

VIII. Fejezet. Fogyasztói jogok és fogyasztóvédelmi garanciák az elektronikus hírközlési igazgatásban

1. Bevezetés
2. Az elektronikus hírközléssel kapcsolatos különös fogyasztóvédelmi eljárások lehetőségei
3. A tájékoztatási elemek kiemelt szerepe
 - 3.1. Szerződéses dokumentumok és tájékoztatás a szerződéskötés során
 - 3.2. Az előfizetői szerződéssel, tájékoztatással kapcsolatos formai követelmények
4. Fogyasztókat védő garanciák az elektronikus hírközlési jogviszonyban
 - 4.1. A határozott idejű szerződés
 - 4.2. Szerződésmódosítás
 - 4.3. A szerződés megszűnése
 - 4.4. Szolgáltatásminőség
 - 4.5. Roaming szolgáltatások, számlasokk elleni védelem
 - 4.6. Panaszkezelés
 - 4.7. Emelt díjas szolgáltatások
5. Összefoglalás
6. Forrás- és irodalomjegyzék

1. Bevezetés

Az elektronikus hírközlési ágazatban a fogyasztóvédelmi garanciák elsődlegesen az elektronikus hírközlési fogyasztói (előfizetői) viszonyokban részt vevő felek között az érdekérvényesítő képességben meglévő rendkívüli különbségek, a jogviszony szinte minden elemét jellemző aszimmetria kiegyensúlyozását szolgálják.⁶⁶⁹

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások jellemzője, hogy az ún. magas belépési korlátok miatt a hálózatfejlesztés és -fenntartás, a szolgáltatási infrastruktúra biztosítása és a szolgáltatásnyújtás maga is igen költséges, jelentős tőkét, tudást és know-how erőforrásokat kívánó tevékenység. Emiatt szinte törvényszerű folyamat, hogy a szolgáltatói oldalon jelentős erőforrásokkal rendelkező, magasan szervezett vállalati struktúra álljon szemben a nagy számú, tájékozottságát és érdekérvényesítő képességét tekintve korlátozott befolyású fogyasztók, felhasználók tömegével, amely feltétlenül szükségessé teszi a hatékony ágazatspecifikus fogyasztóvédelmi garanciák kialakítását és érvényesítését. Az elektronikus hírközlési piac adottságaiból eredően az általános fogyasztóvédelmi eszközöknél hatékonyabb, az ágazat sajátosságaiból eredő specifikus problémákra összpontosító jog- és érdekvédelmi eszközök biztosítása szükséges.

Jelen fejezet az e szempontokból következő célok mentén veszi számba a hazai elektronikus hírközlésgazdasági fogyasztóvédelmi garanciákat, az elemi szabályozási intézményeket, azok jelentőségét, illusztratív módon kitérve a gyakorlat jelentősebb elemeire.

⁶⁶⁹ Lapsánszky, 2021a, p. 343.

Mindezzel összefüggésben taglalja az ágazati eljárási intézményeket, az előfizetői szerződések formáságaihoz kapcsolódó, fogyasztóvédelmi jellegű kritériumokat, valamint a szabályozás és a gyakorlat szerződések tartalmára vonatkozó elvárásait.

A fejezetben részletezett előírások és gyakorlat elvi alapját az Eht. teremti meg, amely egyéb szempontok mellett a végfelhasználók, és különösen a fogyasztók magas szintű érdekvédelmét helyezi a törvényi szabályozás középpontjába. A törvény a jog- és érdekvédelem egyes elemeit részletezi, azonban a jogelvek kibontása nem meríti ki a végfelhasználó-fogyasztóvédelmi kritériumokat, hanem ágazatspecifikusan emeli ki annak néhány releváns elemét. Ez ugyanakkor nem értelmezhető úgy, hogy az általános fogyasztóvédelmi célkitűzés ezek mentén korlátozható lenne.

Az elektronikus hírközlési ágazat sajátos jellemzője, hogy az általános fogyasztóvédelmi garanciákhoz képest a felhasználók, fogyasztók védelme az egyes intézmények, eszközök céljától, funkciójától függő személyi kategóriák vonatkozásában részben eltérően érvényesül. Így például más garanciák relevánsak a szolgáltatás igénylőjének, igénybe vevőjének minősülő felhasználó és a már szerződéses viszonyban álló előfizető vonatkozásában. Fogyasztóvédelmi szempontból is speciális alanyi kategóriát képeznek a végfelhasználók, vagyis azok a felhasználók, akik az adott hálózati végpontot saját érdekkörükben használják, azon nem nyújtanak elektronikus hírközlési szolgáltatást, nem biztosítanak elektronikus hírközlő hálózatot.⁶⁷⁰ A fogyasztó azon természetes személy végfelhasználók köre, akik szakmájukon, üzleti, kereskedelmi, művészeti tevékenységükön vagy hivatásukon kívül eső célból elektronikus hírközlési szolgáltatást használnak vagy igényelnek, míg az előfizető olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a szolgáltatás nyújtójával a szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.⁶⁷¹ Azáltal, hogy az elektronikus hírközlési ágazatban a fogyasztói szolgáltatásokat az előfizetői szolgáltatásra irányuló előfizetői szerződések keretében nyújtják, a szabályozás és a gyakorlat fókuszában az előfizetői jogok, valamint az előfizetői jogokat és érdekeket védő garanciák helyezkednek el.

2. Az elektronikus hírközlésselügyelet különös fogyasztóvédelmi eljárási lehetőségei

Az alapelvi szinten biztosított fogyasztóvédelem – a végfelhasználók, különösen a fogyasztók jogainak és érdekeinek védelme – legerősebb eszköze a hatósági feladatok és eljárások készlete. A fogyasztóvédelmi hatósági jogkörök biztosításával a mai gazdasági viszonyok között egyrészt a fogyasztóvédelem jelentőségét ismeri el a jogalkotó, másrészt a hatósági fellépés lehetőségével a védett érdekek magasabb célját, közérdekű érvényesítését bizto-

⁶⁷⁰ Eht. 188. § 133. pont, valamint az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról szóló 2018. december 11-i (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv (Kódex) 2. cikk 14. pont.

⁶⁷¹ Eht. 188. § 24. és 35. pont, illetve Kódex 2. cikk 15. pont. Vö. továbbá Eht. 188. § 13. és 31. pont, valamint Kódex 2. cikk 13. pont.

sítja. Hazánkban az NMHH látja el a speciális ágazati hírközlésigazgatási és a hírközlésspecifikus fogyasztóvédelmi feladatokat.⁶⁷² Az NMHH a felhasználók és előfizetők érdekeinek védelme körében általános hatósági felügyeleti és piacfelügyeleti tevékenysége⁶⁷³ keretében ellenőrzi az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltatók általi betartását, és eljár azok megsértése esetén.⁶⁷⁴ Az NMHH hatáskörének keretén belül a felügyeleti tevékenysége során azt vizsgálhatja, hogy a szolgáltató magatartása megfelel-e az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban,⁶⁷⁵ valamint a szolgáltató általános szerződési feltételeiben (ÁSZF) foglaltaknak.

Az elektronikus hírközlési felügyeleti tevékenység során elkülönülnek egymástól a kérelemre indult, egyedi ügyekben lefolytatott eljárások és a hivatalból végzett – többnyire átfogó – vizsgálatok. A felügyeleti tevékenység általános hatósági felügyeleti eljárás vagy piacfelügyeleti eljárás keretein belül valósul meg, amely eljárások során a közigazgatási eljárásokra vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni az Eht.-ban meghatározott eltérésekkel és kiegészítésekkel.

A fogyasztói jogsérelem elbírálásának jellemző eljárási keretét biztosító általános hatósági felügyeleti eljárás kérelemre vagy hivatalból indulhat. Akit a saját, egyedi ügyében ért jogsérelem abból adódóan, hogy a szolgáltató valószínűsíthetően megsértette az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokat vagy nem tartotta be az ÁSZF-et, kérelmet nyújthat be az NMHH-hoz, amely alapján az NMHH az ügyet általános hatósági felügyeleti eljárásban kivizsgálja. Az NMHH-nak nincs hatásköre arra, hogy az előfizető és a szolgáltató között felmerült, vagyoni jellegű kérdéseket rendezze, amely alól csak az elektronikus hírközlési szabályokban rögzített kötbérfizetési kötelezettség érvényesítése jelent kivételt. Minden egyéb vagyoni jogi kérdésben, mint például díjvisszatérítési igény, elszámolási viták, kártérítés követelése, az NMHH nem rendelkezik hatáskörrel. Úgyszintén nem terjed ki az NMHH hatásköre az egyedi előfizetői szerződés mint a felek közötti megállapodás elektronikus hírközlési jogi szabályozáson kívül eső, kötelmi jellegű elemeire.

Hivatalból eljárás indítható az NMHH saját észlelése vagy bejelentés alapján. Bárki, aki nem a saját, egyedi ügyében kér eljárást, hanem általánosságban elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály sérelmét észleli, bejelentéssel élhet az NMHH felé. A bejelentés alapján nem feltétlenül indul hatósági eljárás, hanem az NMHH mérlegeli, hogy indít-e eljárást. Ha az NMHH úgy dönt, hogy a bejelentés alapján eljár, akkor az eljárást hivatalból indítja meg, amelyben a bejelentő nem minősül ügyfélnek, így nem illetik meg az ügyfél jogai, de

⁶⁷² A magyar fogyasztóvédelmi intézményrendszer tehát differenciált, a hatáskörök több szerv között oszlanak meg, nem csak az általános fogyasztóvédelmi hatóság lát el fogyasztóvédelmi célú feladatokat, hatásköröket. Ld. Bencsik, 2021, pp. 16-29.

⁶⁷³ A piacfelügyelet legáltalánosabban a liberalizált piaci közszolgáltatások körében szükségyszerű állami – részben gazdasági jellegű – beavatkozáshoz, így különösen a gazdasági verseny igazgatásához, a hírközlési igazgatáshoz, valamint a fogyasztóvédelmi igazgatáshoz kötődik. Ld. Lapsánszky, 2021b, pp. 80-93.

⁶⁷⁴ Eht. 10. § (1) bekezdés 13. pont.

⁶⁷⁵ Az Eht. 188. § 19. pontja alapján elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az Eht., az Eht. felhatalmazása alapján annak végrehajtása tárgyában kibocsátott jogszabály, elektronikus hírközlésre vonatkozó, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus, valamint az NMHH határozata, és az NMHH által az ügyféllel kötött hatósági szerződés.

nem terhelik az ezzel járó kötelezettségek sem, és jogorvoslati jogosultsággal sem rendelkezik az eljárást lezáró döntéssel szemben.

