

JOGI FÓRUM PUBLIKÁCIÓ

A nemzeti média és hírközlési hatóság tevékenysége a fogyasztó szemszögéből

Szerző:

dr. Kazsamér Katalin Enikő¹

Kézirat lezárása:

Nyírbátor, 2023. november 28.

¹ A szerző fogyasztóvédelmi szakjogász, a Mátészalkai Járásbíróság bírósági titkára

I. Bevezető gondolatok

A fogyasztók helyzetének szabályozása és védelme, napjainkban középponti témának tekinthető, figyelemmel arra, hogy az állampolgárok mindennapi életük során számtalan olyan helyzettel szembesülhetnek, legyen szó vásárlásról, internet, telefon vagy TV szolgáltatás használatáról, amikor hátrányosabb helyzetbe kerülnek a szolgáltatóval szemben. A felgyorsult életvitelből adódóan sok esetben nem rendelkeznek az emberek olyan ismeretanyaggal, hogy helyzetük megváltozását és annak specialitását felismerjék, így a jogrendszernek reagálnia kellett erre a fegyveregyenlőtlenségre azáltal, hogy számos többlet jogosultságot biztosít számukra, melyek körében nevesíthető a könnyebb igényérvényesítési lehetőségek tárháza.

A fogyasztók a jogrendszer több területén jelennek meg, attól függően, hogy milyen konfliktus vonatkozásában kell problémájukkal foglalkozni, azonban a jelen tanulmány középpontjában a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság szemszögén kerül bemutatásra helyzetük. Nélkülözhetetlen elsőként a fogyasztó fogalmának meghatározása, azaz kiket is értünk ezen speciális jogalanyokon, illetve milyen védelemben részesülnek. Rávilágítok, hogy a hazánkban megjelenő szabályozás, egyben leképezése az Európai Unió joga által irányelveken keresztül megfogalmazott elvárásoknak azáltal, hogy az elmúlt évtizedekben számtalan ágazati jogszabály által kerültek közvetítésre a közösségi jog elvei. A fogyasztóvédelem érvényesítésére megfogalmaz eszközöket a Polgári Törvénykönyv és a Fogyasztóvédelmi törvény egyaránt.

Tekintettel arra, hogy a tanulmány középpontjában az NMHH által igazgatott szolgáltatásokkal összefüggésben felmerülő fogyasztói jogviták állnak, nélkülözhetetlen az NMHH szervezeti felépítésének bemutatása akként, hogy jelentős hangsúly helyeződik a Hatóság és a Biztos szerepére. Ez az önálló szabályozó szerv, mely autonóm jogállású kezeli valamennyi fogyasztót érintő hírközlési szolgáltatással és médiatartalom szolgáltatással összefüggésben felmerülő érdeksérelemet. Hangsúlyozásra kerül a tanulmányban, hogy elsősorban érdeksérelem esetén lehet fordulni a hírközlési hatósághoz azzal, hogy bizonyos szűk körben meghatározott esetben van lehetőség a jogsérelemet jelezni.

Figyelemmel arra, hogy a jogsérelem vonatkozásában szűk körben tud eljárni az NMHH, bemutatásra kerül a bíróság előtti igényérvényesítés speciális lehetősége, különös tekintettel a fogyasztókat érintő speciális illetékességi szabályokra. Fontos megjegyezni, hogy bírósági út igénybevétele szükséges azokban az esetekben is, amikor a fogyasztó a szolgáltatóval szemben kártérítési igénnyel akar fellépni, vagy szerződés érvénytelenségének megállapítását és annak jogkövetkezményeit akarja alkalmazni.

A bírósági eljárás alternatívájaként kerül bemutatásra a napjainkban népszerűségnek örvendő békéltető testület és annak eljárása. Az alternatív vitarendezési módok számtalan pozitívummal rendelkeznek, így időszűrés, hatékonyság, bíróságok tehermentesítés, melyek a fogyasztót arra biztatják, hogy célszerű a klasszikus értelemben vett igazságszolgáltatást megelőzően igénybe venni.

A tanulmány célja, hogy a terjedelmi korlátok között, de teljes képet mutasson a fogyasztó hírközlési és médiatartalom szolgáltatások vonatkozásában felmerülő sérelmei, így érdeksérelmei és a jogsértések esetén követendő eljárásokról. Megállapítást kíván tenni arra vonatkozóan, hogy a fogyasztó helyzetének szabályozása és védelme nélkülözhetetlen annak érdekében, hogy fogyasztói jogviták kialakulása esetén ne kerüljön kiszolgáltatottabb helyzetbe a szolgáltatóhoz képest, aki gazdasági okoknál és méreteinél fogva alapvetően jelentős előnyből indul egy probléma megoldásakor. A fogyasztóvédelem fejlettségének szintje tükrözni képes egy adott ágazat és végső soron az ország gazdasági helyzetét is, így közös célként kell megjelennie a folyamatos fejlődésének.

II. A fogyasztó helyzetének bemutatása

2.1. A fogyasztó fogalma

A tanulmány középpontjában a fogyasztó áll, így nélkülözhetetlen fogalmának meghatározása. A fogyasztó egy speciális helyzetben lévő ember, mely különlegességet elsőként a közgazdaságtan,

majd a szociológia ismerte fel,² míg a jog csak a XX. században kezdett vele foglalkozni. Ez alapján megállapítható, hogy egy viszonylag új keletű fogalomról van szó. A fogyasztó olyan, kizárólag természetes személy, aki gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén kívül jár el. Ez a megközelítés alapvetően a státusz negatív oldaláról ad meghatározást, mely elsősorban az Európai Unió jogában figyelhető meg. Ezzel szemben a tagállami jogszabályokban egyértelműbb a definiálása, mert a fogyasztó fogalmát egységesen, a fogyasztóvédelem oldaláról megközelítve kerül meghatározásra.

A hazai szabályozásban is megjelenik, a fogyasztó definiálása a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben (továbbiakban: Ptk.),³ mely szerint a fogyasztó a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy. Ez alapján tehát a fogyasztó⁴ olyan természetes személy, aki a fogyasztói szerződést foglalkozása vagy üzleti, gazdasági tevékenysége körén kívül eső célból köti olyan személlyel, aki foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében jár el. Ez alapvetően objektív meghatározást jelent, azaz nem attól függ a fogyasztói minőség, hogy a jogalany ismeretei kiterjednek-e helyzetének felismerésére, hanem egy általános zsinórmértékhez igazodik.

Ezen a ponton szükséges megemlíteni, hogy a Ptk. megalkotásakor⁵ is felmerült kérdésként, hogy kiterjedhet-e a fogyasztói minőség a jogi személyekre. A közösségi szabályozás⁶ és azon indokok, mely szerint a fogyasztótól nem várható el ismeretei, információi hiányában, hogy speciális helyzetének tudatában cselekedjen, szemben azzal, aki gazdasági, tevékenységi körén belül jár el, nem nyert teret a jogi személyekre történő kiterjesztése a fogyasztóvédelemnek, így a fogyasztói minőség kizárólag a természetes személyeket illeti meg. A jogi személy annyiban jelenhet meg fogyasztóként, amennyiben gazdasági vagy szakmai tevékenysége körén kívül köt szerződést.

Az Európai Unió jog a fogyasztóvédelemről szóló 98/6/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvből indul ki a fogyasztó fogalmának meghatározásakor, mely alapján a fogyasztó⁷ az a természetes személy, aki nem kereskedelmi vagy szakmai tevékenységi körébe tartozó célra vásárol terméket. A

² SZABÓ Péter, *A fogyasztó fogalma és a fogyasztói szerződés értékelésének egyes kérdései az Európai Unió Biróságának néhány újabb döntése tükrében*, Európai jog, 2017/17., 1. sz., 1-6.

³ Ptk.8:1, 3 pont.

⁴ VÉKÁS Lajos, *Az európai közösségi magánjog sajátos alanyáról: a "fogyasztó" fogalmáról*, Európai jog, 2002/2., 5. sz., 3-13.

⁵ T/7971. számú törvényjavaslat a Polgári Törvénykönyvről

⁶ VÉKÁS Lajos, *Az európai közösségi magánjog sajátos alanyáról: a "fogyasztó" fogalmáról*, Európai jog, 2002/2., 5. sz., 3-13.

⁷ HÁMORI Antal, *A nem természetes személy laikusok fogyasztói védelmének változásai (A „fogyasztó” fogalom változásai a magyar jogban - különös tekintettel az Fgytv.-re és az új Ptk.-ra)*, Multidiszciplináris kihívások, sokszínű válaszok, 2013., 2.sz., 35-41.

2000/31/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv értelmében fogyasztó lehet olyan természetes személy, aki abból a célból cselekszik, amely kívül esik szakmai vagy üzleti tevékenységén. Fogyasztónak minősül az is, akinek az ügylet szakmájába tartozó, de nem a kereskedelmi célzat jellemzi elsődlegesen.

A fogyasztó fogalmának meghatározását követően a tanulmány szempontjából fontos meghatározni a fogyasztói jogvita fogalmát is, figyelemmel arra, hogy a fogyasztó és szolgáltató között kialakult konfliktus alapját képezi. A fogyasztó⁸ és a vállalkozás között adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, továbbá ilyen szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságával, termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy. Ezen meghatározás bővíthető akként, hogy határon belül vagy azon átnyúló jogvita jön létre a felek között. Belföldi fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó Magyarországon rendelkezik lakó vagy tartózkodási hellyel az adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megrendelésekor továbbá a vállalkozásnak is van Magyarországon székhelye, telephelye vagy fióktelepe. Ezzel szemben a határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye Magyarországon található, míg a vállalkozás székhelye vagy telephelye eltérő tagállamban van. Ennek fordítottja esetén is határon átnyúló fogyasztói jogvita merül fel, azaz amikor a vállalkozás székhelye van Magyarországon, azonban a fogyasztó más tagállamban rendelkezik állandó lakó vagy tartózkodási hellyel.

2.2. A fogyasztóvédelem célja

A fogyasztó speciális helyzetéből adódóan fokozott védelemre szorul, melyet meg kell jeleníteni a jogi szabályozásban is.⁹ A speciális helyzete, mely alapvetően abból ered, hogy hátrányosabb helyzetben vannak más jogalanyokhoz képest. A védelmét¹⁰ közvetlenül a fogyasztóvédelem és közvetve a versenyvédelem intézménye szolgálja azzal, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság feladatköre tágabb, mint a versenyhatóságé. A fogyasztóvédelem napjainkban kiemelkedő jelentőségű, melyben jogpolitikai és alkotmányjogi szempontok is szerepet játszanak. A fogyasztóvédelmi magánjog szabályait az Európai Közösség irányelveinek átvételével alkotta meg a magyar törvényhozó⁹ azzal, hogy széles eszközrendszert biztosít a sérelmet szenvedő fél érdekeinek

⁸ Fogytv. 2.5

⁹ HÁMORI Antal, i.m., 35-41.

¹⁰ BOD Péter Ákos, *A fogyasztó védelme és/vagy a verseny védelme*, Fogyasztóvédelmi szemle, 2009/3., 3. sz., 11-16.

védelmére, így például a szerződéses akarathibák, érvénytelenségi szankciók, az általános szerződési feltételek, a *clausula rebus sic stantibus* elve, a jóhiszeműség és tisztesség követelménye. A fogyasztóvédelemről megállapítható, hogy napjainkra megkerülhetetlen elemévé vált a magánjogi szabályozásnak.

A fogyasztóvédelem célja,¹¹ hogy a tisztességtelen gazdasági magatartással szemben olyan jogi mechanizmust hozzon létre, amely védi a fogyasztót a tisztességtelen üzleti magatartással szemben. A fogyasztó védelmével¹² foglalkozik az Európai Unió és a magyar jogrendszer egyaránt. Az Európai Unióról Szóló Szerződés 169. cikke, valamint immár az Alapjogi Charta 18. cikke is rendelkezik a fogyasztók védelmének magas szintjéről, a fogyasztói érdekek érvényesülésének előmozdításáról. Ez azt jelenti, hogy a tagállamok joga nem tartalmazhat enyhébb előírásokat, mint a közösségi jogban elfogadott, azonban lehetősége van szigorúbb szabályok alkotására. A védendő viszony meghatározható pozitív és negatív formában egyaránt. A pozitív alapján az ügylet a fogyasztó magánjellegű szükségleteinek kielégítését szolgálja. A negatív megfogalmazás szerint az ügyleti cél a fogyasztó üzleti tevékenységén és önálló foglalkozásán kívül álló. Már Közösségi szinten meghatározásra kerül például az átlagos fogyasztó fogalma, a tisztességtelen gazdasági magatartások alaptípusai, a fekete lista jelentősége, mely a fogyasztók érdekeit sértő magatartásokat példálózva sorolja fel.

