

A HÍRKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁSOK EGYES FOGYASZTÓVÉDELMI ASPEKTUSAI *

Barta Attila¹

Sokszor hangzik el napjainkban az a kijelentés, hogy ún. információs társadalomban élünk. Ez kétségtelenül így van, elég, ha csak arra gondolunk, hogy munkánk elvégzése, tanulmányaink teljesítése, avagy épp szabadidőnk eltöltése céljából hányszor kívánunk információhoz hozzájutni és emiatt igénybe venni valamilyen (elektronikus) hírközlési eszközt (legyen az akár a telefonunk, akár az internet, vagy a televíziónk). Ugyanakkor bizonyára találkoztak már a Kedves Olvasók azzal a - hol negatívnak, hol pozitívnak feltüntetett - kifejezéssel is, hogy fogyasztói társadalom. Vajon a kétféle „társadalom-szemlélet” kizárja egymást? Avagy egyik értelmezés a másiknak a része lenne csupán? Egyáltalán, milyen módon kapcsolódhat a jog ezekhez a kategóriákhoz?

Habár az előbbi kifejezések más tudományterületek irányába (pl.: szociológia, gazdaságtudomány) is markáns kapcsolódásokkal rendelkeznek, a jog terepéről sem állnak távol, sőt!² Valójában sokszor éppen a tételes jog, valamint a jogtudomány az, ami a modern államokban - és államokat meghaladó együttműködésekben - integráltan jeleníti meg azokat a szempontokat, amiket különböző társadalmi jelenségek vetnek fel (pl. a közszolgáltatások közösségi követelményeinek tiszteletben tartása mellett az egyéni, fogyasztói jogok is megfelelő garanciát élvezzenek).

Jelen munka homlokterében annak vizsgálata áll, hogy miként jelenhetnek meg fogyasztóvédelmi szempontok a magyar piacgazdaság egyik meghatározó szektorában, az elektronikus hírközlésben.

Az elektronikus hírközlés napjainkra olyan nemzetközi léptékben is meghatározó gazdasági területté vált, amely jellegénél fogva (lásd pl. a szerződések tömegesedését) nagy számban vet fel komplex fogyasztóvédelmi kérdéseket. A konfliktusforrások száma bőséges lehet, kezdve a számlázástól a tarifák emelésén át az adategyeztetéssel, a panaszkezeléssel és késedelmes hibajavítással bezárólag. Vajon kihez fordulhat az „ügylet kárvalloja” ezekben és az ezekhez hasonló esetekben? Elég egyetlen hatóságot megkeresni, avagy több szervezet is érintett lehet?

A megfogalmazott kérdések közül igyekszünk most - más írásokkal összhangban - a magyar jogi szabályozás kihangsúlyozása mellett ismertetni néhányat.

* DOI 10.21867/KjK/2020.1.10.

¹ Dr. Barta Attila, egyetemi adjunktus, DE ÁJK Közigazgatási Jogi Tanszék, barta.attila@law.unideb.hu

A tanulmány megírása és megjelentetése az Igazságügyi Minisztérium jogászképzés színvonalának emelését célzó programjai keretében valósult meg.

² Az információs társadalom (közigazgatási) jogi kötődései kapcsán lásd Veszprémi Bernadett (2015): *Az információs társadalom kihívásai és a közigazgatás reakciói*. Debrecen, Dupress.; A fogyasztó és védelmének egyes elemei kapcsán lásd többek között: Árva Zsuzsanna - Szikora Veronika (szerk.) (2018): *A fogyasztók védelmének új irányai és kihívásai a XXI. században*. Debrecen, Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar.

A fogyasztóvédelem és a hírközlés néhány jellegzetessége Magyarországon

Mielőtt a két jogterület találkozási felületével és konkrét kapcsolódási pontjaival részletesen foglalkoznánk, érdemes röviden felvázolni azt, hogy milyen belső törvényszerűségekkel és meghatározó intézményekkel rendelkezik a fogyasztóvédelem, valamint a hírközlés hazánkban. Mivel a nemzetközi és Európai Unió kötődésekről később esik majd szó, ezen a helyen Magyarország Alaptörvényének M) cikk 2) bekezdését tekintjük kiindulópontnak. Ez úgy fogalmaz, hogy Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit. Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait. Lássuk, hogy ez miként valósul meg hatályos jogunkban!

Általános megállapítások a magyar fogyasztóvédelmi rendszer kapcsán

A fogyasztóvédelem (és tulajdonképpen az ezzel összefüggő magánjogi viszonyokba történő állami beavatkozás) általános célja és rendeltetése egy ún. aszimmetrikus viszony kiegyensúlyozása, mivel az egyéni fogyasztó a vele kapcsolatba kerülő másik féllel (vállalkozóval, forgalmazóval) szemben kiszolgáltatott helyzetben van.³ A fogyasztóvédelem homlokterében tehát ennek a helyzetnek a korrekciója áll a fogyasztói jogok garantálása és garanciarendszer kiépítése által. A kérdés különösen fajsúlyosnak mutatkozik az olyan történelmi előzményekkel rendelkező országok esetében, mint amilyen hazánk is, hiszen idehaza nem volt mód arra, hogy a fogyasztói szocializáció, a tudatos fogyasztói attitűd organikusan alakulhasson ki.⁴ Mindenképpen jogi - értsd magánjogi és közjogi - eszközökkel kellett segíteni a folyamatot, ami különösen igaz az információs társadalom felgyorsult viszonyrendszerében és keretei között.⁵

Magyarországon a fogyasztóvédelem általános kérdéseit jelenleg az 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban Fgytv.) rendezi. Az Fgytv. szerint fogyasztó az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Jelen munkának nem célja, hogy a fogyasztóvédelmi törvényt maradéktalanul feldolgozza, ehelyett a későbbi gondolatmenethez szervesen kapcsolódó olyan Fgytv.-s rendelkezéseket ismertetünk, amelyek - a munka központi témája miatt - a hírközlési területen is relevanciával bírnak!⁶

³ Vö. Bencsik András (2013): *A fogyasztóvédelem szakigazgatási alapjai*. In: Lapsánszky András (szerk): *Közigazgatási jog. Fejezetek szakigazgatásaink köréből*. II. kötet. Budapest, Complex, 207-248.

⁴ Morvai Gábor (2009): *Információs társadalom és fogyasztó*. Debrecen, Fogyasztóvédelmi Zsebkönyvek, 5.

⁵ Gondoljunk csak bele, hogy napjainkban tömegesen valósulnak meg olyan ügyletek, ahol a résztvevők élöben nem is találkoznak, ahogy az érintett termékeket sem látják a maguk valójában, helyette sokszor leírásokból, összehasonlításokból tájékozódnak a fogyasztók. Ez különösen igaz azokban az esetekben, amikor a termék/szolgáltatás eleve nem egy fizikailag megtapasztalható tárgy, hanem például valamilyen technológia.

⁶ Vö. Koppányi Szabolcs (2003): *Hírközlési jog az Európai Közösségben és Magyarországon*. Budapest, Osiris, 327-328.