Az NMHH a felügyeleti eljárások során megállapított jogsértés esetén, azaz az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály, valamint az ÁSZF-ben foglaltak megsértőjével szemben jogkövetkezményt alkalmaz.⁶⁷⁶ Amennyiben a jogsértés csekély súlyú, az NMHH felhívást alkalmazhat, amelyben felhívhatja a jogsértőt a jogsértő magatartás megszüntetésére, a jövőbeni jogsértésektől való tartózkodásra, valamint a jogszerű magatartás tanúsítására, és meghatározhatja annak feltételeit.

Fogyasztóvédelmi szempontból jelentős eszköz, hogy az NMHH az ügyféllel, az ügynek a közérdek és az ügyfél szempontjából előnyös rendezése érdekében hatósági szerződést köthet az ügy lezárásaként. A hatósági szerződés hatékony eszköz arra, hogy a jogsértéssel érintett előfizetők számára előnyös módon rendeződjön az ügy, és ez által az előfizetők olyan kompenzációhoz juthatnak, amire nem lett volna lehetőség, ha az NMHH az eljárást formális döntéssel zárja.⁶⁷⁷ A hatósági szerződés útján az NMHH hatékonyan képes a sérelmet szenvedett előfizetőkre nézve előnyös módon rendezni az ügyet.

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó, a felhasználók és fogyasztók védelmére szolgáló szabályok felügyeletét az NMHH Hivatala látja el, amelynek döntése ellen benyújtott fellebbezést az NMHH elnöke bírálja el. A másodfokú döntés jogszerűsége közigazgatási perben vitatható, a keresetindításnak nincs halasztó hatálya, ugyanakkor a közigazgatási perrendtartás szerint kérhető a keresetindítás halasztó hatályának elrendelése azonnali jogvédelem keretében.⁶⁷⁸

A fogyasztók védelmével összefüggésben igen fontos szerepet tölt be az NMHH szervezeti keretein belül működő Média- és Hírközlési Biztos (Biztos).⁶⁷⁹ A Biztoshoz panaszszal fordulhat, akit az elektronikus hírközlési szolgáltatóval fennálló kapcsolatában méltánylást érdemlő érdeksérelem ért. Szemben a hatósági eljárással, amely a fogyasztói jog-sérelem orvoslására irányul, az érdeksérelem kiküszöbölésére szolgáló biztosi eljárás egyfajta közvetítő fórum az előfizető és az elektronikus hírközlési szolgáltató között. A Biztos az ügyben egyeztetési eljárást folytat le, amelynek eredményeként az érdeksérelem orvoslásának módjára javaslatot tehet, illetve az érdeksérelem további megelőzése céljából a szolgáltatóval megállapodást köthet.⁶⁸⁰

⁶⁷⁶ Eht. 48. §.

⁶⁷⁷ Több alkalommal sor került arra, hogy a Hatóság bírságszankció alkalmazása helyett hatósági szerződésben abban állapodott meg a szolgáltatóval, hogy a jogsértés ellentételezéseként az előfizetőket kompenzálja. Ilyen esetekben a szolgáltató ingyenesen felhasználható adatkeretet adott, vagy pénzügyi kompenzációt nyújtott vagy teljeskörű díjjóváírást biztosított.

⁶⁷⁸ Eht. 10. § (2) bekezdés, 44. §; Lapsánszky, 2021a, p. 366.

⁶⁷⁹ A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény negyedik rész III. fejezete.

⁶⁸⁰ Vö. Elvi ajánlás az elektronikus hírközlési szolgáltatók részére a késedelmes előfizetői fizetéssel kapcsolatos intézkedések körében egységes és méltányos gyakorlat kialakítására (https://nmhh.hu/cikk/232878/Elvi_ajanlas_az_elektronikus_hirkozlesi_szolgaltatok_reszere_a_kesedelmes_elofizetoi_fizetessel_kapcsolatos_intezkedesek_koreben_egyseges_es_meltanyos_gyakorlat_kialakitasa).

A Biztos fogyasztóvédelmi szerepe azért jelentős az elektronikus hírközlési ágazatban, mert olyan esetekben léphet fel az előfizetők védelme érdekében, amikor az NMHH felügyeleti hatáskörében nem tudna eljárni. Elmondható, hogy e tekintetben e két tevékenység hatékonyan egészíti ki egymást a közös cél, a fogyasztók védelmének minél magasabb szintű megvalósítása érdekében.

3. A tájékoztatási elemek kiemelt szerepe

A szerződő felek közötti aszimmetria hatásainak csökkentését szolgálja a szerződéses viszonyokra vonatkozó kógens közjogi szabályozás, a hatékony jogvédelmet megvalósító hatósági fellépés, valamint fogyasztói oldalról az elektronikus hírközlési jogviszonyok minden elemével kapcsolatos tájékoztatás erősítése. A megfelelő tájékoztatáshoz való jog kiemelkedő jelentőségű fogyasztói jog, amely nemcsak a sajátos elektronikus hírközlési, de az általános fogyasztói jogvédelem egyik alapköve is,⁶⁸¹ hiszen megfelelő érvényesülése nélkül a fogyasztók bármely szolgáltatás igénybevételével összefüggésben jelentős érdeksérelmeket szenvedhetnek el.⁶⁸² A fogyasztók informálása azt is lehetővé teszi, hogy képesek az igényeiket önállóan érvényesíteni.⁶⁸³

Különösen nagy a fogyasztói tájékozottság jelentősége az elektronikus hírközlési szolgáltatások piacán, mivel annak meghatározó sajátossága folyamatos és dinamikus fejlődése, valamint a szolgáltatások sokfélesége, vagyis a szolgáltatói ajánlatok és díjsomagok nagy választéka, így a megfelelően tájékozott, észszerűen figyelmes és körültekintő átlagfogyasztó⁶⁸⁴ számára is jelentős nehézséget jelent az egyes ajánlatok, feltételek közötti eligazodás. A megfelelő tájékoztatás fontosságát indokolja továbbá az a körülmény is, hogy az elektronikus hírközlési piacon jellemzően nem egyszeri ügyletek jönnek létre, az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele tartós jogviszony keretében történik és így a fejlődéssel járó változásokat, módosításokat tartós jogviszonyok keretein belül kell lekövetni.

Az elektronikus hírközlési szabályozás mindenekelőtt a szerződéses dokumentumokra vonatkozó előírásokkal és a szerződéskötés során kötelezően alkalmazandó tájékoztatási elemekkel igyekszik biztosítani, hogy a fogyasztók a szerződéskötéskor tudatos döntést tudjanak hozni, és a jogviszony teljes tartama alatt rendelkezésükre álljanak az előfizetői jogviszonyra és az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozó információk.

3.1. Szerződéses dokumentumok és tájékoztatás a szerződéskötés során

Az előfizetői szerződéses jogviszony az előfizetői szerződés megkötésével jön létre.⁶⁸⁵ Az előfizetői szerződés határozza meg az előfizetői jogviszony feltételeit, tartalmát, a felek

⁶⁸¹ A jogvédelem az állam keletkezésétől fogva a közhatalom gyakorlásának egyik alapvető funkciójaként fogható fel. Ld. Bencsik, 2013, p. 343.

⁶⁸² Balogh, 2022, pp. 85-99.

⁶⁸³ Fazekas, 2007, p. 72.

⁶⁸⁴ Bak, 2023, pp. 26-27.

⁶⁸⁵ Eht. 127. § (1) bekezdés.

jogait és kötelezettségeit, az előfizető számára elsődleges támpontot nyújt mind a szerződéskötés során, mind azt követően a jogviszony⁶⁸⁶ időtartama alatt.

Az előfizetői szerződés létrejöhet jelenlévők között üzletben, illetve azon kívül, valamint távollévők között telefonon és online felületen, és mindezekben a csatornákon létrejöhet szóban, írásban és ráutaló magatartással is.⁶⁸⁷ A szabályozás egyik legnagyobb kihívása e körben, hogy minden szerződésalkötési módra és esetkörre alkalmas szabályokat és megfelelő garanciákat kell biztosítani. Bár az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat jellemzően piaci szereplők, vállalkozások nyújtják, az elektronikus hírközlési szolgáltatások működése egyben közérdek is. Általánosan megállapítható tehát, hogy a közszolgáltatásokat jellemző alapvető szükségletet, közérdeket és a fogyasztók számára elérhető ellátás garantálását nagyon nehéz mérlegre tenni a piaci verseny és a magántulajdon gazdasági hatékonyságával,⁶⁸⁸ ezért azok hozzáférhetőségét, kiszámítható, megbízható működését az elektronikus hírközlési ágazati igazgatás számos jogintézménye hivatott biztosítani. A fogyasztói jogok védelme érdekében ilyen garancia mindenekelőtt az előfizetői szerződésre vonatkozó részletes szabályozás, amelynek következtében az általános polgári jogi szerződési szabadságot az előfizetői szerződés szinte valamennyi elemére kiterjedően közjogi korlátok szűkítik, meghatározva annak mind a formai, mind a tartalmi elemeit.

Az erős közjogi szabályozottság indokoltsága az elektronikus hírközlési szolgáltatások jelentősége mellett a szolgáltatók és a fogyasztók egyenlőtlen helyzetére tekintettel is alátámasztott, ugyanis a szerződő felek alkupozíciójában jelentős különbségek vannak. A fogyasztók fokozott védelmét indokolja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatások sajátosságából adódóan a szolgáltatók tömegesen kötnek szerződéseket, ennél fogva nincs lehetőség a szerződéses feltételek részletes megtárgyalására és előfizetőnként egyedi feltételekben való megállapodásra, így a szerződésalkötés során a fogyasztó egy előre megszövegezett feltételrendszert tartalmazó szerződést ír alá lényegi módosítások lehetősége nélkül, tehát a szerződéses konszenzus mindössze a szolgáltató sablonajánlatának elfogadásában jelenik meg.

Mindezekre tekintettel az elektronikus hírközlési előfizetői jogviszonyokban az általános szerződési szabadság erősen korlátozott és kimerül abban, hogy a szolgáltatók az ajánlataik tartalmát és a díjaikat szabadon határozhatják meg, továbbá abban, hogy a felek – az egyetemes szolgáltatás⁶⁸⁹ kivételével – szabadon dönthetnek arról, hogy kötnek-e egymással szerződést vagy sem. A fogyasztók érdekeinek védelme érdekében pedig mind a jogviszony tartalma – különösen az előfizetői jogok és kötelezettségek –, mind a szerződéses dokumentumok formája és tartalma az elektronikus hírközlésre vonatkozó előírások által részletesen szabályozott.