A fogyasztóvédelem szabályozásában jelentős szerepet töltenek be az alapelvek. Az alapelvek zsinórmértékül szolgálnak, egységesítő funkcióval bírnak, hégazpótló szerepet töltenek be és jogértelmezésül szolgálhatnak a jogalkalmazók számára. Megkülönböztetjük az alapelveket alapvetően akként, hogy az igazságszolgáltatás valamennyi területén hatással bírnak, illetve adott jogágban mutatnak irányt. Az igazságszolgáltatási alapelvek az Alaptörvényben kerültek elhelyezésre, mely kiemelt szerepüket és jelentőségüket tükrözi. Ezen elvek közé tartozik különösen a tisztességes eljáráshoz való jog, a bírósághoz fordulás joga, a jogorvoslathoz való jog, a nyilvánosság elve. Az igazságszolgáltatási alapelvek mellett különböztetjük meg a kifejezetten magánjogban megjelenő elveket, így a rendelkezési elv, igazmondási kötelezettségének elve, a bizonyítékok szabad mérlegelésének elve. Ezen körön belül képeznek további specialitást a fogyasztóvédelem vonatkozásában megjelenő elvek, így legjelentősebbek a fegyveregyenlőség és a

¹¹ VIDA Sándor, *A fogyasztó versenyjogi védelme a megtevesztéssel szemben*, Magyar jog, 2000/47., 11. sz., 661-666.

¹² VIDA, i.m., 661-666.

gyengébb fél védelmének elvei. Az alapelveket a speciális ágazati jogszabályok több esetben szabályozásukon keresztül juttatják érvényre.

A tanulmány több pontján hangsúlyozásra kerül, hogy a fogyasztó alapvetően információ hiányban szenved az ellenérdekű féllel szemben, aki hozzá viszonyítottan erőfölényben van. Ez alapján nevezhetjük a fogyasztót „gyengébb félnek.” Ez a speciális helyzet teremti meg a fokozott védelem szükségességét. Ezzel mintegy szorosan összefügg a fegyveregyenlőség elve.¹³ Az eljárások során a fent nevezett információhiányt a jogalkalmazónak ki kell küszöbölnie akként, hogy fokozott tájékoztatási kötelezettség terheli a fogyasztót illető és terhelő jogokról és kötelezettségekről. Fel kell hívnia a jogi képviselő nélkül eljáró fél figyelmét például arra, hogy lehetősége van pártfogó ügyvédi képviselőre, hiánypótlásra. A fogyasztó szempontjából fontos alapelvnek számít a rendelkezési alapelv,¹⁴ mely során szabadon rendelkezik a perbe vitt jogaival, továbbá a bíróság a kérelmeihez és jognyilatkozataihoz kötve van.

2.3. A Ptk. jelentősége a fogyasztóvédelemben

A fentebb említetteknek megfelelően reagál a hazai szabályozás is, pontosabban a Ptk. szabályozása a fogyasztóvédelmi elvárásokra. A Ptk. kógens¹⁵ törekszik jelleggel határozza meg a fogyasztóvédelem eszközeként¹⁶ a szerződéses akarathibákat, a tilos és erkölcstelen ügyletek érvénytelenségi szankciókat, az általános szerződési feltételek szabályozását, a *clausula rebus sic stantibus* elvét és a jóhiszeműség és tisztesség követelményét.

Az érvénytelenség¹⁷ körében megkülönböztetjük a semmisségi és a megtámadhatósági okokat. A semmis szerződés¹⁸ a megkötés időpontjától érvénytelen. A semmisséget a bíróságnak hivatalból kell észlelnie, de a fél is hivatkozhat rá, amennyiben érdeke fűződik hozzá vagy törvény lehetőséget biztosít rá. A semmisségi okok körében jelen tanulmányban csak a legjelentősebbeket emelem ki terjedelmi okoknál fogva. Semmis¹⁹ a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés olyan kikötése,

¹³ Pp.111.§

¹⁴ Pp. 2.§

¹⁵ 2013. évi V. törvény a polgári törvénykönyvről szóló kommentár, Új jogtár

¹⁶ VÉKÁS Lajos, i.m., 3-13.

¹⁷ KAZSAMÉR Katalin Enikő, *A fogyasztó, mint gyengébb fél védelmének megjelenése a magyar polgári jogban, kitekintéssel a Brüsszel Ia. rendelet szabályozására*, Debreceni Egyetem Állam-és Jogtudományi Kar, Fogyasztóvédelmi szakjogász képzés, 2022.

¹⁸ Ptk. 6:88.§

¹⁹ 2013. évi V. törvény a polgári törvénykönyvről szóló kommentár, Új jogtár

amely a Ptk. fogyasztó jogait megállapító rendelkezéseitől a fogyasztó hátrányára tér el. Fontos megemlíteni, hogy kizárólag a Ptk.-ban meghatározott rendelkezésektől történő eltérésre vonatkozik a semmisség megállapíthatósága. Fontos megemlíteni, hogy annak felismerése, hogy fogyasztói szerződésről van szó és ebből adódóan a fogyasztót többlet jogosultságok illetik meg, a fogyasztót terheli. Ezzel szemben annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták a vállalkozást terheli.

Ki kell emelni az általános szerződési feltétel²⁰ jelentőségét, figyelemmel arra, hogy egy kifejezetten fogyasztókra jellemző semmisségi okká tud válni. Általános szerződési feltétel az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg. A szerződési feltétel alkalmazóját terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták. Akkor válik a szerződés részévé,²¹ ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződés megkötését megelőzően megismerje, és a másik fél azt elfogadta. Annak érdekében, hogy a fogyasztó speciális helyzetéből adódó tájékoztatási kötelezettségnek történő megfelelés érvényesülhessen, az általános szerződési feltételre fel kell hívni a figyelmét, különben nem fog a szerződés részévé válni.

A feltétel tisztességtelenségét²² a bíróság akkor állapíthatja meg,²³ ha az a jóhiszeműség és tisztesség követelményének a sérelmével egyoldalúan és indokolatlanul a fogyasztó hátrányát jelenti. Ennek elkerülése érdekében fontos a fent említetteknek megfelelően,²⁴ hogy a felek egyedileg megtárgyalják a szerződési feltételt. A szerződési feltétellel szemben az Európai Unió Bírósága is meghatározott követelményeket, így annak meg kell felelnie a világosság, érthetőség követelményének, átláthatónak és érthetőnek kell lennie, meg kell felelnie az arányosság elvének, továbbá utalnia kell a gazdasági következményekre.

A Ptk. példalozó jelleggel határoz meg olyan esetköröket, amikor a szerződési feltétel tisztességtelen,²⁵ így ha a feltétel értelmezésére kizárólag a vállalkozást jogosítja fel, amely

²⁰ Ptk. 6:77.§

²¹ Ptk. 6:78.§

²² 2013. évi V. törvény a polgári törvénykönyvről szóló kommentár, Új jogtár

²³ 2/2011. (XII. 12.) PK vélemény 3. pont

²⁴ 2/2011. (XII. 12.) PK vélemény 2. pont

²⁵ Ptk.6:104.§

lehetővé teszi, hogy a vállalkozás a szerződéstől bármikor elálljon vagy felmondja, kizárja, hogy a fogyasztó a szerződés megszűnésekor visszakövetelje a már teljesített, de ellenszolgáltatás nélkül maradt szolgáltatást, kizárja vagy korlátozza a fogyasztó igényérvényesítési lehetőségeit, korlátozza a bizonyítási lehetőségeket, továbbá a fogyasztó hátrányára történik illetékességi kikötés.

A Ptk. nem kizárólag a tisztességtelenség esetköreit sorolja fel, hanem meghatározza azokat az eseteket is, amikor ellenkező bizonyításáig tisztességtelennek kell tekinteni a kikötést. Ilyen eset például, amikor a fogyasztó adott magatartását szerződési nyilatkozat megtételének vagy elmulasztásának minősíti, a magatartásra nyitva álló határidő indokolatlanul rövid, a fogyasztóval szemben túlzott alaki követelményeket támaszt, a vállalkozás a szerződést egyoldalúan, alapos ok nélkül módosíthatja, kizárt a fogyasztó szerződéstől történő elállásának lehetősége, a vállalkozásnak a pénztartozás teljesítésére 45 napnál hosszabb határidőt biztosít, kizárja vagy korlátozza a fogyasztó jogait a vállalkozás szerződésszegése esetén.

További semmisségi okként szerepel a Ptk-ban és a fogyasztó szempontjából kiemelt jelentőséggel bír, a feltűnően nagy aránytalanság,²⁶ a fiduciárius hitelbiztosítékok köre, a fogyasztó joglemondó nyilatkozata. Az utóbbi esetében²⁷ a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződésben semmis a fogyasztónak a jogszabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata, míg semmis az a kikötés, amelyben fogyasztó a követelés biztosítása²⁸ céljából tulajdonjog, más jog vagy követelés átruházására, vételi jog alapítására vállal kötelezettséget.

Mindezek alapján megállapítható, hogy napjainkra a fogyasztó fogalmának egyértelmű meghatározása jellemző mind a hazai, mind a Közösségi jog szabályozásában azzal, hogy nem kizárólag definíciót ad speciális helyzetére, hanem eszközöket is biztosít hatékony védelmére.

²⁶ Ptk.6:98.§

²⁷ Ptk.6:101.§

²⁸ Ptk.6:99.§

III. A hírközlési szolgáltatás

3.1. A hírközlési szolgáltatás jellemző

A hírközlés fogalma²⁹ megközelíthető jogi, műszaki és közgazdasági szempontból. A hírközlési szolgáltatók és szolgáltatások,³⁰ a világ országaiban közel száz évig monopóliumként, a piaci közszolgáltatások keretében működtek. A XX.-ik század második harmadától megfigyelhető a közvetlen vagy közvetett állami beavatkozás. Ennek megjelenését indokolja³¹ például a technológiai fejlődés, az igények folyamatos növekedése, a hírközlés honvédelmi, nemzetbiztonsági jelentősége, a gazdasági fejlődésre gyakorolt hatása, és a hírközlési szolgáltatások ellátásához szükséges erőforrások megteremtése.

Az állam a fenti beavatkozást elsősorban közigazgatási, így különösen közhatalmi, hatósági típusú tevékenységek ellátására vonatkozó hatáskörökkel valósította meg akként, hogy nem tartoznak a hírközlési szabályozás alá az informatika szabályozás keretébe tartozó társadalmi viszonyok.³² Az állami ráhatás ellenére azonban napjainkban³³ jellemző, hogy az ágazat a közszektorból a magánszektorba került és piaci verseny szerkezetében kezdett el működni. A hírközlési igazgatás³⁴ liberalizációja a 2003. évi C. törvény (Eht.) hatályba lépésével indult, mely több módosításon esett át, reagálva a gazdasági fejlődésére és az uniós szabályozásra egyaránt. A fentiek alapján megállapítható, hogy a hírközlési igazgatás jól tükrözi az állam és gazdaság kapcsolatát, a közszolgáltatások megszervezését, illetve a közigazgatás módszereinek valamennyi elemét.

Ez alapján a közszolgáltatások lehetnek piaci és nem piaci alapúak. A piaci alapú közszolgáltatások jellemzője, hogy országos szinten működnek és világméretű közszolgáltatási hálózatokká alakulnak, közszükségletet, közösségi érdeket látnak el úgynevezett „közüzemek” útján. A piaci közszolgáltatások tagolhatók helyi, regionális, valamint országos szinten, továbbá felhasználók, fogyasztók és a közszolgáltatás működtetése szempontjából. A közszolgáltatások hatékonyságát nem

²⁹LAPSÁNSZKY András, *Közigazgatási jog II.*, Budapest, Wolters Kluwer, 2016, 164. https://mersz.hu/hivatkozas/wk51_164_p14#wk51_164_p14 (2022. 04. 12.)

³⁰LAPSÁNSZKY, *Közigazgatási jog II.*, i.m., 146-149.

³¹LAPSÁNSZKY, *Közigazgatási jog II.*, i.m., 147.

³²LAPSÁNSZKY, *Közigazgatási jog II.*, i.m., 177.

³³LAPSÁNSZKY, *Közigazgatási jog II.*, i.m., 150.

³⁴LAPSÁNSZKY, *Közigazgatási jog II.*, i.m., 176.

lehet összehasonlítani a piaci verseny hatékonyságával, így a piaci alapú közszolgáltatásnál³⁵ a közösség szempontjából az a leghatékonyabb, ha jogi szabályozás keretein belül működik. Ebből adódóan az állami monopólium közvetlenül és egyszerűen irányítható, mert így az államnak korlátlan lehetősége van a közigazgatási eszközök alkalmazásán keresztül alakítani. Ezzel szemben a piaci alapokon működő szolgáltatások körében az állami beavatkozás lehetősége kizárólag közhatalmi típusú és csak jogalkotás és jogérvényesítés útján befolyásolható.