Ezek közül az egyik meghatározó előírás a fogyasztók oktatása, ami elsősorban állami feladat.⁷ A törvény hangsúlyozza, hogy az iskolai fogyasztóvédelmi oktatás a Nemzeti Alaptanterv része, amit az oktatási intézményekkel, a fogyasztóvédelmi hatósággal és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel együttműködve lát el az állam. Egyértelmű, hogy a prevenciónak a fogyasztóvédelemben rendkívül nagy jelentősége van, hiszen feltételezhető, hogy a tájékozott fogyasztók kisebb valószínűséggel kerülnek (pénzügyi, közegészségügyi, hírközlési, közüzemi stb.) vitás helyzetekbe.

Persze 100%-ban soha nem lehet kizárni, hogy fogyasztóvédelmi viták alakuljanak ki, emiatt fontos a fogyasztói jogok érvényesítésére vonatkozó szabályok rövid ismertetése. A törvény logikáját követve ezen a helyen a vállalkozó és a fogyasztó közötti rendezett kapcsolatok kialakítása a cél. Tekintettel arra, hogy közöttük áll fenn valamilyen nézeteltérés, a jogalkotó elsősorban számukra fogalmaz meg rendelkezéseket ezen a helyen. A fogyasztói jogok vállalkozások felé történő érvényesítése jelenleg több lábon áll, amelyek közül az alábbiakban kitérünk a panaszkezelés, az ügyfélszolgálat és a honlap néhány jellemzőjére.

Az Fgytv. egyéb más rendelkezések mellett kiköti, hogy milyen adatokról kell tájékoztatni a fogyasztókat jogaik érvényesíthetősége (pl.: szóbeli, vagy írásbeli panasz), valamint kéréseik előterjesztése érdekében (pl.: székhely, panaszkezelés módja, elérhetőségek).⁸ Habár sok helyen elhangzik, mi is fontosnak tartjuk kiemelni, hogy míg a szóbeli panasz kapcsán a kiindulópont az, hogy azt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell, addig az írásbeli panasz kapcsán a jogalkotó arra kötelezi a vállalkozásokat, hogy azok beérkezését követően 30 napon belül írásban érdemben válaszoljanak és intézkedjenek annak közzétevése iránt.⁹

Tekintettel arra, hogy az ügyek jelentős része itt még nem feltétlenül ér véget, a jogalkotó kitért a jegyzőkönyvezés részleteire is. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni (a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni).

Arra az esetre, ha a vállalkozás a panaszt elutasítaná, a törvény kötelezi a fogyasztó írásbeli tájékoztatására azzal kapcsolatban, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti (értve ezalatt többek között az érintett szerv elérhetőségére vonatkozó adatokat is).¹⁰

Az Fgytv. 17/B. § (1) bekezdése alatt elsősorban a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások kapcsán teszi kötelezővé az ügyfélszolgálat működtetését (alapesetben az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben). Ezzel összefüggésben általános elvárásként fogalmazódik meg, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés - az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel - ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. A jogalkotó

⁷ 17. § (2) bek.

⁸ 17/A. § (1) bek.

⁹ A határidő két kiegészítést kíván. Egyfelől a harminc nap akkor igaz, ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik, másfelől ennél rövidebb határidőt jogszabály (tehát törvény és rendelet is), míg hosszabb határidőt csak törvény állapíthat meg.

¹⁰ A hatósági fórumrendszerre visszatérünk még a munka későbbi részében.

minimumokat (pl. félfogadási időt) meghatározva további logikus elvárásokat ír elő a „sima” és a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatok kapcsán,¹¹ hiszen a fogyasztói jogok érvényesíthetősége könnyen kiüresedne technikai elérhetetlenségük, fizikai megközelíthetlenségük esetén, vagy épp amiatt, mert nem dokumentált, avagy nem visszakereshető tevékenységük.¹²

Érthető módon az ügyfélszolgálatoknak felesleges volna azokkal a panaszokkal foglalkozni, amelyek korábbi, érdemben már megválaszolt panaszok tartalmával azonosak, vagy ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panaszok. Ezekben az esetekben a jogalkotó megengedhetőnek tekinti kivizsgálásuk mellőzését, ahogy az azonosíthatatlan személyek által tett fogyasztói panaszok esetén is.

A fogyasztóvédelmi törvény alapvetően a közszolgáltatási tevékenységükkel összefüggésben egyes vállalkozásokat további kötelezettséggel is terheli. Rögzíti ugyanis, hogy köteles saját, önálló, kizárólag a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot működtetni vagy meglévő honlapjának nyitóoldalaról közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen hozzáférhetővé tenni meghatározott adatokat. Ilyenek többek között a szolgáltatási terület, a díjképzés szabályai, vagy a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információk.¹³

A fent ismertetett alapvető rendelkezések a fogyasztó és vállalkozó relációjában értelmezendők. Ugyanakkor a fogyasztói jogok érvényre jutásához nélkülözhetetlen állami és nem állami szereplők aktív közreműködése is. Tekintettel arra, hogy a magyar fogyasztóvédelem intézményrendszerének és folyamatainak számos aspektusát feldolgozták már,¹⁴ a későbbi gondolatvezetés érdekében ehelyütt csak azt emeljük ki, hogy milyen fontosabb állami (közigazgatási) intézmények működnek közre és milyen szerepkörben járnak el.¹⁵ Választásunk nem önkényes, tekintettel arra, hogy a fogyasztóvédelmi feladatokat ellátó állami (közigazgatási) intézményrendszer 2020 első harmadában változásokon esik át.¹⁶

¹¹ Lásd Fgytv. 17/B. § (3) bek.

¹² Utóbbi miatt különösen fontos, hogy díjmentesen biztosítani kell az ügyfélszolgálaton a hangfelvételek meghallgatásának lehetőségét, illetve hangfelvételenként egy alkalommal arról másolatot kell biztosítani. A hangfelvételeket egyébként más situációkban is érdemes lehet észben tartani. Egyes viták ugyanis eleve amiatt alakulnak ki, mert a fogyasztó úgy véli, hogy felé egy „meg sem kötött szerződés” után számláznak. Korábban számos esetben a telefonos szerződéskötési ajánlatok miatt alakultak ki ilyen helyzetek. Ha a szolgáltató azt állítja, hogy a szerződés létrejött, akkor a fogyasztónak joga van elkérni a telefonbeszélgetésről szóló hangfelvételt. Amennyiben ezen nem hangzott el az ajánlatra történő egyértelmű kifejezett igen (elfogadó nyilatkozat), a szerződés nem jött létre.

¹³ 17/B. § (9) bek.

¹⁴ Lásd például: Szikora Veronika - Árva Zsuzsanna (szerk.) (2019): *Újratervezés – Fogyasztói szabályozási modellek, digitalizáció, adatvédelem*. Debrecen, Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar.

