

A Budapesti Békéltető Testület összefoglalója az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat érintő jelentősebb változásokról

Az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó előírások a közelmúltban jelentős változáson mentek keresztül, amelyek érintik egyaránt a fogyasztók jogait és a szolgáltatók kötelezettségeit. A legutóbbi módosításokat a szolgáltatók 2015. szeptember elsejétől kötelesek alkalmazni, 2015. december elsejétől pedig újabb fogyasztóvédelmi előírások betartása került számukra meghatározásra.

A szabályok jelentős módosulása annak köszönhető, hogy **az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.). NMHH rendelet (továbbiakban: korábbi NMHH rendelet) hatályon kívül helyezésre került 2015. augusztus elsején.** Helyébe pedig az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III.30.) NMHH rendelet (továbbiakban: NMHH rendelet) lépett. Mindezek folytán indokolt a módosítással érintett, legfontosabb rendelkezések bemutatása.

Figyelemmel arra, hogy a változások két lépcsőben lépnek hatályba, az összefoglalóban két fő pont köré csoportosítva ismertetjük az új előírásokat. Ide tartoznak a

- a **2015. augusztus elsején hatályba lépett szabályok** (ezek alapján az elektronikus hírközlési szolgáltatók az általános szerződési feltételeiket és az előfizetői szerződéseket 2015. augusztus 31. napjáig voltak kötelesek felülvizsgálni és módosítani), amelyeket legkésőbb 2015. szeptember 1. napjától kell alkalmazniuk a szolgáltatóknak, valamint

- azok az új rendelkezések, amelyek **2015. november elsején lépnek hatályba** (a szolgáltatók ezek alapján az ÁSZF-eket és az előfizetői szerződéseket 2015. november 30-ig kötelesek felülvizsgálni és módosítani), és alkalmazni pedig azokat 2015. december 1-től kötelesek a szolgáltatók.

A fentiek kapcsán lényeges, hogy a hatályba lépéskor már megkötött egyedi előfizetői szerződések a jogszabály erejénél fogva módosulnak, így mindezekről külön értesítést az elektronikus hírközlési szolgáltatók nem kötelesek az előfizetőknek küldeni.

I. A 2015. augusztus 1-jén hatályba lépett, lényegesebb rendelkezések bemutatása

I.1. Azonnali hatályú, 14 napon belüli felmondási jog biztosítása az előfizetők számára

A korábbi szabályozással szemben az NMHH rendeletben meghatározásra került az előfizetők számára a szolgáltatás nyújtásának megkezdésétől számított 14 napon belüli **azonnali hatályú felmondási jog gyakorlásának lehetősége.**

Ezzel azok az előfizetők élhetnek, akik mobil-internet, mobiltelefon, műholdas vagy földfelszíni digitális műsorterjesztési szolgáltatásra kötöttek szerződést és az előfizetői szerződésben megjelölt igénybevételi helyen a szolgáltatás minősége nem felel meg az előfizetői szerződésben foglaltaknak, vagy a szolgáltatás nem vehető igénybe. Szerződéskötéskor a szolgáltató köteles igazolható módon tájékoztatni az előfizetőt a felmondási jog gyakorlásának lehetőségéről, feltételeiről és következményeiről.

Ebben az esetben a fogyasztótól csak és kizárólag a szerződéskötéstől a felmondásig eltelt időre járó arányos havidíjat, valamint forgalomarányos díjat tartalmazó szolgáltatás esetében az előfizető által ténylegesen felhasznált forgalom díját, vagy a szolgáltatással igénybe vett eseti díjas egyéb szolgáltatások ellenértékét lehet követelni. Ezzel összefüggésben pedig **egyéb költség**, így például felmondási- vagy adminisztrációs díj **nem számítható fel**.

I.2. A szerződésmódosításra vonatkozó új szabályok

Az **egyedi előfizetői szerződés módosítása kapcsán** további, szintén az előfizetők védelmét szolgáló előírások kerültek meghatározásra.