3.2. Az NMHH szerepe a hírközlési szolgáltatásban

A hírközlés szabályozásának kiemelt célja³⁶ mind az Unióban, mind hazánkban a fogyasztók, azaz az előfizetők jogainak védelme, az Alkotmányban foglalt kommunikációs alapjogok biztosítása és a megfelelő minőségű szolgáltatásokkal történő ellátása. Ennek a célnak ad jogi kereteket a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Mttv.). A jogi szabályozás mellett szolgál garanciális elemként a hírközlési szolgáltatás céljának megvalósításában a Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság (továbbiakban: NMHH),³⁷ mely más közigazgatási hatóságokra jellemző szabályozási eszközökhöz képest jelentősen többel rendelkezik, ezáltal képes érvényt szerezni a fogyasztók jogainak, továbbá képes a fogyasztókat megillető jogok védelmére.

Az NMHH-nak számtalan feladat-és hatásköre van, melyek közül a legjelentősebb, a Magyarországon³⁸ letelepedett médiaszolgáltatók által nyújtott lineáris médiaszolgáltató nyilvántartásba vétele, működésének engedélyezése. Az ilyen típusú médiaszolgáltatók működésüket kizárólag az NMHH-hoz történő bejelentést és hatósági nyilvántartásba vételt követően kezdenek meg. Ez alól képeznek kivételt az analóg lineáris médiaszolgáltatók, amelyek a Médiatanács által kiírt és lebonyolított pályázaton való nyertessé nyilvánítás alapján végezhetnek analóg lineáris médiaszolgáltatást.

³⁵ LAPSÁNSZKY, *Közigazgatási jog II.*, i.m., 148.

³⁶ LAPSÁNSZKY András, *Közigazgatási jog III.*, Budapest, Wolters Kluwer, 2016, 254.
https://mersz.hu/hivatkozas/wk52_254_p1#wk52_254_p1 (2022. 04. 12.)

³⁷ LAPSÁNSZKY, *Közigazgatási jog II.*, i.m., 146.

³⁸ Mttv. 41.§

Az NMHH fent nevezett kiemelt jelentőségű feladatai mellett igyekszik reagálni a dinamikus fejlődésnek indult fogyasztói szokásokra, azok változásaira.³⁹ Ennek akként tesz eleget, hogy országos kutatásokat végez, vizsgálja a lakossági internethasználatot, illetve a távközlési szolgáltatások használatát egyaránt. A felmérések azzal a céllal készülnek, hogy az NMHH pontosabban lássa és megértse a fogyasztók távközléssel kapcsolatos szokásait és véleményét. Ilyen kutatások alapján jutott olyan megállapításra például, hogy az internethasználat jelentősége vitathatatlan a fogyasztók körében, azonban az internetezés anyagi és kulturális kérdésnek is minősül. Ennek oka abban rejlik, hogy azok rendelkeznek internet szolgáltatással, akik anyagilag megengedhetik maguknak, illetve nem zárkoznak el a technológiai vívmányok előtt. Az anyagi szempontok mellett fontos megemlíteni az iskolázottságot és az infrastruktúrát is. Annak ellenére, hogy ezek a tényezők alapvetően befolyásolják, hogy egy háztartásban lesz-e internet előfizetés, a mobil -és internetszolgáltatók jelentős versenyt folytatnak a fogyasztókért.⁴⁰

A verseny alapvetően kedvez a minőségnek, továbbá választási lehetőséget kínál a fogyasztónak, azonban nem lehet elfeledkezni a keretek megtartásáról és a szabályok betartásának ellenőrzéséről annak érdekében, hogy a verseny ne a fogyasztó hátrányára valósuljon meg. Az NMHH ebben a kontrolálásban mutat jelentős szerepet akként, hogy figyelemmel kíséri és elemzi a szolgáltatások működését, védi a fogyasztókat és biztosítja a piac sokszínűségét. Munkáját⁴¹ úgy végzi, hogy alapvetően a háttérben van, és az eredményei válnak láthatóvá, érzékelhetővé. Az NMHH fontosnak tartja a médiatudatosság és a felelős fogyasztói magatartás kialakítását, a tudatos médiahasználatot. Ennek érdekében fontos szerepe van a társadalmi felelősségvállalásában. Ennek érdekében törekszik az aktív kommunikációra a Magyar Média Mecenatúra Programon, netes forródróton, Gyermekvédelmi Internet-kerekasztalon és a Bűvösvölgy Médiaértés-oktató Központon keresztül.

³⁹<https://privatbankar.hu/cikkek/vasarlo/valami-tortent-nem-akarmi-a-magyar-nyugdijasok-uj-szenvedelye-318411.html> (2023.11.20.)

⁴⁰ <https://szelessav.net/hu/rolunk> (2023.11.20.)

⁴¹<https://www.digitalhungary.hu/media/Az-igazi-valtozas-a-fejekben-kezdomodok-Interju-Karas-Monikaval-a-Nemzeti-Media-es-Hirkozlesi-Hatosag-NMHH-elnokevel/1336/> (2023.11.20.)

IV. A nemzeti média és hírközlési hatóság felépítése

4.1. Az NMHH jogállása

Annak érdekében, hogy a fogyasztó megjelenése és a fogyasztóvédelem szerepe a hírközlési szolgáltatásban bemutatásra kerüljön, nélkülözhetetlen kitérni az NMHH szervezetének és jelentőségének, továbbá közigazgatási szerepének bemutatására. Az Alaptörvény alapján az Országgyűlés⁴² önálló szabályozó szerveket hozhat létre sarkalatos törvényben, mely a végrehajtó hatalom körébe tartozó egyes feladat- és hatáskörök ellátására és gyakorlására jogosult. Az önálló szabályozó szerv vezetőjét a miniszterelnök vagy a miniszterelnök javaslatára a köztársasági elnök nevezi ki, meghatározott időtartamra. A vezetőt terheli beszámolási kötelezettség az Országgyűlés felé, az önálló szabályozó szerv tevékenységéről, továbbá a sarkalatos törvény értelmében feladatkörébe tartozik, hogy rendeletet ad ki, amely törvénnyel, kormányrendelettel, miniszterelnöki rendelettel, miniszteri rendelettel és az MNB elnökének rendeletével nem lehet ellentétes. Ezen említett jellemzők az autonómia intézményi-szervezeti oldalát⁴³ mutatják.

Az autonómiának azonban nem kizárólag intézményi oldala van, hanem rendelkezik egy funkcionális résszel is. A funkcionális oldala egy II. világháború után elterjedt elméleti kategóriával írható le, mely alapján az NMHH szabályozó hatóság. Ez azoknak a közigazgatási szerveknek a gyűjtőfogalma, amelyek főszabályként jogalkotási hatáskör nélkül szabályozó hatósági tevékenységet végeznek, így általános magatartási szabályokat és normákat alkotnak. Ez alapján például egyedi hatósági engedélyben lefektetett követelményeket egységesít vagy állásfoglalásokat alkot.

A szabályozó hatóság működésének lényegét a jogalkotás és a hatósági jogalkalmazás összeolvasztása adja. Szabályozó hatóságok létrehozása jellemző olyan területeken, ahol a jogszabályok nem képesek betölteni a közigazgatási jogi szabályozás garanciális jelentőségű funkcióját, azaz a szabályozás nem alkalmas arra, hogy az ügyfelek előre lássák a közigazgatási döntés tartalmát. Ez az oka annak, hogy az ügyfelek az ügyükhöz hasonló esetben hozott döntést fogják megvizsgálni. Ezen esetekben az egyedi döntések, mint például a szolgáltatóra vonatkozó működési norma, precedens jelleggel szolgálnak, azaz egyedi hatósági aktusként viselkednek

⁴² Magyarország Alaptörvénye, 23. cikk

⁴³ LAPSÁNSZKY, *Közigazgatási jog III.*, i.m., 255.

követendő normaként. Meg kell említeni, hogy nem kizárólag az egyedi döntések biztosítják a normarendszert, hanem közlemények, ajánlások és soft law jellegű dokumentumok is. A szabályozó hatósági tevékenység alkotmányossági szempontból kérdéseket is felvet, melynek oka, hogy a döntést, melyből kötelező magatartási szabály lesz, az Alaptörvény nem ruházza fel jogalkotási hatáskörrel, illetve a döntéshozatalhoz nem fűződnek jogalkotási garanciák, mint például nyilvánosság, átláthatóság. Ez az oka annak, hogy kivételes esetben jogalkotási hatáskörrel is rendelkezik. További alkotmányossági problémaként jelenik meg a függetlenség. Az autonómiára többek között azért van szükség, mert ezeken a területeken már megvalósult, vagy folyamatban van a liberalizáció. Az államnak azonban kettős szerepe van, hiszen ezekben a folyamatokban ő maga is piaci szereplő, ugyanakkor képes befolyásolni is a piaci viszonyokat a jogalkotási és a hatósági jogalkalmazás által. Ezért több olyan rendelkezés is van, mely az autonóm jelleget erősíti. Ez alapján az autonómia egyrészt a végrehajtó hatalom, másrészt a piaci szféra irányába áll fenn.

Mindezek alapján megállapítható, hogy az NMHH⁴⁴ autonóm jogállású szabályozó hatóság, önálló szabályozó szerv, amely kizárólag a törvénynek van alárendelve. 2011. január 1. napjától kezdődően az Mttv. tartalmaz rá vonatkozó szabályozást. A Hatóság önálló hatáskörrel rendelkező szervei az Elnök, a Médiatanács és a Hivatal. Az NMHH elnöke önálló hírközlési hatósági hatáskörrel rendelkezik, felettes szervei jogkört gyakorol az NMHH Hivatalának elsőfokú hírközlési hatáskörei tekintetében. Önálló hírközlési hatáskörrel rendelkező országos illetékességű szerv az NMHH Hivatala, míg szintén önálló hatáskörű, sajátos szerv az NMHH Médiatanácsa, mely autonóm jogállású közigazgatási szervnek is minősül.

4.2. A Hatóság feladata-és hatásköre

A Hatóságnak a hírközlés vonatkozásában feladata,⁴⁵ hogy biztosítja a média, az elektronikus hírközlési, postai és informatikai szolgáltatások piac zavartalan és eredményes működését, fejlődését, a hírközlési tevékenységet végzők és a felhasználók védelmét. Elősegíti a tisztességes, hatékony verseny biztosítását, felügyeli a szolgáltatások kereteit, ellenőrzi a szolgáltatókat és ellátja az előfizetéssel kapcsolatos fogyasztóvédelmi feladatokat. Feladatai⁴⁶ közé tartozik továbbá nyilatkozni a hatáskörével összefüggő jogszabály alkotási és módosítási igényekről, javaslatot tehet,

⁴⁴ Mttv. 109.§

⁴⁵ http://szigetnyitudas.hu/tudasbazis/2_11 (2023.11.20.)

⁴⁶ Mttv. 110.§

elemzi és értékeli a piac működését, eljár az egyes kötelezettségek megszegésével összefüggésben, a szerződéskötéssel kapcsolatos jogviták esetén indított eljárásokban, a gazdálkodás körében gyakorolja az állami tulajdonosi jogokat és ellátja az egyéb jogszabályban foglalt hatósági és nem hatósági feladatokat. A feladatait és a hatáskörét önállóan, a jogszabályoknak megfelelően gyakorolja, tőle hatósági hatáskört elvonni nem lehet.

A Hatóság fontos lépéseket⁴⁷ tesz a fogyasztói igények feltérképezése területén, a szolgáltatásokat igénybe vevők érdekében. Ebben jelentős mértékben tudják segíteni a fogyasztók is azáltal, hogy bejelentést tesznek, amennyiben azt tapasztalják például, hogy nem megfelelő egy műsor korhatár besorolása, vagy sértő tartalom kerül elhelyezésre egy reklámban. Ez alapvetően aktív fogyasztói magatartást igényel, azonban nélkülözhetetlen tevékenység annak érdekében, hogy a Hatóság munkáját elősegítsék és végső soron megvalósuljon a hatékony fogyasztóvédelem. Ezen sokoldalú feladatok ellátása magával hordozza,⁴⁸ hogy számtalan megkeresés és panasz érkezik a fogyasztóktól, melyek közül a leggyakoribb a frekvencia engedélyeztetés, az elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal, számlázással, előfizetéssel és a szolgáltatások minőségével kapcsolatos ügyek. Ezen panaszokkal kapcsolatos eljárások részletesen bemutatásra kerülnek a tanulmány későbbi fejezeteiben.

