

**A Kúria
mint felülvizsgálati bíróság
ítélete**

Az ügy száma: Kfv.VI.37.328/2017/5.

A tanács tagjai: Dr. Sperka Kálmán a tanács elnöke, Dr. Sugár Tamás előadó bíró, Dr. Mudráné Dr. Láng Erzsébet bíró

A felperes: felperes neve

A felperes képviselője: Dr. ... jogtanácsos

Az alperes: alperes neve

Az alperes képviselője: Dr. ... jogtanács

A per tárgya: hírközlési ügyben hozott közigazgatási határozat felülvizsgálata

A felülvizsgálati kérelmet benyújtó fél: a felperes

A felülvizsgálati kérelem száma: 8.

Az elsőfokú bíróság neve, határozatának kelte és száma: Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 2017. január 13-án kelt 17.K.33.070/2016/7. számú ítélete

Rendelkező rész

A Kúria a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 17.K.33.070/2016/7. számú ítéletét hatályában fenntartja.

Kötelezi a felperest, hogy 15 napon belül fizessen meg az alperesnek 50.000.- (ötvenezer) forint felülvizsgálati eljárási költséget.

Kötelezi a felperest, hogy fizessen meg az államnak felhívásra 70.000.- (hetvenezer) forint felülvizsgálati eljárási illetéket.

Az ítélet ellen felülvizsgálatnak nincs helye.

Indokolás

A felülvizsgálat alapjául szolgáló tényállás

[1] Az elsőfokú hatóság a felperesnél ellenőrzést folytatott le, melynek eredményeként megállapította,

hogy a felperesi szolgáltató megsértette a szolgáltatás minőségének hálózati megfelelőségére vonatkozó szabályzatot, mert a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézőjével történő kapcsolatfelvétel választásának lehetőségét call center menürendszerének nem az első (belépő) szintjén biztosította mindazon felhasználók esetében, akik nem a saját hálózatából hívták fel az ügyfélszolgálatát. A hatóság kiadott végzésében felhívta a felperest a call rendszer jogsértő menürendszerének módosítására, melynek az nem tett eleget. Az elsőfokú hatóság ezt követően a felperessel szemben általános hatósági felügyeleti eljárást indított, melynek eredményeként meghozott határozatában a felperest 1.000.000.- forint bírsággal sújtotta és kötelezte, hogy a telefonos ügyfélszolgálat ügyintézőjével történő kapcsolatfelvétel választásának lehetőségét úgy alakítsa ki a call center menüjében, hogy az ügyintézővel történő közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét az első (belépő) választási szinten ajánlja fel a hívók részére a szolgáltató nem saját hálózatából érkező hívások esetében is. Az indokolásban kifejtette, hogy az elektronikus hírközlés és szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről szóló 13/2011. (XII.27.) NMHH rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 12. § (3) bekezdéséből következően a szolgáltatónak menürendszer belépő szintjén biztosítania kell a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét az ügyintézővel. A szabályozás nem tesz különbséget e kötelezettség tekintetében a szolgáltató saját hálózatából vagy más szolgáltatók hálózatából érkező hívások között. A fenti jogszabályi előírásnak a felperes nem tett eleget, ennek következménye a bírság kiszabása és a jogszerű magatartás tanúsítására történő kötelezés.

- [2] A felperes fellebbezése folytán eljáró alperes a 2016. július 21-én kelt ND/4823-11/2016. számú határozatában az elsőfokú határozatot egyes bírságkiszabási szempontok körében az indokolás kiegészítésével, illetve módosításával megváltoztatta, egyebekben azt helyben hagyta. Megállapította, hogy az elsőfokú hatóság határozatában helytálló tényállás alapján, megalapozottan rögzítette a felperes által elkövetett jogsértés tényét. Ebből fakadóan a bírság alkalmazása és a jogszerű magatartásra kötelezés is indokolt volt. Téves az a felperesi érvelés, mely szerint a Rendelet 12. § (3) bekezdése alapján kizárólag a szolgáltató saját előfizetői és felhasználói irányába kell biztosítani a call center menürendszerének belépő szintjén a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét ügyintézővel. Ezzel szemben a jogszabályi követelmény valamennyi hívófelé vonatkozik, nincs jelentősége annak, hogy a hívást a szolgáltató saját hálózatából vagy más szolgáltató hálózatából indítják, mint ahogy annak sem, hogy a hívó a szolgáltató előfizetője vagy sem.