1. Ha a szolgáltató vagy az előfizető olyan szerződésmódosítást kezdeményez, amely az előfizetői szerződés időtartamát érinti, akkor a módosítást megelőzően a szolgáltató **köteles igazolható módon tájékoztatást adni** a határozatlan és a határozott idejű előfizetői szerződés részletes feltételeiről. Amennyiben ez a tájékoztatás elmarad, az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

2. Emellett szintén **meghatározásra kerül, hogy milyen esetben lehet a határozatlan időre kötött szerződést ráutaló magatartással módosítani.**

Ahhoz, hogy a határozatlan idejű szerződés ráutaló magatartással módosítható legyen, az előfizetőnek a szerződés ideje alatt igazolható módon **szóban** vagy **írásban nyilatkoznia kell** arról, hogy ha a szolgáltató a szerződésmódosítást kezdeményezi, akkor az előfizetői nyilatkozattétel elmulasztása, vagy a tevőleges magatartás tanúsítása már egyúttal elfogadásnak is minősül.

3. Korábban is érvényben levő szabály volt, hogy az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (Eht.) 132. § (2) bekezdése alapján **csak a törvényben meghatározott esetekben jogosult a szolgáltató egyoldalúan módosítani a szerződést**, ide tartoznak a következő esetek:

- az egyedi előfizetői szerződésben vagy általános szerződési feltételekben foglalt feltételek bekövetkezése esetén azzal, hogy a módosítás nem eredményezheti a szerződés feltételeinek lényeges módosítását;
- azt jogszabályváltozás vagy hatósági döntés indokolja;
- azt a műsorterjesztési szolgáltatás keretében kínált csatornák összetételében bekövetkezett változás indokolja;
- az előfizetői szerződés, illetve a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó feltételek kizárólag az előfizető számára előnyös módon változnak meg;
- vagy pedig **a körülményekben a szerződés megkötésekor előre nem látható lényeges változás következett be.**

Az NMHH rendeletben ezzel kapcsolatban meghatározásra került az, hogy mikor hivatkozhat különösen a szolgáltató a legutolsó ok fenn álltára, azaz a szerződéskötéskor előre nem látható lényeges változás bekövetkeztére.

Ilyen körülménynek minősül **határozatlan időre kötött előfizetői szerződések esetében:**

- ha a szolgáltató költségnövekedése harmadik **személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered és az közvetlenül beépül a szolgáltatás díjába** (például magasabb műsor-szolgáltatási díj egy műsorterjesztési szolgáltatásra kötött szerződés esetében);

- vagy ha a szolgáltató akár az egyedi előfizetői szerződésben, akár az általános szerződési feltételeiben kikötötte, hogy évente módosíthatja a szolgáltatás díját az Eht. 132. § (2) bekezdés a, pontja alapján (ekkor is azonban a díjváltozás mértéke nem haladhatja meg a megelőző naptári évre a Központi Statisztikai Hivatal által megadott tényleges fogyasztói árindex mértékét).

4. Csak és kizárólag a **műsorterjesztési szolgáltatásokra** érvényes módosítás, hogy amennyiben az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák közül **egy vagy több csatorna kikerül** az előfizetésből, a szolgáltató az ezt követő naptól csak az előfizetői szerződés szerint kínált csatornák számához képest igénybe vehető csatornák számával **arányos díjat számíthat fel** az érintett előfizetőnek.

Ez alól csak az képez kivételt, ha a szerződésmódosítást a kínált csatornában bekövetkezett változás indokolja, amely a szolgáltatón kívül álló ok miatt következik be.

1.3. A panaszkezeléssel, hibaelhárítással összefüggő módosítások

1. Korábban is köteles volt az elektronikus hírközlési szolgáltató a telefonos ügyfélszolgálatra érkező panaszról és hibabejelentésről **hangfelvételt készíteni**, amelyet visszakereshető módon kellett megőriznie. Erre a szolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben meghatározott időtartamig, azaz 5 évig volt köteles.

Az új szabályozás értelmében azonban a szolgáltatónak a **bejelentés időpontjától számítva 2 évig kell megőriznie** a hangfelvételeket. Ez alól kivételt képez a hibaelhárítás, amelyre vonatkozó adatokat – így a kapcsolódó hangfelvételeket is – csak 1 évig köteles megőrizni. A hangfelvételeket az előfizető az ügyfélszolgálaton jogosult visszahallgatni, egyúttal igénye esetén a szolgáltató 30 napon belül egy alkalommal ingyenesen köteles arról másolatot biztosítani számára. Korábban ezt az előfizető bejelentésenként egyszer igényelhetette ingyenesen, az új szabályozás értelmében pedig **hangfelvételenként egyszer** jár a díjmentes igénylés lehetősége.

Meghatározásra került az is, hogy a szolgáltató a hangfelvétel kiadását az előfizető azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti.