4.3. A Médiatanács szerepe

A Hatóság mellett kiemelt szerepe van a Médiatanácsnak,⁴⁹ amely az NMHH önálló hatáskörű, az Országgyűlés felügyelete alatt álló, jogi személyiséggel rendelkező szerve. A Médiatanács testületi típusú szerv, a törvénynek van alárendelve és nem utasítható. A Médiatanács elnökből⁵⁰ és négy tagból áll. Az elnökét az Országgyűlés választja 9 évre. A médiaigazgatás területén az elnök önálló hatósági hatáskörökkel nem rendelkezik, csak a hírközlési ágazatban jár el első és másodfokon. A Médiatanács elnöke, az Alaptörvény szerint származékos rendeletalkotási joggal van felruházva, mely a hírközlési piac vonatkozásában mutatkozik meg.

⁴⁷ http://szigetnyitudas.hu/tudasbazis/2_11 (2023.11.20.)

⁴⁸ http://szigetnyitudas.hu/tudasbazis/2_11 (2023.11.20.)

⁴⁹ Mttv. 123.§

⁵⁰ Mttv. 124.§

Legfontosabb feladatai közé tartozik, hogy ellenőrzi és biztosítja a sajtószabadság érvényesülését, az állami tulajdonban lévő médiaszolgáltatás céljára biztosított erőforrások vonatkozásában pályáztat, ellátja a felügyeleti és ellenőrzési feladatokat a műsorszám rögzítésével, véleményt nyilvánít a vonatkozó jogszabályok tervezetéről, felügyeli a hatósági szerződések megtartását, javaslatokat terjeszt elő, eljárásokat kezdeményez a piaci magatartás megszegése esetén és beszámolást teljesít az Európai Bizottság felé. Ezen fent nevezett feladat közül ki kell emelni a médiaigazgatási hatósági hatáskört, melybe bele tartozik a médiaszolgáltatási tevékenység szabályozása és felügyelete. Ennek keretein belül köt hatósági szerződést, felügyeli a például a kiskorúak védelmére vonatkozó szabályozások betartását. Speciális hatósági jellegű jogköre az ajánlások kibocsátása, melyek elősegíthetik az önkéntes jogkövetést.

A médiatartalom-szolgáltatók tevékenységére vonatkozó jogszabályok ellenőrzése⁵¹ a Médiatanács és a Hivatal hatáskörébe tartozik. A tevékenységet az NMHH a társadalmi felelősségvállalás jegyében végezi, nem hatósági eljárásként. Média tárgyú, illetve reklámokkal kapcsolatos panaszokkal a fogyasztók fordulhatnak a Médiatanácson és a Hivatalon kívül a médiaszolgáltatók, a sajtótermékek kiadói, a műsorterjesztők szakmai önszabályozó szervezeteihez is a szolgáltatókkal szemben.

4.4. Az NMHH Hivatala

Az NMHH Hivatala országos hatáskörrel és illetékességgel biztosítja az Elnök és a Médiatanács szakmai apparátusát. Fő feladata az előkészítés és a végrehajtás, továbbá hatásköre van az elektronikus hírközlési szolgáltatások megkezdésének bejelentésével, hatósági nyilvántartások vezetésével, továbbá a piacfelügyelettel kapcsolatban. Élén a főigazgató⁵² áll, akit az Elnök⁵³ nevez ki határozatlan időre.

⁵¹ https://nmhh.hu/cikk/168307/Hova_fordulhatunk_a_szolgáltatokkal_szembeni_panaszainkkal (2023.11.20.)

⁵² Mttv. 115.§

⁵³ Mttv. 114.§

4.5. A Biztos jelentősége

Az NMHH-n belül speciálisnak tekinthető a Biztos,⁵⁴ aki az elektronikus és médiaszolgáltatást igénybe vevő fogyasztók méltánylást érdemlő érdekeinek érvényesülését segíti elő, illetve a médiaszolgáltatásokkal, sajtótermékekkel kapcsolatos érdekeket igyekszik érvényre juttatni akként, hogy olyan panaszokat vizsgál, amelyek bár nem sértik a jogszabályokat, de érdeksérelmet okoznak. Fontos megjegyezni, hogy a jogsértéseket a fogyasztó bírósági úton érvényesítheti. A Biztos a feladatok ellátása során nem utasítható. Az Elnök nevezi ki és sajátos szervét képezi az NMHH-nak azáltal, hogy hatósági ügyekben nem rendelkezik jogképességgel, azonban szakmai alapon mégis független az NMHH-tól. Nincsenek hatósági típusú eszközei és döntési hatáskör. Célja a fogyasztók tájékoztatása, eljárások kezdeményezés, egyeztetés azon ügyekben, amelyek rendezése nem hatósági hatáskör, de mégis széles körben sértheti a fogyasztók érdekeit. Ombudsman típusú szervnek tekinthető, figyelemmel arra, hogy nem tud szankcionálni, hanem javaslatokon keresztül fejt ki álláspontját.

4.6. Személyi -és szervezeti garanciák

A vezetők és a személyi állomány jogviszonyának szabályozása az autonómia személyi oldalát⁵⁵ valósítja meg. A függetlenséget garantálja a tisztségek keletkezésének és megszüntetésének, valamint az összeférhetetlenségnek a szabályozása. Ez alapján az Elnököt a miniszterelnök javaslatára a köztársasági elnök nevezi ki⁵⁶ kilenc évre, azaz osztott hatáskör érvényesül az államfő és a kormányfő között, mely során a miniszterelnök érdemi befolyást gyakorol az elnök személyére. A miniszterelnök a javaslat megtételét megelőzően felkéri a Közszerződési Testületet, valamint a hírközlési szolgáltatók, a médiatartalom-szolgáltatók, műsorterjesztők és az újságírók országos működésű szerveit, továbbá a legalább 5 éve működő szakmai, érdekképviselői szervezeteit, hogy tegyenek javaslatot az elnökjelölt személyére. Az államfő csak a miniszterelnöki javaslatot követően dönthet és csak annak vonatkozásában, akire a javaslat irányul. Az Elnök⁵⁷ önálló hatáskörrel rendelkezik, mely nem kizárólag a hatásköreiben nyilvánul meg, hanem abban is, hogy munkáltatói jogokat gyakorol a Médiatanács elnöke felett. A kinevezés szakmai feltételekhez van

⁵⁴ Mttv. 139.§

⁵⁵ LAPSÁNSZKY, *Közigazgatási jog III.*, i.m., 255.

⁵⁶ Mttv. 111/A.§

⁵⁷ LAPSÁNSZKY, *Közigazgatási jog III.*, i.m., 256.

kötve, így például a Hivatal főigazgatója és a Médiatanács tagjai vonatkozásában. Követelmény a kormányzati cikluson túlnyúló 9 éves mandátum és az ismételt kinevezés kizártsága egyaránt.

Speciálisak a szabályok a köztisztviselő jogállású alkalmazottak vonatkozásában is azért, hogy a közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény (Kttv.) és az Mttv. egyaránt szabályozza jogviszonyukat. Míg a két jogszabály többlet jogosítványokat ad az Elnöknek, ez által biztosítva a függetlenségét, meg kell említeni, hogy az alkalmazotti oldalon belül viszont csökkenti a függetlenséget. Az alkalmazottak⁵⁸ jogviszonya a fent említett módon közszolgálati jogviszony. A Hatóság Elnöke határozza meg többek között az álláshelyek számát, továbbá melyek azok a munkahelyek, amelyeket munkaviszony, és amelyeket közszolgálati viszony keretében lehet betölteni.

Az autonómia mintegy szakmai oldalát⁵⁹ képezi a fent említett feladatok telepítése azért, hogy csak törvény vagy törvény felhatalmazása alapján kiadott jogszabály állapíthatja meg azokat. Fontos ugyanakkor megemlíteni, hogy a Médiatanács szerepe a feladatok és hatáskörök rendszerében specialitást mutat, mert a hatósági ügyeiben nincs felülvizsgálati jogköre sem a kormánynak, sem az ágazati minisztereknek. Ezzel szemben a Hatóság döntései esetében először a Médiatanácshoz lehet fellebbezni, majd ezt követően lehet bírósághoz fordulni. Ez alapján megállapítható, hogy a fogyasztóknak ki kell meríteni a rendelkezésre álló jogorvoslati lehetőségeket a szervezeten belül, mielőtt bírósági utat vennének igénybe.

A vezetői beosztások betöltésénél nem elhanyagolható, hogy az összeférhetetlenségi szabályok széles körben kerülnek meghatározásra, így⁶⁰ azokat jelen dolgozatban csupán példálózó jelleggel mutatom be. Az Elnök, A Médiatanács Elnöke, a Hivatal és Bizottság vezetője nem lehet köztársasági elnök, miniszterelnök, nem folytathat pártpolitikai tevékenységet, nem lehet kormány tagja, államtitkár, közigazgatási államtitkár, helyettes államtitkár, főpolgármester, főpolgármester-helyettes, polgármester, alpolgármester, megyei közgyűlés elnöke és alelnöke, országgyűlési képviselő, nemzetiségi szószóló, az Európai Parlament tagja, a Közszolgálati Közalapítvány Kuratóriumának és a Közszolgálati Testületnek az elnöke, tagja, közszolgálati médiaszolgáltató vezérigazgatója, felügyelő bizottságának elnöke, tagja, a Médiatanács tagja, a Hatóság Elnökének

⁵⁸ Mttv. 110/A. (2)-(7)

⁵⁹ LAPÁNSZKY, *Közigazgatási jog III.*, i.m., 255.

⁶⁰ Mttv. 118.§ (1)-(3) bekezdés

kivételével a Médiatanács elnöke, valamint bármelyik szervezettel munkavégzésre irányuló jogviszonyban álló személy, helyi vagy megyei önkormányzati képviselő, kormánytisztviselő, párt országos vagy politikai párttal foglalkoztatásra irányuló jogviszonyban álló személy, hírközlési vagy médiaszolgáltató, műsorterjesztő, reklámügynökség, sajtóterméket kiadó, felügyelő bizottsági tagja, olyan személy, aki hírközlési vagy médiaszolgáltatóval, műsorforgalmazóval, műsorterjesztővel, reklámügynökséggel, sajtótermék kiadójával vagy lapterjesztővel munkaviszonyban, vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban áll, olyan személy, aki hírközlési vagy médiaszolgáltatást, műsorforgalmazást, műsorterjesztést, sajtótermék kiadását, reklámügynökségi tevékenységet vagy lapterjesztést folytató vállalkozásban rendelkezik közvetlen vagy közvetett tulajdoni részesedéssel, illetve a felsoroltak közeli hozzátartozója. Nem minősül azonban összeférhetetlennek a tudományos tevékenység végzésére irányuló munkaviszony.

Egyéb garanciális elemek is megjelennek a szabályozásban, melyek az NMHH nem elhanyagolható szerepét tükrözik. Az autonómia fontos részét képezi a költségvetési függetlenség, így az NMHH költségvetését az Országgyűlés külön törvényben fogadja el, mely rendelkezik az NMHH bevételeiről is. Ezeknek a mértékét azonban már az NMHH Elnöke határozza meg rendeletben. Az autonómiát erősíti a Hatóság Elnökének,⁶¹ a Médiatanácsnak,⁶² és a Biztosnak⁶³ a beszámolási kötelezettsége minden év május 31-ig akként, hogy beszámolót terjeszt az Országgyűlés elé az előző évi tevékenységéről. A beszámolóban az Elnöknek értékelni kell az elektronikus hírközlési piac működését, a fejlődés lehetséges irányait, a tisztességes verseny kialakulásának, illetve fenntartásának elősegítése érdekében tett intézkedéseket, tájékoztatást kell adnia a jogszabályok betartását érintő felügyeleti tevékenységéről és az állami erőforrásokkal történő gazdálkodást kell értékelnie. Az Elnök beszámolójához képest a Médiatanácsnak értékelnie kell az olyan kommunikációs alapjogok, mint a szólásszabadság, sajtószabadság, véleménynyilvánítás érvényesülésének helyzetét, a médiaszolgáltatók tulajdonosi helyzetét, a médiaszolgáltatás gazdasági helyzetét. A Biztost is beszámolási kötelezettség terheli, amely során elő kell adnia az eljárások eredményeit, a jelentések és javaslatok eredményességét, a tapasztalatokat. Negyedévente köteles beszámolót készíteni az Elnöknek és a Médiatanácsnak.

