

## Budapesti Békéltető Testület

1016 Budapest, Krisztina krt. 99.  
levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.  
tel.: 488-213 1; fax: 488-2186  
e-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

---

**BBT/ 00784 / 2021**

A Budapesti Békéltető Testület előtt fenti számon fogyasztó kérelmére a **Vodafone Magyarország Zrt.** ( 1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6. ) vállalkozással szembeni ügyben a fogyasztói jogvita rendezése érdekében az eljáró tanács alulírott napon a következő

### A J Á N L Á S T

teszi:

**A vállalkozás az írásba foglalt ajánlás kézhezvételét követő 15 napon belül fizessen meg fogyasztó részére kötbért 2021.01.05-2021.02.08. időszakra.**

A tanács ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése a kézbesítéstől számított 15 napon belül – jogszabályban, az indokolásban meghatározott esetekben - kérhető a Fővárosi Törvényszéktől. Ezen kereset a Békéltető Testülettel szemben terjeszthető elő.

### INDOKOLÁS

#### 1. Fogyasztói kérelem

A fogyasztó kérelme szerint a UPC-vel kötött vezetékes TV, internet és telefon szolgáltatásra megkötött szerződése megújítására kapott a vállalkozástól megegyező tartalommal és díjjal ajánlatot, amelyet elfogadott. Ennek keretében lecserélték a régi média bokszt és wifi eszközeit fogyasztónak. 2021.01.05. napján a cserét követően nehézségei adódtak fogyasztónak a beüzemeléssel, amelyhez a 1270 –es telefonszámot gyakran igénybe kellett vennie, 20-40 perces várakoztatással tájékoztatták. Két hibát tapasztalt a szolgáltatásban. Az egyik hiba a készülékek csatlakozó dugóinak felmelegedése, amelyre azt a választ kapta, hogy normális és ha nem működnek az előfizetett TV csatornák, akkor áramtalanítsa és indítsa újra a készülékeket – 10-15 perc és újra normális a vétel. A másik hiba a műsorok felvételével és visszánézésével kapcsolatos, mert ez a funkció fogyasztónak 2021.01.05-2021.02.08. napja között egyáltalán nem működött. A szolgáltatásnak ez a része ma sem éri el a korábbi szintet, nem lehet lementeni és később visszanezni műsorokat és a visszánézés is csak meghatározott csatornákra lehetséges.

A vállalkozás részére írt panaszára fogyasztó nem kapott választ és panaszát nem orvosolták, a vállalkozás szerint nincs időkorlát vagy következménye annak, hogy nem tudja visszanezni a műsorokat, ez egy kiegészítő szolgáltatás, amelyre fogyasztó nem fizet és ezért kártérítést sem kérhet rá. Az új szerződés a régihez képest kevesebb szolgáltatást nyújt, a vállalkozás válaszai jogi ügyeskedések.

A fogyasztó kérte a vállalkozás kötelezését mediaboxaik, csatlakozóik műszaki bevizsgálásra, a visszanező/felvétel készítő funkció felülvizsgálatára, mert jelen helyzetben nem jelent számukra kötelezettséget (hibaelhárítási időkorlát, kártérítés stb.) 5000,-Ft/hó díjcsökkentést.

Fogyasztó írásbeli kérelméhez csatolta a vállalkozással folytatott levelezését, előfizetői adatokat.

## **2. Kötelező eljárásjogi figyelmeztetések**

A meghallgatás 2021. július 09. napi időpontjáról feleket a békéltető testület elnöke Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény – a továbbiakban Fgytv. – 29. §-ban foglaltaknak megfelelően értesítette.

Az értesítésben a békéltető testület elnöke a vállalkozást felszólította, hogy az értesítés részére történt kézbesítésétől számított nyolc napon belül írásban nyilatkozzék (válaszirat) a fogyasztó igényének jogosságát és az ügy körülményeit, illetően, nyilatkozatában jelölje meg az állításait alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait, illetve csatolja azokat az okiratokat (ezek másolatát), amelyek tartalmára bizonyítékként hivatkozik. Figyelmeztette a vállalkozást, hogy az ügy érdemére vonatkozó nyilatkozattételének elmaradása esetén a tanács a rendelkezésére álló adatok alapján határoz. Felhívta figyelmét továbbá az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglalt, békéltető testülettel szemben fennálló együttműködési kötelezettségére és arra, hogy annak megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság általi bírságszabásra kerül sor.