2. A korábbi szabályozással egyezően a szolgáltató a hozzá beérkező **hibabejelentéseket 48 órán belül köteles kivizsgálni** és az esetleges szükséges helyszíni vizsgálatról az előfizetőt értesíteni. Meghatározásra került ugyanakkor az NMM rendeletben az is, hogy a szolgáltató már **nem köteles értesíteni** az előfizetőt 48 órán belül a hibabehatároló eljárás eredményéről, amennyiben a valós, szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba elhárításához **helyszíni vizsgálatra nincs szükség**.

A hiba elhárítását követően haladéktalanul értesíteni kell az előfizetőt a hiba elhárításáról – ezen előírás nem változott, ugyanakkor az NMHH rendelet szerint ennek az értesítésnek legfeljebb 24 órán belül kell megtörténnie.

3. A korábbi rendelet is tartalmazta azt a rendelkezést, miszerint nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül.

Az új szabályok értelmében pedig már akkor nem minősül elhárítottnak a hiba, ha az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén pedig a hibaelhárítás időpontjától számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít bele a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől, annak elmaradása esetén pedig a hibaelhárítás időpontjától az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

1.4. A szolgáltatás korlátozása, szüneteltetése

1. Nem változott az az előírás, hogy a szolgáltató korlátozhatja a szolgáltatást bizonyos jogszabályban meghatározott okokból (például: ha az előfizető megtevesztette a személyes adataira nézve, díjtartozása van vagy veszélyezteti, akadályozza a hálózat működését). Ha a korlátozás oka megszűnik, és erről a szolgáltató hitelt érdemlő módon tudomást szerez, köteles 72 órán belül a korlátozást megszüntetni.

Új rendelkezés viszont, hogy ha az előfizető a korlátozás okának megszüntetésekor az előfizetői szerződést felmondja, és arról a szolgáltató a korlátozás okának megszüntetéséig tudomást szerez, vagy pedig a felek az előfizetői szerződés megszüntetésében közösen megegyeznek, akkor a szolgáltató – az előfizető ellentétes nyilatkozata hiányában – a korlátozást az előfizetői szerződés megszűnéséig fenntartja.

2. Az előfizető kérheti ugyanúgy a **szolgáltatás szünetelését** továbbra is, amelynek maximális időszaka a szolgáltató általános szerződési feltételeiben kerül meghatározásra. A kért szünetelési időszak végén pedig a szolgáltató köteles visszakapcsolni az érintett szolgáltatást.

A szolgáltatónak ugyanúgy haladéktalanul értesítenie kell az előfizetőt a visszakapcsolásról, mint eddig: az új szabályok szerint erre az értesítésre legkésőbb a visszakapcsolástól számított 24 órán belül kell sort keríteni.

1.5. A kötbérre vonatkozó szabályok módosulása az előfizetői szerződés teljesítésével összefüggésben

1. Az NMHH rendeletben meghatározásra került módosítások érintik egyúttal a szerződésszegés miatti kötbérre vonatkozó rendelkezéseket is. A korábbi szabályozás rögzítette ezzel összefüggésben, hogy a szolgáltató általi szerződésszegés esetén fizetendő kötbér a szerződésszegő magatartás bekövetkezésének napjától jár az előfizetőnek.

Ezzel összefüggésben az NMHH rendeletben már az is meghatározásra került, hogy a kötbérfizetési kötelezettséggel érintett időszak végének napjaként a **szerződésszegés megszűnésének napját kell tekinteni.**

További új rendelkezés, hogy a szolgáltató köteles a kötbér összegének meghatározására általa alkalmazott számítást a tájékoztatásban olyan módon feltüntetni, hogy az előfizető számára lehetővé váljon a számítás helyességének ellenőrzése.

2. A korábban érvényes előírások alapján a szolgáltató a kötbér összegéből levonhatta a postai úton történő kifizetés vagy a banki átutalás igazolható költségét, az ezt lehetővé tevő rendelkezés azonban kikerült a rendeletből, így ennek **az összegnek a levonására a továbbiakban nincs lehetőség.**

3. A hibaelhárításra vonatkozó szabályok megszegése körében továbbá az előző szabályozás értelmében kötbér csak a hiba behatárolásáról szóló értesítésnek vagy magának a hibaelhárításnak a késése vagy elmaradása esetén járt az előfizetőknek.

