

**Az alapvető jogok biztosának
Jelentése
az AJB-175/2015. számú ügyben**

Előadó: dr. Somosi György

Az eljárás megindítása

A panaszos a Magyar Telekom Nyrt. eljárását sérelmező panasszal fordult az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalához. Beadványa szerint „Barangoló” kártyájának feltöltése a visszaigazolás alapján sikeres volt, de az egyenleg lekérdezésekor mégsem szerepelt a kártyán a feltöltött összeg. Emiatt bejelentést tett a telefonos ügyfélszolgálaton, de a megadott címre nem kapott írásos választ. Az ügyfélszolgálat munkatársától ismerhette meg a szolgáltató álláspontját, amely szerint a feltöltés során technikai hiba történt. Bár kérte a levél ismételt postázását, azt továbbra sem kapta meg.

A panasz alapján felmerült a jogállamiság elvéből következő jogbiztonság követelménye, valamint a tisztességes eljáráshoz való jog sérelmének gyanúja, ezért az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (Ajbt.) 20. § (1) bekezdése alapján vizsgálatot indítottam.

Érintett alapvető jogok és elvek:

- a jogállamiság elvéből következő jogbiztonság követelménye [Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés: „Magyarország független, demokratikus jogállam.”];
- a tisztességes eljáráshoz való jog [Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdés: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék. A hatóságok törvényben meghatározottak szerint kötelesek döntéseiket indokolni.”]

Alkalmazott jogszabályok

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.);
- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.).

A megállapított tényállás

Eljárásom során a panasz vizsgálatára kértem a szolgáltató vezérigazgatóját, akinek válasza az alábbiakban foglalható össze.

Technikai hiba miatt a panaszos 2014. május 30-án történt online feltöltése duplán érkezett meg a rendszerbe, melynek köszönhetően kétszeres összeg került a kártyájára. A tranzakciót az alábbi táblázat szemlélteti.

Feltöltés dátuma	Időpont	Kártyaszám	Összeg, Ft	Egyenleg, Ft	Lejárat dátum	Tranzakció ID
2014-05-30	08:55:48	628011156	5000	10694	20150530	795611
2014-05-30	08:54:58	628011156	5000	5694	20150530	795611

A hiba 2014 októberében derült ki, így a kártyáról a plusz 5000 Ft összeget 2014. november 11-én levonták, ekkor a panaszos egyenlege 283,59 Ft volt. Az 5000 Ft levonását követően az egyenleg mínuszba került, -4716,40 Ft lett.

A 2014. november 13-án történt feltöltés sikeres volt ugyan, de az előzőekben leírtak miatt az egyenleg 283 Ft-ra módosult, vagyis az 5000 Ft-ból a mínuszos tételt levonták.

A panaszos 2014. november 17-én telefonon tett bejelentést arról, hogy a 13-án történt 5000 Ft-os feltöltése ellenére a kártyán nem jelent meg az összeg. A vizsgálat eredményéről a szolgáltató az Általános Szerződési Feltételek 6.2.1 pontjában foglaltaknak megfelelően 30 napon belül, a 2014. december 4-én kelt 125518963 iktatószámú levelében adott tájékoztatást.

A panaszos 2014. december 17-én a telefonos ügyfélszolgálaton érdeklődött arról, hol tart a reklamációjának kivizsgálása, mivel még nem kapott arra választ. Ekkor tájékoztatták, hogy a válaszlevelet kiküldték, illetve beolvasták annak tartalmát.

A felülvizsgálat során megállapították, hogy adminisztrációs hiba miatt a válaszlevelet nem az ügyfél által megadott címre küldték. A szolgáltató hangsúlyozta, hogy ennek ellenére a panaszos a december 17-én lefolytatott beszélgetés során megismerhette a Társaság álláspontját.

A vizsgálat összegzése az, hogy a panaszos a levonás előtt olyan összeget használt a kártyáról, amit nem fizetett ki, így az 5000 Ft-os visszatérítésre sem jogosult.