⁶¹ Mttv. 119.§

⁶² Mttv. 133.§

⁶³ Mttv. 143.§

V. A fogyasztók panaszjelzési lehetőségei

5.1.A fogyasztók lehetőségei általánosságban

A fogyasztók panaszai között különbséget kell tenni alapvetően akként, hogy az a hírközlési szolgáltatással vagy a médiatartalom szolgáltatással kapcsolatos.⁶⁴ A panaszokat a Hivatalhoz kell benyújtani és a Biztos jár el az Mttv. értelmében az elektronikus hírközlési szolgáltatással, illetve a médiatartalom szolgáltatással kapcsolatos panaszok kivizsgálása tárgyában. A Biztosnak jelentős mennyiségű panaszjelzést kell lefolytatnia, így például 2017. évben⁶⁵ 520 panasz érkezett hozzá, melyből 462 esetben került sor az eljárás megindítására. A Biztos minden esetben tájékoztatja a fogyasztókat az eljárás menetéről és a jogorvoslati lehetőségekről.

A tanulmányban külön-külön vizsgálom a hírközlési és a médiatartalom szolgáltatások körében felmerülő panaszjelzések menetét azzal, hogy fontosnak tartom kiemelni a biztos eljárására vonatkozó közös szabályok ismertetését, hiszen ezek mentén alakulnak az egyes eljárások sajátosságai. Alapvetően a két eljárás közötti lényeges különbséget akként tudjuk meghatározni, hogy más körbe tartozik a panasz tárgya, így médiaszolgáltatás és sajtótermék, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos azzal, hogy minden esetben csak méltányolható érdeksérelem lehet, azaz nem sérthet jogszabályt, továbbá nem tartozhat a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe.⁶⁶ A fogyasztó információinak hiányából adódóan előfordulnak olyan esetek, amikor nem a Biztoshoz kerül benyújtásra a panaszuk. Ezekben az esetekben a kérelmek 8 napon belül áttételre kerülnek a Biztoshoz azzal, hogy az áttétel tényéről az a szerv, akihez eredetileg a beadvány benyújtásra került, értesíti a fogyasztót. Jelen fejezet harmadik elemeként térek ki a Hatóság jogsértések esetén követendő eljárására, mely ritkábban kerül előtérbe az állampolgárok számára, azonban szerepe nem elhanyagolható és lehetőségként jelenik meg számukra igénybevétele.

⁶⁴ https://nmhh.hu/cikk/168307/Hova_fordulhatunk_a_szolgáltatokkal_szembeni_panaszainkkal (2023.11.20.)

⁶⁵ https://nmhh.hu/cikk/192910/Panaszjelzések_es_tapasztalatok_a_2017_evben (2023.11.20.)

⁶⁶ Mttv. 140.§

5.2. A Biztos eljárásának közös szabályai

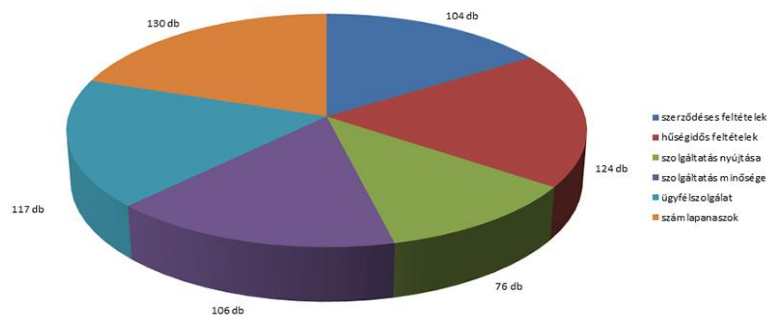
Amennyiben a Biztos a hírközlési és a médiatartalom szolgáltatással kapcsolatosan jár el hatósági hatáskört nem gyakorolhat. Ezzel összefüggésben kell megemlíteni, hogy nem vonatkozik ez a kitétel az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó panaszokra,⁶⁷ melyek esetén lehetőség van hatósági eszközök igénybevételére. A Biztos hivatalból nem indít vizsgálatot, kizárólag kérelemre jár el. A Biztos a hozzá érkezett panaszt első lépésben abból a szempontból vizsgálja meg, hogy mennyiben alapos és mennyire felel meg a formai és tartalmi követelményeknek. A panasznak meg kell felelnie alapvető formai és tartalmi követelményeknek, így tartalmaznia kell az elérhetőségére vonatkozó információkat, az érdeksérelemet, illetve azt előidéző magatartást a szolgáltató részéről és az egyéb körülményeket. Ezen a ponton szükséges megjegyezni, hogy a panaszos az eljárás során kérheti adatainak zártan történő kezelését. Ebben az esetben a Biztos egy kivonatot készít a fogyasztó által benyújtott panaszról, melyből nem állapítható meg a panaszos személye. A Biztos a hozzá érkező panaszt formai és tartalmi szempontok mentén vizsgálja meg. Abban az esetben, ha a panasz nyilvánvalóan alaptalan, a méltányolható érdeksérelem elhanyagolható jelentőségű vagy megállapítja, hogy nem tartozik az ügy a hatáskörébe, akkor tájékoztatja a fogyasztót 15 napon belül az általa megállapítottokról. A Biztosnak nincs hatásköre eljárni például a készülékjavítással, postai szolgáltatással és vagyoni jogi igényekkel kapcsolatban. A tájékoztatással egyidejűleg felhívja a figyelmét, a jogszabályban meghatározott jogairól, illetve kötelezettségeiről, továbbá a szolgáltatóval kötött szerződésben meghatározottokról és jogorvoslati lehetőségekről. Hiányosság észlelése esetén a Biztos a panaszost határidő megjelölésével hiánypótlásra hívja fel. Amennyiben a panaszos a hiánypótlásnak nem tesz eleget, vagy továbbra is hiányosan adja be, a beadvány nem tekinthető panasznak és a Biztos nem jár el. Amennyiben a fent nevezett esetköröket a Biztos az eljárás későbbi szakaszában észleli akkor az eljárást már nem elegendő a fogyasztó tájékoztatása, hanem az eljárás megszüntetéséről kell rendelkeznie azzal, hogy a megszüntetéséről is értesítenie kell a panaszost, illetve azokat, akik részt vettek az eljárásban 15 napon belül. Az értesítéssel egyidejűleg ismét tájékoztatási kötelezettsége áll fenn a panaszos irányába a fent nevezetteknek megfelelően arról, hogy milyen jogokat és kötelezettségeket határoz meg számára a törvény, illetve a szerződés, továbbá milyen jogorvoslati lehetőségei vannak.

⁶⁷ Mttv. 141.§

5.3. A hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszjeljárások

5.3.1. A panaszok tárgya

A fogyasztók azokkal a hírközlési szolgáltatással⁶⁸ összefüggő panaszaikkal fordulhatnak a Biztoshoz, amelyeknél jelentős érdeksérelmük van, azonban azok nem minősülnek jogsértésnek. Az eljárás díjmentes, mely a fogyasztó védelmét elősegítő eleme az eljárásnak. A panaszt írásban postai úton vagy elektronikus formában egy panasz bejelentési űrlapon keresztül van lehetőség benyújtani. Megállapítható, hogy egyre inkább elterjedt az elektronikus úton történő előterjesztése a panaszoknak, míg a postai út igénybe vétele csökkenő tendenciát mutat. A fogyasztók hírközlési szolgáltatással kapcsolatosan felmerülő panaszainak⁶⁹ többsége arra irányul, hogy a szolgáltató nem oldja meg gyorsan a felmerülő problémát, nem kap kárpótlást az őt ért kényelmetlenségekért. Sok probléma merül fel a számlázással összefüggésben, így annak tételeivel, összegével kapcsolatban, illetve több esetben kerül kifogásolásra a szolgáltatás minősége, a szolgáltató ügyfélszolgálatának tevékenysége. A panaszok tárgyát mutatják be az alábbi diagram.



Forrás: https://nmhh.hu/cikk/192910/Panaszjeljarasok_es_tapasztalatok_a_2017_evben
(2023.11.20.)

⁶⁸ https://nmhh.hu/cikk/168307/Hova_fordulhatunk_a_szolgáltatokkal_szembeni_panaszainkkal (2023.11.20.)

⁶⁹ https://nmhh.hu/cikk/195991/Az_elektronikus_hirkozlesi_es_mediataralomszolgalattal_kapcsolatos_panaszok_fogyasztói_es_szolgáltatói_velemenyek_2017ben (2023.11.20.)

5.3.2. A Biztos eljárása

A Biztos hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos eljárása szempontjából, jelen tanulmány elsősorban az elektronikus hírközlési szolgáltatások vonatkozásában történő panaszok elbírálásának menetét mutatja be, figyelemmel arra, hogy ezen esetekben kerülhet sor hatósági eszközök alkalmazására. A Biztos eljárást a fentebb közös szabályok körében említetteknek megfelelően megvizsgálja. Amennyiben a panasz tárgya elektronikus hírközlési szolgáltatással függ össze, akkor a szolgáltatótól további adatokat kérhet a tényállás tisztázása érdekében.⁷⁰ A szolgáltató az adatszolgáltatásnak 15 napon belül köteles eleget tenni, így a kért adatot, felvilágosítást megadni. A tájékoztatási kötelezettség üzleti titok esetében is kötelezi a szolgáltatót azzal, hogy a Biztos köteles az üzleti titkot zártan kezelni. Amennyiben a szolgáltató megtagadja az adatszolgáltatást, a Biztos a Hivatalhoz fordul, aki egyeztetést kezdeményez a szolgáltatóval, majd kötelezi az adatok továbbítására a Biztos részére. Ekkor is dönthet úgy a szolgáltató, hogy az adatszolgáltatást megtagadja, akként, hogy közigazgatási pert kezdeményez, melynek halasztó hatálya van. Figyelemmel arra, hogy az adatok Biztos részére történő átadása hosszabb időt is igénybe vehet, az adatszolgáltatás ideje nem számít bele a Biztos eljárásnak határidejébe.

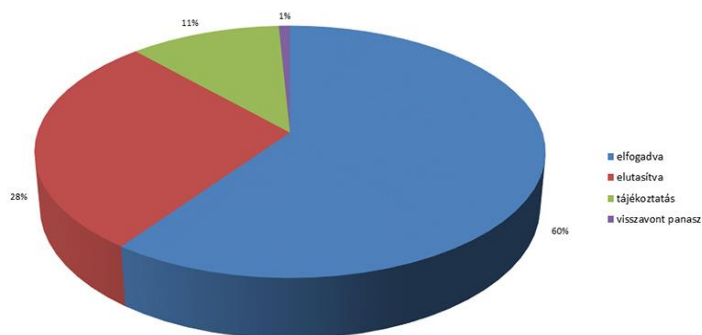
A Biztos a szolgáltatóval egyeztetési eljárást⁷¹ folytat le, melybe a panaszost is bevonja, amennyiben szükségserűnek ítéli meg és azt a panaszos kéri. Az eljárás résztvevőjeként jelenhetnek meg a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek is. A Biztos a panaszt megküldi észrevételre a szolgáltatónak, akinek 15 napja van arra, hogy reagáljon. Ezt követően folytatódhat az eljárás írásban vagy sor kerülhet személyes egyeztetésre is. Az egyeztetés során létrejöhet a felek között megegyezés, ugyanakkor előfordulhat, hogy a felek között nem jön létre kompromisszum. A Biztos abban az esetben, ha a felek között létrejön az egyezség, megállapodást is készít. A megállapodásban kell a feleknek meghatározniuk az érdeksérelem elhárításának módját, így az a felek egybehangzó, önkéntes jognyilatkozata. Fontos megjegyezni, hogy a felek között, konkrét ügyben létrejött megállapodás nem bír precedens jelleggel, azaz kizárólag a részt vevő felek között alkalmazható, arra más fogyasztó saját eljárásban nem hivatkozhat. A megállapodásban foglaltak betartását a Hatóság ellenőrzi, hatósági felügyeleti jogköre keretében. Abban az esetben, ha a felek között nem jön létre megállapodás, a Biztos jelentést készít, melyben kifejti a

⁷⁰ Mttv. 142.§

⁷¹ Mttv. 142.§

szolgáltató együttműködési hajlandóságát. A szolgáltató együttműködési készsége abból a szempontból is fontos, hogy bár a konkrét ügyben született megállapodás nem lesz precedens jellegű, a szolgáltató hajlandósága más eljárásokban is hivatkozható. A Biztos a jelentését nyilvánosságra hozza.