## **3. Vállalkozás érdemi nyilatkozata**

A vállalkozás válasziratóban vitatta fogyasztó igényét azzal, hogy elismerte hogy fogyasztóval 2021.01.05. napjával 12 hónapra kötött előfizetői szerződést, amely során a távközlési eszközöket is cserélték a kezdőnapra. Az eszközök cseréje folyamatos, a régi berendezéseken a szolgáltatás nem lesz elérhető, utánpótlás az eszközökből nincs, a megrendelt internet szolgáltatási csomag sebességének nyújtására nem alkalmas a korábbi eszköz.

A vállalkozás Általános Szerződési Feltételei 3.5. pontja szerint a szolgáltatása felelőssége határa média boks kimenete ill. internetnél a modem ethernet pontja.

Az ÁSZF 2.3. pontja szerint a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges eszközök a szolgáltató tulajdonában maradnak. A fogyasztóhoz kihelyezett berendezések (SAGEMCOM DCI362 eszköz, ARRIS TG3442DE eszköz) alkalmasak arra, hogy a fogyasztó által rendelt szolgáltatást nyújtsák. A fogyasztó által bejelentett hibát minden esetben 72 órán belül orvosolták és a távdiagnosztikai vizsgálatok alapján hiba nem tapasztalható.

A vezetékes műsorterjesztési szolgáltatás tekintetében a műsorvisszanéző és műsorrögzítő szolgáltatások vonatkozásában vállalkozás álláspontja az, hogy ezek a szolgáltatások a tartalomszolgáltatók tartalom megjelenítéséhez fűződő jogaihoz igazodnak.

Az előfizetői szerződés alapján a lineáris műsorsugárzást biztosít, amely a műsorterjesztési hálózaton nyújtott, a megrendelt programcsomagban rendelkezésre álló digitális csatornák elérhetőségét jelenti.

Vállalkozás álláspontja szerint az egyéb kiegészítő és járulékos szolgáltatások, mint például a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatások nem minősülnek az Eht. 188.§ 13. pontja szerinti elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. A 2010. évi CLXXXV. törvény 203.§ 35. pontja szerint lekérhető média szolgáltatásnak minősülnek a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatások. Ennek ténye az ÁSZF 3. pontjában is rögzítésre kerül. Ezért az Eht. 141.§ és Eht. 22-25.§ rendelkezései nem irányadóak a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatásokra.

Vállalkozás a 2021.06.22. napi adatok alapján kijelenti, hogy nincs hiba a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatások vonatkozásában.

A fogyasztó által kért díjcsökkentés mértéke vállalkozás véleménye szerint eltúlzott, hiszen havi 3800,-Ft a vezetékes műsorszolgáltatás díja fogyasztónak.

#### **4. Meghallgatáson történtek**

A meghallgatáson fogyasztó személyesen megjelent, vállalkozás Tóth József meghatalmazott útján megjelent, az eljáró tanács összetétele ellen kifogást, kizárási indítványt nem terjesztett elő. Az eljáró tanács megállapította, hogy a vállalkozás értesítése szabályos volt, az eljárásról és a meghallgatás időpontjáról szóló értesítést vállalkozás képviselője 2021.06.21. napján átvette.

Fogyasztó a meghallgatás során fenntartotta kérelmét. Egyben részletesen előadta, hogy a médiabox cserével gyakorlatilag egyidőben már hibát jelzett a vállalkozásnak, amely hibát 2021.02.08. napján hátrította el a vállalkozás ill. szüntette meg. A hiba azóta többször felmerült, a visszanező funkció is időszakosan nem használható és a felvevő szolgáltatása megszűnt az új médiabox beszerelésével. Fogyasztó kérte a korábbi médiabox visszaszerelését és a korábbi szolgáltatást, kártérítést kért a szolgáltatás kimaradásáért a kérelme szerint.