¹⁵ Terjedelmi okokból, valamint más munkákra tekintettel nem foglalkozunk sem a bíróságok (pl. szolgáltató általi károkozással összefüggő) feladataival, sem a békéltető testületekkel (pl. számlatartozás, fogyasztói felmondással járó kötbérfizetési kötelezettség), sem az ügyészek, vagy a fogyasztói érdekképviseleti szervek közreműködésével (lásd: fogyasztók széles körét érintő, illetve jelentős hátrányt okozó jogszabálysértések esetén).

¹⁶ Az Fgytv.-t a fővárosi és megyei kormányhivatalok működésének egyszerűsítése érdekében egyes törvények módosításáról szóló 2019. évi CX. törvény bizonyos pontokon 2020. március 1-jétől

Jelen esetben az áttekintést érdemes a fogyasztóvédelemért felelős miniszterrel kezdeni, aki a Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 94/2018. (V. 22.) Korm. rendelet¹⁷ alapján az innovációért és technológiáért felelős miniszter (röviden ITM).¹⁸ Ebben a minőségében fogyasztóvédelmi szakmapolitikai programot alkot, valamint intézkedéseket tesz, illetve kezdeményez a fogyasztói jogok védelme és érvényesítése érdekében.

Tekintettel arra, hogy mind a mai napig előfordul, hogy fogyasztóvédelmi hatóságként egyes vállalkozásoknál a már nem működő Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot (NFH), illetve annak területi szerveit tüntetik fel, röviden kitérünk az intézményi változások között az ezzel kapcsolatos gondolatokra. Magyarországon 2017. január 1-jén a korábbi Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság megszűnt és beolvadt az akkori Nemzeti Fejlesztési Minisztériumba, amely ettől az időponttól fogva az NFH korábbi stratégiai jellegű feladatait látta el. A hatósági fórumrendszer is átalakult. Az elsőfokú fogyasztóvédelmi hatóság a járási hivatal lett (pl.: a számla tartalmával kapcsolatos ügyekben), a másodfokú hatósági jogkörök pedig az NFH-tól országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatalhoz kerültek.¹⁹

Bizonyos értelemben 2020 márciusában újból változik az intézményrendszer. A fogyasztóvédelmi hatóságok kijelölését a 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (röviden R.) végzi el. Ezt módosítja a 360/2019. (XII. 30.) Korm. rendelet, amely értelmében fogyasztóvédelmi hatóságként - a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörbe tartozó ügyek kivételével - a járási hivatalokra vonatkozó részek törlése nyomán:

- a fővárosi és megyei kormányhivatal (a továbbiakban kormányhivatal),
- a hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi szerve,
- a Pest Megyei Kormányhivatal,
- a Szerencsejáték Felügyelet, valamint
- a fogyasztóvédelemért felelős miniszter jár el.

Az R. módosuló szabálya azt is hangsúlyozza, hogy eltérő rendelkezés hiányában a Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként - a járási hivatal helyett - a kormányhivatalt jelöli ki.

Az áttekintés végén nem szabad elfeledkezni arról, hogy más közigazgatási szervezeteknek is vannak a fogyasztóvédelemhez kötődő (rész)feladatai és speciális jogosítványai,²⁰ így többek között a helyi önkormányzatoknak,²¹ a Magyar Nemzeti

módosítja. Ezek a változások azonban nem érintik jelenlegi témánkat, így azokra nem térünk ki. Ugyanakkor a 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet módosítását ismertetjük.

¹⁷ 116. § 10. pont.

¹⁸ <https://www.kormany.hu/hu/innovacios-es-technologiai-miniszterium/infokommunikacioert-es-fogyasztovedelemert-felelos-allamtitkar> (letöltés dátuma: 2020. január 12.).

¹⁹ Ennek részletes bemutatását lásd: Árva Zsuzsanna (2018): Fogyasztóvédelem a közigazgatási reformok keresztmetszetében. In: Árva Zsuzsanna - Szikora Veronika (szerk.): *A fogyasztók védelmének új irányai és kihívásai a XXI. században*. Debrecen, Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar, 305.

²⁰ Vö. Baranovszky György (2018): *A fogyasztóvédelmi intézményrendszert érintő rövid helyzetértékelés*. http://feosz.hu/upload/Fogy_intezmenyrendszer%20anyag%202018_05_05_.pdf 4. (letöltés dátuma: 2019. január 03.)

²¹ Például segíthetik a fogyasztók önszerveződéseit, támogathatják a fogyasztóvédelmi egyesületek helyi érdekérvényesítő tevékenységét. Vö. Bencsik (2013): *i.m.*, 366-367.

Banknak, a Gazdasági Versenyhivatalnak, vagy a későbbiekben ismertetésre kerülő Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságnak. A fogyasztóvédelemmel összefüggő hatályos szabályozás indokoltá teszi, hogy az érintett intézmények egymással ún. együttműködési megállapodásokat kössenek.²²

A magyar hírközlési jog és szolgáltatások meghatározó jellemzői

Jelen munkának nem célja a hír-/távközlés történetének maradéktalan ismertetése.²³ Éppen emiatt ehelyütt alapvetően arra utalunk, hogy a globális méretű piaci területté alakult elektronikus hírközlési szektor fejlődésében a nemzeti rendelkezések mellett a nemzetközi és - Magyarország szempontjából különösen - a Közösségi (Unió) hatásoknak rendkívül nagy jelentősége volt, illetve van napjainkban is. Általánosan elfogadott megállapítás az, hogy a hírközlés „az egyik legsikeresebb” terület a piacnyitás szempontjából,²⁴ ahol a 2000-es években vált különösen hangsúlyossá a fogyasztóvédelem.

Az időzítés nem előzmények nélküli, hiszen a hír-/távközlésben a(z) állami monopolhelyzet lebontása volt az elsődleges prioritás, mivel a liberalizáció lévén tűnt elérhetőnek a műszaki, technológiai továbblépés, valamint az exponenciálisan növekvő fogyasztói (előfizetői) igények kielégítése. A hírközlés magánosítása azonban – ahogy az egyes szakanyagokban olvasható – országonként eltérő sajátosságokat viselt az európai integrációs szervezetben.²⁵ Továbbá idővel az is egyértelművé vált, hogy a szektorban tevékenykedő ún. nemzeti szabályozó hatóságok gyakorlata több ponton is divergált, ami kihatott a fogyasztók helyzetére.²⁶ Nem meglepő, hogy még 2010 előtt megszületett egy új EU-s irányelvcsomag, amely a hiányosságokra kívánt reagálni, valamint később is számos fontos szabály látott napvilágot.²⁷

Részben a fentiekkel összefüggésben a rendszerváltás utáni magyar szabályozásnak is két fő korszaka különíthető el: az Európai Unióhoz történő csatlakozást megelőző és az azt követő.²⁸ 2004-ig a magyar hírközlésben az ún. ideiglenesen fenntartott

²² Lásd az Eht. 21. § (4) bekezdését, amely szerint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság és a fogyasztóvédelmi hatóság az együttműködésük részletes szabályairól - évente felülvizsgálatra kerülő - megállapodást kötnek. A megállapodást a két hatóság a nyilvánosság számára hozzáférhetővé teszi.

