. fejezetben, az eljáró hatóság címszó alatt részletesen szólunk róla). Nézzük a másik felet!

A fogyasztóvédelem a gazdaságpolitika kiemelt, horizontális területe, amelynek célja alapvetően az, hogy egyensúlyi helyzetet teremtsen a fogyasztó és a terméket értékesítő között annak érdekében, hogy a

³ A hírközlési szabályozás fogyasztóvédelmi vonatkozásait az 1993-ban hatályba lépett távközlési törvénytől kezdve tartjuk számon, e két terület közös halmaza, mint speciális együttműködési terület, a hírközlési igazgatással foglalkozó tudományos munkák részét képezi. Így Koppányi Szabolcs Hírközlési jog az európai közösségben és Magyarországon c. munkájában is helyet kapott, amiben a közös szabályozási célt és a hatóságok együttműködésének mibenlétét tárgyalta. Lásd: KOPPÁNYI SZABOLCS: *A hírközlés szabályozása az Európai Közösségben és Magyarországon*, 2003, Osiris kiadó, Budapest, 326-329. o.

⁴ GERENCSÉR ANDRÁS: *Elektronikus kommunikáció*, <http://diakvallalkozas.ktk.nyme.hu/INFOMAN/comm.html> (2012.07.24.).

⁵ Az elektronikus hírközlő hálózatok olyan átviteli rendszerek, jelek irányítására szolgáló berendezések és más erőforrások, amelyek jelek továbbítását teszik lehetővé meghatározott végpontok között vezetéken, elektromágneses úton, így a műholdas hálózatok, a vezetékes és a mobil földfelszíni hálózatok, a kábeltelevíziós hálózatok.

⁶ 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (továbbiakban Eht.) 188. § 13.

⁷ Nem minősül elektronikus hírközlési szolgáltatásnak a tartalomszolgáltatás vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatások, valamint a mobiltartalom-szolgáltatást nyújtó vállalkozások és az elektronikus kereskedelem.

⁸ Telefon esetén hang, televízió esetén kép és hang, az internet vonatkozásában adattömeg.

⁹ Az IP az internetre kapcsolt csomópontok (számítógépek, hálózati eszközök, webkamerák, stb.) egymással történő kommunikációját biztosító szabvány.

¹⁰ Elektronikus hírközlési szolgáltatások köre. http://www.nfh.hu/magyar/hasznos/hirkozles/hirkozles_2/hirkozles1.html (2012.07.24.).

¹¹ Eht. 2. § b) pontja.

fogyasztó jogai a legteljesebben érvényesüljenek, pontosabban, hogy biztosított legyen az fogyasztó érdekérvényesítése a gyártóval, a forgalmazóval és a szolgáltatóval szemben.¹² A jogterület az 1997. évi CLV. törvényben került átfogó szabályozásra, amely az Európai Unió fogyasztóvédelmi politikájának megfelelően megjelöli azt az öt alapelvet, amely a fogyasztói érdekek védelmének sarkalatos pontjait képezik. Ezek a következők: a fogyasztók egészségének és biztonságának, gazdasági érdekeinek védelme, a fogyasztók tájékoztatása és oktatása, a fogyasztói igények érvényesítése és végül a fogyasztók képviselése.¹³

A fogyasztóvédelmi feladatok ellátása elsősorban a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH) valamint regionális kirendeltségeinek hatáskörébe tartozik. Feladatkörén¹⁴ belül az Egyéb szolgáltatások keretében jár el a hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói jogsértések esetén:

- az ügyfélszolgálat működtetésére;
- az előfizetői számlapanaszok szolgáltató általi intézésének rendjére, kezelésére;
- a számla tartalmára;
- valamint az előfizetők szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozó rendelkezések körében.

Nem tartozik az NFH hatáskörébe az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF tartalmára vonatkozó követelmények vizsgálata, az ÁSZF-ek felülvizsgálata.¹⁵ Ezeket a feladatokat a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) Hírközlés Felügyeleti Főosztálya látja el, amelyre nézve együttműködési megállapodást kötnek, és azt évente felülvizsgálják a hatóságok.

A fogyasztóvédelem fokozott igényét két dolog indokolja különösen a hírközlési szférában: egyrészt a felek közötti információs aszimmetria, másrészt ill. ehhez szorosan kapcsolódva az ügyfelek kiszolgáltatottsága az alábbi vonatkozásokban: a szolgáltatók az éles piaci versenyben egyre komplexebb, bonyolultabb termékeket (díjsomagokat) dolgoznak ki, amelyeknek lényegét, gazdasági és jogi hátterét, az esetlegesen felmerülő kockázatokat (pl. hűségnyilatkozat megszegésének következményeit) az átlagfogyasztók nem értik; nehezen átlátható árazás és költségek; a fogyasztók nem megfelelő tájékoztatása (nehezen érthető, szándékosan félreérthető, megtévesztésre alkalmas tájékoztatás, kockázatok elhallgatása vagy egyszerűen a tájékoztatás hiánya.)¹⁶ Ezekre a körülményekre (is) figyelemmel vizsgáljuk a következőkben e két jogterület közös halmazát.

A Felek 2008 januárjában kötötték meg az együttműködési megállapodást az Eht. rendelkezései alapján¹⁷, a dolgozatban a hatályos - 2012. június 4-én kelt - megállapodás alapján tekintjük át a hatóságok összehangolt munkájának prioritásait. Öt szempont szerint rögzítették a közös feladatokat¹⁸: tájékoztatás, konzultáció; közös fellépés a fogyasztói jogok védelme érdekében; hatósági döntések, összefoglalók megküldése, értesítés a hatósági döntésekről; a fogyasztók és a nyilvánosság tájékoztatása; kapcsolattartás.

A Megállapodással kapcsolatban megfogalmazott kritika: kevés a kötelezés és sok a lehetőség! Konkrétan rögzített rendelkezések lennének kívánatosak a rugalmas, mégis összehangolt munka érdekében, továbbá élesen elhatárolt feladat- és hatáskörök, eljárási jogosultságok, kötelezően folytatandó konzultációk és ellenőrzések előírása.

Ami a felügyeleti tervek kölcsönös megküldését illeti, nem feltétlenül tartom szükségesnek, hiszen befolyásolhatják egymás gyakorlatát. Jóval praktikusabb, ha mindkét hatóság a maga gyakorlata szerint elvégzi a felügyeleti eljárását – hiszen sajátos szempontok szerint vizsgálódnak – és annak eredményéről, következtetéseikről tájékoztatják egymást, kötelező konzultációt vonva maga után. Más aspektusból történő megközelítések kiforrottabb eredményre vezetnének.

¹² A fogyasztóvédelmi hatóság bemutatása. <http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/bemutakozas> (2012.07.24.).