Vállalkozás a meghallgatás során fenntartotta a válasziratában előadottakat. A fogyasztó által bejelentett hibát elismerte bejelentett hibának, a hiba elhárítása megtörtént és a jelenlegi mérések szerint fogyasztó megfelelő szolgáltatást kap. A fogyasztó által kifogásolt tartalom, azaz a visszajátszás funkció és rögzítés nem tartozik a 72 órás hiba javítási idő alá, mert kiegészítő szolgáltatás.

Az eljáró tanács a becsatolt iratok alapján részben megalapozottnak találta a fogyasztó kérelmét az alábbiak szerint.

#### **5. Megállapított tényállás**

A fogyasztó a csatolt iratok tanúsága szerint a vállalkozással előfizetői szerződést kötött 2021.01.05. napján 12 hónapra, amely során a távközlési eszközöket is cserélték a kezdőnappal.

Fogyasztó a szolgáltatás hibáját 2021.01.05. napján a vállalkozás által is elismerten bejelentette, amely szerint nem működött megfelelően a műsorrögzítő, műsorvisszanező szolgáltatás.

Fogyasztó nyilatkozata szerint a szolgáltatás 2021.02.08. napján helyreállt. Ezt követően ismét hibát jelentett be, mert a műsorrögzítő, műsorvisszanező szolgáltatás ismét nem működött ill. nem működött megfelelően.

Vállalkozás álláspontja szerint nem tudja a korábbi médiabox-ot visszaszerelni fogyasztónak, mert a régi berendezéseken a szolgáltatás nem lesz elérhető, utánpótlás az eszközből nincs, a megrendelt internet szolgáltatási csomag sebességének nyújtására nem alkalmas a korábbi eszköz.

A vállalkozás Általános Szerződési Feltételei 3.5. pontja szerint a szolgáltatása felelőssége határa média boks kimenete ill. internetnél a modem ethernet pontja.

A vállalkozás álláspontja szerint az ÁSZF 2.3. pontja alapján a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges eszközök a szolgáltató tulajdonában maradnak. A fogyasztóhoz kihelyezett berendezések (SAGEMCOM DCI362 eszköz, ARRIS TG3442DE eszköz) alkalmasak arra, hogy a fogyasztó által rendelt szolgáltatást nyújtsák. A fogyasztó által bejelentett hibát

minden esetben 72 órán belül orvosolták és a távdiagnosztikai vizsgálatok alapján hiba nem tapasztalható.

A vállalkozás álláspontja szerint a vezetékes műsorterjesztési szolgáltatás tekintetében a műsorvisszanéző és műsorrögzítő szolgáltatások vonatkozásában vállalkozás álláspontja az, hogy ezek a szolgáltatások a tartalomszolgáltatók tartalom megjelenítéséhez fűződő jogaihoz igazodnak. Az előfizetői szerződés alapján a lineáris műsorsugárzást biztosít, amely a műsorterjesztési hálózaton nyújtott, a megrendelt programcsomagban rendelkezésre álló digitális csatornák elérhetőségét jelenti. Vállalkozás álláspontja szerint az egyéb kiegészítő és járulékos szolgáltatások, mint például a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatások nem minősülnek az Eht. 188.§ 13. pontja szerinti elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. A 2010. évi CLXXXV. törvény 203.§ 35. pontja szerint lekérhető média szolgáltatásnak minősülnek a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatások. Ennek ténye az ÁSZF 3. pontjában is rögzítésre kerül. Ezért az Eht. 141.§ és Eht. 22-25.§ rendelkezései nem irányadóak a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatásokra.

Vállalkozás a 2021.06.22. napi adatok alapján kijelenti, hogy nincs hiba a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatások vonatkozásában.

A fogyasztó kérte a médiabox visszaszerelését és havi 5000,-Ft kártérítést.

## **6. Eljárási tanács által figyelembe vett jogszabályhelyek**

A **Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény** 6:34. § szerint: A szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

### **2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)**

**141. § (1)** A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig kell megőrizni.

(2) A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie. A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját;
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót;
- c) a hibajelenség leírását;
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra);
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét;
- f) a hiba okát;
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát);
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját, ezen belül is különösen az előfizető bejelentésének visszaigazolásáról, valamint a g) pontban foglaltakról történő értesítések módját és időpontját.