Ennek megfelelően rögzíti az Eht., hogy az általános kötelmi jogi szabályok csak akkor alkalmazandók, ha az adott kérdést az elektronikus hírközlésre vonatkozó ágazati szabályok nem szabályozzák, vagy az eltérést lehetővé teszik.⁶⁹⁰ A szerződésekre vonatkozó

⁶⁸⁶ Az előfizető joga egyben a szolgáltató kötelezettsége, azaz a szolgáltatónak a szolgáltatást folyamatosan nyújtania kell, amelyért díjat követelhet az előfizetőtől. Lapsánszky, 2021a, p. 369.

⁶⁸⁷ Eht. 129. §.

⁶⁸⁸ Lapsánszky, 2009, pp. 64-107.

⁶⁸⁹ Eht. 117. §.

⁶⁹⁰ Eht. 127. § (2) bekezdés.

közjogi kógenciát az Eht. az előfizetők érdekében annyiban oldja fel, hogy a felek az előfizetői szerződésben egyező akarattal, kizárólag az előfizető javára eltérhetnek az Eht.-ban, vagy az Eszr.-ben és az ÁSZF-ben foglaltaktól.⁶⁹¹

3.2. Az előfizetői szerződéssel, tájékoztatással kapcsolatos formai követelmények

A formai kötöttség legalapvetőbb megnyilvánulása, hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató és a fogyasztó kizárólag előfizetői szerződést köthet, amely az egyedi előfizetői szerződésből és az ÁSZF-ből áll.⁶⁹² Az előfizetői szerződés mellett a szerződéskötési folyamat során az előfizetők azonban több dokumentummal találkozhatnak, a Kódex hazai jogrendszerbe történő átültetése eredményeképpen ugyanis a szerződéses dokumentumok száma és a dokumentumokra vonatkozó előírások sora gyarapodott.

Annak érdekében, hogy a fogyasztók és a védett körbe tartozó előfizetők (végfelhasználónak minősülő mikro-, kisvállalkozás vagy közhasznú szervezet) minél könnyebben átláthassák a szerződéses ajánlatokat és feltételeket, és azokat össze tudják hasonlítani, a szolgáltatóknak az egyedi előfizetői szerződés és a valamennyi általános szerződési feltételt tartalmazó ÁSZF mellett (vagy annak részeként) a jogszabályban felsorolt témakörökben úgynevezett előzetes tájékoztatást kell készíteniük. Emellett az egyes ajánlatokról (pl. díjcsomagok) – egész Európában egységes formátumú –, az előfizetői szerződés adatait tartalmazó összefoglalót kell az előfizető rendelkezésére bocsátani, amely röviden és áttekinthetően tartalmazza az ajánlat előfizető számára fontos elemeit.

Tekintve, hogy az ajánlat megismerése és annak a piacon szereplő többi ajánlattal való összehasonlíthatósága értelemszerűen a szerződés megkötése előtt bír jelentőséggel, a Kódex által bevezetett előzetes tájékoztatás és szerződéses összefoglaló rendelkezik azokkal a tartalmi elemekkel, amelyek azt a fogyasztóvédelmi célt hivatottak biztosítani, hogy a megalapozott döntéshez szükséges információk már a szerződéskötés előtt a rendelkezésre álljanak.

Az előfizetői szerződésekhez kapcsolódó tájékoztatási követelményeket, így az előzetes tájékoztatás tartalmi elemeit is az Eszr. rögzíti.⁶⁹³ Az előzetes tájékoztatás tartalmát tekintve megállapítható, hogy szolgáltatásonként eltérő tartalmi követelményeknek kell érvényesülniük, és a legtöbb követelmény az internet-hozzáférési szolgáltatásokra, valamint a nyilvánosan elérhető személyközi hírközlési szolgáltatásokra került meghatározásra. Az e szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatónak tehát részletesebb tájékoztatást kell nyújtania, amelynek ki kell terjednie többek között a szolgáltatás minőségi követelményeire, a díjcsomagban foglalt hívások, üzenetek és adatforgalom mennyiségére, a teljes díjszabásra, az előfizetői panaszok kezelésével kapcsolatos tájékoztatásra.

⁶⁹¹ Ld. Fehér, 2012, pp. 3-14.

⁶⁹² Eht. 127. § (1) bekezdés.

⁶⁹³ Eszr. 5. §.

A szerződéses összefoglalót a Kódex felhatalmazása alapján született, közvetlenül hatályos bizottsági végrehajtási rendeletben⁶⁹⁴ megfogalmazott előírások mentén kell kialakítania a szolgáltatónak, amely a tartalmi és formai előírásokon túl egy egységesen használandó dokumentummintát is tartalmaz. A szerződéses dokumentumokra – így a szerződéses összefoglalóra is – vonatkozó formai előírások nagy hangsúlyt fektetnek arra, hogy a fogyasztók minél pontosabb és minél könnyebben érthető tájékoztatást kapjanak, ezért a szerződéses összefoglalónak egységes szerkezetet és formátumot kell követnie, könnyen olvashatónak, közérthetőnek és összehasonlíthatónak kell lennie, mindezt egy szolgáltatás esetén egy A4-es oldalnyi maximalizált terjedelemben megvalósítva.

Az egyedi előfizetői szerződés szerepe az előzetes tájékoztatás és összefoglaló bevezetése óta tehát leginkább az előfizető adatainak, és az adott szolgáltatás tekintetében az előfizető által tett nyilatkozatok rögzítése lett. Kiemelendő e körben, hogy az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető azon nyilatkozatát, hogy a szolgáltatást milyen előfizetői minőségében kívánja igénybe venni, ugyanis ha a felek az előfizetői szerződést írásban kötik meg, a természetes személy előfizetőnek a szerződéskötéskor kell nyilatkoznia arról, hogy az előfizetői szolgáltatást egyéni előfizetőként vagy nem egyéni előfizetőként kívánja igénybe venni. Ezen nyilatkozat jelentősége abban áll, hogy a természetes személy előfizetőre csak abban az esetben lehet az üzleti előfizetőkre vonatkozó feltételeket alkalmazni, ha ezt az előfizető kifejezetten kéri. Az üzleti előfizetők esetében ugyanis az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglalt, Eszr.-ben tételesen megjelölt előírásoktól el lehet térni, mert a szabályozás abból indul ki, hogy a felek közötti aszimmetria⁶⁹⁵ kisebb, feltételezve, hogy az üzleti előfizetők esetében nagyobb felkészültségről beszélhetünk, továbbá, az üzleti előfizetők igényei és felhasználási szokásai, illetve a felhasználás volumene is eltér a fogyasztókétól, így a szolgáltató sem tudja lakossági feltételek mentén nyújtani a szolgáltatást az üzleti előfizetőknek.

A Kódex szabályai tehát jelentősen átalakították a szerződéses dokumentumok rendszerét, hiszen korábban a szerződéses dokumentumokat az egyedi előfizetői szerződés és az ÁSZF jelentette, ami az új szabályok által kiegészült az előzetes tájékoztatóval és a szerződéses összefoglalóval. Az új jogintézmények ellenére az NMHH-hoz még mindig érkeznek abban a tárgyban panaszok, hogy a szolgáltató ügyfélszolgálatán történő szerződéskötés során az előfizető nem látta át, hogy pontosan milyen tartalommal kötötte meg a szerződést, és emiatt több költsége keletkezett, mint amire számított. Ezért, bár a szerződéses dokumentumokra vonatkozó előírások kétségtelenül tükrözik a fogyasztóvédelmi célt, a hatósági tapasztalatok szerint nem minden esetben érvényesül maradéktalanul a szabályozási cél, és a fogyasztók megfelelő tájékozottsága helyett gyakori a fogyasztók információval való elárasztása.

Az ajánlatok közötti eligazodás nehézségét, az „információdömpinget” mutatja az is, hogy már mintegy tíz évvel ezelőtt több mobilszolgáltató is „tarifatisztításba” kezdett, ugyanis az azt megelőző évek dinamikájának következtében olyan gyakorisággal újították

⁶⁹⁴ A Bizottság 2019. december 17-i (EU) 2019/2243 végrehajtási rendelete az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló-minta létrehozásáról.

⁶⁹⁵ Balogh, et al., 2010, p. 313.

meg az ajánlati palettájukat, olyan mennyiségű díjcsomagjuk halmozódott fel, amelyek közötti eligazodás már maguknak a szolgáltatóknak is nehézséget okozott. A csomagok, szolgáltatások sokféleségét szemléletesen mutatja be az a tény, hogy az egyik jelentős mobilszolgáltató már 2015-ben 244 lakossági kártyás, számlás hangalapú és mobil internet tarifacsomaggal rendelkezett, ezen kívül 102 szolgáltatást, valamint 668 különféle szolgáltatásváltozatot alakított ki, a szolgáltató ÁSZF-je pedig 800 oldalnál is terjedelmesebb dokumentációt jelentett. A tarifacsomagok és szolgáltatások jelentős száma a szolgáltatók ügyfélkiszolgáló rendszereiben olyan komplexitást hozott létre, ami már a hibamentes ügyfélkiszolgálást veszélyeztette. Ez a tendencia pedig folytatódott, a mobil távközlési piac dinamikus változásával, fejlődésével újabb és újabb szolgáltatások és tarifacsomagok jelentek meg, a régi csomagokat pedig „lezárni” kényszerültek a szolgáltatók, azok értékesítését a szolgáltatók beszüntették, azonban az adott csomagra leszerződött, meglévő ügyfelek számára továbbra is biztosították az igénybevételüket.

A szolgáltatók tehát az elavult, korszerűtlen tarifacsomagjaik folyamatos kivezetése mellett döntöttek. A 2015-ben végrehajtott tarifatisztítás mértéke akkora volt, hogy csak az egyik jelentős mobilszolgáltató 73 számlás díjcsomagot, 24 kártyás díjcsomagot, és 57 lakossági szolgáltatást vezetett ki. A tarifák egyszerre történő kivezetése komoly erőforrást igényelt a szolgáltatóktól, így a szolgáltatók ma már igyekeznek külön figyelmet fordítani a kínált csomagok, választási lehetőségek halmozódásának megakadályozására, és ennek ellenére is – az innováció és piaci dinamika következtében – ugyanezen szolgáltatónál napjainkra ismét mintegy 270 darab nyilvános díjcsomag gyűlt össze.

4. Fogyasztókat védő garanciák az elektronikus hírközlési jogviszonyban

A hírközlési szabályozás számos garanciát tartalmaz azokra az esetekre is, amikor az előfizető számára hátrányos jogviszony jött létre, vagy a jogviszony során a szolgáltató jogszerűtlen magatartásával okoz az előfizetőnek érdeksérelmet. Ezek a szabályok már nem az előzetes védelem érdekében, hanem a jogviszony fennállása alatt fejtik ki hatásukat.