¹³ Szociális és munkaügyi minisztérium honlapja - Fogyasztóvédelem <http://www.szmm.gov.hu/main.php?folderID=1139&articleID=32432&ctag=articlist&iid=1> (2012.07.24.).

¹⁴ A fogyasztóvédelmi hatóság bemutatása. <http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/bemutakozas> (2012.07.24.).

¹⁵ Fogyasztóvédelmi Felügyelőségek feladatköre <http://www.nfh.hu/magyar/informaciok/ellenorzes> (2012.07.24.).

¹⁶ VERES ZOLTÁN: *A pénzügyi fogyasztóvédelem alapjai*, 2012, (kézirat), Budapest, 3. o.

A hivatkozott forrásban a Szerző a pénzügyi szférában állandósuló információs aszimmetriát, ill. a fogyasztói kiszolgáltatottság okait jelöli meg a hármas felsorolásban. Úgy gondolom a felvetett problémakörök maradéktalanul megállják a helyüket a hírközlési piac területén is.

¹⁷ Az Eht. 21. §-a rendelkezik a két hatóság közötti együttműködés követelményéről az elektronikus hírközlési piaccal valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatásokkal kapcsolatos, fogyasztókat érintő ügyekben.

¹⁸ Együttműködési Megállapodás http://www.nfh.hu/data/cms69903/NMHH_honlapra.pdf (2012.07.24.).

A gyakorlatban is megmutatkoznak a konkrét hatáskörmegosztás hiányának hátrányos következményei, különösen a számlázás kapcsán beérkező panaszok esetén. Hiába a két hatóság hatásköreinek hozzávetőleges rögzítése e tárgykörben, nem egyértelmű az elhatárolás.

Az eredmény a panasz oda-vissza történő áttétele lesz – az ügyfél egyidejű értesítése mellett – ami nem elítélhető módon a fogyasztói bizalom megingását eredményezi a hatóságok irányába.

2.2. A jogviszony alanyai

Fogyasztók-előfizetők-felhasználók közti különbségtétel a személyt, a célt és a szerződéses jogviszonyt illetően:

Fogyasztó akár a szélesebb, akár a szűkebb értelemben vett alanyi körre gondolunk, kizárólag természetes személy lehet,¹⁹ aki magáncélra veszi igénybe a szolgáltatást. Ehhez képest mind az előfizető, mind pedig a felhasználó természetes személyen túl lehet jogi személy, jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki a magáncél mellett üzleti célból is eljárhat. Ami ez utóbbi két kategória megkülönböztetésére szolgál, az a szerződéses jogviszony, ami kizárólag az előfizetői minőség velejárója. A felhasználó csak használja, igénybe veszi az adott elektronikus hírközlési szolgáltatást. A legtöbb esetben természetesen a két kategória fedi egymást. Láthatjuk, e körben a fogyasztó a legszűkebb alanyi kategória.

Szolgáltatók: Az elektronikus hírközlési szolgáltatók körébe azok a vállalkozások tartoznak, amelyek telefonszolgáltatást (vezetékes és mobil), internet-szolgáltatást és rádió- televízió műsorszórást²⁰, műsorszórás²¹, műsorterjesztést²² végeznek, nyújtanak. A szolgáltatók listája rendkívül hosszú²³ (917 db működő/aktív szolgáltató van jelenleg Magyarországon), nagyságuk és árbevételük alapján pedig széles skálán mozognak.

A szolgáltatók körében külön említést kell tenni az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatókról és a jelentős piaci erővel rendelkező (JPE) szolgáltatókról.

3. FOGYASZTÓVÉDELEM A HÍRKÖZLÉSBE

A hírközléssel kapcsolatos fogyasztóvédelmi feladatokat elsősorban a Hírközlés-felügyeleti Főosztály látja el, de jelentős szerepet kap e téren (igaz, sajátos jogállással) a Média- és Hírközlési Biztos is. Korábban (a 2010-es évet bezárólag) elsősorban a HFJK feladata volt a beérkezett panaszok alapján a jogséremlmek orvoslása.

Ismerkedjünk meg az eljáró intézményekkel és az eljárási folyamattal!

Az első és legfontosabb szerv e hatáskört tekintve a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság, amely 2010. augusztus 11-e óta fennálló, a médiát és hírközlést szabályozó egyes törvények módosításáról szóló 2010. évi LXXXII. törvény által létrehozott országos hatáskörű autonóm államigazgatási szerv.

Mielőtt azonban a jelenleg működő intézményt vesszük górcső alá, érdemes figyelmet szentelni a jogelőd szervezetre, a Nemzeti Hírközlési Hatóságra (NHH), amely az érdekvédelem, a hatékony verseny kialakítása és fenntartása valamint a szolgáltatók jogkövető magatartásának felügyelete mellett komoly hangsúlyt fektetett a témánk szempontjából különös jelentőséggel bíró fogyasztói tájékoztatásra is, mint az érdekvédelem legelső (megelőző) aspektusára. E stratégia keretében számos oktató, tájékoztató anyag került kiadásra, így a „Fogyasztói tudatosság növelése az elektronikus hírközlési piacon”²⁴ vagy a „Mit, hol, hogyan? Hasznos információk a hírközlési szolgáltatásokról és a fogyasztói jogokról”²⁵. Fontos lépés volt a TANTUSZ²⁶

¹⁹ A szerződés teljesítésével és ezen belül a szolgáltatás minőségével kapcsolatos követelmények megsértése esetén a *kis- és középvállalkozások* számára is lehetővé vált, hogy a *fogyasztókat megillető védelemben részesüljenek*.

²⁰ Műsorszórást során a műsorszolgáltató által előállított jelek vezetékes (kábeles) hálózaton, továbbá földfelszíni vagy műholdas rendszerrel tartalmában változatlanul történő egyidejű eljuttatása rádió és televízió műsorszórási adókhoz ill. műsorelosztó hálózatokhoz.

²¹ A műsorszórási földfelszíni vagy műholdas rendszerrel végzett egyirányú rádió-távközlési eljárás hangok, képek és egyéb jelek továbbítására.

²² Az előállított műsorszolgáltatási jelek elektronikus úton egyidejűleg, változatlanul történő eljuttatása a felhasználó vevőkészülékéhez. (Hírközlés-statisztikai Adatbázis.

http://webext.nmhh.hu/hirk_stat/definiciok.nhh?&fejzet=8&nyelv=0 (2012.07.25.).

²³ A szolgáltatók listája megtekinthető itt: http://webext.nmhh.hu/hir_szolg/app/search.jsp (2012.07.25.).

²⁴ Ld: http://nmhh.hu/dokumentum/1747/fogy_tudatossag_kiadvany_v5.pdf (2012.10.21.).