(3) A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárítását díjfizetéshez nem kötheti, vagy egyéb, az előfizető közreműködését igénylő feltételt nem támaszthat.

### **Eht. szerint:**

Felelősség az előfizetői szerződések teljesítéséért, az előfizetői szerződéssel kapcsolatos hatósági hatáskör időbeli kerete

143. § (1) Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

(2) Az előfizetői szerződésekből eredő polgári jogi igények egy év alatt évülnek el, amelyet az (1) bekezdés szerinti esetekben a késedelem, illetve a hibás teljesítés bekövetkezésétől kell számítani.

**(3) Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározott esetekben, mértékben és módon kötbért köteles fizetni.**

#### **Eht. szerint:**

**127. § (1)** Az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, a fogyasztó vagy más felhasználók (a továbbiakban együtt: felek) kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely meg kell, hogy feleljen a közérthetőség és ellentmondás-mentesség követelményének. Az előfizetői szolgáltatásokat nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltató az előfizetői szolgáltatásokra vonatkozóan általános szerződési feltételeket köteles készíteni, amelyek elektronikus hírközlési szabályoknak való megfelelését a Hatóság rendszeresen vizsgálja. Az előfizetői szerződés az általános szerződési feltételekből, valamint az egyedi előfizetői szerződésből áll.

(1a) Az előfizetői szerződés megkötésekor az előfizetői szerződés részévé válik az előfizetői szerződés megkötését megelőzően a szolgáltató által az előfizető rendelkezésére bocsátott tájékoztatás (a továbbiakban: előzetes tájékoztatás) és az előfizetői szerződés adatainak összefoglalója.

(2) Az e törvényben és az e törvény felhatalmazása alapján kibocsátott, az előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló NMHH rendeletben nem szabályozott esetekre a Ptk. szerződésekre vonatkozó rendelkezései irányadók.

**129. § (1)** A felek az előfizetői szerződést írásban, szóban vagy ráutaló magatartással - az e törvényben és az Elnök rendeletében meghatározott módon - köthetik meg. A nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést az általános szerződési feltételei szerint köti meg.

## **22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól**

### **1. § E rendelet hatálya**

a) a nyilvános elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra (a továbbiakban: szolgáltató),

b) az egyéni előfizetőre és az üzleti előfizetőre (a továbbiakban együtt: előfizető),

c) a felhasználóra, valamint

d) a 29. § tekintetében az összehasonlító eszközt működtető vállalkozásra terjed ki.

**2. § (1)** E rendelet alkalmazásában: (...)

b) **hibabejelentés:** az előfizető olyan bejelentése, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatás nem előfizetői szerződés szerinti teljesítésével, így különösen a szolgáltatás minőségének romlásával, mennyiségi csökkenésével, vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos; (...)

f) **szolgáltatáscsomag:** olyan csomag, amely több elektronikus hírközlési szolgáltatásból, egy vagy több elektronikus hírközlési szolgáltatásból és elektronikus hírközlő végberendezésből, vagy elektronikus hírközlési szolgáltatásból és más szolgáltatásból áll, és amelyet a szolgáltató ugyanazon szerződés vagy egymással szorosan összefüggő szerződések keretében nyújt vagy értékesít a felhasználók számára.

(2) Az e rendeletben alkalmazott egyéb, az előfizetői jogviszonnal és az elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos fogalmakat az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) szerint kell értelmezni.

**3. § (1)** Az előfizetői szerződésben semmis az a kikötés, amely az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban biztosított jogait megállapító rendelkezésektől - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - az előfizető hátrányára eltér. Semmis az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata.

(2) Hatósági eljárás esetén a szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban meghatározott, előfizetői szerződéssel kapcsolatos értesítési, tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, a határidők betartására vonatkozó előírásokat megtartotta, valamint az előfizető elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban előírt hozzájárulásait beszerezte.