²³ A hírközlés nemzetközi és az EU-s (Közösségi) fejlődésének jó áttekintését adja Lapsánszky András (2013): Hírközlési igazgatás. In: Lapsánszky András (szerk): *Közigazgatási jog. Fejezetek szakigazgatásaink köréből. II. kötet.* Budapest, Complex, 207-248.

²⁴ A 2000-es években csak az EU-ban kb. 236 milliárd € forgalmat produkált évente. További hasznos információkat oszt meg Bordás Péter (2019): Az elektronikus hírközlés hálójában. A hírközlési közszolgáltatás liberalizációja egy változó európai környezetben, *Európai Jog*, XIX. évf. 2019/3. szám, 17-27. , Lapsánszky (2013): *i.m.*, 220.

²⁵ Lapsánszky András (2015) : A hírközlés világszintű közszektor reformjának privaticációs alapjai, modelljei. In: Kóhidi Ákos – Keserű Barna Arnold (szerk.): *Tanulmányok a 65 éves Lenkovic Barnabás tiszteletére.* Győr-Budapest, Eötvös József Könyv- és Lapkiadó Bt., 255.

²⁶ Bordás Péter (2020): Fogyasztói szempontok az uniós hírközlési piac szabályozásában. *KÖZJAVAK*, VI. évf., 2020/1. különszám a fogyasztóvédelemről.

²⁷ Pl. az Európai Parlament és a Tanács 531/2012/EU rendeletét (2012. június 13.) az Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) (OJ L 172, 30.6.2012, p. 10–35).

²⁸ Tóth András (2008): *Az elektronikus hírközlés és média gazdasági szabályozásának alapjai és versenyjogi vonatkozásai.* Budapest, HVG-Orac, 138.

monopólium modellje érvényesült, amivel a csatlakozástól kezdve szakított a jogalkotó. Ekkortól már követő jellegű a magyar szabályozás.

Az 1990-es években végrehajtott lépések homlokterében elsősorban az állt, hogy - az akkori terminológiával illetett - „távközlési” alapszolgáltatások a lehető leggyorsabban váljanak elérhetővé minél több fogyasztó számára.²⁹ Ehhez nélkülözhetetlen volt a (külföldi) magántőke bevonása, valamint koncessziók alkalmazása,³⁰ amelyek révén a 2000-es évek elejére (tulajdonképpen egy erős dekonjunkcióra időszakában) mód nyílt a piacnyitásra.³¹

A telekommunikációs szektornak és a fogyasztóvédelemnek már ekkoriban megvoltak a kapcsolódási pontjai, miután a távközlésről rendelkező törvény³² több helyen kifejezetten utalt a fogyasztók védelmére és érdekeire.

A hatályos szabályozás legfontosabb sajátosságainak megértéséhez érdemes az elektronikus hírközlési szolgáltatás definícióját idézni. A hírközlési szakigazgatási terület kódexének tekintett elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (röviden Eht.) 188. § 13. pontja alapján ennek lényege, hogy olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, ideértve az adatkicserélő szolgáltatást, valamint a nyilvános adatkicserélő szolgáltatást is, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak.

A fenti, alapvetően tágan tűnő szabályozást konkrétan fordítva, ma Magyarországon az elektronikus hírközlési szolgáltatások tipikusan a telefonszolgáltatás, a rádió és televízió szolgáltatás (lényegében műsorszórás), valamint az internet-hozzáférés biztosítása. Fontos ugyanakkor kiemelni, hogy nem tartozik az Eht. hatálya alá a postai szolgáltatás.³³

A hírközlés fejlődéstörténete ismeretében nem meglepő, hogy a hatályos Eht. is több ponton explicite foglalkozik fogyasztóvédelmi kérdésekkel. Már a törvény céljai és alapelvei között³⁴ találunk a fogyasztók érdekeit védő rendelkezéseket. Ezek alapján a jogalkotó elvárja, hogy a fogyasztó - aki az Eht. fogalomrendszerében bármilyen természetes személy lehet, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy

²⁹ A gyors és centralizált fejlesztésnek kedvező fokozatosan bevezetett verseny eredményeit jól érzékelteti, hogy a Magyar Távközlési Vállalat 1994 és 1997 között 171 Mrd Ft-ot ruházott be, több mint egymillió új vonalat létesítve.

³⁰ A Matáv pl. 8 évre kapott kizárólagos jogot szolgáltatások gyakorlására.

³¹ Egyes álláspontok szerint a koncesszióknak már hamarabb le kellett volna járniuk, ugyanis a monopóliumok hátrányai ekkorra már meghaladták előnyeiket. Lásd Kiss Ferenc: *Quo vadis, távközlési szabályozás*. Híradástechnika, 1997. december. 7.

³² 1992. évi LXXII. törvény.

³³ Lásd a 2012. évi CLIX. törvényt.

³⁴ Eht. 2. § ba)-bg).

igényel³⁵ - többek között az elektronikus hírközlő hálózatok, szolgáltatók, illetve szolgáltatások között szabadon választhasson. Ugyancsak alapvető elvárás az, hogy más fogyasztókkal elektronikus hírközlés útján kapcsolatot létesíthessen, szabadon választhasson az általa igénybe vett szolgáltatók és szolgáltatások között. A felsorolás még folytatható lenne, de ehelyütt az Eht. azon rendelkezésére utalunk, amely szerint a fogyasztó számára biztosítani kell, hogy magas szintű védelmet vehessen igénybe a szolgáltatókkal szembeni jogvitái egyszerű és gyors rendezése érdekében.

Többek között pont a hírközlési szolgáltatásokkal érintett alanyi kör fent ismertetett jogainak hatékony biztosítása érdekében hozta létre a jogalkotó az Eht.-vel a Nemzeti Hírközlési Hatóságot (NHH). Az NHH a szolgáltatók jogkövető tevékenységének felügyelete, valamint a verseny kialakítása mellett kifejezetten fontosnak tekintette a fogyasztók tájékoztatását (fentebb, az Fgytv.-nél is láthattuk már ennek jelentőségét). Egyes álláspontok szerint az NHH praktikus megoldásai a népszerűsítés hiányában sajnos nem tudták kifejteni a tőlük remélt hatást, összességében nem tudtak érdemben hozzájárulni a fogyasztói (előfizetői, felhasználói) tájékozottság fokozódásához.³⁶ Ugyanakkor az vitathatatlan, hogy a megelőzés ezen a területen is kiemelkedő jelentőséggel bír, hiszen alkalmas későbbi viták elkerülésére. Az NHH által összeállított jól átlátható és világos nyelvezetű tájékoztató anyagok,³⁷ illetve a szolgáltatáskeresésre és tarifák összehasonlítására is használható naprakész internetes adatbázis³⁸ mellett témánk szempontjából különösen fontos említést tenni a Hírközlési Jogok Fogyasztói Képviselőjéről (HJFK).