A kereseti kérelem

- [3] A felperes keresettel támadta az alperes határozatát kérve annak bíróság felülvizsgálatát. Okfejtése szerint az alperes nem tárta fel kellő mértékben a tényállást és nem megfelelően értelmezte az irányadó anyagi jogi jogszabályokat. A társaság nem sértette meg a Rendelet 12. § (3) bekezdését, ezért vele szemben jogsértően történt szankciók alkalmazása.

Az elsőfokú ítélet

- [4] A közigazgatási és munkaügyi bíróság jogerős ítéletében a keresetet elutasította. Az indokolásban felhívta a Rendelet 1. § (1)-(2), 12. § (2)-(4) bekezdéseit, valamint az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: Eht.) 92/B. § (3), 99/A. § (1), 127. § (1), (5), 140. § (2), 182. § (3) bekezdéseit és 188. § 22.10, 26.11. pontjait.
- [5] Hangsúlyozta, a Rendelet 12. § (3) bekezdése nem tartalmaz előírást arra vonatkozóan, hogy kik részére kell biztosítani a call center ügyintézőjének első körös elérhetőségét. Ebből következik, miszerint ezt valamennyi hívó fél esetében biztosítani kell, függetlenül attól, hogy saját vagy más

hálózatból érkezik-e a hívás. Ezt az értelmezést támasztja alá a 12. § több másik bekezdése, mely szükítés nélkül használja a „hívó”, illetve „hívó fél” kifejezéseket. A felperes szükítő jogértelmezése nem vezethető le a Rendelet címéből, az annak hatályára vonatkozó rendelkezésekből, sem az Eht. általa hivatkozott jogszabályhelyeiből.

- [6] A felperes állítja, hogy a saját előfizetői és felhasználói részére tartja irányadónak az első körös elérhetőségi kötelezettséget, azonban a saját előfizetői felé sem biztosítja ezt, mert a hálózaton kívülről érkező azok hívása, akik a telefonjukat elveszítik. A felperesi értelmezés nincs összhangban az Eht. felhasználó fogalmával, hiszen annak minősül mindenki, aki használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységet, függetlenül attól, hogy kinek a hálózatából indítja a hívást. A felperes által használt „saját felhasználó” fogalom nem értelmezhető és nem vezethető le a jogszabályokból.
- [7] A bíróság kiemelte, hogy a Rendelet tárgyi hatályának meghatározásából nem következik, hogy azt csak az előfizetői szerződés alapján indított, vagyis a szolgáltató saját hálózatán belüli hívásokra és egyéb szolgáltatásokra lehetne alkalmazni. Az Eht.-nak a Rendelet megalkotására felhatalmazó rendelkezése sem alapozza meg a felperesi érvelés helyességét, mert a felhatalmazásba belefér a hívó fél számára biztosított lehetőség az első körös ügyintő kapcsolatfelvételre. Nincs relevanciája az Eht. azon szabályainak, melyek az előfizetők és felhasználók közötti különbséget rögzítik, valamint az ügyfélszolgálat elérésének módja tekintetében különbséget tesznek a saját és külső hálózatból indított hívások között.