²⁵ Ld: http://nmhh.hu/dokumentum/537/nmhh_mitholhogyan_tajekoztatokiadvany_web.pdf (2012.10.21.).

portál kiépítése! Egy olyan (ma is aktívan működő) folyamatosan frissülő tájékoztató oldalról van szó, amely az egyéni fogyasztói szokások alapján segít kiválasztani a fogyasztó számára legelőnyösebb mobil-, vezeték-, internet vagy kábeltévé szolgáltatást. Információval szolgál a roaming-díjakról, a szélessávú internet-hozzáférést kínáló cégek ajánlatairól. A portál keresőrendszere tehát két fő területre: a tarifa-összehasonlításra és a szolgáltatáskeresésre összpontosít. Nem elhanyagolható a hatóság ügyfélszolgálatának korszerűsítésének, a szándékolatlan roaming elleni védekezésnek, a szolgáltatók minőségi jellemzőiről adott webes tájékoztatásnak, az ingyenesen elérhető spamszűrő programok és kémprogramok felderítésére szolgáló szoftverek elérhetővé tételének jelentősége sem. Az ötletek és azok kivitelezése dicséretes, nagyon látványosak, közérthetőek és lényegre törőek, egyetlen hiányossággal (amely a végső cél elérésének akadályát képezte): nem került „népszerűsítésre”. Az emberek nagyon kis százaléka látogatta a hatóság honlapját, kevesen voltak tudatában annak, hol tájékozódhatnak. Mindezek ismeretében lássuk, hogy működik a jogutód!

A NMHH hírközlés-felügyeleti tevékenysége körében ellenőrzi a kijelölt tanúsító szervezeteket, általános felügyeletet és piacfelügyeletet lát el az elektronikus hírközlés területén, éves felügyeleti és ellenőrzési tervet, majd a vizsgálat befejeztével annak eredményéről beszámolót készít, kapcsolatban áll a Kasszával, kiszámítja, „behajtja” a felügyeleti díjakat és felhívja, majd kötelezi a szolgáltatókat az adatszolgáltatási kötelezettségük teljesítésére. Feladatainak elkülönült részét képezi az építmény-engedélyezés, amelynek keretében építésfelügyeleti és engedélyezési eljárásokat folytat le. Témánk szempontjából a piacfelügyeleti²⁷ és az általános felügyeleti eljárásai bírnak nagy jelentőséggel, hiszen ezek érintik (érinthetik) jelentősen a fogyasztói-, előfizetői-, felhasználói jogokat.

A kérelemre induló hatósági eljárás a panaszkezelés „leghatékonyabb módszere”. (Itt kell megjegyeznünk azt, a fogyasztói panaszok és bejelentések²⁸ kivizsgálása elsődlegesen a szolgáltató feladata.^{29 30} A szolgáltatónak 30 nap áll rendelkezésére ahhoz, hogy az írásban benyújtott fogyasztói megkereséseket kivizsgálja. A kivizsgálás eredményét köteles az ügyfélnek írásban megküldeni, a panasz elutasítása esetén azt megindokolni. Amennyiben a szolgáltató nagy valószínűséggel megsértette az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokat vagy az ÁSZF-et, úgy kérelem formájában a Hatósághoz fordulhat hatósági felügyeleti eljárás lefolytatása végett.) Amennyiben az ügyfél kérelme a meghatározott formai és tartalmi követelményeknek (kizárólag írásban – vagy ügyfélkapun keresztül – a Hatóság által e célra rendszeresített nyomtatványon – űrlapon – köteles benyújtani,³¹ a kérelem kötelező tartalmi elemei az ügyfél azonosító adatai, valamint a sérelem ismertetése) megfelel, elsőfokú eljárás indul a Ket. szabályai szerint, melynek során a kérelmező ügyfélnek minősül, így megilletik az ügyfél jogai és terheli annak kötelezettségei.³² A kérelemre induló hírközlési általános hatósági felügyeleti eljárásért fizetendő díj összege 3000 Ft³³, amelyet a kérelem benyújtását megelőzően átutalással kell megfizetni. A Hatóság eljárásainak ügyintézési határideje főszabály szerint 45 nap, amely indokolt esetben egy alkalommal, legfeljebb 30 nappal meghosszabbítható.³⁴

A Hatóság a jogkövetkezmények alkalmazása során az egyenlő elbánás, a fokozatosság és az arányosság elvét követi. Jogkövetkezményként felhívja szolgáltatót a jogsértő magatartás megszüntetésére, attól való

²⁶ Lásd: <http://webpub-ext.nmhh.hu/tantusz/> (2012.08.23.).

²⁷ A piacfelügyelet az elektronikus hírközlési piacra vonatkozó jogszabályokban, hatósági határozatokban, közvetlenül alkalmazandó uniós aktusokban, általános szerződési feltételekben meghatározott, ill. vállalt kötelezettségek betartásának ellenőrzésére és kikényszerítésére irányul. http://nmhh.hu/cikk/727/Tajekoztato_az_elektronikus_hirkozlesi_piacfelugyeleti_eljarasrol (2012.08.23.).

²⁸ A hibabejelentés esetén a leggyorsabb megoldás, ha a panaszos a bejelentését a szolgáltató ügyfélszolgálatának hibabejelentő számán teszi meg az azonosító ügyfélszám megadásával. A szolgáltató köteles 48 órán belül kivizsgálni és értesíteni az előfizetőt a hibaelhárítás körülményeiről. Egyéb szolgáltatással kapcsolatos probléma esetén célszerű írásban megtett panasszal élni.

²⁹ Eht. 138. §.

³⁰ A szolgáltató törvényi kötelezettsége az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, valamint tájékoztatásukra ügyfélszolgálatot működtetni telefonos, internetes elérhetőséggel és személyes kapcsolat felvételi lehetőséggel. Tájékoztatni kell az előfizetőket a panasz és bejelentés megtételének feltételeiről és módjáról, a kivizsgálás határidejéről valamint vitarendezés esetén eljárni jogosult fogyasztóvédelmi szervekről, hatóságokról, bíróságokról.

³¹ Eht. 32. §.

³² http://nmhh.hu/cikk/2788/Hogyan_nyujthat_be_kerelmet (2012.10.21.).

³³ 5/2011. (X.6.) NMHH rendelet A Nemzeti média- és Hírközlési Hatóság egyes eljárásainak igazgatási szolgáltatási díjairól és a díjfizetés módjáról. 9. §.

³⁴ Eht. 31. § (1)-(2) bek.

tartózkodásra, valamint jogszerű magatartás tanúsítására. A Hatóság a jogsértő magatartás tanúsítását megtilthatja, kötelezettséget állapíthat meg, további jogkövetkezményeket alkalmazhat, vagy hatósági szerződést köthet. Legfontosabb (és leggyakrabban alkalmazott) szankcióként bírságot szabhat ki a törvényben meghatározott feltételek szerint, de minden esetben olyan mértékűt, mely alkalmas a további jogsértéstől való visszatartásra.³⁵

A Hivatal által hozott elsőfokú hatósági döntés ellen az ügyfél (kizárólag az, aki az elsőfokú eljárásban részt vett) az Elnökhöz fellebbezhet,³⁶ aki a másodfokú hatósági döntési hatáskörét az Mttv. 112. § (2)³⁷ alapján az elnökhelyettesre delegálta, akinek nevében a másodfokú döntés-előkészítő osztály jár el. Az itt hozott határozat felülvizsgálatát kereset indításával lehet kérni a közigazgatási ügyekben eljáró bíróságtól, melyre a Fővárosi Törvényszék kizárólagosan illetékes. A peres eljárásban a Hatóságot az NMHH jogi igazgatósága képviseli.