A HJFK létrejötté kapcsán a hazai jogpolitikai megfontolások mellett egyértelműen kitapinthatók az Unió (Közösségi) szempontok is, amelyek a hírközlés területén ún. szabályozó hatóságok létrehozását favorizálták. Egyesek a Képviselő eszközeire „soft-law” eszközökként utalnak, amelyek alapvetően együttműködések létrehozására, ajánlások megfogalmazására, vagy mediátori tevékenység kifejtésére irányultak.³⁹ A későbbiek miatt fontos hangsúlyozni, hogy a Képviselő hatósági hatáskörrel, jogkörrel nem rendelkezett,⁴⁰ ugyanakkor hivatalból is eljárhatott. Bár az NHH része volt, annak többi szervezeti egységétől (pl.: Elnök, Tanács, Hivatal) függetlenül látta el feladatait.

Megjegyzések a hírközlési fogyasztóvédelem hatályos intézményrendszere kapcsán

Mindezidáig a fogyasztóvédelem (alapvetően az Fgytv.), valamint a hírközlés (lényegében Eht.) szakigazgatási rendelkezéseit igyekeztünk külön-külön, a saját belső logikai rendszerük mentén tárgyalni és így rávilágítani egyes kapcsolódási pontokra.

³⁵ Eht. 188. § 28. pont.

³⁶ Vö. Fehér Júlia (2012): *Szempontok a hatékonyabb hírközlési fogyasztóvédelem megteremtéséhez.* <https://blszk.sze.hu/images/Dokumentumok/diskurzus/2012/2/feh%c3%a9r.pdf> 7. (letöltés dátuma: 2019. december 24.).

³⁷ Lásd pl. NMHH: *Mit, hol, hogyan? Hasznos információk a hírközlési szolgáltatásokról és a fogyasztói jogokról.* Nemzeti Hírközlési Hatóság, Budapest. http://nmhh.hu/dokumentum/537/nmhh_mitholhogyan_tajekoztatokiadvany_web.pdf

³⁸ Például TANTUSZ: <http://tantusz.nmhh.hu/tantusz/> (letöltés dátuma: 2020. január 09.).

³⁹ Vö. Aranyosné Dr. Börcs Janka - Lapsánszky András - Spakievics Sándor (2010): *A hírközlési igazgatás kézikönyve.* Budapest, Complex, 401-402.

⁴⁰ Lapsánszky András (szerk.) (2013b): *Hírközlés-szabályozás, hírközlés-igazgatás hazánkban és az Európai Unióban.* Budapest, Complex, 81.

Kihangsúlyozandó azonban, hogy az Fgytv. az elektronikus hírközlési szolgáltatások nyújtására is kiterjed, ennél fogva a szolgáltatóknak a hírközlési ágazati rendelkezéseket a fogyasztóvédelmi törvénnyel együtt értelmezve kell alkalmazniuk.⁴¹

Habár fentebb mindkét terület kapcsán hangsúlyoztuk, hogy milyen megfontolások vezethetnek el az állami beavatkozáshoz, itt újfent nyomatékosítjuk, hogy a fogyasztóvédelmi szempontok fokozott megjelenítését alapvetően az indokolja a hírközlésben, hogy annak egyes ágait a „nagy méretű szolgáltatók és a velük szemben álló nagyszámú, ám kisméretű fogyasztók érdekérvényesítő képességének aszimmetriája” jellemzi.⁴²

Az előbbiekhöz társul még, hogy az ügyfelek olyan értelemben is kiszolgáltatott helyzetben vannak a szolgáltatókkal szemben, hogy a rohamos technológiai fejlődés miatt, valamint a verseny fokozódásával újabb és újabb termékek (szolgáltatások, díjsomagok) jelennek meg a piacon, amelyek teljeskörű (tehát jogi, pénzügyi és technológiai) megértése, valamint az esetleges kötelezettségek és kockázatok prognosztizálása meghaladhatja a fogyasztók lehetőségeit.⁴³

Néhány hírközlési fogyasztóvédelmi probléma közelebbi vizsgálata

Bizonyos, hogy a telekommunikáció területén az elmúlt években felmerült fogyasztóvédelmi relevanciájú problémák egy része a fent írtakra vezethető vissza. Az általános szerződési feltételek (ÁSZF) rendelkezései kapcsán éppúgy felmerültek kifogások, ahogy egyes egyedi előfizetői szerződésekkel (EESZ) összefüggésben.⁴⁴ Számos panasz a számlázáshoz kötődik,⁴⁵ de viszonylag széles kört érintett a korábbi években a kéretlen fogadott emelt díjas SMS-ek problematikája. Sajnos szép számmal akadtak olyan helyzetek is, ahol a konfliktus magját a hosszú/elhúzódó hibaelhárítási idő jelentette. Ahogy arra munkájukban más szerzők is rámutatnak, a fenti listát csak tovább bővítették azok a helyzetek, amikor a fogyasztó a sávszélesség (adatforgalmi sebesség) hiányosságait sérelmezte, avagy a szolgáltató szóbeli szerződés-kötési gyakorlata, vagy a hűségnyilatkozatok kikötései voltak megkérdőjelezhetők.⁴⁶

A technológiai fejlődés és a piaci verseny miatt a fenti példálódzó felsorolás messze nem tekinthető lezártnak. Ezek miatt nem is lehet vállalkozni arra, hogy tételesen tekintsük át valamennyi „tipikus problémaforrást”. A továbbiakban kifejezetten csak az ÁSZF-fel és a hűségidővel összefüggő néhány kérdést taglaljuk.⁴⁷ A szelekció indoka az, hogy számos esetben az ÁSZF rendelkezéseire vezethetők vissza más vitás/sérelmezett helyzetek is. Ahogy arra mások már rámutattak, az előbbiekből logikusan következik az, hogy a jogalkotó az Eht. rendszerében a „szolgáltatásokkal

⁴¹ Lásd ezzel egyezően Lapsánszky (2013b): *i.m.*, 436.

⁴² Koppányi Szabolcs (2003): *Hírközlési jog az Európai Közösségben és Magyarországon*. Budapest, Osiris, 326.

⁴³ Fehér (2012): *i.m.*, 5.

⁴⁴ Például mi a teendő akkor, ha a szolgáltató egyoldalúan megváltoztatja a csatornakioldást és ezzel lényegében egyoldalúan módosítja az előfizetői szerződést?

⁴⁵ Lásd többek között a felmondás utáni továbbszámlázás eseteit!

⁴⁶ Fehér (2012): *i.m.*, 10.

⁴⁷ NMHH: *Mit, hol, hogyan? Hasznos információk...* 17-20.

összefüggő fogyasztóvédelmi elvárások jelentős részét az ÁSZF-re épülő szabályozásban kívánja kiépíteni.”⁴⁸ Ugyanakkor az is ismeretes, hogy az általános szerződési feltételek (illetve azok kivonatának⁴⁹) fogyasztók általi áttekintése sokszor elmarad, mivel azok terjedelmes volta, illetve műszaki, gazdasági, jogi nyelvezete „elriasztja” az érintetteket. Ezért bírnak különös jelentőséggel az alábbiakban részletezésre kerülő előírások.