**(3) Az előfizetőt e rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.**

(4) A szolgáltató az e rendelet alapján fennálló kötbérfizetési kötelezettségének a szerződésszegő magatartás megszűnésétől számított 30 napon belül - az előfizetőt megillető kötbér mértékéről, a kötbérfizetésre okot adó szerződésszegő magatartásról és kifejezetten a kötbérfizetési kötelezettség teljesítésének módjáról szóló tájékoztatással együtt - tesz eleget. A szolgáltató a kötbér összegének meghatározására alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon tünteti fel, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése. A kötbérfizetési kötelezettség teljesítését a szolgáltató nem kötheti az előfizető kötbérré vonatkozó igényének bejelentéséhez. A szolgáltató a kötbérfizetési kötelezettségének oly módon tesz eleget hogy

a) a kötbért az előfizető egyenlegén egy összegben jóváírja, vagy

b) az előfizetői szerződés megszűnése esetében a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

(5) Ha az előfizetőt megillető kötbér összege meghaladja az előfizetői szerződés szerinti havi vagy időszakos díj hatszorosát, a szolgáltató a kötbért vagy annak meg nem fizetett részét az előfizető részére egy összegben fizeti meg.

**10. § (1)** A szolgáltató az általános szerződési feltételeit az ügyfélszolgálatán, továbbá az internetes honlapján könnyen elérhető módon, a nyitóoldalon, letölthető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható formában ingyenesen, a szövegben való kereshetőség biztosításával közzéteszi.

**22. § (1)** A szolgáltató az előfizető által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül

a) a valós és a szolgáltató érdekkörébe tartozó hibát kijavítja vagy

b) értesíti az előfizetőt arról, hogy a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó okból merült fel.

(2) A szolgáltató a hiba kijavítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíti az előfizetőt a hiba elhárításáról. A szolgáltató a hiba elhárításáról szóló értesítési kötelezettségének a hibabejelentéssel vagy a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet.

**23. § (1)** A szolgáltató az előfizető részére kötbért fizet:

a) a 22. § (1) és (2) bekezdése szerinti értesítésre nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után az értesítés megtörténtéig,

b) a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltétől minden megkezdett késedelmes nap után a hiba elhárításáig terjedő időszakra.

(2) A kötbér meghatározásához szükséges vetítési alap a hibabejelentés hónapjára vonatkozó szolgáltatásra vagy szolgáltatáscsomagra az általános szerződési feltételekben meghatározott kedvezmények nélküli havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg, előre fizetett díjú szolgáltatás esetén az előre fizetett díj egyharmcada.

(3) A kötbér mértéke a vetítési alap

a) összegével egyezik meg az (1) bekezdés a) pontja szerinti esetben,

b) négyszerese az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást az előfizetői szerződés szerinti minőség romlásával vagy mennyiség csökkenésével lehetett igénybe venni,

c) nyolcszorosa az (1) bekezdés b) pontja szerinti esetben, ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehetett igénybe venni.

## Vállalkozás **Általános Szerződési Feltételei** szerint

### **3. Az előfizetői szolgáltatás tartalma**

A Szolgáltató a jelen ÁSZF-ben a könnyebb áttekinthetőség, és az Előfizetők tájékoztatása érdekében szabályozza a Szolgáltatások körébe nem tartozó, egyéb olyan (kiegészítő és járulékos) szolgáltatásainak (vagy harmadik fél által, az Előfizetőknek nyújtott szolgáltatások) feltételeit is, melyek nem minősülnek elektronikus hírközlési szolgáltatásnak. Ilyen szolgáltatások lehetnek különösen a Szolgáltatás igénybe vételéhez az Előfizető részére eszközök rendelkezésre bocsátása, a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvényben meghatározott szolgáltatások, az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény hatálya alá tartozó információs társadalommal összefüggő szolgáltatások.

A Szolgáltató analóg kábeltelevízió szolgáltatásra előfizetői szerződéssel rendelkező Előfizetői részére – technikai lehetőségek és saját döntése függvényében – kiegészítő szolgáltatásként elérhetővé tehet digitális formátumban meghatározott csatornákat, melyek DVB-C típusú jel vételére alkalmas televíziókészülékkel digitális formátumban foghatók. Az így elérhetővé tett csatornakinálat nem képezi az előfizetői szerződés részét, így nem vonatkoznak rá az Eht-ban, az ÁSZF-ben, vagy az előfizetői szerződésben meghatározott rendelkezések, különösen a csatornakinálat, vagy annak megváltozása tekintetében.