A kérelemre indított piacfelügyeleti eljárással, tehát a panaszkezeléssel kapcsolatban felmerülhet a kérdés, hogy valóban szükség van-e rendes jogorvoslatra, így a Hatóságon belül fellebbezési lehetőség biztosítására. Figyelemmel a közzétett határozatokra, az esetek túlnyomó többségében helybenhagyó és a fellebbezést elutasító, bizonyos esetekben helybenhagyó de (a fellebbezésnek bizonyos vonatkozásaiban helyt adva vagy a fellebbezésre tekintet nélkül) az elsőfokú határozatot megváltoztató (egy-két esetben pedig kötelező/ felhívó végzések pl. külföldi szolgáltató esetében kézbesítési meghatalmazott megjelölésére) határozatok születtek. Új eljárásra utasítás a legkritikább esetben történt/történik. Éppen ezért megkérdőjelezhető, hogy az eljárás hosszadalmasabbá tételén túl hozzájárul-e érdemben az ügy sikeres elintézéséhez. Talán megfontolásra érdemes lehet a Hatóság határozataival szemben a másodfok, így a rendes jogorvoslat (fellebbezés) „kiejtése”, ezáltal közvetlenül a bírósági felülvizsgálat lehetővé tétele a kérelemre indult piacfelügyeleti eljárások tekintetében. Ez a megoldás nem példa nélküli, a PSZÁF hatósági eljárása hasonlóképpen egyfokú eljárásban működik, határozatával szemben pedig bírósági felülvizsgálatnak van helye. Egyrészt az eljárás egyszerűsítése érdekében lenne mindenképp indokolt, másrészt pedig a másodfok munkaterhének csökkentését szolgálná.

Biztosan felfigyel a Kedves Olvasó a két hatóság (jogelőd és jogutód) ismertetésében megmutató releváns különbségre. Ez nem véletlen. Nyilván a NHH feladatának is integráns, ha nem a legfontosabb részét képezte – lévén közigazgatási szervről van szó – a felügyeleti eljárások lefolytatása és a panaszkezelés, de emellett (ahogy a fogyasztói tudatosság növelése tárgyában kiadott tájékoztató anyag is mutatja) a fogyasztóvédelem fejlesztése is prioritása volt stratégiájának. Ehhez képest jelen helyzetben megtorpanást tapasztalhatunk. Azon túl, hogy mind a Hatóság, mind az Elnök, mind pedig a Média- és hírközlési Biztos a fogyasztóvédelem elkötelezett híve, megnyilvánulását a külvilágban mégsem tapasztalhatjuk. Mi történt? Hova lettek a két évvel ezelőtti ambíciók és célkitűzések? Sajnos azt közel sem mondhatjuk, hogy a teljesítettség a viszonylagos „csend” oka. Szomorú, hogy a NHH által elindított program nem talált követőkre.

A Média- és Hírközlési Biztos (jogállását tekintve fontos, hogy hatósági jogkörrel, jogosítványokkal nem rendelkezik, a hatóság köztisztviselőjeként tevékenykedik) státusát a Médiaszolgáltatásokról és tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban Mttv.) hozta létre. A hírközlési igazgatásban nem új keletű ez a fajta közigazgatási szervezet. Az igény e sajátos hírközlési fogyasztóvédelmi típusú feladatellátásra és az ahhoz szükséges szervezeti keretek kiépítésére az Európai Közösség elektronikus hírközlésre vonatkozó keretszabályozási rendszerében is meghatározott. Így nem csak a hazai szükségletek, de jogharmonizációs kötelezettség is indokolta az intézmény létrejöttét. A Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (HFJK) tevékenysége keretében jellemzően „soft-law” eszközökhöz folyamodott: együttműködött, megállapodást kötött a szolgáltatókkal, ajánlást adott ki, mediátori tevékenységet látott el a szolgáltató és a fogyasztó között, indokolt esetben a nyilvánossághoz fordult a piaci jelenségekkel, problémákkal és azok megoldásaival kapcsolatban, a minél hatékonyabb tájékoztatás érdekében.³⁸ Röviden információs és kapcsolati központként működött a fogyasztók, előfizetők és más piaci szereplők, azaz a szolgáltatók, hatóságok és egyéb civil szervezetek között. A képviselő panaszbejelentésre és a jogsérelmek észlelése esetén hivatalból is eljárhatott. A képviselő a hozzá benyújtott beadványt köteles volt megvizsgálni és az általa célszerűnek tar-

³⁵ Eht. 48-49. §.

³⁶ Eht. 44. § (1)-(2).

³⁷ A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (Mttv.).

³⁸ ARANYOSNÉ DR. BÖRC S JANKA – LAPSÁNSZKY ANDRÁS – SPAKIEVICS SÁNDOR: *A hírközlési igazgatás kézikönyve*, 2010, Complex Kiadó, Budapest, 401-402. o.

tott intézkedést alkalmazni. A fogyasztók tájékoztatására különös figyelmet fordított, ennek számos felhívás, munkaterv keretében hangot adott, programjának releváns részét képezte!

A Biztos tevékenységi köre - az elnevezéséből is adódóan - a NMHH kettős felépítését követi. Egyrészt az elektronikus hírközlési szolgáltatás, másrészt a sajtótermék és médiaszolgáltatás nyújtásával kapcsolatban felmerült fogyasztói érdeksérelem esetén, ill. tájékoztatásukkal összefüggésben jár el. Kizárólag panaszra indulhat az eljárása és olyan magatartás tárgyában, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos, a szolgáltatásokra vonatkozó szabályok megsértésének nem minősül, és nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de a szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók méltányolandó érdekeinek sérelmét okozza vagy okozhatja.³⁹

