



A Hírkezelési Érdekegyeztető Tanács álláspontja „az elektronikus hírközléssel és a fogyasztóvédelemmel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló T/12733. sz. törvényjavaslatról és az ahhoz benyújtott módosító javaslatokról

I. T/12733. sz. törvényjavaslat

A 2016. október 28-án, a nemzeti fejlesztési miniszter által az Országgyűléshez benyújtott T/12733. sz. törvényjavaslat szövege, nagy részben hosszas, az érintett közigazgatási és iparági szereplők aktív közreműködését igénylő előkészítő munkát követően került kialakításra.

Azt gondoljuk, hogy az európai uniós és ennek megfelelően a kormányzati célok elérését, azaz a szupergyors internet lakossághoz történő eljuttatását, illetve a hozzáférés biztosítását, a hírközlési infrastruktúra kiépítését és fejlesztését megfelelően támogatja a javaslat.

Azonban néhány része tekintetében szükségesnek tartjuk alábbi javaslataink figyelembevételét, annak elkerülése érdekében, hogy a fenti célok elérhetetlenné váljanak.

II. A HÉT javaslatai figyelemmel a Részletes vitát lezáró bizottsági módosító javaslatra

1. A Törvényjavaslat 2. § (1) bekezdéséhez:

„(1) A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B . § (3) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

(3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat; illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézés. A vállalkozás az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli előhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos előhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első három [helyére] helyének valamelyikére tenni. Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket — ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét —, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni."

Indokolás:

Amennyiben ez a lehetőség jogszabály kötelező rendelkezése okán azonosítás nélkül az első menüpontba kerülne, úgy a telefonos ügyfélszolgálatok várakozási ideje szükségképpen jelentősen megnőne, mert az első menüpontot választaná értelemszerűen minden ügyfélszolgálatot hívó, az is, aki nem panasz okán keresi fel az ügyfélszolgálatot, így olyan ügyfél is, aki az automata önkiszolgáló ügyfélszolgálat segítségével is percekben belül rendezhetné az ügyét.

Azt a jogalkotói elvárást, hogy panaszos fogyasztó ne töltsön fölösleges percekkel, amíg a menüsor végén lehetőséget talál élőhangos ügyintézésre, az a rendelkezés is biztosítja, hogy az első menüpont helyek valamelyikére kerüljön az ügyfélszolgálati ügyintéző kapcsolási lehetőségének választása, ez esetben a várakozási idő is ésszerű időn belül tartható.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatókra egyes speciális előírásokat kivéve vonatkoznak a fogyasztóvédelmi törvény rendelkezései, emellett pedig a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság Elnökének 13/2011. (XII.27.) sz. rendeletének 12.§-a tartalmaz a call center menürendszerének első (belépő) szintjén közvetlen ügyintézői kapcsolatfelvétel lehetőségére vonatkozó kötelező rendelkezéseket is.

2. A Törvényjavaslat 2. § (2) bekezdéséhez:

„(2) Az Fgytv. 17/B. §-a a következő (3a) és (3b) bekezdéssel egészül ki:

„(3a) A fogyasztó **[kérésére, a fogyasztó]** erre irányuló **[kéréséről]** kérésére [történő] a tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

a) biztosítani kell a vállalkozás (1) bekezdés szerinti ügyfélszolgálatán a hangfelvétel felvételenként egy alkalommal történő meghallgatását,

b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.

(3b) Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A fogyasztó a (3a) bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.”

Indokolás:

Tekintettel arra, hogy a hangfelvétel másolatának díjmentes biztosítására felvételenként egy alkalommal van lehetőség, a hangfelvételek személyes meghallgatásával kapcsolatos előírásnál is indokolt ez a pontosítás.

3. A Törvényjavaslat 19. §-ához:

A javaslat az új 94. § (3) bekezdés e) pontjában az Elnök rendeletére hivatkozik, azonban a Törvényjavaslat nem tartalmaz felhatalmazó rendelkezést az Elnöknek rendelet kiadására a szükséges tárgykörben.

4. A Törvényjavaslat 27. § (2) bekezdéséhez:

[„Az Eht. 127.§-a a következő (6) bekezdéssel egészül ki:

„(6) Ha a felek a határozott időtartamú előfizetői szerződésben megállapodtak a szerződés lejártát követő új előfizetői szerződés feltételeiről, az új, határozatlan idejű szerződésben meghatározott, az előfizetői szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételek nem lehetnek az előfizetőre nézve hátrányosabbak az új előfizetők részére kínált szerződési feltételeknél.”]