A szolgáltatók oldaláról alapvetően méltányos intézkedés tapasztalható, hiszen egyre gyakoribb a fogyasztó számára kedvező intézkedés, azon esetek köre, amikor a fogyasztó kérelmének a szolgáltató részben vagy egészben helyt ad. Az előfizetői jogok sérelme esetén kötbérfizetésre is sor került a szolgáltató részéről.⁷² A méltányos intézkedések körébe tartozik például a határozott idejű szerződések idő előtti kötbérmentes megszüntetése, eseti díj elengedése. Megfigyelhető azonban, hogy vannak olyan szolgáltatók, amelyek csak a jogszabályban meghatározott kötbérfizetési kötelezettségének tesz eleget. Meg kell jegyezni azonban, hogy nem kizárólag a fogyasztó panaszának kezelése tekintetében figyelhető meg méltányos eljárás, hanem javulás figyelhető meg a szolgáltatás minőségében is, mert a fogyasztók sok esetben pozitív visszajelzéseket is küldenek a Biztos hivatalához. Az alábbi ábra mutatja a 2017. évben indult eljárások befejezéseinek eredményét.



Forrás: https://nmhh.hu/cikk/192910/Panaszeljarasok_es_tapasztalatok_a_2017_evben
(2023.11.20.)

⁷²https://nmhh.hu/cikk/238041/A_hirkozlesi_szolgaltatasokkal_kapcsolatos_fogyasztói_panaszok_jelzesek_2022ben
(2023.11.20.)

5.4. A média szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszeljárás

5.4.1. A panaszok típusai

A média szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok elsősorban a közszolgálati csatornákkal, rádiókkal és internet szolgáltatással kapcsolatosan kerülnek megfogalmazásra és elsősorban az adásminőségre, műsorváltozásra, a műsorok hasonló jellegére, azok online elérhetőségére vonatkoznak, illetve gyakran helyesbítési kérelmek. 2017. évben 24 panasz⁷³ került előterjesztésre, melyek 58 %-a rádiós tartalomra, 25 %-a internetes tartalomra, 12 %-a televíziós tartalomra, 5 %-a pedig nyomtatott sajtótermékre vonatkozott. A panaszok alapvetően arra irányulnak, hogy bíróság kerüljön kiszabásra, kerüljön betiltásra az adott műsor, díj visszatérítését illetve kártalanítást és helyreigazítást kérnek.

5.4.2. A Biztos eljárása a médiaszolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok esetén

Elöljáróban fontos megjegyezni, hogy a Biztos médiaszolgáltatásokkal kapcsolatos eljárása a hírközlési szolgáltatásokhoz képest jelentősen kevesebb, például 2018-ban⁷⁴ mindössze 20 panasz érkezett, melyek vonatkozásában egy esetben sem került sor egyeztetési eljárásra, illetve sok esetben nem volt panasznak tekinthető a fogyasztók beadványa, mert az tartalmilag nem felelt meg a követelményeknek.

A Biztos a fentebb nevezett közös szabályoknak megfelelően jár el a beadvány beérkezésekor azzal, hogy a kizárólag akkor jár el, amennyiben a panasz több esetben merül fel, vagy több szolgáltató tevékenysége során merül fel, érdeksérelmet okoz magatartásával és a tevékenység a fogyasztók jelentős részét érinti. Amennyiben ennek a kritériumnak megfelel, akkor megvizsgálja formai, illetve tartalmi szempontok mentén. Amennyiben hiányosságot észlel hiánypótlást rendel el, illetve beszerzi a szükséges adatokat a szolgáltatóktól. Amennyiben szükségesnek ítéli, akkor a szolgáltatókkal, szakmai-és érdek-képviselői szervezetekkel egyeztetést⁷⁵ folytat. Az egyeztetésnek a hírközlési szolgáltatás során folytatott eljárással szemben az a jelentősége,⁷⁶ hogy minden esetben

⁷³ https://nmhh.hu/cikk/192910/Panaszeljarasok_es_tapasztatok_a_2017_evben (2023.11.20.)

⁷⁴ https://nmhh.hu/cikk/200731/A_Media_es_hirkozlesi_biztos_hivatalanak_2018_evi_tevékenysege (2023.11.20.)

⁷⁵ Mttv. 142/A.§

⁷⁶ https://nmhh.hu/cikk/168307/Hova_fordulhatunk_a_szolgáltatokkal_szembeni_panaszainkkal (2023.11.20.)

lehetőséget kell biztosítani a médiatartalom szolgáltató szakmai szervezeti számára, hogy álláspontját kifejtthesse. Ezen a ponton ismét jelentős különbséget mutat a hírközlési szolgáltatással, figyelemmel arra, hogy nem közvetlenül a szolgáltatóval veszi fel a kapcsolatot. Az egyeztetési eljárás első lépéseként a Biztos megküldi a panasznak minősülő beadványt határidő tűzése mellett észrevételre a szakmai szervezeteknek. A szakmai szervezetek által előterjesztett észrevételt követően a Biztos kidolgoz egy javaslatot, mely alkalmas a közös álláspont kialakítására és ez által a probléma orvoslására. A javaslatot ismételten megküldi észrevételre, majd az arra adott válasz alapján egyeztetést végez a felekkel, melynek eredményéről jelentés készül.

5.5. A Hatóság eljárása jogsértés esetén

5.5.1. A Hatóság eljárásáról általánosságban

Az NMHH Hatóságához⁷⁷ bejelentéssel élhet bárki, aki médiaigazgatásra vonatkozó szabály megsértésével szembesül. A bejelentés előterjeszhető⁷⁸ ere a célra rendszeresített nyomtatványon vagy elektronikus úrlapon. Meg kell jegyezni, hogy a bejelentés előterjesztésekor a bejelentő nem minősül ügyfélnek,⁷⁹ melyre tekintettel már a beadvány előterjesztésekor kérheti adatainak zártan történő kezelését. Amennyiben a Hatóság a bejelentés megvizsgálása alapján arra a megállapításra jut, hogy a bejelentő ügyfélnek is minősül, annak tényéről és azzal járó jogosultságokról, illetve kötelezettségekről tájékoztatja a bejelentőt. A bejelentéssel szemben alaki és tartalmi követelmény kerültek megfogalmazásra, így meg kell jelölni a nevét, címét, a Hatóság eljárására okot adó körülményt, illetőleg azt a magatartást, mely alapján álláspontja szerint megvalósul a médiaigazgatásra vonatkozó szabály megsértése, továbbá azokat alátámasztó tényeket. A médiatartalommal kapcsolatos jogsértések miatt a hatóság eljárása a jogsértő tartalom számított 3 hónapon belül kezdeményezhető. Abban az esetben, ha később szerzett tudomást a jogsértésről, vagy akadályoztatva volt, úgy a tudomásszerzéstől vagy akadály megszűnésével számított 3 hónapon belül, de legkésőbb 6 hónapon belül kérelmezhető. Ezekben az esetekben a Hatóság hivatalból is megindíthatja az eljárást a jogsértő tartalom közzétételétől számított 1 éven belül.

5.5.2. A Hatóság eljárásának menete

⁷⁷ Mttv. 144.§

⁷⁸ Mttv. 152.§

⁷⁹ Mttv. 145.§

Az eljárás határideje⁸⁰ hatvan nap, melybe nem számít bele a hiánypótlás, a szükséges adatok beszerzésére adott határidő. A Hatóság a bejelentés beérkezésekor első lépésben megvizsgálja, hogy megállapítható-e hatásköre és illetékessége.⁸¹ Annak hiányában az eljárást megszünteti. A bejelentés alapján hivatalból⁸² is eljárást indíthat. Abban az esetben, ha nem indít eljárást, arról indokolás nélkül tájékoztatja a bejelentőt. A bejelentő az eljárás megindítása esetén sem válik a hatósági eljárás alanyává és az eljárás eredményeképpen hozott döntéssel szemben nem lesz jogorvoslati lehetősége sem. A Hatóság az eljárás során is szerezhet jogsértésről tudomást, melyre figyelemmel az eljárását hivatalból kiterjesztheti. Az eljárás során a felek kérhetik adataiknak zártan történő kezelését.⁸³ Ebben az esetben a Hatóság azokat elkülönítve, zártan kezeli és kivonatot készít az iratokról az iratbetekintési jog biztosítása érdekében. A tényállás érdekében⁸⁴ a Hatóság jogosult üzleti titkot is magában foglaló adatot tartalmazó dokumentumot is megtekinteni, a tényállás tisztázása érdekében a feleket adatszolgáltatásra kötelezheti, továbbá a feleket hiánypótlásra is felhívhatja.

Amennyiben az eljárás során szükségesnek tartja, a Hatóság nyilvános meghallgatást rendelhet el,⁸⁵ melynek időpontjára és helyére vonatkozó adatokat azt megelőzően 30 nappal elérhetővé teszi. A nyilvános meghallgatáson elhangzott észrevételekről, javaslatokról összefoglaló jegyzőkönyvet készít. A Hatóság azon döntéseivel szemben, melyek fellebbezhetőek, azon ügyfél, aki részt vett az elsőfokú eljárásban, a Médiatanácshoz fellebbezhet.⁸⁶ A Médiatanács másodfokú határozatával szemben kizárólag az indíthat közigazgatási pert a közléstől számított 15 napon belül, akire rendelkezést tartalmaz a határozat, továbbá az ügyfél.

A Hatóság eljárást segítő rendelkezéseket határoz meg az Mttv., így az összeférhetlenségi szabályokat,⁸⁷ melyek egyben garanciális elemként szolgálnak, továbbá az eljárási bírság kiszabásának lehetőségét. Az eljárás akadályozása esetén eljárási bírságot⁸⁸ szabhat ki az ügyféllel, vagy az eljárás egyéb résztvevőjével szemben, amennyiben olyan magatartást tanúsít, amely az eljárást akadályozza, annak eredményességét gátolja. Az eljárási bírság összegének maximuma természetes személlyel szemben 1.000.000,-Ft.

⁸⁰ Mttv. 151.§

⁸¹ Mttv. 150.§

⁸² Mttv. 149.§

⁸³ Mttv. 153.§

⁸⁴ Mttv. 155.§

⁸⁵ Mttv. 157.§

⁸⁶ Mttv. 165.§

⁸⁷ Mttv. 154.§

⁸⁸ Mttv. 156.§

Megállapítható, hogy a Hatóság tevékenysége is szerteágazó feladatkört foglal magában, azonban alapvetően különbözik a Biztos eljárástól, hiszen a jogsértések és azzal kapcsolatos bejelentések mentén vizsgálódik. Számptalan jogsértésre a fogyasztói aktivitás által derül fény. Ez az oka annak, hogy az NMHH egésze hangsúlyt fektet a fogyasztói tudatosság és kommunikáció fejlesztésére, mely a Hatóság hatékony munkáján keresztül képes az ágazati hatékonyság megvalósítására.

VI. Alternatív igényérvényesítési lehetőség

6.1.A békéltető testület

Amennyiben a fogyasztó nem akar panaszával bírósághoz fordulni, egyéb alternatív lehetőségek igénybe vételére is lehetősége van. Napjainkban egyre inkább elterjedtek az alternatív vitarendezési módszerek, melyek a fogyasztók számára legtöbb pozitívummal rendelkező forma a békéltető testület ingyenes eljárása. A békéltető testület eljárását megelőzően azonban a fogyasztónak meg kell kísérelnie a panaszát közvetlenül a szolgáltatóval rendezni, azaz meg kell kísérelni a békés úton a megállapodás kialakítását. Amennyiben a szolgáltatóval történő egyeztetés során nem sikerül megállapodásra jutni, akkor nyílik meg a lehetősége a fogyasztónak a nevezett alternatív vitarendezés igénybe vételére.

A békéltető testület fogalmát⁸⁹ a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény⁹⁰ (továbbiakban: Fogytv.) határozza meg. Ez alapján a békéltető testület olyan tartós alapon létrejött, megyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő, független testület, mely a fogyasztók közötti jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozik, amelyet szervezet vagy személy nyilvántartásba vett. Célja,⁹¹ hogy a fogyasztó és a szolgáltató közötti vita megoldásra kerüljön. Ez megtörténhet egyezség formájában vagy a testület döntéshozatala⁹² útján.

⁸⁹ Fogytv. 2.§

⁹⁰ Hogyan működik a békéltető testület?, Kosár: a fogyasztók magazinja, 2008/5., 2. sz. 33.

⁹¹<https://www.magyarrefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/jogvitak-rendezese/alternativ-vitarendezes-bekeltetes/altalanos-bekelteto-testuleti-eljaras.html> (2022.03.14.)

⁹² Fogytv. 18.§

A békéltető testület hatáskörébe⁹³ olyan viták tartoznak, melyek a fogyasztó és szolgáltató között leggyakrabban merülnek fel a mindennapi életben, így a szolgáltatás minőségével, szerződés megkötésével kapcsolatos érdeksérelmek. A fogyasztói jogvitákat alapvetően három csoportba lehet sorolni, így azok a jogsérelmek, amelyek a szolgáltató által nyújtott szolgáltatás minőségével vagy biztonságával kapcsolatban merülnek fel, a termékfelelősségi szabályokkal kapcsolatos jogviták és a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos jogviták.