A fenti, elektronikus hírközlési szolgáltatásoknak nem minősülő szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések kizárólag az Előfizetők teljes körű tájékoztatása érdekében kerültek egységes szerkezetbe szerkesztésre a Szolgáltatásra vonatkozó feltételekkel, így azok módosítása – tekintettel arra, hogy e járulékos szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezések nem tartoznak az Eht. hatálya alá – nem minősül a jelen ÁSZF vagy az Előfizetői Szerződés Eht. 130-132. §-ai szerinti módosításának, így az Eht. 144.§-ban foglalt tájékoztatási kötelezettség sem terheli e vonatkozásban a Szolgáltatót.

#### 3.1 A Szolgáltató által nyújtott előfizetői szolgáltatás leírása

A Vodafone Magyarország zrt. a jelen ÁSZF alapján műsorterjesztési szolgáltatást (vezetékes műsorelosztási szolgáltatást - SzJ 64.20.30.0) nyújt az Eht. 188 § 89. pontja alapján analóg és digitális formában, mely az 1. sz. mellékletben meghatározott szolgáltatási csomagokban, a 2. sz. melléklet szerinti, a Szolgáltató Szolgáltatási Területén vehető igénybe.

A szolgáltatás az egyedi Előfizetői Szerződés megkötése után, az Előfizetői Hozzáférési Pont létesítését követően a 3/a és 3/b sz. mellékletben meghatározott díjak megfizetése ellenében vehető igénybe.

**Eht. 188.§ 89.pontja szerint**

**89. Műsorterjesztés:** a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 203. § 50. pontjában meghatározott fogalom.

**2010. évi CLXXXV. törvény 203. § 50. pontja szerint**

**50. Műsorterjesztés:** bármely átviteli rendszerrel megvalósuló elektronikus hírközlési szolgáltatás, amelynek során a médiaszolgáltató által előállított analóg vagy digitális műsorszolgáltatási jeleket a médiaszolgáltatótól az előfizető, vagy felhasználó vevőkészülékéhez továbbítják, függetlenül az alkalmazott átviteli rendszertől, és technológiától. Műsorterjesztésnek minősül különösen a műsorszórás, a műholddal végzett műsorterjesztés, a hibrid üvegszál-koaxiális átviteli rendszeren végzett műsorterjesztés, emellett a médiaszolgáltatás Internet Protokoll segítségével történő továbbítása valamely átviteli rendszeren, ha a szolgáltatás jellege, illetve feltételei megegyeznek a műsorterjesztéssel, illetve ez helyettesíti a más módon megvalósított műsorterjesztést. Műsorterjesztésnek minősül az olyan műsorterjesztés is, amelyhez az előfizető külön díj ellenében, vagy más elektronikus hírközlési szolgáltatás díjával csomagban értékesített díj ellenében férhet hozzá. A tíznél kevesebb vevőkészülék csatlakoztatására alkalmas átviteli rendszer segítségével történő jeltovábbítás nem minősül műsorterjesztésnek.

## **7. Eljáró tanács által tett megállapítások**

Fogyasztó és vállalkozás között a rendelkezésre álló iratok és nyilatkozatok alapján előfizetői szerződés jött létre TV, internet és telefon szolgáltatásra, amely szerződésre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.), 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.), a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (Médiatv.), 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (Rendelet) az alkalmazandó jogszabály valamint a vállalkozás Általános Szerződési Feltételei (ÁSZF) ill. előfizetői szerződés alkalmazandó.

A fogyasztó és vállalkozás között egyetértés volt abban, hogy az előfizetői szerződés 2021.01.05. napján jött létre és fogyasztó hibát jelentett be, amely szerint nem működött megfelelően a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatás, a beszerelt/lecserélt eszközök túlmelegednek és gyakran újra kellett indítani az eszközöket, hogy a szolgáltatás működjön, a rögzítés nehezebb lett, egyes műsorok rajta vannak a műsorlejátszási listán azonban elérhetetlenek.