Indokolás:

A módosító javaslat álláspontunk szerint nincs összhangban a hatályos szabályozási keretrendszerrel és az ennek megfelelő piaci gyakorlattal, gazdasági törvényszerűségekkal, valamint számos folyamatban lévő kormányzati intézkedéssel (lásd: Digitális Jólét Program, Szupergyors Internet Projekt). Ennek megfelelően **a módosító javaslatot kifejezetten nem támogatjuk**, kérjük annak elvetését.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók határozott idejű előfizetői szerződésai (hűség szerződések) a lejáratot követően az Eht. 134. § (14) bekezdése értelmében átfordulnak határozatlan idejű szerződéssé – ezzel biztosítva a szolgáltatás folyamatosságát, és elkerülve azt a helyzetet, hogy a szolgáltatók a hűség szerződésekre meghatározott maximális 2 évnél hosszabb időre magukhoz láncolják az előfizetőiket. A hűség szerződésekben a szolgáltatók a hosszú távú (1, illetve 2 éves) előfizetői elköteleződés miatt a listaárhoz képest kedvezményes áron tudják biztosítani a szolgáltatást. Ezzel szemben a határozatlan idejű szerződésekben a szolgáltatás egy magasabb listaáron kerül biztosításra, viszont az előfizetők szankció (kötbér) nélkül 8 napra bármikor felmondhatják a szerződéseiket. Természetesen amennyiben a hűség szerződés lejártát követően az előfizetői szerződés magasabb árú határozatlan idejű szerződéssé alakul át, akkor az előfizetőnek ismételtelen lehetősége van igénybe venni az előfizetői szolgáltatást határozott időre, az akkori időpontban a szolgáltató által biztosított kedvezményes áron.

A távközlési előfizetői szerződések fenti duális rendszere lehetővé teszi az árak folyamatos csökkenését és ezáltal élénk verseny kialakulását. A határozott idejű szerződések áraiban megvalósuló árverseny ösztönzi a szolgáltatók közötti váltást, ami minden piaci szereplő (előfizető, szolgáltató, szabályozó) számára előnyös.

Amennyiben a törvényjavaslat elfogadásra kerülne a fenti tartalommal, akkor a határozatlan idejű szerződések szerinti magasabb listaárnak azonosnak kéne lennie a hűség szerződések szerinti alacsonyabb kedvezményes árral. Tekintettel arra, hogy a szolgáltatók akkor képesek alacsony árakat kialakítani, ha bevételeiket hosszabb távon biztosítottnak látják, a határozatlan időre kötött szerződésekben alacsonyabb árat elvárni lehetetlen. Vagyis a jogalkotói szándékkal pont ellentétes hatás érvényesülhet: a hűség szerződések szerinti kedvezményes árak emelkedhetnek a határozatlan idejű szerződések szerinti listaárak szintjére.

Árcsökkenés és élénk verseny helyett áremelkedés és stagnáló piaci helyzet alakulhat ki, ami nem érdeke sem az előfizetőknek, sem a szolgáltatóknak, sem pedig a szabályozónak.

A fentiek végső soron ahhoz vezethetnek, hogy a határozott és határozatlan idejű szerződések közötti különbség eltűnik – megjegyezzük, hogy ez a mind a fogyasztók, mind pedig a piac számára előnyös duális rendszerű szerződéskötési lehetőség az 2002/22/EK irányelv 20. cikk (1) e) pontjában és a 30. cikk (5) bekezdésében foglaltaknak és a más EU-tagállamokban követett gyakorlatnak teljes mértékben megfelel.

A határozott és határozatlan idejű szerződések megkülönböztetése, a megkülönböztetés módja, és az arról való tájékoztatás egy 2008-ban elfogadott HÉT-ajánlás alapján történik. A HÉT-ajánlás kialakításában részt vett a hírközlési jogok biztosa, a hírközlési hatóság és a Gazdasági Versenyhivatal is – az ajánlás tartalma tehát nem csak a piac, hanem az azt felügyelő hatóságok számára is megnyugtatóan kezeli a hűsítés szerződések kérdését.

Hosszútávon a bevételek nagyságának kiszámíthatatlansága arra ösztönözheti a szolgáltatókat, hogy fejlesztéseiket fogják vissza, hiszen egy racionális vállalkozástól nem várható el, hogy olyan befektetéseket eszközöljön, amely befektetések térülését nem tudja biztosítani. A befektetések elmaradása minőségi stagnáláshoz majd –romláshoz vezethet, ami bizonyosan ellentétes mind a fogyasztók, mind pedig a szabályozó érdekeivel.

Végül, de nem utolsó sorban a kedvezményes árak megszüntetése ellehetleníti a Digitális Jólét Programjáról szóló 2012/2015. (XII. 29.) Korm. határozat 2. g)-h) pontjai szerinti internet-alapcsomag bevezetését, ugyanis ennek a logikája épp az, hogy a csomag keretében a szolgáltatók az ügyfelek számára meghatározott kedvezményrendszert biztosítanak.

Mindezek alapján szilárd álláspontunk, hogy a törvényjavaslat szerinti rendelkezés következményei katasztrofálisak az egész távközlési ágazatra, valamint az előfizetőkre nézve, ezért nagyon határozottan javasoljuk annak törlését.

Kérjük észrevételeink megfontolását és állunk rendelkezésükre egy esetleges egyeztetés érdekében!

Budapest, 2016. november 17.

Üdvözlettel,

Kövesi Gabriella

elnök