4.1. A határozott idejű szerződés

Az előfizetői szerződés időtartama a felek megállapodása szerint határozatlan vagy határozott.⁶⁹⁶ A magyar elektronikus hírközlési piacon az a jellemző, hogy az előfizetők határozott idejű szerződéseket kötnek, az előfizetők jellemzően tarifakedvezmény fejében, vagy készülékvásárlás esetén döntenek amellet, hogy hosszabb időre elkötelezzék magukat.⁶⁹⁷ A szolgáltatók elemi érdeke pedig az, hogy magukhoz kössék előfizetőiket, ezt jellemzően kedvezményekkel próbálják elérni.

Az elektronikus hírközlési szektor dinamikusan fejlődő és változó világában a szolgáltatói ajánlatok is dinamikusan változnak, illetve a szolgáltatásokhoz kapcsolódó készülékek is viszonylag gyorsan elavulttá válhatnak, ezért az előfizetők szempontjából nem feltétlenül

⁶⁹⁶ Eht. 127. § (4a) bekezdés.

⁶⁹⁷ A mobilszolgáltatások piacán napjainkban az új szerződések 60%-a készülékvásárlással egybekötve – csomagban – jön létre.

célszerű hosszú időre elköteleződni, ezért a szabályozás külön rendelkezik a határozott idejű szerződésekről, igyekezve megtalálni az egyensúlyt a szerződő felek jogos érdekei között.

Az előfizetők érdekeit védi a határozott időtartamú előfizetői szerződéses jogviszony időtartamának maximálása. A határozott időtartamú előfizetői szerződés legfeljebb 12 hónapra köthető meg, kivéve, ha az előfizetői szerződés megkötéséhez készülékvásárlás is kapcsolódik, amely esetben a határozott időtartamú előfizetői szerződés 24 hónapra is megköthető azzal, hogy az automatikus megújulás kizárt.⁶⁹⁸

Míg az előfizetők a határozatlan időtartamú jogviszonyból bármikor kiléphetnek hátrányos következmények nélkül, a határozott időtartamú szerződésekre más szabályok vonatkoznak, hiszen az előfizetők érdekei mellett a szolgáltatói érdekeket is figyelembe kell venni, a szolgáltatók számára pedig kiemelt jelentőséggel bír az a tény, hogy a határozott idejű szerződéses jogviszonyban levő előfizetőikkel üzleti szempontból számolni tudjanak. Ezen érdekellentét leküzdése, kiegyensúlyozása céljából a szolgáltatóknak az előfizetői szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és ezek feltételeit is be kell mutatniuk, továbbá igazolható módon tájékoztatniuk kell az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt az őt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről.⁶⁹⁹ A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

A határozott időtartamú előfizetői szerződés esetén lényeges, hogy a vállalt idő elteltével nem egy újabb határozott, hanem határozatlan időtartamú előfizetői szerződés lép a helyébe,⁷⁰⁰ kivéve, ha a felek közös akarattal kizárták ennek lehetőségét, vagy a szerződést megszüntetik. Az új, immár határozatlan időtartamú szerződés feltételei vonatkozásában kiemelt jelentőségű követelmény, hogy azok nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak a korábbi szerződés feltételeihez képest.⁷⁰¹

A lejárat ideje a hosszabb jogviszonyra és az abból való kilépés esetleges következményeire⁷⁰² tekintettel az előfizető számára fontos tény, ezért a szolgáltatónak a határozott időtartam lejártának napjáról az előfizetői szerződés megkötését, vagy a szolgáltatás nyújtásának megkezdését követő 8 napon belül tájékoztatnia kell az előfizetőt, emellett a lejárat előtti 90 napban a szolgáltatónak az Eht. 134. §-a alapján három alkalommal tájékoztatnia kell az előfizetőt arról, hogy a határozott idejű szerződése határozatlan időtartamúvá alakul. A tájékoztatásnak ki kell terjednie a szerződés megszüntetésének lehetséges módjaira, a létrejövő szerződés lényeges feltételeire és arra, hogy az előfizető számára a használati szokásait figyelembe véve melyik lenne az eddigi szolgáltatási paraméterekhez összességében leginkább hasonló, legkedvezőbb díjszabású ajánlat a szolgáltatónál. A legkedvezőbb díjszabásról való tájékoztatás kötelezettsége tehát egy összetett, a konkrét előfizető egyéni felhasználási szokásain alapuló, az igénybe vett szolgáltatáshoz összességében leginkább

⁶⁹⁸ Eht. 127. § (4b)–(4c) bekezdés.

⁶⁹⁹ Eht. 127. § (4b) bekezdés.

⁷⁰⁰ Ld. Fővárosi Törvényszék 3.K.30678/2012/5. sz. ítélet.

⁷⁰¹ Eht. 134. § (14) bekezdés.

⁷⁰² Eszr. 26. §.

hasonló díjcsomagról szóló tájékoztatás. A szolgáltatók tájékoztatási megoldásai eltérőek és értelemszerűen próbálják minél kevésbé hangsúlyosan elvégezni ezt a kötelezettséget, mivel arról kellene felvilágosítaniuk előfizetőiket, hogy hogyan fizethetnének legkevesebbet. Erre tekintettel a jogalkalmazó hatóságra hárul a feladat, hogy ezt az előírást annak fogyasztóvédelmi célját megvalósító módon érvényre juttassa.

4.2. Szerződés módosítás

A vonatkozó szabályozás az előfizetők érdekeit a szerződésmódosítások során is védi, felismerve és elismerve azt, hogy a szerződésmódosításra vonatkozó eljárások során is éppolyan körültekintés szükséges, mint a szerződés megkötésekor, hiszen a módosítás következtében megváltozott feltételek fogják meghatározni a jogviszony további tartalmát. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások liberalizált piacán a szolgáltatók szabadon alakíthatják, határozhatják meg a díjaikat és a szolgáltatások feltételeit, illetve szabadon vezethetnek be új ajánlatokat, és ugyanilyen szabadon vezethetik ki a régi díjcsomagjaikat. Ez rugalmasságot biztosít a piacnak, és lehetővé teszi az iparágra jellemző innovációt, folyamatos fejlődést és az előfizetők változó igényeinek a kiszolgálását. Ezért az elektronikus hírközlési szolgáltatók, így különösen a mobilszolgáltatók gyakorlatában gyakori jelenség, hogy mind az előfizetők kezdeményezésére, mind pedig a szolgáltató üzleti szempontjai miatt sor kerül szerződésmódosításra, azon belül díjcsomagváltásra.

A szerződésmódosítás tehát a meglévő szerződések alakításának a jogát jelenti, és a módosítás lehetősége, valamint annak feltételei nagyon lényeges szereppel bírnak, mind az elektronikus hírközlési ágazat rugalmasságának és az előfizetők érdekeit is szolgáló folyamatos fejlődésnek a biztosítása, mind pedig az előfizetők védelme szempontjából. A szerződésmódosítás lehetőségével a felek között létrejött tartós, sokszor évtizedekig fennálló szerződéses kapcsolatban a régi, már elavult, és az előfizető különböző és változó igényeihez akár már nem is illeszkedő feltételek módosíthatókká válnak a szerződéses jogviszony megszakítása nélkül. Az előfizetői jogviszonyokban a szolgáltatók oldalán meglévő erőfölényre és lényegesen erősebb érdekérvényesítési képességre tekintettel a szerződésmódosítás a visszaélés veszélyét is magában hordozza.

A jelenlegi szabályozási környezetben a szolgáltatók szabadon módosíthatják egyoldalúan a szerződéseket, de erről az előfizetőket 30 nappal hamarabb értesíteniük kell. Bármilyen érdemi módosítás esetén – hacsak a módosítás nem jogszabályból, vagy hatósági döntésből eredő kötelezettség teljesítését jelenti, vagy kizárólag előnyt jelent az előfizetőnek – 45 napon belül az előfizetők hátrányos következmények nélkül élhetnek a felmondási jogukkal akkor is, ha határozott időre szerződtek, valamilyen kedvezményért cserébe.⁷⁰³ Az előírások jelentős egyoldalú módosítási teret engednek a szolgáltatóknak, így garanciális jelentősége van annak, hogy a szolgáltatók biztosítsák a jogszabályban rögzített felmondási jogot az előfizetőknek, és annak is, hogy arról az előfizetőket megfelelően értesítsék.

Az előfizetői szerződés kétoldalú, közös megegyezésen alapuló módosítását bármelyik fél kezdeményezheti, ugyanakkor itt is szükséges ellensúlyozni a felek közötti érdekeltséget

⁷⁰³ Eht. 132. §.

ellentétet és érdekérvényesítési aszimmetriát. Ezért a kétoldalú szerződésmódosításra vonatkozó szolgáltatói ajánlat csak akkor tekinthető elfogadottnak, ha azt az előfizető kifejezett, tevőleges magatartással elfogadta. Nem tekinthető ugyanakkor az előfizető tevőleges és kifejezett elfogadó magatartásának az előfizetői szerződés teljesítéséhez kapcsolódó alapvető előfizetői jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése (pl. a szolgáltatás további igénybevétele, a szolgáltatás ellenértékének megfizetése).⁷⁰⁴ Ez ugyan érdekegyezés esetén az előfizető számára kényelmetlenséget is jelenthet, azonban általános garanciaként nem lehet eltekinteni a tevőleges intézkedéstől.

4.3. A szerződés megszűnése⁷⁰⁵

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások jelentőségére és a felek közötti erőviszonyok aránytalanságára tekintettel a szerződések megszűnését, megszüntethetőségét úgy szükséges biztosítani, hogy az a fogyasztóknak se a választási szabadságát, se azt az érdekét ne sértse, hogy a mindennapi életben szükséges elektronikus hírközlési szolgáltatás a rendelkezésükre álljon.⁷⁰⁶ E két szempont közötti egyensúlyt teremtette meg a jogalkotó azzal, hogy az előfizető számára lehetővé tette, hogy a határozatlan idejű előfizetői szerződést bármikor, azonnali hatállyal, akár adott határnapra is felmondhassa, míg a szolgáltató rendszeres felmondása esetén a felmondási idő nem lehet kevesebb mint 60 nap. Az előfizető érdekvédelmét biztosítandó, semmis az előfizetői szerződés bármely olyan kikötése, amely az azonnali, bármikori felmondás lehetőségével ellentétes. Úgyszintén az előfizetői felmondást könnyíti az a felmondásra vonatkozó szabály, hogy a szolgáltató köteles azt minden olyan formában lehetővé tenni, amelyet a szerződés megkötésére is alkalmaz.