Fontos különbséget tennünk a két szolgáltatási ág között, hiszen jelentős eltérések mutatkoznak a panaszkezelés során alkalmazott hatósági eszközöket illetően (a hírközlési ágazatban erősebb jogosultságokkal bír). E körben kell említést tennünk a 165/2011. (XII. 20.) AB határozatról, amely az eljárási jogosultságok egyenlőtlenségéért felel az igazgatás két területén. Az eredeti szabályozás szerint a Biztos a sajtótermékek és a médiaszolgáltatások vonatkozásában is ugyanolyan hatáskörrel bír, ugyanolyan hatósági eszközöket alkalmazhatott (adatszolgáltatásra kötelezés, egyeztetési eljárás lefolytatása, megállapodás megkötése, jelentéstétel, bírság kiszabása), mint hírközlési ágazatban. Az indítványozók azonban a vélemény és sajtószabadság korlátozására irányadó alkotmányos követelmények megsértése miatt a szabályozás megsemmisítését kérték. Az Alkotmánybíróság megállapította, hogy a Biztos olyan hatáskörökkel bír, amellyel akár a szerkesztői szabadság körébe tartozó kérdéseket is vizsgálhat. Eljárása mögött pedig mindvégig jelen van a hatósági fellépés és kényszerítés lehetősége, ez pedig a sajtószabadság korlátozását jelenti. A vonatkozó rendelkezések megsemmisítésre kerültek, így a továbbiakban a médiaigazgatási területen kizárólag a szolgáltatókkal együttműködő, mediációs szerepet betöltő intézményként jelenik meg.⁴⁰ Ennek ismeretében megkérdőjelezhetjük a „2 in 1” koncepció hatékonyságát. Úgy gondolom, a korábbi HFJK remekül betöltötte azt a szerepet, amire hivatott volt, mind a fogyasztói panaszok kezelése, mind tájékoztató programjai, mind média megjelenése (interjúk, chates kérdezz-felelek formájában) szempontjából, csupán a hatékonyság fokozásán kellett volna dolgozni. A terv, hogy összevont státusban a médiaigazgatás területén is megvalósuljon ez a fajta védelem, láthattuk, alkotmányos korlátokba ütközött, az erre vonatkozó rendelkezések az AB által megsemmisítésre kerültek. Így jelen helyzetben azt tapasztalhatjuk, hogy az összevonással elérni kívánt cél nem valósulhatott meg, de a hírközlés területén is „visszafejlődést” eredményezett. Ebből a szempontból tehát meglehetősen rosszul sikerült szervezeti lépésről beszélhetünk. További problémaként (hiányosságként) értékelhető a már jól ismert „tájékoztatási stratégia” hanyagolása. Nagy hiba ez, hiszen jól láttuk, a kiindulópontot megteremtették, melynek megragadásával és továbbvitelével a célok elérhetőek lennének. A szolgáltatók által alkalmazott fegyverrel kellene élni! A NMHH (a Biztossal karöltve) felhívhatná a fogyasztók figyelmét a körültekintésre, a TANTUSZ portál létezésére és alkalmazásának előnyeire, a további információk lelőhelyeire. A korábbi projektek ugyanis lehettek bár kifogástalanok mind formailag, mind tartalmukat tekintve, nem jutottak el a fogyasztókhoz. A média igénybevétele a legcélravezetőbb és leghatékonyabb eszköz lehetne.

4. PROBLÉMATÉRKÉP: A LEGGYAKRABBAN ELŐFORDULÓ FOGYASZTÓI PANASZOK ÉS ÉRDEKSÉRELMEK (ILLETVE AZ AZOK ELHÁRÍTÁSA, MEGELŐZÉSE ÉRDEKÉBEN TETT LÉPÉSEK)

A fogyasztói panaszok többsége a kiegyenlített viszonyrendszerből következik. A hírközlési szolgáltatások piacának domináns szereplői értelemszerűen a közismert szolgáltató óriások, melyeknek legfőbb érdeke az ügyfélkör megtartása, bővítése, a bevételek növelése. Mindezt jól megkonstruált marketingmunkával, színes reklámokkal, fantáziadús díjcsomag-elnevezésekkel (Mozaik, Like, Fun, Kaméleon, stb.), átláthatatlan kedvezményhalmazzal (és rejtett valós tarifákkal, ill. sávszélességgel) igyekeznek elérni. A szoros verseny, és a túllicitálás hátrányos következményei azonban hamar lecsapódnak, többnyire a fogyasztók kárára.

A HFJK-hez érkező (2009. évi) beadványok alapján a legjellemzőbb problémák a következők⁴¹: ÁSZF-el és az Egyedi Előfizetői Szerződésekkel kapcsolatban megfogalmazott kifogások; számlázás megfelelőségét vitató panaszok; a kéréstlen fogadott emelt díjas SMS-ek; mobiltelefonos internetelés árázásának

³⁹ Mttv. 140. § (1) bek.

⁴⁰ OROSI RENÁTA Biztosról szóló kézírata alapján.

⁴¹ ARANYOSNÉ - LAPSÁNSZKY – SPAKIEVICS: i.m. (2010) 313-315. o.

kérdései; szándékolatlan roaming; hibaelhárítási idő; sávszélesség (adatforgalmi sebesség); szóbeli szerződéskötési gyakorlat; hűségnyilatkozatok kikötései. A felsoroltak közül a területi korlátok miatt az előfizetői szerződéssel foglalkozunk különösen.

1. ÁSZF-el és Egyedi Előfizetői Szerződésekkel kapcsolatban megfogalmazott kifogások, az előfizetői szerződés anomáliái

Azért tekinthetjük e kategóriát a legátfogóbbnak, mert valamennyi sérelem melegágyát ezek a szerződések képezik. Nyilvánvaló, hogy a mellérendeltségen alapuló szerződési szabadság komoly csorbát szenved egy olyan piacon, ahol tömegesen kerül sor a szolgáltatások igénybevételére, futószalag-szerűen keletkeznek a jogviszonyok (a hírközlési szolgáltatások piaca jellemzően ilyen!). A „vásárlók” egy előre (a szolgáltató által) megkonstruált szerződést írnak alá, így a konszenzus azáltal jön létre, hogy az előfizetők elfogadják a fennálló feltételeket. Ez az egyenlőtlen helyzet – állampolgári érdekvédelem (és jogharmonizációs kötelezettség!) okán – arra sarkallja a jogalkotót, hogy korlátozza, szabályozza a szerződési feltételeket, előírásokat tartalmazzon a tartalmi, formai elemekre vonatkozóan, meghatározza a szerződés megkötésének, módosításának, megszüntetésének feltételeit. A jogalkotó ennek részben törvényi formában (Eht.), részben az NMHH Elnökét feljogosítva, rendeleti formában [6/2011 (X. 6.)] tesz eleget.

A szolgáltatás igénybevétele tehát minden esetben az előfizetői szerződés megkötésén alapszik, amely egyedi előfizetői szerződésből (megköthető szóban, írásban vagy ráutaló magatartással) és minden esetben írásba foglalt ÁSZF-ből áll. Olyan polgári jogi szerződésről van szó, mely lényeges elemeinek túlnyomó többségét az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok határozzák meg és a felek ezen szabályoktól kizárólag egyező akarattal az egyedi előfizetői szerződésben az előfizető javára térhetnek el.⁴²

ÁSZF: Az előfizetői szolgáltatásokat nyújtó szolgáltató minden esetben köteles a hírközlési szolgáltatásra vonatkozó ÁSZF-et készíteni, azt a Hatóságnak bejelenteni és a nyilvánosság számára elérhetővé tenni. Közérthetőnek, ellentmondásmentesnek és áttekinthetőnek kell lennie, elősegítve ezzel az ügyfelek megfelelő tájékozódását. Fontos előírás, hogy a módosítások hatálybalépését megelőzően legalább 30 nappal a Hatóságnak az egységes szerkezetű módosított ÁSZF-et meg kell küldeni és az ügyfeleket a módosulás tényéről értesíteni.

