

Közszolgáltatások

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/B. §-ának 2015. február 1-jén hatályba lépő módosítása következtében a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások kötelesek a honlapjukon a fogyasztók számára ingyenesen elérhetővé tenni a jogszabályban meghatározott legalapvetőbb információkat.

A jogszabályi rendelkezések könnyebb értelmezhetősége, valamint a megfelelő és egységes jogalkalmazás elősegítése érdekében az NFH az alábbi ajánlással kíván a vállalkozások segítségére lenni.

Általános információk

1. Ki köteles az Fgytv. 17/B. § (9)-(11) bekezdésében foglalt rendelkezéseknek eleget tenni?

A rendelkezéseknek a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozások kötelesek eleget tenni.

Közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásnak minősül minden olyan vállalkozás, aki az Fgytv. 2. § h) pontjában meghatározott közszolgáltatást lát el. Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a villamosenergia- és földgázszolgáltatást nyújtó szabadpiaci kereskedőkre nem vonatkozik e kötelezettség.

Amennyiben a vállalkozás több különböző közszolgáltatási tevékenységet is ellát, köteles elkülönítetten, minden általa ellátott szolgáltatási ágazattal kapcsolatosan a jogszabályban megjelölt információkat megadni.

2. Hogyan köteles a vállalkozás eleget tenni a tájékoztatásnak?

A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás köteles saját, önálló, kizárólag a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot működtetni.

Amennyiben a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás már működtet honlapot, köteles a meglévő honlapjának nyitóoldaláról közvetlenül elérhető módon hozzáférhetővé tenni az előírt információkat.

3. Milyen módon kell a tájékoztatásnak eleget tenni?

A vállalkozás közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon, ingyenesen köteles hozzáférhetővé tenni az előírt információkat.

Fontos, hogy a tájékoztatás a honlap bármely időpontban történő meglátogatásakor elérhető legyen, előzetes regisztráció és más honlapra utaló linkek (úgynevezett külső hivatkozások) használata nélkül. Egyértelműen, közérthetően és könnyen hozzáférhetően (azaz átláthatóan), vagyis a fogyasztó honlapon történő eligazodását elősegítő módon, megfelelő tagoltsággal és részletességgel kell, hogy megjelenjen.

Nem könnyen hozzáférhető a tájékoztatás, ha az információk a honlapon allinkekben vannak elrejtve úgy, hogy azok csak többszöri (3-4) kattintás után hozzáférhetőek.

A tájékoztatás tartalma

A tájékoztatás tartalmi elemeit az Fgytv.-ben meghatározott sorrendet követve fejtjük ki.

Fontos megjegyezni, hogy a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás az alábbi információkat teljes körűen köteles hozzáférhetővé tenni honlapján.

a) közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás neve:

- A pontos megfogalmazás érdekében javasolt a cégjegyzékben szereplő cégnevet megjelölni.

b) a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás székhelyének és telephelyének elérhetősége:

- A vállalkozás minden esetben köteles a cégjegyzékben szereplő postai címét megjelölni, emellett javasolt legalább a telefonszám, az e-mail cím, vagy a levelezési cím megadása.

c) a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezése:

- Amennyiben az adott közszolgáltatást a vállalkozás az egész ország területén végzi, akkor elegendő Magyarország feltüntetése.
- Ha a vállalkozás csak bizonyos megyékben, de a megyék teljes területét lefedve végez közszolgáltatást, akkor az érintett megyéket szükséges felsorolni.
- Amennyiben a közszolgáltatást csak bizonyos településeken látja el, az érintett települések listáját – lehetőleg megyei bontásban – kell a honlapon feltüntetni.
- A fogyasztók könnyebb tájékozódása érdekében javasoljuk, hogy a felsorolást ABC sorrendben, a szövegben rákereshető módon tüntessék fel.

d) az alkalmazandó díjak mértéke, alkalmazásának feltételei, díjképzésének szabályai:

- Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy az alkalmazandó díjak mértékét felhasználói kategóriánként és településenkénti bontásban kell hozzáférhetővé tenni az Fgytv.
- 17/B. § (10) bekezdése értelmében.
- Ha egy adott megye területén azonos árakat alkalmaz a közszolgáltató, akkor elegendő megyéket tartalmazó bontásban feltüntetni az alkalmazandó árakat. Ha ez a feltétel nem valósul meg, a vállalkozás köteles településenkénti bontásban megjeleníteni az alkalmazandó árakat.
- Minden esetben javasoljuk, hogy a települések, megyék felsorolását ABC sorrendben, a szövegben rákereshető módon tüntessék fel.
- Az alkalmazandó díjak alkalmazásának feltételei, valamint díjképzésének szabályai az adott közszolgáltatást végző közszolgáltató üzletszabályzatára, az ágazati jogszabályra, vagy önkormányzati rendeletre való hivatkozással (a vonatkozó rész megjelölésével) adható meg oly módon, hogy közvetlenül, egy kattintással az adott dokumentum hozzáférhető legyen.
- A vállalkozás – a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – köteles biztosítani, hogy a fenti dokumentumok a szövegben való kereshetőség biztosításával legyenek hozzáférhetőek.
- A jogszabályokat a hatályos időállapotok elhatárolásával kell hozzáférhetővé tenni 5 évre visszamenőleg (a jogszabálytárakban működő időgéphez hasonlóan). Amennyiben a hatályos jogszabályon túlmenően nincs korábbi jogszabály, abban az esetben javasolt ezt a tényt is feltüntetni a honlapon.

e) a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolása, ide értve a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendeletet településenkénti bontásban

- Javasoljuk, hogy a közszolgáltató az általa alkalmazott jogszabályokat oly módon sorolja fel, hogy azokra kattintva a jogszabály szöveg közvetlenül elérhető legyen. Ennek egyik lehetősége a vállalkozás által, a www.njt.hu honlapon, valamint az önkormányzatok honlapján található jogszabályokra vonatkozó pontos hivatkozási cím megjelenítése, amennyiben a címre kattintva a jogszabály szövege teljes terjedelemben megjelenik.
- Az önkormányzati rendeleteket településenkénti bontásban, ABC sorrendben javasolt feltüntetni a könnyebb átláthatóság érdekében.
- A vállalkozás köteles biztosítani, hogy a rendeletek a szövegben való kereshetőség biztosításával legyenek hozzáférhetőek.
- A jogszabályokat a hatályos időállapotok elhatárolásával kell hozzáférhetővé tenni 5 évre visszamenőleg. Amennyiben a hatályos jogszabályon túlmenően nincs korábbi jogszabály, abban az esetben javasolt ezt a tényt is feltüntetni a honlapon.
- Abban az esetben, ha sem a www.njt.hu honlapon, sem az önkormányzat honlapján nem található az önkormányzati rendelet, javasoljuk felvenni a kapcsolatot az érintett települési önkormányzattal vagy a kormányhivatallal.

f) a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információk:

- Minden esetben fel kell tüntetni az Fgytv.-ben, az ágazati jogszabályokban, valamint az üzletszabályzatban meghatározott panaszkezelési szabályokat. Ugyanakkor nem fogadható el a jogszabályok szövegének egyszerű bemásolása.

g) a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetősége vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozása:

- Amennyiben a közszolgáltatás több megyében történik, minden egyes megye vonatkozásában külön-külön szükséges feltüntetni a fent megnevezett szervek elérhetőségét, vagy megjelölni azon internetes hivatkozási címet, amelyen keresztül az elérhetőségek közvetlenül megismerhetővé válnak.

h) az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó információk:

- Az ügyfélszolgálat elérhetőségei között fel kell tüntetni a címet, e-mail címet, telefonszámot, illetve a nyitvatartási időt.
- Az ügyfélszolgálat működése tekintetében javasolt feltüntetni, hogy az adott ügyfélszolgálaton milyen ügyek intézésére van lehetősége a fogyasztónak.

i) az üzletszabályzata, egyéb általános szerződési feltételei:

- Az üzletszabályzatokat és az általános szerződési feltételeket a szövegben való kereshetőség biztosításával, a hatályos időállapotok elhatárolásával kell hozzáférhetővé tenni 5 évre visszamenőleg.