Ennek kapcsán új szabály, hogy ugyanúgy kötbérre jogosult az előfizető a sikeres hibaelhárításról szóló szolgáltatói értesítés késésekor vagy elmaradásakor is (a szolgáltató ez utóbbi tájékoztatási kötelezettségének a bejelentéssel, illetve a helyszíni hibaelhárítással egyidejűleg is eleget tehet).

4. A kötbér összegének **vetítési alapja, egész pontosan ennek kiszámítási módja** szintén megváltozott.

Korábban ez

- a hiba bejelentését megelőző hat hónapra az előfizető által az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

- hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén annak teljes időtartama alatt, az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett (előre fizetett díjú szolgáltatás esetén felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg,

- ha pedig a hiba bejelentését megelőzően az előfizető az adott előfizetői szerződés alapján a hibabejelentéssel érintett előfizetői szolgáltatással kapcsolatban díjat még nem fizetett, akkor a havi előfizetési díj alapján egy napra vetített összeg volt.

Az új szabályozás már **egységes számítási módot alkalmaz.**

Ennek értelmében a kötbér vetítési alapja a hibabejelentés hónapjára vonatkozó, egyedi előfizetői szerződés szerinti havi előfizetési díj és az előző havi forgalmi díj összege alapján egy napra vetített összeg.

1.6. Az előfizetőnek átadott technikai eszköz visszaszolgáltatása a szerződés megszűnésekor

A szerződés megszűnésének körében eddig is érvényes szabály volt, hogy jogszerű felmondás esetén a szolgáltató nem köthette ki az előfizetői szerződés megszűnése feltételeként a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszközök visszaszolgáltatását, tehát a szerződés már a kérdéses eszköz visszaadása előtt is megszűnhet.

Ezt a rendelkezést új előírásokkal egészíti ki az NMHH rendelet.

Abban ugyanis meghatározásra került, hogy a szolgáltató valamennyi ügyfélszolgálatán **köteles lehetővé tenni az előfizető számára a szolgáltató tulajdonát képező, az előfizető részére átadott eszköz visszaszolgáltatását,** valamint igazolást adni a visszaszolgáltatásról az előfizető részére.

A szolgáltatók továbbá nem írhatnak elő a visszaszolgáltatásra olyan eljárást, amely az előfizető számára indokolatlan költséget, vagy aránytalan nehézséget jelentene. Rögzítésre kerül emellett az is, hogy az előfizető felmondása és az előfizetői szerződés megszűnése az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszonyt nem érinti, arra a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény szabályai az irányadók.

1.7. Új előírások az internet- és a telefonszolgáltatások kapcsán

1. Az **internet-szolgáltatást nyújtó szolgáltatók** új kötelezettségeként megjelenik, hogy az egyes internet-hozzáférés szolgáltatási csomagokra vonatkozó, az egyes ajánlatokhoz kapcsolódó **egységes szolgáltatás-leíró táblázatokat** kötelesek internetes honlapjukra feltölteni. Ezt az NMHH rendelet mellékletében található formában kell létrehozniuk.

Az egységes táblázat minden ajánlatot tartalmaz, és általa az előfizetők könnyebben össze tudják hasonlítani a különböző ajánlatokat egy szolgáltatónál, egyúttal ez pedig megkönnyíti a különböző szolgáltatók csomagjainak összehasonlítását is. A táblázatot kötelesek folyamatosan hozzáférhetővé tenni, valamint annak tartalmát frissíteni. A szóban forgó egységes táblázatra mutató linket az egyes ajánlatok mellett külön is el kell helyezni, illetve ha a szolgáltató az általa nyújtott internet-hozzáférés szolgáltatási csomagokat összefoglaló táblázatban jeleníti meg, úgy az egységes szolgáltatás-leíró táblázatra mutató linket közvetlenül az összefoglaló táblázat mellett köteles elhelyezni.

Szintén az internet-szolgáltatók **új kötelezettsége a kiskorúak védelme érdekében,** hogy internetes honlapjukon könnyen megtalálható helyen (a honlap főoldalán, az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokat bemutató aloldalon, vagy a gyermekvédelemmel foglalkozó aloldalon) közzé kell tenniük azoknak a könnyen telepíthető és használható szoftvereknek vagy szolgáltatásoknak az elérhetőségét és a rájuk vonatkozó tájékoztatást, amelyek a tartalom szűrésével teszik lehetővé a kiskorúak káros tartalmaktól való védelmét.