A Felügyeleti Főosztály valamennyi ÁSZF vonatkozásában felülvizsgálati tevékenységet folytat, amely meghatározott szempontok szerint, nagyjából 140 lényeges tartalmi elemet ellenőrizve történik, jogszabályok tekintetében pedig az Eht. vonatkozó rendelkezései valamint a 6/2011. NMHH rendelet⁴³ ad iránymutatást. A követelmények között formai és tartalmi előírások egyaránt szerepelnek. Az ÁSZF felülvizsgálat tárgyában a Hatóság végzésben határoz és felhívja a szolgáltatót a kifogásolt pontok módosítására, törlésére, kiegészítésére. E tevékenységével megelőző feladatot lát el a szervezet, hiszen elébe megy az érdeksérelmek bekövetkezésének azzal, hogy csírájában fojtja el a szolgáltatók túlkapasait.

Az ÁSZF-el kapcsolatban egy dologra még szeretném felhívni a figyelmet, ez pedig a szolgáltató általi egyoldalú szerződésmódosítás lehetőségének, feltételeinek ÁSZF-ben rögzített formája. A probléma megoldásaként iránymutatásul szolgál(na) az Eht. vonatkozó rendelkezése, amely a 132. § (2) bekezdésben felsorolja azokat az eseteket, amikor a szolgáltató az előfizetői szerződést az egyedi előfizetői szerződésre is kiterjedően egyoldalúan módosíthatja. Ezek közül a b) és c) pontok⁴⁴ adnak sok esetben félreértésre, kiterjesztő értelmezésre okot. Tekintettel arra, hogy az egyoldalú szerződésmódosítás az esetek túlnyomó többségében a díjtételek emelésében nyilvánul meg, érthető módon fogyasztói panaszok sorához vezet. A szolgáltatók a „körülkötésben bekövetkezett, előre nem látható lényeges változásokként” a legkülönbözőbb indokokkal „próbálkoznak”, hogy legalizálják egyoldalú szerződésmódosításukat: gazdasági életben bekövetkezett hanyatlás, infláció, nem várt beruházások, technológia-, és hálózatfejlesztési kényszer a versenyben maradás érdekében, egyes díjcsomagok előfizetői számának drasztikus csökkenése, így a díjcsomag- fenntartás fajlagos költségeinek elkerülhetetlen emelkedése, a távközlési adó bevezetése, stb. A Hatóság pedig az ilyesfajta érvelésekre alapozott fellebbezéseket rendre elutasítja arra hivatkozva, hogy valamennyi körülmény előrelátható, kalkulálható költség és kockázat, ami semmi esetre sem indokolhatja az egyoldalú módosítást. A szolgáltatók a Hatóság ezen magatartását a jogszabályhely kiüresítésének tartják, mondván nem rendelkeznek következetes állásponttal, amihez viszonyítani lehetne, ami alapján a körülményekben bekövetkezett lényeg-

⁴² Uo. 353. o.

⁴³ 6/2011 (X. 6.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályiról (a továbbiakban Eszr.).

⁴⁴ b) Jogszabályváltozás vagy hatósági döntés. c) A körülményekben bekövetkezett, a szerződésmegkötésekor előre nem látható lényeges változás.

ges változás (clausula rebus sic stantibus) mibenlétét meg lehetne állapítani, így a gyakorlatban az látszik, hogy a szolgáltatók folyamatosan próbálkoznak, a Hatóság pedig minden esetben hárít (barkóba-jelenség). Az NMHH válasza erre az, hogy nem lehet taxatívén meghatározni a lényeges változás mibenlétét, hiszen minden esetet egyedileg kell megvizsgálni, valamennyi eset új, egyedi releváns körülményeket szülhet, ami viszont szükséges elem, hogy a körülménynek előre nem láthatónak, elháríthatatlannak és a jogviszonyt közvetlenül érintőnek kell lennie. A következetes jogalkotás és jogalkalmazás azonban megkívánna egy ún. ok-listát, amely rögzítené, melyek azok az esetek, amelyekre (és csak és kizárólag azokra) hivatkozni lehet az egyoldalú szerződésmódosítás indokaként. Az ok-lista léte nem példa nélküli, a pénzügyi szférában, a 2009. évi Banki Magatartási Kódex⁴⁵ tartalmaz hasonlót, amit következetesen alkalmaznak is. Tekintettel arra, hogy a szolgáltatók nem minden esetben hagyják szó nélkül a fellebbezés elutasításokat és bírósági felülvizsgálatot kérnek, előbb-utóbb várhatóan körvonalazódni fog egy bevett bírósági gyakorlat, mely konkrétan vizsgálja a lényeges körülményben bekövetkező változás mibenlétét (is).

Figyelemmel az ÁSZF-ek terjedelmes voltára és bonyolult jogi nyelvezetére kívánatos volna ÁSZF-kivonat kibocsátására kötelezni az egyes szolgáltatókat. Az ötlet nem új keletű⁴⁶, némely szolgáltató honlapján fellelhető, azonban egyéni tapasztalat alapján egy szolgáltató üzletében sem található, pedig a fogyasztók tájékoztatásában betöltött szerepéhez nem férhetne kétség. A legfontosabb pontokat – jogokat és kötelezettségeket - összefoglaló, a szerződés megkötésére, módosítására, megszüntetésére, a díjtételekre és a hűség-szerződés lényegi elemeire koncentráló, 6-7 oldalas kivonat garantáltan redukálná a fogyasztói panaszok számát.

Akár az ÁSZF egyes pontjait, akár az adott szolgáltató valamennyi díjsomagját (és annak legfontosabb ismérveit) összehasonlítható módon magába foglaló táblázat kibocsátása, mint „Általános tájékoztató az előfizető szerződés megkötését megelőzően”⁴⁷ szintén a fogyasztói mérlegelés megkönnyítését szolgálná.