6.2. A testület eljárás

A testület eljárása illetékességi szabályokhoz igazodik. Főszabály,⁹⁴ hogy az a testület jogosult eljárni, ahol a fogyasztó lakó- vagy tartózkodási helye van, ezzel a jogalkotó figyelemmel kívánt lenni a fogyasztó hátrányosabb helyzetére. Csak a belföldi lakó-és tartózkodási hely hiányában lehet figyelembe venni a szolgáltató székhelyét, mint illetékességet megalapozó tényezőt. A fogyasztó speciális helyzetéből adódóan fokozott tájékoztatást igényel, melynek már a szolgáltatónál történő megoldás megkísérlésekor is meg kell jelennie, hiszen a szolgáltató köteles tájékoztatni a fogyasztót⁹⁵ a békéltető testület eljárásnak lehetőségéről és ez által a fent nevezett illetékességi szabályokról is. A tájékoztatásnak úgy kell megtörténnie, hogy a fogyasztó számára világosnak és egyértelmű legyen.

A békéltető testület eljárása a fogyasztó kérelmére⁹⁶ indul, mely kérelemnek vannak tartalmi és formai követelményei egyaránt. Tartalmi feltétel,⁹⁷ hogy a fentebb említetteknek megfelelően a fogyasztó a szolgáltatóval megkísérelje a panasz rendezését. Ez az eljárás előfeltételének is tekinthető, mely a költséghatékonyt és az időszerűséget segíti elő.⁹⁸ Az alaki követelmények körében kell említeni, hogy a kérelemnek tartalmaznia kell⁹⁹ a fogyasztó személyi adatait, a kérelmezett békéltető testület megjelölését, a probléma rövid meghatározását, továbbá döntésére irányuló indítványt. A kérelemhez mellékelni kell a bizonyítéknak tekinthető dokumentumokat is,

⁹³<https://www.magyarrefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/jogvitak-rendezese/alternativ-vitarendezes-bekeltetes/altalanos-bekelteto-testuleti-eljaras.html> (2022.03.14.)

⁹⁴ Fogytv. 20.§

⁹⁵ Fogytv. 17.§

⁹⁶ Fogytv. 28.§

⁹⁷ Fogytv. 27.§

⁹⁸<https://www.magyarrefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/jogvitak-rendezese/alternativ-vitarendezes-bekeltetes/altalanos-bekelteto-testuleti-eljaras.html> (2022.03.14.)

⁹⁹ KAZSAMÉR Katalin Enikő, i.m., 6-10.

továbbá nyilatkozni kell arról, hogy az ügyben békéltető testületi eljárás nem indult. Fontos megjegyezni, hogy az eljárás igénybe vételéhez nem szükséges jogi képviselet.¹⁰⁰

A kérelem beérkezését követően az elnök megvizsgálja,¹⁰¹ hogy megfelel-e a beadvány a tartalmi és formai követelményeknek. A testület eljárását a gyorsaság jellemzi, mert a kérelem beérkezését követő 90 napon belül be kell fejezni az eljárást. Amennyiben szükséges, akkor hiánypótlásra hívja fel a fogyasztót, amennyiben hiánytalan, akkor dönt a meghallgatás szükségességéről. Az eljárás megszüntetésre¹⁰² kerül, ha a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt már indítottak békéltető testületi, közvetítői eljárást, fizetési meghagyást, per van folyamatban vagy már jogerős ítéletet hoztak, nem rendelkezik hatáskörrel, a kérelmező a hiánypótlási felhívást nem teljesítette. Amennyiben meghallgatást tűz ki, akkor tájékoztatja a fogyasztót arról, ha elfogadja a békéltető testület döntését, attól nem zárja el a későbbiekben magát a bírósági eljárás igénybe vételéről. Ennek az információnak a közlése fontos a fogyasztó irányába, figyelemmel arra, hogy alternatív vitarendezési mód a békéltető testület eljárása. A szolgáltatónak lehetősége van válasziratban az értesítés kézbesítésétől számított nyolc napon belül, nyilatkozni a fogyasztó által előadottakra. Amennyiben nem tesz nyilatkozatot, akkor a békéltető testület a rendelkezésre álló adatok alapján dönt.

6.3. Az alternatív eljárás lehetséges döntései

A testület dönthet arról, hogy az eljárást érdemi vizsgálat nélkül megszünteti, egyezséget, kötelezést tartalmazó határozatot vagy ajánlást hoz. Az eljárás egésze alatt lehetősége van a feleknek egyezség¹⁰³ létrehozására. Amennyiben az egyezség a jogszabályoknak megfelel, akkor a testület határozattal jóváhagyja. A testület kötelezést tartalmazó határozatot¹⁰⁴ hoz és fogyasztóvédelmi bírságot szab ki, amennyiben a kérelem megalapozott és a szolgáltató az eljárás kezdetén, vagy az eljárás alatt alávetési nyilatkozatot¹⁰⁵ tett, amelyben a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőnek ismerte el. Döntésként hozhat ajánlást is és ezzel egyidejűleg rendelkezhet fogyasztóvédelmi bírságot kiszabásáról, amennyiben nem jön létre a felek között

¹⁰⁰ Fogytv. 29/B.§

¹⁰¹ Fogytv. 29.§

¹⁰² <https://www.magyarrefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/jogvitak-rendezese/alternativ-vitarendezes-bekeltetes/altalanos-bekelteto-testuleti-eljaras.html> (2022.03.14.)

¹⁰³ Fogytv. 30.§

¹⁰⁴ Hogyan működik a békéltető testület?, Kosár: a fogyasztók magazinja, 2008/5., 2. sz. 33.

¹⁰⁵ <https://www.magyarrefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/jogvitak-rendezese/alternativ-vitarendezes-bekeltetes/altalanos-bekelteto-testuleti-eljaras.html> (2022.03.14.)

egyezség, azonban a kérelem megalapozott és a szolgáltató nem tett alávetési nyilatkozatot. Abban az esetben, ha a fogyasztó kérelme megalapozatlan, akkor elutasítja.¹⁰⁶

A döntésnek a szolgáltató köteles eleget tenni, amennyiben azonban nem teljesít,¹⁰⁷ a fogyasztónak továbbra is megmarad a lehetősége, hogy igényét bírósági úton érvényesítse. Ezt megelőzően azonban a fogyasztónak jeleznie kell a testület felé, hogy a szolgáltató nem teljesítette az egyezségben, vagy a testület döntésében foglaltakat. Ebben az esetben a testület, mintegy szankcióként a döntését nyilvánosságra hozza. Itt kell megjegyezni, hogy az ajánlást nem lehet nyilvánosságra hozni abban az esetben, ha bírósági eljárás van hatályon kívül helyezése érdekében. A nyilvánosságra hozatal mellett kérhető a fogyasztótól értelmezés¹⁰⁸ is. A kötelezést tartalmazó határozattal és ajánlással szemben nincs helye fellebbezésnek, bíróságtól kérhető a hatályon kívül helyezése.¹⁰⁹

A békéltető testület hírközlési szolgáltatások terén keletkező fogyasztói panaszok vonatkozásában is jelentős eredményeket tud felmutatni, így például a Budapesti Békéltető Testület,¹¹⁰ ahol a beadványok elsősorban számlatartozással, díjköveteléssel, hűségidővel és egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatosan merülnek fel. Ezek mellett megjelennek a szolgáltatás minőségével kapcsolatos panaszok is, illetve több esetben sérelem a fogyasztó megtévesztő tájékoztatása. Ezek az eljárások 2022. évben 70%-ban¹¹¹ a fogyasztó javára kerültek elbírálásra, azaz a testület a kérelmet megalapozottnak találta.

¹⁰⁶ Fogytv. 32/A.§

¹⁰⁷ Fogytv. 36.§

¹⁰⁸<https://www.magyarrefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/jogvitak-rendezese/alternativ-vitarendezes-bekeltetes/altalanos-bekelteto-testuleti-eljaras.html> (2022.03.14.)

¹⁰⁹ Fogytv. 35.§

¹¹⁰<https://bekeltet.bkik.hu/sites/bekeltet/files/document/2023-02/2022.%20C3%A9vi%20besz%C3%A1mol%C3%B3.pdf> (2023.11.27.)

¹¹¹<https://bekeltet.bkik.hu/sites/bekeltet/files/document/2023-02/2022.%20C3%A9vi%20besz%C3%A1mol%C3%B3.pdf> (2023.11.27.)

VII. Bíróság előtti igényérvényesítés

7.1. A fogyasztó igényérvényesítési lehetőségei bíróság előtt

Amennyiben a fogyasztó az alternatív vitarendezés körében nem jutott egyezsége a szolgáltatóval vagy a békéltető testület döntésében foglaltakat a szolgáltató nem teljesítette, lehetősége van bírósági út igénybe vételére. Abban az esetben is van lehetősége az igazságszolgáltatás keretében történő igényérvényesítésre, ha egyáltalán nem élt az alternatív vitarendezés lehetőségével. A hírközlési és médiatartalommal összefüggő panaszok vonatkozásában különbséget kell továbbá tenni akként, hogy a Hatóság, illetve a Médiatanács előtt mennyiben érvényesíthető az igény, avagy annak kizárásáról rendelkezik a jogszabály. Vannak tipikusan olyan tárgyú panaszok, így a szolgáltató által okozott kárral, számlázással összefüggő problémák, melyek kizárólag bíróság előtt érvényesíthetőek,¹¹² továbbá olyan esetekben is, amikor bár sor került a Biztos eljárása, annak eredményével nem ért egyet a fogyasztó.

Amennyiben a fogyasztónak lehetősége nyílik a bírósági eljárás igénybe vételére, akkor az egyik legnagyobb problémaként fordul elő, hogy igényét melyik bíróság előtt érvényesítheti. Ez elsősorban a fogyasztó hátrányos helyzetével magyarázható. Erre reagált a jogalkotó, amikor az illetékességi szabályok kialakítása során figyelembe vette a gyengébb fél helyzetének védelmét és ahhoz igazítottan alakította ki a szabályozást. Megkülönböztetünk általános, vagylagos és kizárólagos illetékességi szabályokat. Az illetékesség megállapításánál¹¹³ a keresetlevél beadásának időpontja irányadó. Abban az esetben, ha a keresetlevél beadása után olyan változás következik be, amely miatt megállapíthatóvá válna másik bíróság illetékessége, a bíróság illetékességét akkor is meg kell állapítani. Amennyiben az illetékesség nem kizárólagos, az ellenkérelem előterjesztését követően az illetékesség hiányát a bíróság akkor vizsgálja, ha köztudomással vagy a bíróság hivatalos tudomásával nem egyezik vagy az ellenérdekű fél vitatja. A bíróság az illetékességének hiányát hivatalból veszi figyelembe.

¹¹² https://nmhh.hu/cikk/168307/Hova_fordulhatunk_a_szolgaltatokkal_szembeni_panaszainkkal (2023.11.20.)

¹¹³ Pp. 30.§

7.2. Általános és kizárólagos illetékességi szabályok

A Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (továbbiakban: Pp.) az általános illetékességet az alperes, azaz jelen esetben a fogyasztó lakóhelyére¹¹⁴ alapozza. Az ezek alapján illetékes bíróság minden olyan perben illetékes, amelyre más bíróságnak nincs kizárólagos illetékessége. Amennyiben a fogyasztónak nincs belföldi lakóhelye, az illetékesség az alperes, azaz ilyen típusú pereknél a szolgáltató belföldi tartózkodási helyéhez igazodik. Abban az esetben, ha az alperes tartózkodási helye ismeretlen vagy külföldön van, az utolsó belföldi lakóhely az irányadó. A szolgáltató belföldi székhelye akkor alapozhatja meg az illetékességet, ha a fogyasztónak nincs belföldi lakóhelye, vagy utolsó belföldi lakóhelye. A jogi személyeknél az általános illetékességet a székhelye alapozza meg. A vállalkozás által fogyasztóval szemben, szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránt indított perre, az alperes belföldi lakóhelye szerinti bíróság kizárólagosan illetékes. Belföldi lakóhely hiányában a kizárólagos illetékesség¹¹⁵ az alperes belföldi tartózkodási helyéhez igazodik, míg abban az esetben, ha az alperes tartózkodási helye ismeretlen vagy külföldön van, az utolsó belföldi lakóhely az irányadó. Abban az esetben, ha az utolsó belföldi lakóhely nem állapítható meg, az illetékességet az általános szabályok szerint kell megállapítani.