A vizsgálat megállapításai

I. A hatáskör tekintetében

Feladat- és hatáskörömet, valamint az ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságaimat az Ajbt. határozza meg. A 18. § (1) bekezdése szerint az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint közigazgatási szerv, helyi önkormányzat, nemzetiségi önkormányzat, kötelező tagság alapján működő köztisztviselő, a Magyar Honvédség, rendvédelmi szerv, közigazgatási jogkörben eljáró egyéb szerv e jogkörében, nyomozó hatóság vagy az ügyészség nyomozást végző szerve, közjegyző, törvényszéki végrehajtó, önálló bírósági végrehajtó vagy közszolgáltatást végző szerv (együtt: hatóság) tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár (együtt: visszásság), feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási határozat bírósági felülvizsgálatát – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva.

Az Ajbt. 18. § (2) bekezdés alapján közszolgáltatást végző szerv – függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában működik – az állami vagy önkormányzati feladatot ellátó, illetve e feladat ellátásában közreműködő szerv, a közüzemi szolgáltató, az egyetemes szolgáltató, az állami vagy európai uniós támogatás nyújtásában vagy közvetítésében közreműködő szervezet, a jogszabályban közszolgáltatásként megjelölt tevékenységet végző szervezet, valamint a jogszabályban előírt, kötelezően igénybeveendő szolgáltatást nyújtó szervezet.

A panasz „Barangoló” kártyás szolgáltatással függ össze, amely vezetékes és mobil telefonokról is elérhető.¹ Az Eht. 117. §-a értelmében az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás körébe a következő megfizethető díjú szolgáltatáselemek tartoznak: a) a telefonhálózathoz a felhasználó lakóhelye, székhelye vagy telephelye szerint meghatározott helyen való olyan hozzáférés, amely lehetővé teszi helyhez kötött előfizetői hozzáférési ponton keresztül belföldi és nemzetközi hívások, faxüzenetek és adatátviteli hívások kezdeményezését és fogadását, a segélyhívó szolgálatok elérését, a funkcionális internet-hozzáféréshez elegendő adatátviteli sebességű internet szolgáltatást, figyelembe véve az előfizetők többsége által használt, leginkább elterjedt technológiákat és a technológiai megvalósíthatóságot; b) a lakosságszámhoz igazodva az Elnök által rendeletben meghatározott számú, de legalább településenként egy darab nyilvános telefonállomás működtetése, továbbá a kötelezően létesített nyilvános telefonállomások legalább 3%-a hallás-, illetőleg mozgáskorlátozottak által is használható kialakítással; c) országos belföldi tudakozó nyújtása; d) előfizetői névjegyzék elérhetővé tétele.

¹ http://www.telekom.hu/otthoni/lakossagi/telefon/tovabbi_szolgáltatások/hivokartyak/barangolo/hasznalat „A Barangoló kártyás szolgáltatás vezetékes telefonokról az ország egész területéről a 1441-es behívószám, vagy a 06 80 55 55 55-ös szám, a Magyar Telekom Nyrt. egyetemes szolgáltatási területéről a 1775-ös behívószám segítségével érhető el, a számok hívása ingyenes. Továbbfejlesztettük a Barangolót! Ennek köszönhetően a szolgáltatás már mobiltelefonról is elérhető a 14 555-ös rövid behívószámon.”

Egyetemes szolgáltatás a helyhez kötött telefonhálózathoz való hozzáférés, amely lehetővé teszi egyebek mellett belföldi és nemzetközi hívások kezdeményezését. Vizsgálati hatásköröm az ilyen hálózattal kapcsolatos és az ilyen hálózaton (is) igénybe vehető kiegészítő szolgáltatással, jelen esetben a „Barangoló” kártya használatával összefüggő panaszok vizsgálatára kiterjed.

II. Az érintett alapvető jogok tekintetében

Az ombudsmani intézmény megalakulása óta az állampolgári jogok országgyűlési biztosa következetesen, zsinórmértékként támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjogkorlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott egyes alapjogi tesztek. Magyarország Alaptörvénye és az Ajbt. hatályba lépésével az alapvető jogok biztosaként is követni kívánom a fenti gyakorlatot, így míg az Alkotmánybíróság eltérő álláspontokat nem fogalmaz meg, eljárásom során irányadónak tekintem a testület eddigi megállapításait is.