Az egyedi előfizetői szerződéssel kapcsolatban, a szóban (különösen távollevők között telefonhasználat útján) és ráutaló magatartással megkötött szerződések hátrányos következményei szoktak panaszként felmerülni. A szóban kötött szerződést a telefonbeszélgetés napján kell megkötöttnek tekinteni, azonban tekintettel az átgondolásra és értelmezésre nyitva álló idő rövidségére, az előfizető a szerződéstől 8 munkanapon belül indokolás nélkül elállhat azzal a megszorítással, hogy ha az elállási idő lejárt előtt a szolgáltató a teljesítést az előfizető beleegyezésével megkezdte, az elállási jog nem gyakorolható.⁴⁸ A ráutaló magatartással (reálaktussal) kötött szerződések az elektronikus hírközlés területén különösen a kiegészítő szolgáltatások vagy emelt díjas szolgáltatások vonatkozásában jelentősek, tehát egy már meglévő elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó előfizetői szerződést feltételeznek.⁴⁹ A kellemetlen helyzetek az előfizetők fokozott odafigyelésével elkerülhetők.

A szerződés felmondással történő megszüntetését a jogalkotó igyekszik az egyensúlyi helyzet megteremtésére figyelemmel szabályozni. Ennek oly módon tesz eleget, hogy az előfizető számára mindhárom felmondási csoport (rendes-, a szerződés egyoldalú módosításához kapcsolódó- és rendkívüli felmondás) vonatkozásában jogkövetkezmény és indokolás nélkül legfeljebb 8 napos határidővel (de akár azonnali hatállyal is) felmondási jogot biztosít. Ez a jog a szolgáltatót minden esetben indokolási kötelezettség terhe mellett és hosszabb határidővel (60, ill. 15 nap) illeti meg. A felmondási jogosultság tartalma az egyes felmondási csoportok szerint másként alakul a határozott, ill. határozatlan idejű szerződések vonatkozásában.

Hűségnyilatkozat: Az előfizetői szerződés olyan kikötéséről beszélünk, amely alapján a szolgáltató meghatározott kedvezményekben,⁵⁰ részesíti az előfizetőt arra tekintettel, hogy az olyan kötelezettségeket⁵¹

⁴⁵ Elérhető: http://www.mkb.hu/dl/media/group_463afc792a1fd/item_2545.pdf (2012.10.22.).

⁴⁶ 16/2003 (XII. 27.) IHM rend. (hatályon kívül!) 4. § (4) rögzíti, hogy a szolgáltató köteles az ÁSZF mellékletben meghatározott tartalmú kivonatát elkészíteni.

⁴⁷ A tájékoztató táblázat alkalmazásának ötlete szintén a pénzügyi szektor területéről származik, a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény 1. sz. melléklete alapján.

⁴⁸ 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet 5. § a) pontja.

⁴⁹ ARANYOSNÉ - LAPSÁNSZKY – SPAKIEVICS: i.m. (2010) 370-373. o.

⁵⁰ Kedvezmények minősül különösen a belépési díj részbeni vagy teljes elengedése, az előfizetési díj kedvezménye a határozatlan idejű szerződéshez képest, a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges végberendezés kedvezményes átengedése vagy értékesítése, stb.

⁵¹ Kötelezettségvállalások különösen: az előfizető hűségidőn belül nem kezdeményezi saját érdekkörében felmerült okból a szerződés felmondását, a szolgáltatás szüneteltetését, a szerződés olyan módosítását, amit a kikötés nem tesz lehetővé; szerződésszegő magatartásával nem teremt jogalapot a szolgáltatói felmondásra vagy szolgáltatás korlátozásra.

vállal a szolgáltatásnak a hűségidő alatt történő igénybevételére, amelynek megszegése a szerződésben meghatározott jogkövetkezményekkel jár. A hűség szerződések kapcsán kínált kedvezmények sok esetben gondolkodás nélküli választásra sarkallják az előfizetőket, pedig érdemes tisztában lenni azzal, mit is vállalunk az (általában 2 éves) elköteleződéssel: mindenképpen korlátozottabb eljárási lehetőségeket a szerződéses jogviszony megszüntetését illetően. A határozott időtartamú előfizetői szerződés a határozott idő elteltével szűnik meg, ezt megelőzően rendkívüli felmondással csak akkor élhet az előfizető, ha a szolgáltató a bejelentett és érdekkörébe tartozó hibát 30 nap alatt sem javítja ki vagy egyoldalú szerződésmódosítása az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz⁵². Ebben az esetben a szolgáltató az addig igénybe vett kedvezményeket nem jogosult követelni. Egyéb, a határozott idejű szerződés idő előtt történő előfizetői felmondása esetén az igénybe vett kedvezményeket követelheti a szolgáltató, más hátrányos jogkövetkezményt azonban nem alkalmazhat.⁵³

5. A FOGYASZTÓI TUDATOSSÁG NÖVELEDE: TÁJÉKOZTATÁS, ÖSSZEHASONLÍTÁS ÉS VÁLASZTÁS

A legfrissebb kutatások eredményei szerint a tudatos vásárlói index folyamatos növekedést mutat, ami a körültekintőbb választásnak, a garanciális jogok eredményes érvényesítésének köszönhető, ugyanakkor a fogyasztói jogosítványok pontos ismerete és kiváltképp a vásárlói tudatosság fejlesztése területén még bőven akad tennivaló. Ez utóbbi elvártsága és igénye megfoghatatlan burokként vesz körül bennünket, nyomásként nehezedik ránk. Sok esetben tudjuk is, hogy mit kellene tennünk, de a gyakorlatban „nem érünk rá” ennek megfelelően cselekedni, csak arra törekszünk, hogy a szolgáltatások (és a divatkövetés) iránti szükségleteinket lehetőleg minél olcsóbban kielégítsük. Ezt a fajta fogyasztói szemléletet a szolgáltatók jól ismerik, a különféle marketingtevékenységüket erre figyelemmel alakítják. Minden esetben kezeljük szkeptikusan a túlon-túl kedvezményes ajánlatokat, éljünk gyanúval annak valóságtartalmát illetően. A „megtévesztő magatartás” szerű eljárás minden esetben a szolgáltatók sajátos eszköze, ami még csak nem is tekinthető jogsértésnek, hiszen vélelmezi a fogyasztói gondolkodást! A hatékonyabb „tudatosságnövelés”, tehát a mérlegelésre és összehasonlításra ösztönzés érdekében a szolgáltatókéhoz hasonló módszert kell alkalmaznunk, így az aktuális fogyasztói magatartásokból, kialakuló fogyasztói trendekből kell következtetéseket levonnunk és ennek alapján kidolgoznunk a megelőző stratégiákat.