Az előfizetők gyakran szerződnek szolgáltatáscsomagok igénybevételére, és a jogszabály a fogyasztók érdekeit szem előtt tartva ennél a konstrukciónál biztosítja, hogy ha az egyik szolgáltatáselem igénybevétele már nem áll érdekében az előfizetőnek, akkor a többi tekintetében is lehetőség legyen a jogviszony megszüntetésére. Amennyiben ugyanis az előfizető határozott időtartamra vállalta a szolgáltatáscsomag igénybevételét, és a szolgáltató szerződésszegése vagy egyoldalú szerződésmódosítása miatt még a szerződés lejárta előtt jogosulttá válik a szerződés felmondására a csomag egyik eleme tekintetében, akkor a csomag valamennyi szolgáltatáselemét felmondhatja.⁷⁰⁷

Úgyszintén az előfizetői felmondás gördülékenységét biztosítja, hogy a szolgáltató a tulajdonát képező eszközök előfizető általi visszaszolgáltatását nem teheti a szerződés megszűnése feltételül, továbbá az eszköz visszaszolgáltatását úgy kell biztosítani, hogy az ne okozzon indokolatlan költséget vagy aránytalan nehézséget az előfizetőnek, ne kelljen emiatt például az előfizetőnek az ország másik végébe utaznia, ezért az eszköz visszaszolgáltatását a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán lehetővé kell tenni.⁷⁰⁸

⁷⁰⁴ Eht. 132. § (10) bekezdés.

⁷⁰⁵ Ld. Eht. 134. §, Eszr. 16. §.

⁷⁰⁶ Lapsánszky & Koltay, 2023, p. 248.

⁷⁰⁷ Eht. 134. § (15b) bekezdés.

⁷⁰⁸ Eszr. 16. § (3)–(4) bekezdés. Az előfizetői szerződés megszűnése a szerződéssel összefüggő végberendezésre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti.

A gyakorlatban több olyan eset is előfordult, amikor a szolgáltatók megpróbálták megnehezíteni az előfizetők jogviszonyból való kilépését, így például a határozott idejű szerződések idő előtti megszüntetése esetén aránytalan nagyságú kötbért követeltek, vagy a jogviszony megszűnése során nem számoltak el az előfizetőkkel, felhatalmazták magukat az ÁSZF-ben arra, hogy a szerződés számlázási ciklus elején vagy közepén való megszüntése esetében is kiszámlázhassák a teljes havi díjat, a feltöltőkártyás előfizetések esetében pedig kikötötték, hogy a fel nem használt egyenleg elvész. Emellett a nagy értékű készülékek árának törlesztőrészek helyetti egyösszegű, jogviszony végén történő kiszámlázását is alkalmazták az előfizetők jogviszonyban tartására. Ezért a határozott idejű szerződések-nél a felek elszámolási kötelezettsége részletesen szabályozásra került, a szolgáltató kizárólag a készülékvásárlásból eredő kedvezményeket követelheti, továbbá a szolgáltatónak a határozott idejű szerződés lejártát követően az előfizető kérésére biztosítania kell a szerződéssel együtt vásárolt készülék hálózatfüggetlenítését.⁷⁰⁹ A szolgáltató az idő előtti felmondáshoz más hátrányos jogkövetkezményt nem fűzhet.

Sajátos elemet képviselnek az elektronikus hírközlési szabályozásban az előre fizetett díjú szolgáltatások, vagyis az ún. kártyás előfizetések, amelyek esetében az előfizető általi egyenlegfeltöltés új határozott idejű szerződés ráutaló magatartással történő megkötésének minősül, ezáltal minden egyes feltöltéssel új szerződés jön létre. A felek elszámolását ennél a szerződéstípusnál a fel nem használt egyenleg sorsának rendezésével oldotta meg a jogalkotó. A szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor a szolgáltatónak az előfizető kérésére a fel nem használt összeget vissza kell fizetnie, a szolgáltatók nem köthetnek ki olyan feltételt a szerződésben, amely szerint a fel nem használt egyenleg elvész vagy az előfizetőnek nem jár vissza, a szerződés ilyen rendelkezése semmis.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás funkciójából adódóan alapvető előfizetői érdek, hogy a szolgáltatást folyamatosan és megfelelő minőségben lehessen igénybe venni, ez az előfizetőnek a szerződésből fakadó legfőbb jogosultsága. Ezért, ha már a jogviszony kezdetén nyilvánvalóvá válik, hogy a szolgáltatás minősége nem megfelelő, az elektronikus hírközlési szabályok mind a mobil, mind a vezetékes szolgáltatások esetében lehetővé teszik, hogy az előfizető a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belül azonnali hatállyal felmondhassa a szerződést. A szabályozás kimondottan az internet-hozzáférési szolgáltatásnál biztosít egy további lehetőséget a 14 napon belüli felmondásra: ha az előfizető az internet-hozzáférési szolgáltatást olyan csomagban veszi igénybe, amelynek másik eleme digitális tartalom vagy alkalmazás elérése (streaming szolgáltatás), és az internet-hozzáférési szolgáltatás ennek elérését hivatott biztosítani, azonban nem alkalmas erre.⁷¹⁰

Az elektronikus hírközlési szabályok természetesen nem csak a próbaidő alatt adnak lehetőséget az előfizető általi felmondásra nem megfelelő minőség esetén, az előfizető a határozott idejű szerződést is felmondhatja, ha a szolgáltató a hibát 15 napig nem tudja elhárítani, vagy ha a szolgáltatásban a felmondást megelőző három hónapban több mint 10

⁷⁰⁹ Eht. 127. § (4d), (15) bekezdés.

⁷¹⁰ Eszr. 9. § (1) bekezdés b) pont.

alkalommal hiba lépett fel, illetve akkor is, ha a szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti.⁷¹¹

Fontos előfizetői érdeksérelmet szüntetett meg az a szabály, amely alapján az internet-hozzáférési szolgáltatónak a szerződés megszűnése esetén az előfizető kérésére díjmentesen lehetővé kell tennie az általa biztosított, az internet-hozzáférési szolgáltatáshoz kapcsolódó e-mail címre érkező üzenetekhez való hozzáférést vagy ezeknek az előfizető által megadott e-mail címre történő továbbítását a felmondástól számított 6 hónapos időtartamra.⁷¹² Ez orvosolja azt a korábbi problémát, hogy az előfizetők a szerződés megszűnése pillanatától a szolgáltató által biztosított e-mail címhez már nem tudtak hozzáférni, mert a szolgáltató a fiókot törölte, amelynek következtében – súlyos érdeksérelmeket okozva – teljes levelezések veszttek el.

4.4. Szolgáltatásminőség

Az elektronikus hírközlési ágazatban sajátos, ugyanakkor rendkívüli jelentőségű a szolgáltatásminőséghez kapcsolódó jogok és garanciák együttese. A szolgáltatások sajátosságai-ból adódóan a megfelelő minőségű szolgáltatás folyamatos nyújtása lényegét tekintve a szolgáltatásnyújtás meglétével egyenlő. Ha a szolgáltatás megfelelő minősége nem biztosított, az a szolgáltatás oly módon történő igénybevételét lehetetlenítheti el, amely a szolgáltatás céljának, a felhasználók közötti, gyors, biztonságos kapcsolatnak az eléréséhez és fenntartásához szükséges. Emellett a szolgáltatások infrastrukturális háttere (a hálózatok, berendezések és a hálózati szolgáltatások rendszere) olyan összetett, hogy a szükségszerű meghibásodások megfelelő kezelésének módját biztosítani szükséges fogyasztóvédelmi szempontból is. Az előfizető számára ugyanis a szolgáltatás „nem működése” jelenti a hibát, számára teljesen mindegy, hogy a nem megfelelő működést (pl. az internet szakadozását, a televízió-műsor kimaradását) egy folyamatosan fennálló műszaki probléma okozza-e, vagy egy időnként visszatérő jelenség következtében nem tudja a szolgáltatást zavartalanul használni.

Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles a szolgáltatást folyamatosan a szerződés szerint nyújtani, így hiba esetén felelősséggel tartozik annak elhárításáért. Az elektronikus hírközlési szabályok számos garanciális rendelkezéssel támogatják, hogy az előfizetők a szerződés szerint tudják igénybe venni a szolgáltatást, és amennyiben hiba merül fel a szolgáltatásban, a szerződés szerinti állapot mielőbb helyreálljon, vagy ennek sikertelensége esetén az előfizetőt minél kisebb érdeksérelem érje.

Ahhoz, hogy a hiba mielőbb elhárítható legyen, nélkülözhetetlen, hogy biztosítva legyen annak minél gyorsabb és egyszerűbb bejelentése, valamint a hibabejelentésekkel és azok kivizsgálásával összefüggésben az előfizetők oldalán ne keletkezzen indokolatlan teher.⁷¹³ A szolgáltató a hiba behatárolásáért és a hiba kijavításáért nem számíthat fel díjat, továbbá

⁷¹¹ Eszr. 26. § (2)–(3) bekezdés.

⁷¹² Eht. 134. § (18) bekezdés.

⁷¹³ A hibabejelentés és hibaelhárítás részletszabályait az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hi-telességéről szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet (Minőségr.) állapítja meg.

nem háríthatja a költségeket (pl. javítási, kiszállási költség) az előfizetőre. Az előfizetők számára szintén nagyon hangsúlyos garancia a hibaelhárítási határidő, amely olyannyira fontos, hogy elmulasztása esetére a szolgáltató kötbérfizetési kötelezettsége áll fenn. A szolgáltatónak ezért az előfizető által bejelentett hibát be kell határolnia, és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül a valós és a szolgáltató érdeke körébe tartozó hibát ki kell javítania.

Mivel a hiba behatárolását a szolgáltató végzi, előfordulhat, hogy a rendszereiben nem észlelhető a meghibásodás, ugyanakkor a hiba továbbra is fennáll a felhasználói oldalon. Annak érdekében, hogy pusztán a rendszerek jellemzőiből adódó technológiai körülmények alapján a szolgáltató ne mentesüljön a felelőssége alól, a hiba nem minősül elhárítottnak, ha az előfizető a hibát ismételt bejelentéssel a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, vagy annak elmaradása esetén a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül.

Az ilyen esetek kezelését biztosítja az is, hogy az előfizető akár a határozott idejű szerződését is felmondhatja, ha meghatározott időn belül a szolgáltató a hibát nem tudja elhárítani, vagy túl sok hiba merült fel.⁷¹⁴

A szolgáltatásért való felelősség különösen fontos a mobilszolgáltatások esetében. A mobilszolgáltatások sajátossága, hogy ezeknél a szolgáltatásoknál a technológiai adottságokra figyelemmel a szolgáltatók nem vállalnak minőségi garanciákat, erre hivatkozással pedig előfordul, hogy ki sem vizsgálják az előfizetők által bejelentett hibákat, és elhárítják felelősségüket.