7.3. Illetékességi kikötés vagyoni jogi ügyekben

A vagyoni jogi ügyek¹¹⁶ specialitást mutatnak, mert abban az esetben a felek a felmerült jogvitájukra vagy a meghatározott jogviszonyból eredő jövőbeli jogvitájuk esetére kiköthetik valamely bíróság illetékességét. Ilyen kikötést tehetnek a felek írásban, szóban vagy írásbeli megerősítéssel, amely megfelel a felek között kialakult üzleti szokásoknak vagy kereskedelmi szokásoknak, amelyet a felek ismertek vagy ismerniük kellett, az üzletágban általánosan ismernek, és rendszeresen figyelembe vesznek. A kikötött bíróság ebben az esetben kizárólagosan illetékes. Nincs helye illetékességi kikötésnek olyan ügyekben, amelyekre törvény valamely bíróság kizárólagos illetékességét állapítja meg, továbbá amely kizárja a fogyasztó jogát ahhoz, hogy a vállalkozással szemben fennálló szerződéses jogviszonyból eredő igényét belföldi lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes bíróság előtt érvényesítse. Vagyoni jogi ügyek tekintetében a felek a felmerült jogvitájukra vagy a meghatározott jogviszonyból eredő jövőbeli jogvitájuk esetére nem köthetik ki a törvényszék

¹¹⁴ Pp. 25.§

¹¹⁵ Pp. 26.§

¹¹⁶ Pp.27.§

hatáskörébe tartozó ügyben a Fővárosi Törvényszék és a Budapest Környéki Törvényszék, a járásbíróság hatáskörébe tartozó ügyben a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetékességét.

7.4. A fogyasztó választási lehetőségei

Amennyiben nem állapítható meg a kizárólagos illetékesség, a felperes a szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránti per esetén, a keresetlevél beadásának időpontjáig választhat, hogy az alperesre általánosan illetékes bíróság helyett,¹¹⁷ az ügyletkötés vagy a szolgáltatás teljesítésének helye, a fogyasztó által vállalkozással szemben fennálló szerződéses jogviszonyból eredő igény érvényesítése iránti pert a felperes belföldi lakóhelye, tartózkodási helye, a szerződésen kívül okozott kár megtérítése iránti pert a károkozás vagy a kár bekövetkezésének földrajzilag meghatározható helye szerint illetékes bíróság előtt indítja meg. Külföldi székhelyű jogi személy esetén az előtt a bíróság előtt is lehet vagyoni jogi pert indítani, amelynek területén a külföldi jogi személy ügyeinek vitelével megbízott személy lakik, illetve vagyoni jogi perre a külföldi jogi személy magyarországi fióktelepének, illetve kereskedelmi képviselőjének székhelye szerinti bíróság is illetékes.

A fogyasztó helyzetét segítő szabályként kerültek nevesítésre a Pp.-ben, hogy vagylagos illetékességi ok esetén¹¹⁸ szerződéses jogviszonyból eredő igény¹¹⁹ alatt kell érteni, ha a kereseti kérelem a szerződés létre nem jöttének megállapítására irányul. A szolgáltatás teljesítési helyének szempontjából a szerződés jellegadó szolgáltatása irányadó, másrészt a jellegadó szolgáltatás megvalósításának helyét¹²⁰ kell érteni.

Megállapítható, hogy az illetékességi szabályok rendszere figyelemmel van a fentebb nevezett alapelvek mentén teremtett elvárásokra, így a fegyveregyenlőség elvére, továbbá a gyengébb fél védelmére, hiszen több választási lehetőséget és alternatívát kínál aszerint, hogy a fogyasztó számára minél kevesebb gazdasági ráfordítással járjon érdekének, illetve jogának érvényesítése.

¹¹⁷ Pp. 28. §

¹¹⁸ Civilisztikai Kollégiumvezetők 2018. június 20-21. napi Országos Tanácskozásán elfogadott 37. számú állásfoglalás

¹¹⁹ Az új Pp. Jogalkalmazási Kérdéseivel Foglalkozó Konzultációs Testület 2017. november 3. napi ülésén elfogadott 1. számú állásfoglalás

¹²⁰ Civilisztikai Kollégiumvezetők 2019. november 28-29. napi Országos Tanácskozásán elfogadott 10. számú állásfoglalás

VII. Konklúziók

A tanulmányban terjedelmi korlátok keretei között bemutatásra került a Nemzeti Média-és Hírközlési Hatóság szabályozásában megjelenő fogyasztó helyzete és védelme. Megállapításra került, hogy a fogyasztó számára több igényérvényesítési lehetőség is rendelkezésre áll annak függvényében, hogy a hírközlési, médiatartalom szolgáltatással összefüggésben kerül összefüggésbe az őt érintő konfliktus, vagy jogsértés tapasztalására reagál, illetve kártérítést kíván érvényesíteni.

A fogalmi meghatározások körében került tisztázásra mit kell érteni fogyasztón, fogyasztói jogvitán, illetve fogyasztóvédelmen, melyekből megállapítható, hogy nem új keletű fogalmi meghatározásokról van szó, hanem azok történeti múlttal és nemzetközi hatásokkal rendelkeznek. Sok esetben a tömör és valamennyi szükséges elemet tartalmazó meghatározás segíti elő az állampolgárok adott élethelyzetének felismerését és a szükséges általános vagy speciális szabályok alkalmazását, mely döntő jelentőségű lehet a jogérvényesítéskor felmerülő kérdések meghatározásakor, eljárási kérdések alkalmazásakor.

Az NMHH, mint autonóm államigazgatási szerv, rendkívül összetett felépítést mutat, amelyen belül azzal, hogy minden elem rendkívüli jelentőséggel bír, kiemelt szerepe van a Biztos munkájának és a Hatóságnak akként, hogy érdeksérelem van jogsérelem vonatkozásában merül fel fogyasztói jogvita. Ennek a széleskörű feladat-és hatáskörrel rendelkező szervezetnek a munkáját segíti elő és egyben adminisztratív apparátusát nyújtja a Hivatal.

A tanulmányban az elmúlt években nyilvánosságra hozott statisztikai adatokkal támasztottam alá a fogyasztókat leggyakrabban érintő problémaköröket, mely alapján megállapítható, hogy a számlázás, díjfizetés, helyesbítés, postázás vonatkozásában terjesztenek elő leggyakrabban panaszt. Ugyancsak statisztika tükrözi az eljárások eredményességét, azaz a fogyasztói jogviták sok esetben sikeres kezelését.

Az eljárások eredményességét tükrözi egyrészt, hogy a fogyasztók egyre gyakrabban élnek igényérvényesítési lehetőségeikkel, másrészt a szolgáltatók részéről is érzékelhető hajlandóság a kompromisszumos megoldások kialakítására az igazolható érdeksérelmek vonatkozásában. Ezen

pozitív eredmények ellenére fontos hangsúlyozni, a fogyasztói tudatosság jövőben történő erősítését, mind a szolgáltatások igénybe vétele, mind a jogorvoslati lehetőségek vonatkozásában, figyelemmel arra, hogy a változó jogszabályi környezetben állandó hátrányban találhatják magukat.

Napjainkban érdeklődés övezi az alternatív vitarendezési módszereket, melyre a tanulmány azzal kíván reflektálni, hogy bemutatja a békéltető testület eljárást. A testület eljárása magában hordozza az alternatív vitarendezésre jellemző valamennyi pozitívumot, így a gyorsaság, hatékonyság, bíróságok munkaterhének csökkentése. Az eljárás igénybevétele nem zárja ki további jogorvoslati, bírósági vagy panaszrendezésre szolgáló fórumok igénybe vételét, azonban lehetőséget teremt arra, hogy a felek szigorú eljárási szabályok nélkül alakítsanak ki mindenki számára elfogadható kompromisszumos megoldást.

A fogyasztóvédelem területén megkezdett hatékony szabályozás és annak eredményeként megvalósuló eredmények tükrében megállapítható, hogy az Európai Unió által támasztott elvárásoknak történő megfelelés megvalósult a hírközlési szolgáltatások jogában azzal, hogy az elért eredményeket folyamatosan fenn kell tartani, illetve a jövőre tekintve kell azokat alakítani.

Irodalomjegyzék

- Bod Péter Ákos, *A fogyasztó védelme és/vagy a verseny védelme*, Fogyasztóvédelmi szemle, 2009/3., 3. sz.
- Hámori Antal, *A nem természetes személy laikusok fogyasztói védelmének változásai (A „fogyasztó” fogalom változásai a magyar jogban - különös tekintettel az Fgytv.-re és az új Ptk.-ra)*, Multidiszciplináris kihívások, sokszínű válaszok, 2013., 2.sz.
- Kazsamér Katalin Enikő, *A fogyasztó, mint gyengébb fél védelmének megjelenése a magyar polgári jogban, kitekintéssel a Brüsszel Ia. rendelet szabályozására*, Debreceni Egyetem Állam-és Jogtudományi Kar, Fogyasztóvédelmi szakjogász képzés, 2022.
- Hogyan működik a békéltető testület?, Kosár: a fogyasztók magazinja, 2008/5., 2. sz.
- Lapsánszky András, *Közigazgatási jog II.*, Budapest, Wolters Kluwer, 2016.
https://mersz.hu/hivatkozas/wk51_164_p14#wk51_164_p14 (2022. 04. 12.)
- Lapsánszky András, *Közigazgatási jog III.*, Budapest, Wolters Kluwer, 2016.
- https://mersz.hu/hivatkozas/wk52_254_p1#wk52_254_p1 (2022. 04. 12.)
- Vékás Lajos, *Az európai közösségi magánjog sajátos alanyáról: a "fogyasztó" fogalmáról*, Európai jog, 2002/2., 5. sz.
- Vida Sándor, *A fogyasztó versenyjogi védelme a megtévesztéssel szemben*, Magyar jog, 2000/47., 11. sz.
- Szabó Péter, *A fogyasztó fogalma és a fogyasztói szerződés értékelésének egyes kérdései az Európai Unió Bíróságának néhány újabb döntése tükrében*, Európai jog, 2017/17., 1. sz.
- Magyarország Alaptörvénye
- 2013. évi V. törvény a polgári törvénykönyvről
- 2016. évi III. törvény a polgári perrendtartásról
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról
- Civilisztikai Kollégiumvezetők 2018. június 20-21. napi Országos Tanácskozásán elfogadott 37. számú állásfoglalás
- Civilisztikai Kollégiumvezetők 2019. november 28-29. napi Országos Tanácskozásán elfogadott 10. számú állásfoglalás

- Az Új Pp. Jogalkalmazási Kérdéseivel Foglalkozó Konzultációs Testület 2017. november 3. napi ülésén elfogadott 1. számú állásfoglalás
- 2013. évi V. törvény a polgári törvénykönyvről szóló kommentár, Új jogtár
- 2/2011. (XII. 12.) PK vélemény
- T/7971. számú törvényjavaslat a Polgári Törvénykönyvről
- 2013. évi V. törvény a polgári törvénykönyvről szóló kommentár, Új jogtár
- <https://privatbankar.hu/cikkek/vasarlo/valami-tortent-nem-akarmi-a-magyar-nyugdijasok-uj-szenvedelye-318411.html> (2023.11.20.)
- <https://szelessav.net/hu/rolunk> (2023.11.20.)
- <https://www.digitalhungary.hu/media/Az-igazi-valtozas-a-fejekben-kezdodik-Interju-Karas-Monikaval-a-Nemzeti-Media-es-Hirkozlesi-Hatosag-NMHH-elnokevel/1336/> (2023.11.20.)
- http://szigetnyitudas.hu/tudasbazis/2_11 (2023.11.20.)
- https://nmhh.hu/cikk/168307/Hova_fordulhatunk_a_szolgaltatokkal_szembeni_panaszainkkal (2023.11.20.)
- https://nmhh.hu/cikk/192910/Panaszeljarasok_es_tapasztalatok_a_2017_evben (2023.11.20.)
- https://nmhh.hu/cikk/195991/Az_elektronikus_hirkozlesi_es_mediartalomszolgaltatassal_kapcsolatos_panaszok_fogyasztoi_es_szolgaltatoi_velemenyek_2017ben (2023.11.20.)
- https://nmhh.hu/cikk/238041/A_hirkozlesi_szolgaltatasokkal_kapcsolatos_fogyasztoi_panaszok_jelzesek_2022ben (2023.11.20.)
- https://nmhh.hu/cikk/200731/A_Media_es_hirkozlesi_biztos_hivatalanak_2018_evi_tevekenysege (2023.11.20.)
- <https://www.magyarrefk.hu/hu/hasznos-tudnivalok/jogvitak-rendezese/alternativ-vitarendezes-bekeltetes/altalanos-bekelteto-testuleti-eljaras.html> (2022.03.14.)
- <https://bekeltet.bkik.hu/sites/bekeltet/files/document/2023-02/2022.%20%C3%A9vi%20besz%C3%A1mol%C3%B3.pdf> (2023.11.27.)