Habár az Eht. általános kötelezettségként telepíti a hírközlési szolgáltatókra az ÁSZF elkészítését és elvárja azok hozzáférhetővé tételét is, ez önmagában - különösen a korábban írtak tükrében - még nem biztos, hogy kellő garanciát jelentene fogyasztóvédelmi szempontból.⁵⁰ Éppen ezért rögtön itt kell utalni a hírközlési törvény egy másik szabályára is,⁵¹ amely a lentebb részletezésre kerülő Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) számára írja elő feladatként annak rendszeres vizsgálatát, hogy az általános szerződési feltételek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak megfelelőek-e. Az ÁSZF felülvizsgálata során az NMHH, amennyiben szükséges, módosításra, kiegészítésre, avagy törlésre hívja fel a szolgáltatót. Ez fogyasztóvédelmi szempontból különösen fontos vitamegelőző rendelkezés.

Kapcsolódva a fogyasztóvédelmi törvénynél írtakhoz, az ÁSZF-et az ügyfélszolgálaton és a honlapon is közzé kell tenni. Fontos fogyasztókat védő előírás az is, hogy az ÁSZF-et minden módosítás esetén a módosítás hatálybalépését 30 nappal megelőzően egységes szerkezetben kell közzétenni, valamint az NMHH-nak meg kell küldeni.

Az ÁSZF „tematikáját” az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 10. §-a mintegy félszáz szempont mentén meghatározza.

Az előbb írtakkal szorosan összefügg a hűségnyilatkozat kérdése. A hírközlési szolgáltatásokkal és a fogyasztóvédelmi kérdésekkel foglalkozó munkák mindig kihangsúlyozzák, hogy érdemes megfontolni, vajon megéri-e „hűséget vállalni” az adott szolgáltatónál. Kétségtelen, hogy sokszor a cserébe nyújtott kedvezmények kecsegtetőek (pl.: belépési díj elengedése, berendezések kedvezményes átengedése). Persze az is meglehet, hogy olyan helyzet áll fenn, ami beszűkíti a választás lehetőségét. Viszont az bizonyos, hogy ha van mód választani, akkor megfelelő mérlegeléssel érdemes eljárni és dönteni ezekben az esetekben. Érdemes szem előtt tartani a következő néhány szempontot:⁵²

- Nem csupán a kedvezmény nagysága számít, hanem az is, hogy mennyi időre jár.
- Érdemes egyértelműsíteni, hogy milyen vállalásokért „cserébe” kapjuk meg a kedvezmény(ek)e)t.
- Fontos tisztában lenni azzal is, hogy milyen feltételei vannak annak, ha a hűségnyilatkozatban vállalt időtartam letelte előtt fel kellene mondani/módosítani kellene a szerződést.

⁴⁸ Ez a hírközlésről szóló 2001. évi XL. törvény időszakában is így volt. Koppányi (2003): *i.m.*, 328.

⁴⁹ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 3. § (4) bek.

⁵⁰ Eht. 130. § (1) bek.

⁵¹ Eht. 131. § (2) bek.

⁵² NMHH: *Mit, hol, hogyan? Hasznos információk...* 19.

Részben éppen a fent taglalt realitásokkal magyarázható, hogy napjainkban a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóságra kifejezetten fontos szerep hárul ezen a területen. Az NMHH azonban nem csupán a korábbi NHH átnevezése. Az NMHH-t a 2010. évi LXXXII. törvény hozta létre, mint konvergens hatóságot,⁵³ azaz a hírközlési terület kérdései mellett a média (pl.: sajtótermékek, televíziós tartalmak) kérdései is elé tartoznak (utóbbi terület az Országos Rádió és Televízió Testülettől).⁵⁴ Jelentőségét jól visszatükrözi, hogy az Alaptörvény rendelkezései alapján ún. önálló szabályozó szerv.⁵⁵

A hírközlés területén az NMHH általános felügyeleti tevékenysége, valamint piacfelügyeleti eljárásai bírnak nagy jelentőséggel. Fontos kiemelni, hogy az NMHH és a fogyasztóvédelmi hatóság közötti hatáskörmegosztás, valamint a kialakult gyakorlat alapján az NMHH jár el:⁵⁶

- akkor, amikor a hírközlési kérdést ugyan nem rendezi jogszabály, de az adott gyakorlat sérti vagy sértheti a fogyasztó, vagy mások érdekét (pl. az ügyfélszolgálatokon tapasztalt negatív magatartások miatt). Ilyenkor nem hatósági eljárás indul, hanem a Média- és Hírközlési Biztos (részletezését lásd lentebb) jár el ingyenesen ún. panasz előterjesztése nyomán.⁵⁷
- ún. jogsérelemi kifogások előterjesztése esetén (pl. az általános szerződési feltételekben foglaltakat megsérti a szolgáltató a jogviszonyokban). Erre alapozva ingyenes bejelentésnek van helye. A hatóságnak ilyenkor mérlegelési lehetősége van abban a tekintetben, hogy indít-e (hivatalból) eljárást, azaz a bejelentő nem válik ügyfélle az eljárásban.
- a fogyasztó saját, egyedi ügyében ért jogséreleme esetén, amit kérelemként terjeszthet elő (pl.: ha a számhordozással összefüggésben a szolgáltató nem intézkedett határidőben). Alapesetben ilyenkor 3000 Ft-os díjat kell fizetni és az érintett ügyfélle válik. Fontos kitételek, hogy az ügyfél kérelmét a Hatóság által e célra rendszeresített nyomtatványán (elektronikus kapcsolattartás esetén elektronikus úrlapon) köteles benyújtani, továbbá a kérelem - számos más fogyasztóvédelmi kérdéstől eltérően - kormányablaknál nem terjeszthető elő. Az NMHH-nak az eljárásban többféle jogosítványa is van, amennyiben szabálytalanságot tapasztal (pl.: kötelezettséget állapíthat meg, vagy bírságot szabhat ki). A Hivatal által hozott elsőfokú hatósági döntés ellen az ügyfél az Elnökhöz fellebbezhet,

⁵³ A konvergencia lényege technológiai megközelítésben az, hogy „a különböző szolgáltatástípusok több egymástól eltérő képességgel rendelkező hálózatokon is elérhetők.” Pl. műsorelosztó hálózaton nyújtott internet szolgáltatás. Lapsánszky András (2009): *A hírközlés közszolgáltatási-közigazgatási rendszerének fejlődése és szerkezeti reformja*. Budapest, HVG-Orac, 464.

⁵⁴ Jelen munka nem tér ki rá, de a hírközlési fogyasztóvédelemhez hasonlóan a „médiafogyasztók védelme” is markáns kérdés.

⁵⁵ A munka lezárásának időpontjában Magyarországon csak két ilyen jogállású intézmény működik. Az NMHH mellett a másik a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (egyébiránt ennek is vannak fogyasztóvédelmi jogosítványai). Az önálló szabályozó szervi jogállásról az Alaptörvény 23. cikke rendelkezik.