A szolgáltatói felelősség garantálása különösen fontos az e szolgáltatásokat igénybe vevő előfizetők hatalmas száma miatt, amely 2023 második negyedévében elérte a 13,7 milliót.⁷¹⁵ Míg a helyhez kötött szolgáltatás esetén a szolgáltatás lényeges jellemzője, hogy a szolgáltatás minőségének (elérhetőségének) az előfizetői hozzáférési ponton megfelelőnek kell lennie, és az előfizető számára rendelkezésre kell állnia, addig a mobilszolgáltatás esetében a szolgáltatás elérhetősége nem egy adott földrajzi ponthoz, hanem a szolgáltató által meghirdetett lefedettségi területhez kapcsolódik. Ezért a mobilszolgáltatók arra tudnak kötelezettséget vállalni, hogy a mindenkor lefedettségi területen biztosítanak szolgáltatást, amelynek minőségét a mobiltechnológia sajátosságaiból fakadóan is számos tényező befolyásolja (pl. a domborzati viszonyok, a készülékek adottságai, beltérben az épület anyaga, fekvése).

A felhasználó elvileg az ország területén bárhol igénybe veheti a mobilszolgáltatásokat, a szolgáltatók azonban csak az általuk besugárzott lefedettségi területen vállalják a szolgáltatás elérhetőségének biztosítását. Annak érdekében, hogy a szerződéskötéskor az előfizetők fel tudják mérni, hogy azon a helyen, ahol a mobilszolgáltatást leginkább használni fogják, milyen mértékű a lefedettség, a szolgáltatóknak lefedettségi térképet kell létrehozniuk és azt rendszeresen frissíteniük kell.⁷¹⁶ A szolgáltatási területet azonban nem lehet maradéktalanul, teljes mértékben lefedni, ezért a mobilszolgáltatók nem vállalnak minimálisan teljesítendő minőségi célértékeket. Ebből adódóan nem tekinthető hibás, illetve nem

⁷¹⁴ Eszr. 22-23. §, 26. § (3) bekezdés.

⁷¹⁵ A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság mobilpiaci gyorsjelentése. https://nmhh.hu/dokumentum/243790/nmhh_mobilpiaci_jelentes_2023_ii_negyedev.pdf

⁷¹⁶ Minőség. 12. § (4) bekezdés.

szerződésszerű teljesítésnek, amennyiben a mobilszolgáltatás bizonyos felhasználási helyen korlátozottan vagy egyáltalán nem elérhető, ez viszont nem vezethet ahhoz, hogy mobilszolgáltatás esetében a szolgáltatóknak ne legyen szolgáltatási kötelezettségük. Ebben a helyzetben kell mind a szolgáltatóknak, mind az NMHH-nak egyensúlyt teremtenie annak érdekében, hogy a mobilszolgáltatásokat a fogyasztók minél zavartalanabban használhassák, és amennyiben ez nem megy zökkenőmentesen, úgy az érdekeik ne sérüljenek.

A hatósági jogalkalmazás következetesen fellép azon szolgáltatói gyakorlattal és értelmezéssel szemben, hogy mobilszolgáltatások esetében egyáltalán nem tartoznak felelősséggel a szolgáltatás minőségéért, vagy az előfizető által bejelentett hibákat érdemben nem vizsgálják ki, hanem arra hivatkoznak, hogy a mobilszolgáltatás jellege miatt előfordulhat, hogy a szolgáltatás nem vagy gyengébb minőségben vehető igénybe. Előfordult olyan eset, hogy adott településen több előfizető is jelezte, hogy a szolgáltatás minőségében nagyfokú romlás következett be, amire a szolgáltató úgy válaszolt, hogy az infrastruktúrájában nem történt olyan változtatás a panaszolt helyen, ami a minőséget befolyásolhatta volna. A szolgáltató csak később, a bejelentések számának növekedését követően azonosította és hárította el a műszaki hibát. A mobilszolgáltatás sajátosságaira hivatkozva a felelősség nem hárítható el, és nem vezethet olyan irányba, hogy nem kellene az előfizető által bejelentett hibát kivizsgálni. Hiba természetesen felmerülhet a szolgáltatón kívüli okból is, hiszen az elektronikus hírközlő hálózatok egymással együtt, rendszert alkotva működnek, így előfordulhat, hogy másik hálózat hibáját tapasztalja az előfizető vagy a hiba az előfizető végbe rendezésében keletkezett, vagy olyan természeti behatás okozza a szolgáltatás kimaradását, amely a szolgáltatótól független, a terhére nem róható. Mindez azonban csak akkor derülhet ki, ha a hibajelentéseket a szolgáltatók kivizsgálják és megállapítják, hogy valós-e és a szolgáltató érdekkörében merült-e fel a hiba, amely esetben fennáll a hibaelhárítási kötelezettségük. A felelősség-elhárító szolgáltatói magatartással ellentétben általános szolgáltatásminőségi felelősségvállalás példája a Biztos és az egyik jelentős mobilszolgáltató megállapodása. Ebben a szolgáltató vállalta a magasabb szintű tájékoztatást, és azt, hogy meghatározott előfeltételek fennállásakor még abban az esetben is mérlegeli a szerződés egyedi kedvezményes feltételek mellett történő megszüntetésének a lehetőségét, ha a szolgáltatás nem megfelelő minősége nem a szolgáltató hibájából, hanem a szolgáltatás sajátosságából ered. A megállapodás óta eltelt időszakban a Biztoshoz a szolgáltatóval szemben ebben a tárgyban beérkezett panaszok száma a negyedére csökkent, a szolgáltató az esetek többségében méltányosan intézkedik.⁷¹⁷

4.5. Roaming szolgáltatások, számlasokk elleni védelem

A mobil eszközök külföldi használata, azaz a roaming szolgáltatások igénybevétele (barangolás) során az előfizetők gyakran nincsenek tisztában azzal, hogy az adott forgalmazás pontosan milyen helyzetben és milyen díjazással történik, ráadásul a forgalom bekövetkezhet szándékos használat nélkül is.

⁷¹⁷ https://nmhh.hu/cikk/237337/Egyuttmukodes_a_meltanyos_megoldasokert

Az EU területén barangoló előfizetők védelméről közvetlenül alkalmazandó EU rendelet⁷¹⁸ (Roaming rendelet) szabályai gondoskodnak, amelyek számos átláthatósági és védelmi mechanizmust tartalmaznak a számlasokk elkerülése érdekében. Az Európai Gazdasági Térség (EGT) tagállamaiban – vagyis az EU-s országokban, valamint Norvégiában, Liechtensteinben és Izlandon – a „Mobilozz úgy, mint otthon” elve érvényes már 2007 óta. Ez azt jelenti, hogy a szolgáltatók a belföldi kiskereskedelmi áron felül főszabályként semmilyen többletdíjat nem számíthatnak fel, amelynek eredményeképpen az előfizetők a belföldön megszokott árakon használhatják a mobiltelefon és mobilinternet szolgáltatásokat.

A Roaming rendelet magas szintre emelte a szolgáltatók tájékoztatási kötelezettségét, emellett több szabály került megalkotásra a forgalom előfizető általi kontrollálhatósága érdekében és nagy hangsúlyt fektet a barangoló előfizetők tájékoztatására. A Roaming rendelet megköveteli továbbá, hogy a tájékoztatások és az értesítések személyre szabott információkat tartalmazzanak.

Kiemelt jelentőségű tájékoztatási elem az ún. „welcome SMS”, amely akkor kerül megküldésre, ha az előfizető másik EU-n belüli vagy kívüli állam területére lép, vagy ott először vesz igénybe adatátviteli szolgáltatást. Ekkor a szolgáltatóknak SMS üzenetben személyre szabott díjszabási tájékoztatást kell küldeniük, amely tartalmazza az aktuális roaming díjakat.⁷¹⁹

A roaming tájékoztatások személyre szabottsága a szolgáltatói gyakorlatban nem volt magától értetődő, előfordult, hogy azok tartalma nem volt aktuális, túl általános tájékoztatást adtak, vagy éppen a szolgáltató a méltányos használat feltételeiről⁷²⁰ is tájékoztatta az előfizetőit, miközben nem is vezette be a gyakorlatába a méltányos használati feltételeket.⁷²¹ A hatósági jogalkalmazás következetesen érvényesíti a személyre szabottság követelményét, amelynek során arra is figyelemmel kell lenni, hogy a fogyasztókat ne érje információs terhelés, és ne szerepeljenek a tájékoztatásokban olyan felesleges elemek, amelyek az átláthatóságot csökkentik.

Úgyszintén szükség volt a hatósági fellépésre a welcome üzenetek megfelelő érvényesülése érdekében, ugyanis a szolgáltatói gyakorlatban felmerült, hogy esetleg ügyfélirritációt okozhat az ismételt üzenetküldés azokban az esetekben, amikor az előfizető rövid időn belül, többször lép másik állam területére. A welcome SMS-ek esetében azonban a Roaming rendelet egyértelmű abban, hogy minden egyes határátlépésnél küldeni kell a tájékoztatást, amelytől azért sem lehet eltekinteni, mert ennek az üzenetnek a határmenti területeken jellemző szándékolatlan roaming megakadályozásában is fontos szerepe van.

A számlasokk elkerülése érdekében a legjelentősebb védelmi mechanizmus az ún. pénzügyi vagy adatforgalmi limit funkció, amelynek célja, hogy az előfizető számlája ne haladhasa meg a legfeljebb 50 eurós összeget. A szabályozás alapján a korlát 80%-ának eléréséről az előfizetőt tájékoztatni kell, a 100% elérésekor pedig a roaming szolgáltatást korlátozni kell, és csak az előfizető kérésére lehet újra biztosítani.

⁷¹⁸ Az Európai Parlament és a Tanács 2022. április 6-i (EU) 2022/612 rendelete az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming).

⁷¹⁹ Roaming rendelet 14. cikk.

⁷²⁰ Ld. Roaming rendelet 5. cikk.

⁷²¹ Ha a szolgáltató úgy látja, hogy az előfizető jellemzően nem belföldön használja a szolgáltatásait, a szolgáltató jogosult – előzetes értesítést követően – többletdíj felszámítására.

Mind a limitről szóló értesítés, mind az automatikus welcome üzenet lemondható az előfizető által, és bármikor újra kérhető, amellyel összefüggésben az NMHH következetesen ösztönzi a szolgáltatókat az egyértelmű kommunikációra, hiszen kiemelt jelentőséggel bír, hogy az előfizető megértse, hogy milyen védelemről mond le, ha nem kéri ezeket az értesítéseket.