2. A telefonszolgáltatókat érintő változás, hogy a **hívás díjmentes megszakítására** rendelkezésre álló időtartamnak az általános szerződési feltételekben meghatározott, de legalább 5 másodperc hosszúságúnak kell lennie, a korábbi 3 másodperces minimum időtartam helyett.

II. A 2015. november 1-től hatályba lépő, lényegesebb rendelkezések bemutatása

A fenti módosításoktól el kell különíteni azokat a változásokat, amelyek 2015. november elsején lépnek hatályba és amelyeket alkalmazni a szolgáltatóknak legkésőbb 2015. december elsejétől kell.

II.1. A szerződéskötésre és az ehhez kapcsolódó tájékoztatásra, valamint az elállási, felmondási jogra vonatkozó lényegesebb változások

1. A szolgáltatók új kötelezettségeként kerül meghatározásra, hogy a szerződés szóban vagy ráutaló magatartással történő megkötése esetén 8 napon **belül az előfizető rendelkezésére kell bocsátani egy, a szerződés lényeges tartalmát tartalmazó dokumentumot**, ha az előfizető a szerződéskötés előtt nem kapott ilyet. Ezt ingyenesen kell átadni vagy meg kell küldeni a fogyasztó részére, a felek megegyezése szerint tartós adathordozón (például: USB stick, CD) vagy elektronikus levélben írásos formában, megegyezés hiányában pedig papíron, nyomtatott formában köteles ezt a szolgáltató teljesíteni úgy, hogy az átadást igazolni tudja. Ezzel összefüggésben további előírás, hogy az előfizető évente egyszer ingyenesen kérheti a szolgáltatótól ezt a dokumentumot.

A távollévők között írásban megkötött előfizetői szerződés létrejöttét illetően az NMHH rendeletben meghatározásra került az is, hogy a megkötött előfizetői szerződés létrejöttének időpontjáról haladéktalanul, de legfeljebb 8 napon belül kell értesítenie az előfizetőt a szolgáltatónak.

2. Az új szabályozás értelmében a **határozott idejű előfizetői szerződések körében széleskörű tájékoztatási kötelezettség** terheli a szolgáltatót. Ennek értelmében a szerződés megkötését megelőzően igazolható módon köteles tájékoztatni az előfizetőt a határozott idejű előfizetői szerződés teljes időtartama alatt minimálisan terhelő valamennyi költség összegéről szolgáltatásonként, vagy szolgáltatáselemenként külön-külön, valamint összesítve.

Költségnek minősül különösen az előfizetői szerződés keretében:

- a belépési díj,
- a díjsomag havi vagy időszakos díja, valamint
- az előfizetői szerződéssel összefüggő elektronikus hírközlő eszközre vonatkozó polgári jogi jogviszony keretében végberendezés vagy egyéb eszköz értékesítése esetén a végberendezés vagy egyéb eszköz ára (részletvétel esetén a kezdőrészlet, a további részletek, a kamatok és egyéb díjak megjelölésével, bérbeadása esetén a bérleti díj, használatának más módon történő átengedése esetén a használati díj).

E tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a határozott idejű előfizetői szerződésből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezményt megállapító szerződéses rendelkezés semmis.

3. 2015. november 1-től lép hatályba az a rendelkezés is, miszerint az üzlethelyiségen kívül kötött és a távollévők között megkötött előfizetői szerződés esetén az előfizető az előfizetői

szerződés megkötésétől számított **14 napon belül hátrányos jogkövetkezmények és indokolás nélkül elállhat** az előfizetői szerződéstől.

Ha a szolgáltató az előfizetői szerződés teljesítését már az elállási jog gyakorlására nyitva álló határidőn belül megkezdi, az előfizetőt az előfizetői szerződés megkötésétől számított 14 napon belül indokolás nélküli, **azonnali hatályú felmondási jog illeti meg.**

Szintén a távollévők között írásban megkötött szerződéseket érinti az az új szabály, miszerint a távollévők között határozott időre kötött szerződések esetén a szerződés létrejöttének időpontjáról küldött értesítésében a szolgáltató a határozott időtartam lejáratának napjáról is köteles értesíteni az előfizetőt.