Vállalkozás a hiba fennállását elismerte azzal, hogy nyilatkozata szerint minden hibát 72 órán belül elhárított.

Fogyasztó a meghallgatáson 2021.02.08. napjára úgy nyilatkozott, hogy akkor a hibák megszűntek, azonban később a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatás ismét akadozott és mai napig is hibásan működik.

Vállalkozás válasziratában arra hivatkozott, hogy a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatás kiegészítő szolgáltatás, nem az Eht. szerinti 72 órás hibajavítási határidő vonatkozik rá.

Az Eht. 143. § (1) szerint az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével, a (3) bekezdés szerint pedig az előfizetői



szervződés megszerveése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározott esetekben, mértékben és módon kötbért köteles fizetni.

A 22/2020. (XII. 21.) NMHH rendelet (Rendelet) szerint fogyasztó bejelentette 2021.01.05. napján a hibát vállalkozásnak (Rendelet 2.§ (1) bek. b) ), amely hiba bejelentés megalapozottságát vállalkozás is elismerte. Fogyasztó a hibák megszűnését 2021.02.08. napjával elismerte azzal, hogy később ismét hibás volt a szolgáltatás.

Az Eht. 141.§ (3) bek. szerint a vállalkozásnak az előfizetői szerződés megszerveése esetén a Rendeletben meghatározott esetekben, mértékben és módon kötbért köteles fizetni. A Rendelet 3.§ szerint az előfizetőt a Rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár. A Rendelet 22-23.§§ szerint a vállalkozás a hiba bejelentését követő 72 órán belül köteles a hibát kijavítani, amennyiben ezt elmulasztja, akkor minden késedelmes nap után kötbért köteles fizetni a Rendelet ill. ÁSZF-e szerint.

A vállalkozás által is elismerten a 2021.01.05. napján bejelentett hibákra fogyasztó 2021.02.08. napjával úgy nyilatkozott, hogy megszűntek ill. vállalkozás kijavította azokat. A hibák kijavítását vállalkozás lett volna köteles bizonyítani, amelyet nem bizonyított ill. fogyasztó nyilatkozata szerint 2021.02.08. napján megszűntek. Ezért erre az időszakra a 72 órás határidő túllépése miatt vállalkozás a Rendelet szerinti kötbért köteles megfizetni fogyasztónak. Ezt az időszakot követő időszakra fogyasztó hibabejelentést nem igazolt, ezért a következő időszakra a kötbér követelése megalapozatlan.

Az Eht. 3.§ szerint az előfizetői szerződésben semmis az a kikötés, amely az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban biztosított jogait megállapító rendelkezésektől - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - az előfizető hátrányára eltér. Semmis az előfizetőnek az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban megállapított jogáról lemondó jognyilatkozata.

A vita többek között abban volt, hogy a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatás hibáját az előfizetői szerződés és vonatkozó jogszabályok szerint 72 órán belül köteles-e kijavítani a vállalkozás.

Az Eht. szerint az előfizetői szerződés megszerveése esetén köteles a vállalkozás kötbért fizetni a Rendelet szerint. A Rendelet pedig a fogyasztó által bejelentett hibát a hiba tényleges okának feltárásával behatárolja és az elvégzett vizsgálat alapján a hibabejelentéstől számított 72 órán belül – jogszabályi feltételek fennállása esetén – javítja.

Vállalkozás által hivatkozott ÁSZF 3. pontja nem tartalmaz olyan megállapodást, amely kizárná az előfizetői szerződés köréből a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatást. Így az ezzel kapcsolatos szolgáltatás hibás teljesítése is a szerződés hibás teljesítését jelenti.

A Vállalkozás az előfizetői szerződésben vállalta a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatás teljesítését, ezzel ellentétes szerződéses rendelkezés jelen eljárásban nem került becsatolásra. A felek nyilatkozatai szerint a fogyasztó által használt szolgáltatás tartalmazza a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatást is. Fogyasztó az előfizetés után a díjakat a vállalkozásnak fizeti, szerződést a vállalkozással kötött, ezért értelemszerűen az előfizetői szerződés része a műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatás is. A műsorrögzítő, műsorvisszanéző szolgáltatás módját a fogyasztó nem ismeri, úgy ahogy a média tartalom nyújtó szolgáltatóval sincs kapcsolatban, ezért nem elvárható fogyasztó részéről hogy a hiba kijavítására határidő nélkül várjon.