Az Alaptörvény vonatkozó rendelkezéseinek szövege nagyrészt megegyezik az Alkotmányban foglaltakkal, legalábbis az alkotmányos követelmények és alapjogok tekintetében nem tartalmaz olyan rendelkezést, amely ellentétes volna a korábbi Alkotmány szövegével. Az Alkotmánybíróság a 22/2012. (V. 11.) AB határozatában arra mutatott rá, hogy „(...) az előző Alkotmány és az Alaptörvény egyes rendelkezései tartalmi egyezősége esetén éppen nem a korábbi alkotmánybírósági döntésben megjelenő jogelvek átvételét, hanem azok figyelmen kívül hagyását kell indokolni”. A Testület továbbá a 13/2013. (VI. 17.) AB határozatban rámutatott: *„Az Alaptörvény negyedik módosítása következtében (...) az Alkotmánybíróságnak ezen összevetés eredményeképpen az Alaptörvény hatálybalépése előtt meghozott határozataiban foglalt érvek felhasználását kellő részletességgel indokolni kell. A korábbi alkotmánybírósági döntésben megjelenő jogelvek figyelmen kívül hagyása ugyanakkor az előző Alkotmány és az Alaptörvény egyes rendelkezései tartalmi egyezősége esetén is lehetségessé vált, a szabályozás változása a felvetett alkotmányjogi probléma újraértékelését hordozhatja. (...) Az Alkotmánybíróság az újabb ügyekben vizsgálendő alkotmányjogi kérdések kapcsán felhasználhatja a korábbi határozataiban kidolgozott érveket, jogelveket és alkotmányossági összefüggéseket, ha az Alaptörvény adott szakaszának az Alkotmánnyal fennálló tartalmi egyezése, az Alaptörvény egészét illető kontextuális egyezősége, az Alaptörvény értelmezési szabályainak figyelembevétele és a konkrét ügy alapján a megállapítások alkalmazhatóságának nincs akadálya, és szükségesnek mutatkozik azoknak a meghozandó döntése indokolásába történő beillesztése. Az Alkotmánybíróság – a fenti feltételek vizsgálata mellett – a hatályát veszített alkotmánybírósági határozat forrásként megjelölésével, a lényegi, az adott ügyben felmerülő alkotmányossági kérdés eldöntéséhez szükséges mértékű és terjedelmű tartalmi vagy szövegszerű megjelenítéssel hivatkozhatja vagy idézheti a korábbi határozataiban kidolgozott érveket, jogelveket.”* Ezzel összhangban az ombudsmani elvi megállapítások megfogalmazása, az egyes alapjogok, alkotmányos elvek értelmezése során kiindulópontnak számítanak az Alkotmánybíróság határozataiban, azok indokolásában kifejtett megállapítások, következtetések.

1. Az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése alapján *Magyarország független, demokratikus jogállam.* Az Alkotmánybíróság korábbi töretlen gyakorlata alapján ennek a jogállami minőségnek nélkülözhetetlen eleme a jogbiztonság. Az Alkotmánybíróság által gyakran hivatkozott tétel, hogy a jogbiztonság az állam – s elsősorban a jogalkotó – kötelességévé teszi annak biztosítását, hogy a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is világosak, egyértelműek, működésüket tekintve kiszámíthatóak és előreláthatóak legyenek a norma címzettjei számára.

Vagyis a jogbiztonság nem csupán az egyes normák egyértelműségét követeli meg, de az egyes jogintézmények működésének kiszámíthatóságát is.

A jogbiztonság követelménye azonban nem korlátozódik kizárólag a jogalkotás szférájára. Az alkotmánybírósági gyakorlat alapján egyértelműen jogbizonytalanságot teremt, ha egy közigazgatási, illetve közszolgáltatást végző szerv az állampolgárokat túlbuzgóságból vagy a jogszabály hibás értelmezéséből eredő indokolatlan zaklatásnak teszi ki.² A jogállamiság elvéből folyó követelmény a közhatalom, a közigazgatás törvény alá rendeltsége: a közhatalommal rendelkező szervek a jog által megállapított működési rendben, a polgárok számára megismerhető és kiszámítható módon szabályozott korlátok között fejtik ki tevékenységüket.³