Még a tudatos előfizetők számára sem mindig egyértelmű, hogy a készüléken a háttérben alkalmazások (pl. időjárás, csevegő appok) futhatnak, amelyek akkor is forgalmat generálhatnak, ha az előfizető nem használja aktívan a telefont vagy a tabletet. Egy időjárás-frissítés például 50-60 kB adatforgalmat igényel, ami akár 9500 Ft-ba is kerülhet, pár perc közösségi médiaplatform használat pedig akár 60 MB forgalmat is jelenthet, amely akár 100 000 Ft feletti összeget eredményezhet. Ezért a szabályozás megköveteli, hogy a szolgáltatóknak minden észszerű lépést meg kell tenniük azért, hogy megóvják az ügyfeleiket a szándékolatlan barangolás okozta költségektől. Ez a gyakorlatban a roaming tiltás lehetőségével, illetve a szolgáltatói honlapokon való tájékoztatás útján valósul meg, emellett az NMHH következetesen ösztönzi a szolgáltatókat arra, hogy minden lehetséges eszközzel segítsék a fogyasztókat, így például a határ közelében élőknek érdemes javasolni a roaming tiltás alapértelmezett beállítását.

Repülő vagy hajós utazások során további kockázatot jelentenek a nem szárazföldi hálózatok, amelyeken akár több százazres vagy milliós összegű forgalmak keletkezhetnek (egy konkrét esetben az előfizető a kikötőben sétálva csatlakozott a műholdas hálózathoz, amivel mintegy négymillió forintos összegű forgalmat generált). Az uniós roaming szabályozás magyar javaslatra vonta a hatálya alá az ilyen hálózatokon való barangolást, és írta elő a szolgáltatók részére azt, hogy a díjszabással és az adatforgalmi limittel kapcsolatos értesítéseket a nem szárazföldi hálózatokra történő csatlakozás estén is küldeniük kell,⁷²² továbbá, hogy tegyenek meg minden észszerű lépést annak érdekében, hogy ilyen hálózatra az előfizetők szándék nélkül ne csatlakozzanak fel, például a csatlakozást az előfizető kérésére tiltsák meg.

4.6. Panaszkezelés

A fogyasztók, felhasználók és előfizetők jogainak és érdekeinek hatékony érvényesítése szempontjából elsődleges, hogy legyen módjuk megtenni panaszaikat, rendelkezésre álljanak a panaszok kezelésére alkalmazható, ügyfélbarát folyamatok. Éppen a felek adottságaik különbségeiből (nagy számú, csekély érdekérvényesítő képességű felhasználók tömege a kisszámú, meghatározó befolyású szolgáltatóval szemben) adódik, hogy az előfizetők a szolgáltatói jogsértés esetén panaszukkal és igényükkel elsődlegesen a szolgáltatóhoz fordulhatnak. E célra az előfizetői szolgáltatást nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatóknak az előfizetői és felhasználói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, az előfizetők és felhasználók tájékoztatására ügyfélszolgálatot kell működtetniük. Az előfizetői panaszok kezelésével összefüggésben a szolgáltatóknak biztosítaniuk kell, hogy az előfizető a panaszát megtehesse és azt a szolgáltató megfelelő módon kezelje.

⁷²² Roaming rendelet (46) preambulumbekzdés, 1. cikk (2) bekezdés, 13. cikk.

Annak érdekében, hogy a fogyasztók számára ismert legyen, hogy panaszukkal hova fordulhatnak, a szolgáltatóknak az ügyfélszolgálatukon közzé kell tenni, hogy az előfizetők az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos bejelentéseiket, panaszukat hogyan tehetik meg, tájékoztatni kell őket arról, hogy a szolgáltató a panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és mennyi időn belül fogja értesíteni az előfizetőt annak eredményéről, valamint, hogy a szolgáltatás nyújtásával összefüggő viták rendezése érdekében az előfizető mely hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók mint közszolgáltatási tevékenységet végző vállalkozások ügyfélszolgálatával és panaszkezelésével összefüggésben nemcsak az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok, hanem az Fgytv. is tartalmaz rendelkezéseket. Az elektronikus hírközlési szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálat, valamint az előfizetői panasz intézésével kapcsolatos ügyekben az NMHH hatásköre kiterjed a fogyasztóvédelmi törvény betartásának felügyeletére is. Nem tartozik e körbe a személyes ügyfélszolgálat működési rendjével összefüggő, így különösen az ügyfélszolgálat ügyfélfogadási idejére, megközelítésére, nyitvatartására vonatkozó szabályok betartásának ellenőrzése.

A gyakorlatban azonban ezen elhatárolásnál összetettebb esetek is előfordulhatnak, amire tekintettel a jogalkalmazói gyakorlatnak kellett kimunkálnia a feladatok elhatárolását. Az NMHH az ügyfélszolgálatával összefüggésben csak akkor jár el felügyeleti hatáskörében, ha az adott ügy szerinti ügyfélszolgálatot elektronikus hírközlési szolgáltató működteti és a kifogásolt ügyfélszolgálati tevékenységet elektronikus hírközlési szolgáltatás kapcsán látja el. Egy szolgáltatónak ugyanis többféle tevékenysége lehet (pl. az ügyfélszolgálat helyszínén egyidejűleg berendezéseket, tartozékokat is forgalmaz a szolgáltató), és ezáltal egy üzletben ugyanazon a helyen, ugyanazok a személyek többféle ügyben is kapcsolatba lépnek a fogyasztókkal. Az NMHH hatáskörébe kizárólag azok az esetek tartoznak, amikor az ügyfélszolgálati tevékenységet az elektronikus hírközlési tevékenység kapcsán látják el, és az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály szerint előfizetőnek minősülő személy, fogyasztó kiszolgálására kerül sor.

Egy berendezés vagy készülék vásárlásával kapcsolatban panaszt tevő fogyasztó nem minősül előfizetőnek, akkor sem, ha a terméket egyébként elektronikus hírközlési szolgáltatótól vásárolta, és akkor sem, ha előfizetői szerződést is kötött az elektronikus hírközlési szolgáltatóval. Amennyiben a panasz nem az elektronikus hírközlési szolgáltatással, hanem a vállalkozás által értékesített valamely dolog minőségével, vagy az értékesítéshez kapcsolódó szavatossági, jótállási igényekkel kapcsolatos, akkor a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre állapítható meg.⁷²³ Az elektronikus hírközlési szabályok külön előírásokat tartalmaznak a számlareklamációkkal összefüggésben. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltatónak a díjreklamációt haladéktalanul nyilvántartásba kell vennie.

Az előfizetők érdekeit védi az a szabály, hogy ha az előfizető a szolgáltató által követelt díjösszeget vitatja, a szolgáltatónak kell bizonyítania, hogy a hálózata az illetéktelen hozzáféréstől védett és számlázási rendszere zárt, a díj számlázása, továbbá megállapítása helyes volt. Rögzítve van ugyanakkor az is, hogy ellenkező bizonyításig nem terheli

⁷²³ Ld. a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 8. § (1) bekezdés.

számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön – eseti – bizonyítási kötelezettség a szolgáltatót, ha tanúsítvánnyal rendelkezik a számlázási rendszere zártságáról. A szolgáltatói gyakorlatban előfordult, hogy a szolgáltatók nem vizsgálták ki érdemben a számlareklamációkat, arra hivatkozva, hogy tanúsítvánnyal rendelkeznek, volt, aki erre tekintettel az ÁSZF-ben is megpróbálta kizárni a bizonyítási kötelezettségét a számlareklamációk esetén.⁷²⁴

Annak érdekében pedig, hogy az előfizetők kétség esetén fel tudják mérni, hogy érdemes lehet-e panaszt bejelenteni a számlával összefüggésben, részletes számlamellékletet, ún. „hívásrészletezőt” igényelhetnek, amelyben szerepelnek a díj kiszámításához szükséges számlázási, és – ha a szolgáltatás jellege ezt lehetővé teszi – forgalmazási adatok.

4.7. Emelt díjas szolgáltatások

Az elektronikus hírközlési előfizetői viszonyok speciális részterületét jelentik az emelt díjas szolgáltatások. E szolgáltatások igénybevétele a felhasználó különféle hang, szöveg vagy multimédia-alapú tartalmat érhet el a tartalomszolgáltatók által, és ennek díját a neki telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató számára fizeti meg. Az emelt díjas tartalomért tehát az előfizető által fizetendő díjat az elektronikus hírközlési szolgáltató számlázza ki és szedi be az elektronikus hírközlési szolgáltatásért esedékes havi számlában, a tartalomszolgáltató és az elektronikus hírközlési szolgáltató pedig egymással elszámolnak.

A magas díjak miatt, valamint az által, hogy az emelt díjas szolgáltatások értékláncában egyes szereplők magatartása olykor kifejezetten a fogyasztók megtévesztésére, megkárosítására irányul, fogyasztóvédelmi szempontból rendkívül érzékennyé, problematikusá tették e szolgáltatásokat, amely így mind a jogalkotásban, mind a jogalkalmazásban célzott és jelentős fellépést kíván.

Tipikus tényállás, hogy a telefon, táblagép kijelzőjén, akár rendszerüzenetnek álcázott felugró ablakokban megjelenő reklámokra kattintva olyan folyamat indul el, amelynek végén a gyanútlan telefonhasználó olyan emelt díjas szolgáltatás előfizetője lesz, amire észrevétlenül iratkozott fel. További jellemző visszaélésszerű magatartás, hogy megtévesztő módon, különféle ígéretekkel tartják hívásban a felhasználókat, vagy akár csengetési visszhang folyamatos lejátszásával hitetik el a hívóval, hogy még nem érte el az emelt díjas tartalmat, és várnia érdemes. A megtévesztéses visszaélések és a csalások egyes eseteiben a közigazgatási fellépés mellett már a büntetőjogi értékelés is felmerülhet.