A felülvizsgálati kérelem és ellenkérelem

- [8] A jogerős ítélet ellen a felperes terjesztett elő felülvizsgálati kérelmet elsődlegesen annak hatályon kívül helyezése és a keresetnek való helyt adás, másodlagosan a hatályon kívül helyezés mellett az elsőfokú bíróság új eljárásra és új határozat hozatalára utasítása iránt.
- [9] Álláspontja szerint a bíróság elmulasztotta figyelembe venni az Eht. magasabb szintű rendelkezéseit és a Rendelet tárgyi, személyi hatályát, jogszabálysértően csak a Rendelet 12. § (3) bekezdését értelmezte. Ezzel szemben a Rendelet személyi hatálya kizárólag a felperes előfizetőire és felhasználóira terjed ki. Az Eht.-ból levezethető, hogy adott elektronikus hírközlési szolgáltató szempontjából a felhasználó fogalma kizárólag a szolgáltató felhasználóit jelenti. (Eht. 125. § (1), (5) bekezdései; 185. § 22. és 26. pontjai) Ebből fakadóan a Rendelet kizárólag az adott előfizetői szerződés teljesítésének folyamata során értelmezhető. Ezt támasztja alá a Rendelet 1. § (1) bekezdésének szabálya is. A „hívó” definíciója kizárólag a felperes saját előfizetői és felhasználói vonatkozásában értelmezhető, ezen halmazon belül képez szükebb halmazt. A fentiekből azt következik, hogy a Rendelet különbséget tesz a call center menürendszerének első szintjén a felperes saját hálózatából vagy más szolgáltatók hálózatából érkező hívások között, első szinten csak a saját hálózatból telefonálók részére jár az ügyintézővel való személyes kapcsolatfelvétel. Téves az a bírósági érvelés, mely szerint bárki, aki a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatához fordul, az egyúttal annak saját felhasználójává válik. A bíróság okfejtésével szemben a felperesi jogértelmezést támasztja alá a Rendelet megalkotására vonatkozó felhatalmazó rendelkezés és jelentőséggel bír a saját vagy idegen hálózatból bejövő hívások díjtételében engedélyezett különbségtétel.
- [10] Az alperes felülvizsgálati ellenkérelmében a jogerős ítélet hatályában fenntartását indítványozta.

A Kúria döntése és jogi indokai

- [11] A felülvizsgálati kérelem alaptalan.
- [12] A polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvény (a továbbiakban: Pp.) 275. § (1) és (2) bekezdésére figyelemmel a felülvizsgálati eljárásban bizonyítás felvételének nincs helye, a Kúria a

felülvizsgálati kérelem elbírálása során a rendelkezésre álló iratok alapján dönt. A jogerős ítélet csak a felülvizsgálati kérelem és a csatlakozó felülvizsgálati kérelem keretei között vizsgálható felül.