4. Az NMHH rendelet módosítása biztosítja az előfizetőnek a lehetőséget arra is, hogy ha a szolgáltatás nyújtásának megkezdése az eredetileg megállapodott határidőn belül az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt nem volt lehetséges, **a felek megállapodhatnak a szolgáltatás nyújtása megkezdésének újabb időpontjában**, amely nem lehet későbbi, mint az előfizetői szerződés megkötésétől számított 90. nap.

II.2. A határozott idejű előfizetői szerződések módosítását, és a szolgáltatás szüneteltetését érintő változások

Az NMHH rendeletben a szolgáltatók számára **szigorú feltételek kerültek meghatározásra a határozott idejű előfizetői szerződések módosítása** kapcsán az előfizető javára.

A határozott időre kötött előfizetői szerződést nem jogosultak ugyanis egyoldalúan módosítani az alapvető díjszabás, az előfizetői szerződés időtartama, megszüntetésének jogkövetkezményei, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértéke tekintetében, kivéve, ha jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt kerül erre sor, vagy az előfizető előnyére történik a módosítás. Emellett - ahogy arról szó volt - a határozott idejű előfizetői szerződés ráutaló magatartással nem módosítható.

Mindezek mellett új szabály, hogy az előfizető kérésére legfeljebb 6 hónapig tartó szüneteltetés lehetőségét a szolgáltató határozott idejű előfizetői szerződéseknél sem zárhatja ki, ebben az esetben azonban az előfizetői szerződés időtartama a szüneteltetés időtartamával meghosszabbodik.

II.3. A határozott idejű és az előre fizetett díjű szerződések előfizetők általi felmondását érintő módosítások

1. Határozott idejű szerződések körében **bővülnek az előfizetők lehetőségei a hátrányos jogkövetkezmények nélküli felmondási jogra** vonatkozóan.

E szerint hátrányos jogkövetkezmények nélkül (azaz a szolgáltató az előfizető által igénybe vett kedvezményeket nem követelheti) mondhatja fel a határozott idejű szerződését az előfizető a következő esetekben:

- a szolgáltató a hiba kijavítására nyitva álló határidő eredménytelen elteltét követően a hibát 15 napig nem tudja elhárítani;

- az előfizetői szolgáltatás vonatkozásában az előfizető a felmondását megelőző 90 nap alatt több mint 10 hibabejelentést tett, amely alapján a szolgáltató valós, az érdekkörébe tartozó hibát hárított el;

- a szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan, jogellenesen módosítja (ide tartozik például: az alapvető díjszabásra, az előfizetői szerződés időtartamára, a megszüntetésének jogkövetkezményeire, vagy a szolgáltatásminőségi követelmények célértékére vonatkozó módosítás),

- a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató az előfizetői szerződést egyoldalúan jogellenesen módosítja.

(A műsorterjesztési szolgáltató ugyanis csak két esetben jogosult egyoldalúan módosítani a szerződést. Egyrészt akkor, ha az általános szerződési feltételeiben és internetes honlapján az általa kínált díjsomagokban feltüntette az adott csatorna szerepeltetésének általa vállalt időpontját és a kapcsolódó időtartam letelt. Továbbá abban az esetben, ha az adott médiaszolgáltatás kivételét a kínálatból lakossági felméréseken alapuló nézettségi adatok vagy a médiaszolgáltatóval kötött szerződéses jogviszony indokolja.)

- a műsorterjesztési szolgáltatást nyújtó szolgáltató a szolgáltatást 30 napig nem az előfizetői szerződés szerint teljesíti oly módon, hogy az előfizetésből egy vagy több csatornát kivesz és emellett a fizetendő díjat arányosan nem igazítja hozzá a csatornák lecsökkent számához.

2. Végül új szabály az **előre fizetett díjú szolgáltatások** (tehát például a feltöltő-kártyás vagy a mobil-internetes előfizetés) megszüntetése esetében, hogy a szerződés újabb feltöltés nélküli megszűnésekor a szolgáltató az előfizető kérésére köteles az előfizetővel elszámolni a kifizetett díjra vonatkozóan. Ilyenkor pedig semmisnek minősül az előfizetői szerződés azon esetleges rendelkezése, amely szerint a fel nem használt egyenleg elvész, vagy az az előfizetőnek nem jár vissza.

Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet [jelenleg hatályos tartalma ide kattintva tekinthető meg](#), míg [a jogszabály teljes, kihirdetési kori szövegét tartalmazó Magyar Közlöny itt érhető el](#).

Budapest, 2015. szeptember 14.