⁵⁶ <http://nmhh.hu/tart/report/2> (letöltés dátuma: 2019. december 18.), valamint Lapsánszky (2013b.): 462-463. Egyesek a hírközlési és a fogyasztóvédelmi hatóságok közötti hatáskörmegosztás hiányosságaira is rámutattak már a 2010-es évek elején. Lásd Fehér (2012): *i.m.*, 6.

⁵⁷ A panasz úrlapon keresztül is benyújtható: <https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlapok/esf00107/index.html> (letöltés dátuma: 2020. január 13.)

aki a másodfokú hatósági döntési hatáskörét az Mttv. 112. § (2) alapján az elnökhelyettesre delegálta. Az Elnök másodfokú döntése ellen közigazgatási per indítható.

Azt is hangsúlyozni kell azonban, hogy - a józan logikát követve, valamint a fogyasztóvédelmi rendelkezéseknél taglalt „sorrendhez” hasonlóan - a leggyakoribbnak tekinthető (hiba)bejelentésekkel (pl. a szolgáltatás minőségének romlásával összefüggésben, mondjuk az internet indokolatlan lassúsága miatt, vagy rossz kép-/hangminőség miatt)⁵⁸ első körben érdemes az NMHH helyett a szolgáltatót megkeresni, hiszen az Eht. alapján a panaszok és bejelentések kivizsgálása alapvetően az ő kötelezettsége.⁵⁹ Ennek alapvetően gyorsan kell megtörténnie, mivel a szolgáltató főszabály szerint köteles 48 órán belül kivizsgálni a helyzetet, ráadásul a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát.⁶⁰

Végül nem szabad elfelejteni, hogy ha a panasz tárgyát az elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez szükséges eszközzel, készülékkel (pl.: telefon, router) kapcsolat probléma képezi, az NMHH helyett a fogyasztóvédelmi szervekhez kell fordulni.

Merre tart a hazai hírközlési fogyasztóvédelem?

A panaszok kapcsán fentebb már említésre került, hogy az NMHH-hoz kapcsolódik egy ún. Biztos intézmény is.⁶¹ Fontos már itt rögzíteni, hogy a Média- és Hírközlési Biztos (MHB) nem azonos a korábbi NHH Hírközlési Jogok Fogyasztói Képviselőjével. Amíg ugyanis a HJFK kifejezetten csak a hírközlési területtel összefüggő kérdésekben járt el, addig az MHB nem csak ezekben rendelkezik jogosítványokkal, hanem a sajtótermék és médiaszolgáltatás nyújtásával kapcsolatban felmerült fogyasztói érdeksérelem esetén is.⁶² További fontos eltérés, hogy a Biztos nem indíthat eljárást hivatalból.⁶³

A Biztos számára rendelkezésre álló eszközök meglehetősen korlátozottak (kötelező adatszolgáltatást például nem rendelhet el), ugyanakkor egyeztetést lefolytathat, amelynek eredményessége esetén megállapodás születik a Biztos és a szolgáltató között. Fogyasztóvédelmi szempontból ez amiatt fontos, mert bár a megállapodás nem hatósági eljárás keretében jön létre, annak tartalma a felhasználók, fogyasztók, előfizetők jogviszonyának részévé válik (ők a jogosultjai), amire hivatkozni lehet, és ami hatósági felügyelet keretében ellenőrizhető. A Biztos preventív cézzal ajánlásokat és tájékoztatókat⁶⁴ is megfogalmazhat, hogy elkerülhetővé váljanak a későbbi érdeksérelemek. Mindezekkel az etikus üzleti magatartást is erősíti.

Végül pár gondolat erejéig kiemelésre érdemesek az ún. egyetemes szolgáltatás szabályai, hiszen ezek szintén a fogyasztói érdekek hatékonyabb érvényesítését

⁵⁸ Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet.

⁵⁹ Lásd Eht. 138. §. (1) bek.

⁶⁰ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 22. § (1) és (4) bekezdései.

⁶¹ Lapsánszky (2013b): *i.m.*, 254.

⁶² 2018-ban a Biztoshoz 298 db beadványt intéztek.

⁶³ *Vö.* Lapsánszky (2013b): *i.m.*, 734.

⁶⁴ Például tájékoztatás a hírközlési szolgáltatások számláival kapcsolatos kérdésekről.

szolgálják. Ezek lényege, hogy segítségükkel meghatározott szolgáltatások minden felhasználó számára igénybe vehetők megfizethető áron az ország területén.⁶⁵ A hatályos előírások alapján ide tartozik többek között a nyilvános telefonállomások működtetése, az országos belföldi tudakozó nyújtása, vagy az előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele.

Az Eht. a 118. § (2) bekezdése alapján az egyetemes szolgáltatót főszabály szerint szerződéskötési kötelezettség terheli a szolgáltatási területén állandó lakóhellyel, székhellyel, telephellyel rendelkező felhasználónak az egyetemes szolgáltatás igénybevételére vonatkozó, jogszabályban meghatározott módon bejelentett szándéka esetén, felhasználónként egy hozzáférés biztosítására. A jogszabály kitér arra is, hogy meghatározott személyi kör számára (pl.: alacsony jövedelmű, illetve fogyatékkal élő előfizetők részére) a központi költségvetés terhére támogatás nyújtható az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételéhez.

Kétségtelen, hogy a legutóbbi pénzügyi-gazdasági válság nyomán általános igényként fogalmazódott meg a klasszikus hatósági eszközök újbóli megerősítése számos szakigazgatási területen,⁶⁶ ugyanakkor a tapasztalatok azt mutatják, hogy egy ekkora piaci szegmensben nem érdemes (és nem is biztos, hogy maradéktalanul kivitelezhető), hogy kifejezetten csak hatósági eszközökre támaszkodjon a jogalkotó. Nem meglepő hát, hogy a hatósági eszközök mellett széles körben meghatározóak az együttműködések favorizáló, ún. „soft law” körébe sorolható „puhább” eszközök és megoldások.

A fenti áttekintés szükségszerűen csak néhány kérdésre koncentrálhatott az elektronikus hírközlés és a fogyasztóvédelmi jog találkozási felületéről, de ezek is jól rávilágítanak arra, hogy a hírközlési fogyasztóvédelem két önmagában is kifejezetten komplex terület metszetében található, amelyek ráadásul állandó mozgásban vannak. A hírközlési fogyasztóvédelem alakulását a bemutatott külső hatások és belső törvényszerűségek/feszültségek formálják.

Azon túl, hogy az elektronikus hírközlés miatt egy intenzíven gyorsuló és látványosan tömegesedő szerződéses viszonyok által leírt kérdéskörrel van szó, az összképet tovább árnyalja a szolgáltatások technológiai közeledése, valamint a nemzeti eltérések és a nemzetközi/Uniói impulzusok.