2. Az Alaptörvény XXIV. cikke kinyilvánítja *a tisztességes eljáráshoz való jogot*. Az Alkotmánybíróság döntéseiben felhívta a figyelmet arra, hogy a jogállamiságnak számos összetevője van. Irányadó alkotmánybírósági tézis, hogy a jogállamiság elvéből folyó egyik legfontosabb alapkövetelmény a közhatalom, a közigazgatás törvény alá rendeltsége. A közigazgatás törvényessége akkor valósul meg, ha jogilag szabályozott eljárási keretek között működik, a jogkorlátozásra adott felhatalmazást pedig törvényi szinten pontosan kell meghatározni. Csakis formalizált eljárási szabályok megkövetelésével és betartásával működhetnek alkotmányosan a jogintézmények. Az alanyi jogok és kötelezettségek érvényesítésére szolgáló eljárási garanciák a jogbiztonság alkotmányos elvéből következnek. Megfelelő eljárási garanciák nélkül működő eljárásban a jogbiztonság szenved sérelmet. *Noha a tisztességes eljáráshoz való jog a gyakorlatban elsősorban a közigazgatási hatóságok eljárása során nyer értelmet, az ügyfelekkel, szerződéses partnerekkel kapcsolatos eljárásaik során a közszolgáltatást végző szervektől is elvárható*. A jogbiztonság követelménye és a tisztességes eljáráshoz való jog – a közhatalmi tevékenység korlátaiként – önálló alapjogi normaként érvényesülnek: gátját képezik a garanciális szabályok szándékolt félretételének, félreértelmezésének, a kiszámíthatatlanság okozta jogsérelmek bekövetkezésének. Sokrétű követelmény-rendszert foglalnak magukban, amelynek kereteit és alapjait – elsődlegesen a jogalkotásra vonatkozó követelményként – a már idézett alkotmánybírósági gyakorlat alakította ki, de amelyet – a jogalkalmazás ellenőrzése során – a bírósági és az ombudsmani gyakorlat tölt ki további tartalommal, fejleszti tovább.

III. Az ügy érdemében

1. Az Eht. 131. § (1) bekezdése alapján az Általános Szerződési Feltételek – az adott szolgáltatásra értelmezhetően – az alábbi fejezetcímek és sorrend szerint legalább a következőket tartalmazzák: f) ügyfélkapcsolat, hibaelhárítás, panaszkezelés, jogviták.

Az Eht. 21. § (6) bekezdése szerint a 10. § (1) bekezdés 13. pontjától eltérően az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével, kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az e törvényben vagy az e törvény végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően jár el.

Az Fgytv. VI. fejezete tartalmazza a panaszkezelésre, az ügyfélszolgálat működésére vonatkozó rendelkezéseket. A 17/A. § (3) bekezdése alapján a szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. 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, és annak egy másolati példányát a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni, b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt

² 49/1995. (VI. 30.) AB határozat

³ 56/1991. (XI. 8.) AB határozat

szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni, egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni. A 17/A. § (6) bekezdése értelmében az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

A Magyar Telekom Általános Szerződési Feltételeinek a megkeresésemre adott válaszban hivatkozott 6.2.1. pontja az előfizetői bejelentések, panaszok kezelésére vonatkozóan az alábbiakat tartalmazza: *„Ha az Előfizető az Előfizetői szerződéssel vagy az előfizetői jogviszonnyal kapcsolatos Előfizetői panasszal él, személyesen, telefonon, online felületen és írásban fordulhat az ügyfélszolgálathoz (Eht. 140. § (3)). Az ügyfélszolgáltatáson személyesen vagy telefonon tett Előfizetői panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az Előfizető a személyesen vagy telefonon tett panasz kezelésével nem ért egyet, a Szolgáltató az Előfizetői panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja. Ha a személyesen vagy telefonon tett Előfizetői panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a személyesen vagy telefonon tett Előfizetői panaszról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Előfizetőnek átadja, egyebekben az írásban tett Előfizetői panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el (Fgytv. 17/A. § (3)). (...) Telefonon közölt Előfizetői panasz esetén, ha a beszélgetésről készült hangfelvétel tartalmazza az előírt tartalmi elemeket, a jegyzőkönyv felvétele az Egyéni Előfizető beleegyezésével mellőzhető (Fgytv. 17/B. § (3)). Szolgáltató az Előfizetői panaszt kivizsgálja, és az Előfizetőt a vizsgálat eredményéről a bejelentéstől számított 30 napon belül a jogszabályi előírásoknak megfelelően írásban értesíti, az Előfizetői panaszt érdemben megválaszolja. Ha a Szolgáltató az Előfizetői panaszt elutasítja, azt köteles megindokolni (Fgytv. 17/A. § (6)).”⁴*