Fogyasztói trendek, fogyasztói magatartások: alapvetően a gyenge pontokra kell fókuszálnunk, megjelölni a hibás fogyasztói magatartás típusokat és az azokra adott reflektálással kijelölni a helyes gondolkodás és magatartás irányait. A tájékoztatási program kivitelezése során alapvetően a média igénybevételére kellene összpontosítani, jól felépített, színes, kellemes zenei aláfestéssel megkonstruált, lényegre törő, figyelemfelkeltő mondatokkal, manipulatív módon kell hatnunk a fogyasztókra, marketingstratégiát alkalmazni, ahogyan ezt a szolgáltatók is teszik (ha már másként nem megy). A program kidolgozása során figyelemmel kell lenni a fogyasztói kategória gyűjtőfogalom jellegére, tehát arra, hogy rendkívül heterogén közeget célunk meg mind személyiségüket, mind társadalmi helyzetüket, mind életkorukat tekintve. Nyilvánvalóan egyénre szabott programokat nem lehet kidolgozni, de kategóriák szerinti, többféle stílusú projektek kialakítása célravezető lehet. Stratégiák kidolgozásakor különösen erre, a funkcionális fogyasztás⁵⁴ szem előtt tartására kell felhívni a figyelmet, fel kell szólítanunk a fogyasztókat az emocionális fogyasztás⁵⁵ veszélyeire, az önkifejező, szimbolikus, „nagyzó”, praktikusságot nélkülöző ajánlatok választásának következményeire.

Hírközléssel kapcsolatos fogyasztói gyakorlat Németországban: mindenekelőtt azt kell rögzítenünk, hogy olyan központi, valamennyi elektronikus hírközlési szolgáltatóra és szolgáltatásra kiterjedő összehasonlító és keresőrendszer, mint a hazai TANTUSZ portál, Németországban nincs. Általános fogyasztóvédelmi

⁵² Azonban ha a szerződésmódosítás az igénybevett kedvezményt nem érinti, az előfizető nem jogosult azt hátrányos jogkövetkezmény nélkül felmondani. Amennyiben a módosítás érinti a kedvezményt és az előfizető a szerződést felmondja, a szolgáltató jogosan követelheti a már igénybevett kedvezményeket.

⁵³ Hogyan mondhatja fel az előfizetői szerződését? http://nmhh.hu/cikk/2757/Hogyan_mondhatja_fel_az_elfizetoi_szerzodeset (2012.11.05.).

⁵⁴ Racionálisan indokolható fogyasztás, olyan termékek megvásárlása, szolgáltatások igénybevétele, ami nem különösebben szolgál magyarázatra, tekintve az adott társadalmi-gazdasági szinten elfogadott jelenégről van szó. Ide soroljuk a témánk szempontjából elsődleges telefon és internet szolgáltatás igénybevételét.

⁵⁵ Szimbolikus tartalmú fogyasztás (ami lehet önmegnyugtató vagy önkifejező). Ld. bővebben: TÖRŐCSIK MÁRIA: *Fogyasztói magatartás – Insight, trendek, vásárlók*, 2011, Akadémiai Kiadó, Budapest.

portálok⁵⁶ (igénybe vételük díjköteles!), valamint kisebb, ingyenesen hozzáférhető privát oldalak⁵⁷ segítik a tájékozódni kívánó fogyasztókat a számukra leginkább kedvező „csomag” kiválasztásában. Az a bevett gyakorlat, hogy több ingyenes portált megkeresnek, lekérdezik a számukra leginkább megfelelő tarifát, szolgáltatást, majd a kapott eredményeket összehasonlítják és meghozzák a döntést. Az optimalizálás a németeknél bevett gyakorlat, a programok kihasználtsága nagyon magas, az esetleges költségvonzatok ellenére is.

6. ZÁRÓ GONDOLATOK

Mit tegyen az a nemzet, amely alapvetően más temperamentummal bír, más viselkedési formákat követ, másként gondolkodik? Mint fogyasztó tanuljon, tájékozódjon, változtasson hozzáállást, vegye igénybe az őt segítő alkalmazásokat és végül, de nem utolsó sorban tartsa szem előtt saját érdekeit! Mint állami, fogyasztóvédelmi szerv (NMHH, NFH, Média- és Hírközlési Biztos, civil szervezetek) egyrészt tegyen meg mindent annak érdekében, hogy a hiányosságokat mesterségesen pótolja, tanítsa, fejlessze a fogyasztói tudatosságot, másrészt pedig felügyelje, szabályozza az erőfölényben lévő fél magatartását, kötelezze a szolgáltatókat a fogyasztói jogok tiszteletben tartására, az esetleges érdeksérelmek kezelésekor a hatékony, gyors és kielégítő orvoslásra törekedjen és végül de nem utolsó sorban teremtsen egyensúlyt az egyenetlen viszonyrendszerben!

Ne feledjük: a tudatos fogyasztó a hírközlési piac fejlődésének ösztönzője! Éppen ezért védelme, tájékoztatása, oktatása, jogorvoslathoz, igényérvényesítéshez, érdekképviselőhez való jogának biztosítása és ezzel elégedettségének elérése mindenkinek érdeke, nem mellesleg Alaptörvényben rögzített államcél!⁵⁸

FELHASZNÁLT IRODALOM

- [1.] FAZEKAS JUDIT: *Fogyasztóvédelmi jog*, 2007, CompLex Kiadó, Budapest.
- [2.] KOPPÁNYI SZABOLCS: *A hírközlés szabályozása az Európai Közösségben és Magyarországon*, 2003, Osiris kiadó, Budapest.
- [3.] GERENCSÉR ANDRÁS: *Elektronikus kommunikáció* <http://diakvallalkozas.ktk.nyme.hu/INFOMAN/comm.html> (2012.07.24.).
- [4.] VERES ZOLTÁN: *A pénzügyi fogyasztóvédelem alapjai*, 2012, (kézirat), Budapest.
- [5.] ARANYOSNÉ DR. BÖRC S JANKA – LAPSÁNSZKY ANDRÁS – SPAKIEVICS SÁNDOR: *A hírközlési igazgatás kézikönyve*, 2010, Complex Kiadó, Budapest.
- [6.] TÖRÖCSIK MÁRIA: *Fogyasztói magatartás – Insight, trendek, vásárlók*, 2011, Akadémiai Kiadó, Budapest.

FELHASZNÁLT JOGFORRÁSOK

- [7.] A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (Mttv.).
- [8.] 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről.
- [9.] 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet.
- [10.] 16/2003 (XII. 27.) IHM rend.
- [11.] 6/2011 (X. 6.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályiról (a továbbiakban Eszr.).
- [12.] 5/2011. (X.6.) NMHH rendelet A Nemzeti média- és Hírközlési Hatóság egyes eljárásainak igazgatási szolgáltatási díjairól és a díjfizetés módjáról.

⁵⁶ <http://www.verbraucherzentrale.de/> és <http://www.test.de/> (2012.08.23.).

⁵⁷ Az ezen oldalakon legkedvezőbbnek kihozott ajánlatokat azonban mindig fenntartással kell kezelni, hiszen függetlenségükre nincs garancia. Nem kizárt, hogy az oldalon reklámtevékenységet folytató szolgáltató jutalékot fizet az oldal fenntartójának a megkötött előfizetői szerződések után.

⁵⁸ Alaptörvény M) cikk (2) „Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben és védi a fogyasztók jogait.”