- [13] A Kúria szerint az elsőfokú bíróság a pontosan és törvényesen megállapított tényállásból helytálló jogi következtetéseket vont le. A jogerős ítéletben írtakkal a felülvizsgálati bíróság egyetért, a felülvizsgálati kérelemben foglaltakra tekintettel az alábbiakat fejt ki.
- [14] A szolgáltatás minőségének hálózati megfelelésére irányadó szabályokat a Rendelet 8-12. §-ai határozzák meg. A 12. § (3) bekezdése értelmében a call center menürendszerének első (belépő) szintjén a szolgáltatónak biztosítania kell a közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét az ügyintézővel. A 12. § (4) bekezdése szerint az ügyintézővel történő közvetlen kapcsolatfelvétel választásának lehetősége nem köthető a hívó előzetes azonosításához.
- [15] A Kúria rögzíti, a Rendelet 12. § (3) bekezdésének nyelvtani és logikai értelmezéséből egyértelmű, hogy az abban megjelölt kötelezettség a felperest, mint szolgáltatót nem csak a saját hálózatából indított hívások esetén, hanem a más hálózatokból érkező hívások vonatkozásában is terheli. Ezt támasztja alá a Rendelet 12. § (2) és (4) bekezdése is, amikor a „hívó”, „hívó fél” és „hívások” kifejezéseket használja, melyek szolgáltató függetlenek és nem szűkítik le a felperes rendszerére az adott kötelezettség teljesítését.
- [16] Az Eht. 188. § 22. pontja az előfizető, míg 26. pontja a felhasználó definícióját határozza meg. E szerint előfizető az olyan természetes vagy jogi személy, vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll. Felhasználó pedig az a természetes személy, jogi személy vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.
- [17] A Rendelet címe az előfizetők és felhasználók védelmére utal. A Rendelet 1. § (1) bekezdése kimondja, hogy annak szabályait az előfizetői szerződések alapján nyújtott elektronikus hírközlési szolgáltatásokra kell alkalmazni. Az Eht.-ban meghatározott felhasználó fogalom azokra vonatkozik, akik használják vagy igénylik az elektronikus hírközlési tevékenységeket. Ebből következően nem csak az a személy minősül felhasználónak, aki az adott szolgáltató saját rendszeréből hívja fel annak call centerét, hanem a más hálózatból telefonáló is, hiszen ő is használja a szolgáltató rendszerét. Az Eht. és a Rendelet nem ismeri a „saját felhasználó” fogalmát, az erre irányuló felperesi hivatkozásnak nincs jogszabályi alapja.
- [18] A fentieket meghaladóan a Rendelet hatálya minden előfizetői szerződéssel rendelkező és az előfizetőknek szolgáltatást nyújtó személyre kiterjed. A Rendelet 12. § (3) bekezdése nem csak a saját előfizetőkre vagy saját felhasználókra vonatkozik, ilyen megkötést a jogszabályhely nem tartalmaz. Nem állja meg a helyét az a felperesi jogértelmezés, mely szerint a „hívó” definíciója kizárólag a felperes saját előfizetői és felhasználói vonatkozásában értelmezhető, ezen belül szűkebb halmazt képez. Egy ilyen jogszűkítő érvelés kedvezőtlenebb helyzetbe hozná azt a call centert más szolgáltató hálózatából felhívó személyt, aki ilyen hívást azért volt kénytelen kezdeményezni, mert elvesztette vagy ellopták a telefonját.
- [19] Az Eht. 127. § (1), (5) bekezdésének és a 182. § (3) bekezdés 15.8. pontjának (a Rendelet megalkotására felhatalmazó rendelkezés) sem lehet olyan értelmezést adni, melyből az következne, hogy a Rendelet 12. § (3) bekezdésében meghatározott kötelezettség csak a saját felhasználókra és saját előfizetőkre vonatkozik. A Kúria osztja az elsőfokú bíróság által az ítélete 6. oldal utolsó bekezdésében leírtakat. Az Eht. 140. § (2) bekezdése különbséget tesz az ügyfélszolgálat elérésének költsége tekintetében a saját hálózatból és az idegen hálózatból érkező hívások között, ez azonban nem irányadó a Rendelet 12. § (3) bekezdésének értelmezésére. Ezzel szemben nem a felperesi, hanem az alperesi okfejtést támasztja alá, mert amennyiben a jogalkotó szükségesnek tartotta volna a saját és az idegen hálózatból érkező hívások közötti különbségtételt, akkor azt érvényesíti az adott rendelkezés szövegében. Ilyen különbségtételt azonban a Rendelet 12. § (3) bekezdése nem határoz meg.

- [20] A Kúria a fentiekre tekintettel a jogerős ítéletet a Pp. 275. § (3) bekezdését alkalmazva hatályában fenntartotta, mert az nem sérti a felperes által megjelölt jogszabályhelyeket.

A döntés elvi tartalma

- [21] *Az elektronikus hírközlési szolgáltató nem csak a saját, hanem az idegen hálózathoz érkező hívások esetén is biztosítani köteles a call center menürendszerének belépő szintjén az ügyintézővel való közvetlen kapcsolatfelvétel lehetőségét.*

Záró rész

- [22] A Kúria a felülvizsgálati kérelmet a Pp. 274. § (1) bekezdése szerint tárgyaláson kívül bírálta el.
[23] A pereszetes felperes köteles az alperes részére a Pp. 78. § (1) bekezdése alapján felülvizsgálati eljárási költség megfizetésére.
[24] A feljegyzett felülvizsgálati eljárási illetéket szintén a felperesnek kell megfizetnie a költségmentesség alkalmazásáról szóló 6/1986. (VI.26.) IM rendelet 13. § (2) bekezdés alapján. Az illeték összegszerűségéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 50. § (1) bekezdése rendelkezik.
[25] Az ítélet elleni felülvizsgálatot a Pp. 271. § (1) bekezdés e) pontja zárja ki.

Budapest, 2017. szeptember 20.

Dr. Sperka Kálmán s.k. a tanács elnöke, Dr. Sugár Tamás s.k. előadó bíró, Dr. Mudráné Dr. Láng Erzsébet s.k. bíró

A kiadmány hitelül:
tisztviselő