2. A szolgáltató rendelkezésemre bocsátotta a panaszosnak szóló, 2014. december 4-én kelt levelének másolatát. A válasz érdemi, ügyvel összefüggő megállapítása a következő: *„A történetet kivizsgáltuk, és megállapítottuk, hogy technikai okok miatt dupla feltöltés történt, melyet központilag levontak, ezzel az egyenleg mínuszos értékű lett. Egyenleg: -4716 Ft. Sajnáljuk a történetet. Fentiek alapján beadványát nem áll módunkban elfogadni.”*

A válaszadási kötelezettség nem csupán a levél megírását, hanem annak a fogyasztó részére történő eljuttatását is jelenti. Kétségtelen, hogy készült válaszlevél, ez azonban a helytelen címzés miatt nem jutott el a panaszoshoz.

A válasznak érdeminek is kell lennie. Ami a szóban forgó levél tartalmát illeti, abból álláspontom szerint nem derül ki, hogy mi történt: a dupla feltöltés és a levonás ténye szerepel benne, de ezek időpontja nem, ezért nem állapítható meg az eseménytörténet. A panaszos nekem írt beadványából arra lehet következtetni, hogy a 2014. november 13-án végrehajtott feltöltés hibájára gyanakodott: *„2014.11.13-án, a szokásos módon, online feltöltést hajtottam végre a Barangoló típusú hívókártyámon, 5000 Ft értékben. A művelet sikeresnek tűnt a visszaigazolás szerint, de amikor az egyenleg lekérdezését végrehajtottam, a kártyán nem szerepelt a feltöltött összeg.”*

A panaszosnak szóló – és hozzá el nem jutott – illetve a részemre küldött levél között tartalmukat tekintve jelentős a különbség. Amíg az utóbbi alapján egyértelműen megállapítható a tényállás, addig a panaszosnak írt levél arra nem alkalmas. A szűkszavú tájékoztatásra – *„(...) az ügyfélszolgálatos fiatalember beolvasta az igen rövid levelet (...)”* – a panaszos is utalt.

⁴ http://www.telekom.hu/static/sw/download/Lakossagi_aszf_torzszesz_20151001.pdf Hatálya: 2015. október 1.

Itt jegyzem meg, hogy a téves címzés észlelésekor a szolgáltatónak gondoskodnia kellett volna válaszlevele ismételt, helyes címre történő postázásáról. Más kérdés, hogy ha el is jutott volna a panaszoshoz a levél, abból nem derülhetett ki, hogy a vitatott ügy alapja egy közel fél évvel korábban, 2014. május 30-án történt technikai hiba.

Ezen túl a „beolvasás” nem helyettesíti a levél postai továbbítását, a tájékoztatás tekintetében az egyszer hallott szöveg nem azonos az ügyfél rendelkezésére álló és utólag is megtekinthető írásbeli válasszal. Nem véletlen, hogy a jogszabály – és az ÁSZF – írásos választ ír elő.

A szolgáltató megkeresésemre adott válasza tartalmazza, hogy a panaszos nem jelezte a dupla feltöltést. Kizárólag a Magyar Telekom panasszal kapcsolatos eljárásának alapjogi szempontú vizsgálatára van hatásköröm, ezért a panaszos jelzésének elmaradását, annak következményeit nem értékelhetem.

Egy szolgáltató akkor tesz eleget válaszadási kötelezettségének, ha levele valóban eljut az ügyfeléhez, valamint abban érdemi tájékoztatást ad; olyat, amiből egyértelműen kiderül intézkedésének oka, háttere. A vizsgált ügyben sem írásban, sem érdemben nem tájékoztatták a panaszost. A szolgáltató a dupla feltöltést utólag korrigálta, az ezzel összefüggő panasz intézése során azonban a jogbiztonság követelményével és a tisztességes eljáráshoz való joggal összefüggő visszásságot idézett elő.

Intézkedés

Az Ajbt. 32. § (1) bekezdése alapján felkérem a Magyar Telekom vezérigazgatóját, hogy az ügyfelekkel való kapcsolattartás során fokozott gondossággal és a panaszokra érdemi választ adva járjanak el.

Budapest, 2015. december

Székely László sk.