A hibás teljesítés tényét a vállalkozás nem vitatta, ugyanakkor az Eht. ill. Rendelet 72 órás szabályát nem tartja magára nézve kötelezőnek és a hiba kijavítására határidőt nem ismer ill. nem vállal. A Rendelet ill. Eht. szerződés szegést említi függetlenül attól, hogy a nyújtott szolgáltatást nyújtó média szolgáltató okozta a meghibásodást vagy más. A hibáért vállalkozó felel tekintettel arra, hogy az előfizetői szerződés szerint köteles azt szolgáltatni.

A Ptk. 6:137. § [Szerződésszegés] szerint a szerződés megszegését jelenti bármely kötelezettség szerződésszerű teljesítésének elmaradása.

## **8. Összegzés**

A jogszabály szerint a szolgáltatást a kötelelem tartalmának megfelelően kell teljesíteni.

Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonaiban okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével.

Az előfizetői szerződés megszegése esetén az elektronikus hírközlési szolgáltató az Elnök által rendeletben meghatározott esetekben, mértékben és módon kötbért köteles fizetni.

Az előfizetőt a rendelet alapján megillető kötbér az arra okot adó szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától a szerződésszegés megszűnésének napjáig jár.

A szerződés megszegését jelenti bármely kötelezettség szerződésszerű teljesítésének elmaradása.

Így amennyiben fogyasztó az áru használata során felel az értékcsökkenésért akkor köteles megfizetni az értékcsökkenés összegét vállalkozás részére.

Mindezek alapján az eljáró tanács az ajánlásban foglaltak szerint találta megalapozottnak a fogyasztó kérelmét.

## **9. Záró rendelkezések**

A tanács ajánlása elleni fellebbezés lehetőségét az Fgytv. 34. § (2) bekezdése zárja ki. Azonban a fél az Fgytv. 34. § (3) bekezdése alapján az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül keresettel annak hatályon kívül helyezését kérheti a Fővárosi Törvényszéktől (1055 Budapest, Markó u. 27. 1363 Bp. Pf. 16), amennyiben

a) a tanács összetétele vagy eljárása nem felelt meg e törvény rendelkezéseinek,

b) a békéltető testületnek az Fgytv. 18. § (1) bekezdése alapján nem volt hatásköre az eljárásra,

c) a kérelem meghallgatás nélküli elutasításának lett volna helye, az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében meghatározott okból

Az Fgytv. 34. § (4) bekezdése szerint a vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését az említettekén túl akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes törvényszéktől, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.

Az Fgytv. 34. § (5) bekezdése szerint a pert a Budapesti Békéltető Testülettel szemben kell megindítani.

Az Fgytv. 36. §-a (5) bekezdése szerint a fogyasztó a határozattal jóváhagyott egyezség és a kötelezést tartalmazó határozat végrehajtásának, illetve az ajánlásban foglaltak követésének elmaradásáról köteles értesíteni a békéltető testületet.

Az eljáró tanács figyelmezteti a vállalkozást, az Fgytv 36. § (1) bekezdésében foglaltakra: ha a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a békéltető testület - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül a jogvita tartalmának rövid leírását és az eljárás eredményét - legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével - nyilvánosságra hozza.

Az eljáró tanács felhívja a felek figyelmét arra, hogy az Fgytv. 30. § (3) bekezdése szerint: „Az eljárás nem nyilvános, kivéve, ha az eljárás nyilvánosságához mindkét fél hozzájárul.” Ezért a jelen döntésben szereplő személyes adatok, továbbá a döntés tartalma is csak jogszabályban meghatározott esetekben és módon hozható nyilvánosságra.

Budapest, 2021. július 09.

Kapják:

1. Fogyasztó
2. Vállalkozás
3. Irattár