

Azonosító	A bejelentés tartalmi kivonata	Státusz	Vizsgálat eredménye
1378629	<p>Bejelentő kifogásolja, hogy bizonyos szolgáltatók – pl. légitársaságok – telefonos ügyfélszolgálatát csak emelt díjas telefonszámon keresztül érhető el.</p>	lezárt	<p>Válaszában az eljáró szerv, a Budapest Főváros Kormányhivatala (a továbbiakban: BFKH) az alábbiak szerint tájékoztattott.</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. § (8) bekezdése a közszolgáltatási tevékenységet végző vállalkozások esetében írja elő a nem emelt díjas telefonos ügyfélszolgálat működtetésének kötelezettségét. A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 6. §-a értelmében telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.</p> <p>A BFKH tájékoztatása szerint az Fgytv. értelmező rendelkezése alapján a panaszolt légitársaság nem tartozik a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások közé, illetőleg a Korm. rendelet 3. §-a is rögzíti, hogy a légi személyszállítással kapcsolatos szerződésekre az előbbi szabály – emelt díjas számú ügyfélszolgálat nem üzemeltethető – nem vonatkozik.</p>