A gyakorlatban továbbá a tartalomszolgáltatók jellemzően nem rendelkeztek ügyfélszolgálattal, így sokszor elérhetetlenek a felhasználók számára, akik panasz esetén így nem tudtak hozzájuk fordulni. Az esetleges reklamációkat az elektronikus hírközlési szolgáltatók érdemben nem tudják kivizsgálni, ehhez a tartalomszolgáltatók közreműködésére van utalva, ezért a gyakorlatban – mivel az elektronikus hírközlési szolgáltatáselem a telefonhívás, vagy üzenetküldés igazolhatóan, ténylegesen megvalósult – a legtöbb esetben ragaszkodnak a díjak megfizetéséhez. Az anomáliák kiküszöbölése érdekében az emelt díjas szolgáltatásokra vonatkozó szabályokat a jogalkotó több lépcsőben szigorította. Az elő-

⁷²⁴ A Minóségr. 5. és 13-14. §-ának együttes értelmezése alapján.

fizetők védelme szempontjából a legnagyobb jelentőségű lépés a fogadott emelt díjas szolgáltatásoknál az alapértelmezett tiltás bevezetése volt. Ez azt jelenti, hogy a szolgáltatók valamennyi előfizetőnél automatikusan és központilag tiltják, hogy az előfizető fogadott emelt díjas szolgáltatást vegyen igénybe, arra regisztrálni tudjon és a tiltást csak az előfizető külön ilyen irányú igényére oldhatják fel. A szolgáltatónak ellenőriznie kell azt is, hogy az igény ténylegesen az előfizető személyétől érkezik-e és az előfizető nem kiskorú-e. Ez az intézkedés további részletszabályokkal nagyon jelentősen csökkentette a fogadott emelt díjas szolgáltatásokkal kapcsolatos visszaélések számát, idővel pedig az ilyen típusú visszaélések és a fogadott emelt díjas hívások eltűnéséhez vezetett.

Emellett szigorú szabályok vonatkoznak a tartalomszolgáltató, a vele szerződő elektronikus hírközlési szolgáltató, valamint a tartalmat elérni kívánó előfizetőnek szolgáltatást nyújtó szolgáltatók viszonyára, és megszabják a feladat- és felelősségi köröket is. Az elektronikus hírközlési szolgáltató csak azzal a tartalomszolgáltatóval köthet szerződést, aki vállalja többek között, hogy az előfizetőt közérthetően tájékoztatja a megrendelt szolgáltatásról még a szolgáltatás megkezdése előtt, megfelelő ügyfélszolgálatot biztosít és a számhasználat során jogszerű módon jár el. Az elektronikus hírközlési szolgáltatók felelőssége egyrészt az együttműködés kialakítására, a feltételek tartalomszolgáltatók általi betartásának ellenőrzésére és az információk közzétételére is kiterjed, másrészt az elektronikus hírközlési szolgáltatók felelősséggel is tartoznak a visszaélésekért, amennyiben azt számukra kijelölt telefonszámok felhasználásával követik el. Ilyen esetben az elektronikus hírközlési szolgáltató felelőssége objektív és független attól, hogy a visszaélést ténylegesen nem ő, hanem a tartalomszolgáltató követi el. Ennek keretében az NMHH a telefonszám felhasználásával elkövetett csalás, visszaélés esetén megtilthatja az azonosító további használatát, kötelezheti az elektronikus hírközlési szolgáltatót az azonosító elérésének megakadályozására, elrendelheti az azonosító eléréséért fizetendő díjak visszatartását, és az előfizetőknek felszámított, vagy tőlük beszedett díj jóváírását, illetve visszatérítését.⁷²⁵ Az emelt díjas szolgáltatással összefüggésben is kulcsfontosságú a felhasználók megfelelő tájékoztatása, ezért az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak kereshető nyilvántartást kell közzétenniük a honlapjukon, amelyben az egyes számokon elérhető tartalomszolgáltatások valamennyi fontos adata elérhető, így az előfizető meg is tudja keresni, hogy egy, a híváslistában, vagy a hívásrészletezőben szereplő számon melyik tartalomszolgáltató milyen szolgáltatása volt elérhető az adott időpontban. Az NMHH közleményt jelentetett meg arról, hogy milyen módon lehet az emelt díjas számhoz tartozó adatokat lekérdezni, továbbá arról, hogy az előfizetők ingyenesen kérhetik a szolgáltatónál az emelt díjas hívások és SMS-ek forgalmának tiltását, amellyel védekezhetnek az emeltdíjas forgalom ellen.⁷²⁶

⁷²⁵ Eht. 49. § (7) bekezdés h) pont.

⁷²⁶ https://nmhh.hu/cikk/221361/Igy_tudhatjuk_meg_milyen_szolgaltatas_all_az_emelt_dijas_szamok_mogott

5. Összefoglalás

Az elektronikus hírközlésspecifikus fogyasztóvédelmi igazgatás elsődleges és legalapvetőbb célja a felhasználók érdekeinek magas szintű védelme, továbbá annak biztosítása, hogy a felhasználók megbízható, biztonságos, megfelelő minőségű elektronikus hírközlési szolgáltatásokat vehessenek igénybe.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevételével összefüggésben rendkívül összetett szempontrendszer alapján lehetséges a közjogi beavatkozás indokoltságát vizsgálni, a beavatkozás mértékét és garanciális eszközrendszerét meghatározni. Az elektronikus hírközlésspecifikus fogyasztóvédelmi jogintézmények biztosítják, hogy a szolgáltató és a fogyasztó között a szolgáltatások jellegéből adódóan természetesen fennálló aszimmetria fogyasztó számára hátrányos hatásai minimálisra csökkenjenek, továbbá a fogyasztók, előfizetők megfelelő védelmét az előfizetői jogviszony létrejötté, fennállása és megszűnése során.

Fontos kiemelni, hogy a liberalizált elektronikus hírközlési piac kialakulását követően szinte azonnal kiemelt szerephez jutó, évtizedek óta a hírközlési szabályozást meghatározó fogyasztóvédelmi jellegű jogintézmények érvényesítése által a hatósági jogalkalmazói gyakorlat is jelentősen hozzájárult a fogyasztóvédelmi célok érvényesüléséhez, az elektronikus hírközlési piac dinamikus fejlődéséhez, ugyanakkor a digitalizáció és a konvergencia térnyerése, az újabb és újabb technológiák, digitális szolgáltatások megjelenése folyamatosan új kihívások elé állítják a jogalkotót és a jogalkalmazót is.

Az elektronikus hírközlésspecifikus fogyasztóvédelmi rendelkezések egyre szorosabban kapcsolódnak a tartalomszabályozáshoz és az online platformok szabályozásához is, ezzel párhuzamosan pedig a szabványok, technológiai specifikációk szerepe is egyre jelentősebbé válik, a fogyasztóvédelmi jellegű elektronikus hírközlési szabályokat tartalmazó joganyag folyamatosan bővül, ez a folyamat pedig megújuló szemléletet követel a szolgáltatóktól és az NMHH-től is.

6. Forrás- és irodalomjegyzék

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2022/612 rendelete (2022. április 6.) az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming).
- A Bizottság (EU) 2019/2243 végrehajtási rendelete (2019. december 17.) az (EU) 2018/1972 európai parlamenti és tanácsi irányelv alapján a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatók által használandó szerződésösszefoglaló-minta létrehozásáról.
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2018/1972 irányelve (2018. december 11.) az Európai Elektronikus Hírközlési Kódex létrehozásáról.
- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről.
- 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról.
- 1997. évi CLV törvény a fogyasztóvédelemről.

- 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól.
- 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól.
- 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről.
- Elvi ajánlás az elektronikus hírközlési szolgáltatók részére a késedelmes előfizetői fizetéssel kapcsolatos intézkedések körében egységes és méltányos gyakorlat kialakítására (https://nmhh.hu/cikk/232878/Elvi_ajanlas_az_elektronikus_hirkozlesi_szolgaltatok_reszere_a_kesedelmes_elofizetoi_fizetessel_kapcsolatos_intezkedesek_koreben_egyseges_es_meltanyos_gyakorlat_kialakitasara).
- A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság mobilpiaci gyorsjelentése, https://nmhh.hu/dokumentum/243790/nmhh_mobilpiaci_jelentes_2023_ii_negyedev.pdf.
- https://nmhh.hu/cikk/221361/Igy_tudhatjuk_meg_milyen_szolgaltatas_all_az_emelt_dijas_szamok_mogott.
- https://nmhh.hu/cikk/237337/Egyuttmukodes_a_meltanyos_megoldasokert.
- Fővárosi Törvényszék 3.K.30678/2012/5. sz. ítélet.
- Bak, L. (2023). Átlagfogyasztó-koncepció a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló szabályozásban In Rigó, Cs. B., Szoboszlai, I. & Csirszki M. M. (szerk.), *A hazai fogyasztóvédelmi jog áttekintése: alapok, kihívások, aktualitások*. (pp. 26-27). Versenyűkör-könyvsorozat (Tóth, A., szerk.). Budapest, Gazdasági Versenyhivatal.
- Balogh, V. (2022). Digitalization and consumer protection enforcement. *Institutiones Administrationis. Journal of Administrative Sciences*, 2(1), 85-99. <https://doi.org/10.54201/ia-jas.v2i1.42>
- Balogh, V. et al. (2010). *Magyar fogyasztóvédelem és reklámjog*. (p. 313). Budapest, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft.
- Bencsik, A. (2021). Rekviem egy ágazatért – a fogyasztóvédelmi igazgatás alakváltozatai. *Közigazgatástudomány*, 1(1), 16-29. <https://doi.org/10.54200/kt.v1i2.13>
- Bencsik, A. (2013). A fogyasztóvédelem szakigazgatási alapjai. In Lapsánszky, A. (szerk.), *Közigazgatás és szakigazgatás. Fejezetek szakigazgatásaink köréből. II. kötet*. (p. 343). Budapest, CompLex Kiadó.
- Fazekas, J. (2007). *Fogyasztóvédelmi jog*. (p. 72). Budapest, CompLex Kiadó.
- Fehér, J. (2012). Szempontok a hatékonyabb hírközlési fogyasztóvédelem megteremtéséhez. *Diskurzus – A Batthyány Lajos Szakkollégium folyóirata*, 2(2), 3-14.
- Lapsánszky, A. (2021a). *Az elektronikus hírközlés gazdasági közigazgatása hazánkban*. (pp. 343, 369). Budapest, CompLex Kiadó.

- Lapsánszky, A. (2021b). Általános és különös hatósági eljárási szabályok viszonya a hazai elektronikus hírközlési igazgatásban. *Közigazgatástudomány*, 1(2), 80-93. <https://doi.org/10.54200/kt.v1i1.8>
- Lapsánszky, A. (2009). A közszolgáltatás fogalmának, tartalmának, tagolásának általános alapjai a hírközlési szolgáltatási rendszer mintáján keresztül. *Jog-Állam-Politika*, 1(3), 64-107.
- Lapsánszky, A. & Koltay, A. (2023). A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok megítélése a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság hírközlési szektort érintő gyakorlatában. In Rigó, Cs. B., Szoboszlai, I. & Csirszki M. M. (szerk.), *A hazai fogyasztóvédelmi jog áttekintése: alapok, kihívások, aktualitások*. (p. 248). Versenytükrök-könyvsorozat (Tóth, A., szerk.). Budapest, Gazdasági Versenyhivatal.