Ahogy azt a munka első részében hangsúlyoztuk, a fogyasztóvédelem homlokterében alapvetően az egyensúlyi helyzet megteremtése áll. Jelen esetben a fogyasztó és a hírközlési szolgáltató között, méghozzá azért, hogy a fogyasztó képes legyen optimális döntést hozni. Általánosnak mondható az a vélekedés, amely szerint a hatósági eszközök, a különböző garanciák és tájékoztatások önmagukban elégtelenek, ha a fogyasztók nem járnak el körültekintően.⁶⁷ Sokszor hangzik el, hogy „nincs idő mindent végigolvasni”. A felmérések azonban azt támasztják alá, hogy a tudatos

⁶⁵ Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának részletes pénzügyi és műszaki feltételeiről és követelményeiről szóló 97/2010. (III. 31.) Korm. rendelet.

⁶⁶ G. Fodor Gábor - Stumpf István (2008): Neoweberi állam és jó kormányzás. *Nemzeti érdek*, 2008/2. sz., 5-26.

⁶⁷ Például: Fazekas Judit (2007): *Fogyasztóvédelmi jog*. Budapest, Complex, 71.

fogyasztók egyben elégedettebb ügyfelek is, mivel pénztárcájukon érezhető megtakarításra tehetnek szert, ha fogyasztói jogaikkal élnek!⁶⁸

Márpedig erre a tudatosságra minden bizonnyal a jövőben is szükség lesz, hiszen a konvergencia látványos gyorsulásával⁶⁹ minél több, jelenleg még különálló szolgáltatás válik egy helyen (platformon) elérhetővé és használhatóvá, ami újabb, talán napjainkban még pontosan nem is prognosztizálható kihívások elé állítja a hírközlési fogyasztóvédelmet. Ezekre pedig viszonylag rövid idő alatt kell hatékony válaszokat adni.⁷⁰

A jogalkotónak garantálnia kell a fogyasztók biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, az oktatáshoz, a hatékony jogorvoslathoz fűződő érdekeinek védelmét, valamint fejlesztenie kell az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszert. Ez csak akkor lehetséges az elektronikus hírközlésben, ha reflektál a verseny kiélezettségére, valamint a szolgáltatások variánsainak sokaságára, amihez az egyik legkézenfekvőbb megoldás a fogyasztók hatékony tájékoztatása és a szolgáltatók ösztönzése etikus üzleti magatartás tanúsítására.⁷¹

Források jegyzéke:

- Aranyosné Dr. Börcs Janka – Lapsánszky András – Spakievics Sándor (2010): *A hírközlési igazgatás kézikönyve*. Budapest, Complex.
- Árva Zsuzsanna (2018): Fogyasztóvédelem a közigazgatási reformok keresztmetszetében. In: Árva Zsuzsanna – Szikora Veronika (szerk.): *A fogyasztók védelmének új irányai és kihívásai a XXI. században*. Debrecen, Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar.
- Árva Zsuzsanna – Szikora Veronika (szerk.) (2018): *A fogyasztók védelmének új irányai és kihívásai a XXI. században*. Debrecen, Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar.
- Baranovszky György (2018): *A fogyasztóvédelmi intézményrendszert érintő rövid helyzetértékelés*.
http://feosz.hu/upload/Fogy_intezmenyrendszer%20anyag%202018_05_05_.pdf
- Bencsik András (2013): A fogyasztóvédelem szakigazgatási alapjai. In: Lapsánszky András (szerk.): *Közigazgatási jog. Fejezetek szakigazgatásaink köréből. II. kötet*. Budapest, Complex.
- Bordás Péter (2019): Az elektronikus hírközlés hálójában. A hírközlési közszolgáltatás liberalizációja egy változó európai környezetben. *Európai Jog*, XIX. évf. 2019/3. szám.

⁶⁸ http://nmhh.hu/cikk/167682/A_tudatos_fogyasztok_egyben_elegedettebb_ugyfelek_is (letöltés dátuma: 2019. december 05.).

⁶⁹ Ennek egyik lehetséges értelmezése az ún. Next Generation Networks, amelynek ismertetése kapcsán lásd Lapsánszky (2009): *i.m.*, 469-474.

⁷⁰ Baranovszky (2018): *i.m.*, 2.

⁷¹ Lásd például itt: <http://nmhh.hu/> (letöltés dátuma: 2020. január 07.).

- Bordás Péter (2020): Fogyasztói szempontok az uniós hírközlési piac szabályozásában. *KÖZJAVAK*, VI. évf., 2020/1. különszám a fogyasztóvédelemről.
- Fazekas Judit (2007): *Fogyasztóvédelmi jog*. Budapest, Complex.
- G. Fodor Gábor – Stumpf István (2008): Neoweberi állam és jó kormányzás. *Nemzeti érdekek*, 2008/2. sz.
- Koppányi Szabolcs (2003): *Hírközlési jog az Európai Közösségben és Magyarországon*. Budapest, Osiris.
- Lapsánszky András (2009): *A hírközlés közszolgáltatási-közigazgatási rendszerének fejlődése és szerkezeti reformja*. Budapest, HVG-Orac.
- Lapsánszky András (2015): A hírközlés világszintű közszektor reformjának privaticációs alapjai, modelljei. In: Kőhidi Ákos – Keserű Barna Arnold (szerk.): *Tanulmányok a 65 éves Lenkovic Barnabás tiszteletére*. Győr-Budapest, Eötvös József Könyv- és Lapkiadó Bt.
- Lapsánszky András (szerk.) (2013a): *Közigazgatási jog. Fejezetek szakigazgatásaink köréből. II. kötet*. Budapest, HVG-Orac.
- Lapsánszky András (szerk.) (2013b): *Hírközlés-szabályozás, hírközlés-igazgatás hazánkban és az Európai Unióban*. Budapest, Complex.
- Morvai Gábor (2009): *Információs társadalom és fogyasztó*. Debrecen, Fogyasztóvédelmi Zsebkönyvek.
- Szikora Veronika - Árva Zsuzsanna (szerk.) (2019): *Újratervezés – Fogyasztói szabályozási modellek, digitalizáció, adatvédelem*. Debrecen, Debreceni Egyetem Állam- és Jogtudományi Kar.
- Tóth András (2008): *Az elektronikus hírközlés és média gazdasági szabályozásának alapjai és versenyjogi vonatkozásai*. Budapest, HVG-Orac.
- Veszprémi Bernadett (2015): *Az információs társadalom kihívásai és a közigazgatás reakciói*. Debrecen, Dupress.
- Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet.
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet
- Az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának részletes pénzügyi és műszaki feltételeiről és követelményeiről szóló 97/2010. (III. 31.) Korm. rendelet.
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- A távközlésről szóló 1992. évi LXXII. törvény
- A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény
- Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet
- <http://nmhh.hu/tart/report/2>
- <https://blszk.sze.hu/images/Dokumentumok/diskurzus/2012/2/feh%20c3%a9r.pdf>
- <http://tantusz.nmhh.hu/tantusz/>
- <https://www.kormany.hu/hu/innovacios-es-technologiai-miniszterium/infokommunikacioert-es-fogyasztovedelemert-felelos-allamtitkar>
- <https://e-nmhh.nmhh.hu/e-nhh/4/urlapok/esf00107/index.html>

- http://nmhh.hu/cikk/167682/A_tudatos_fogyasztok_egyben_elegedettebb_ugyf_elek_is
- <http://nmhh.hu/>