

## **EBH/13/2007**

Év

2007

Védett tulajdonság:

Egyéb helyzet, tulajdonság

Diszkrimináció területe

Szolgáltatás

Diszkrimináció típusa

Közvetlen hátrányos megkülönböztetés

Befejezőmód

Jogsértést megállapító döntés

*Kérelmező egykártyás készüléket kívánt készpénzzel megvásárolni. Az eladó állandó lakcímét látva a tiltólistára hivatkozással megtagadta a készülék értékesítését. A panaszos tisztázta az ügyfélszolgálattal a félreértést, majd visszatért az üzletbe ahol közölték vele, hogy továbbra sem értékesíthető részére mobilkészülék, mivel a lakcím-kártyáján állandó lakcímként feltüntetett hely hajléktalan szállóként működik. Kérelmező szerint az eljárás alá vont cég hajléktalannak vélte, holott fő- és mellékállásban dolgozik, rendszeres jövedelemmel rendelkezik, így a cég vele szemben „kollektív büntetést”, illetőleg diszkriminációt alkalmazott.*

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmódért Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

**Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.**

A hatóság a bepanaszolt céggel szemben eljárást indított. Az eljárás alá vont írásbeli válaszában kifejtette, hogy a szolgáltatás nyújtására irányuló előfizetői szerződés megkötése és a támogatott árú készülék vásárlásának feltétele alapvetően eltérő szabályozási és üzleti logikán alapul, a támogatott árú készülék megvásárlásának részletes feltételeit az ÁSZF nem tartalmazza. A támogatott árú készülékek esetében az árat és az igénybe vétel egyéb feltételeit a saját kereskedelem-politikai megfontolásaik alapján, a piaci igényeket és lehetőségeket figyelembe véve, egyedileg határozzák meg. Az esetek jelentős részében a nem teljes árú, akciós készülékvásárlás - a kedvezményekre is tekintettel - ún. hűségnyilatkozat aláírásával vásárolható meg, amelyben a vevő vállalja, hogy az előfizetést meghatározott időtartamig aktívan használja, biztosítva ezzel a cég számára a kedvezmények részbeni vagy teljes megtérülését. Ezen túlmenően a hajléktalanok részéről a visszaélések jelentős számára, továbbá a különösen nagy üzleti kockázatra tekintettel egyéb feltételeket is támasztanak. Az eljárás alá vont azzal érvelt, hogy a komoly gazdasági veszteséggel járó, nagy kockázatot jelentő esetek negatív következményei valamennyi előfizető számára hátrányt jelenthetnek, ennél fogva az ártámogatott készülékek feltétel nélküli értékesítése nem jelenti az alkalmazott feltételek diszkriminatív voltát, a kedvezményes készülék megvásárlását az előfizetői szerződés feltételein túl további szükséges és arányos feltételhez kötik, ilyen például a hűségnyilatkozatban foglalt kötelezettségzegés esetén a szolgáltató igényének behajthatósága.

Az eljárás alá vont elismerte, hogy az általa lefolytatott belső vizsgálat megállapításai szerint az ügyfél-levelezés nem járt el helyesen akkor, amikor a panaszt, kérést nem továbbította az illetékes osztálynak és nem adott esély arra, hogy a konkrét feltételek, fizetőképesség vizsgálatával lehetőséget teremtsen a vásárlásra.

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmóddért Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

**Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.**

A hatóság a kérelmező hajléktalan mivoltát az Ebktv. 8.§ t) pontja szerinti egyéb helyzetként értékelte és az eljárás alá vont alkalmazottjának magatartása alapján megállapította, a kérelmezőt hátrány érte azzal, hogy más vásárlóhoz képest nem juthatott hozzá a megvásárolni kívánt készülékhez. Az adatok alapján megállapítható, hogy kérelmező ártámogatott készüléket kívánt megvásárolni. Az üzlet eladója azonban minden további feltétel vizsgálata nélkül megtagadta a kért szolgáltatás nyújtását. A hatóság elfogadta az eljárás alá vont érvelését arra vonatkozóan, hogy az üzletpolitikai érdekek és üzleti kockázatokra tekintettel, ártámogatott készülékek értékesítése során az ügyfelek teljesítő képességét megvizsgálhatja. A kérelmező esetében azonban, éppen az ún. védett tulajdonsága miatt ezt elmulasztotta, nem győződött meg arról, hogy fizetési kötelezettséget teljesíteni tudja-e, pusztán „ránézésre”, lakcíme alapján döntött arról, hogy részére nem értékesíthető a megvásárolni kívánt termék. E magatartásával ésszerű indok nélkül, önkényesen megtagadta a szolgáltatást, és ezzel a kérelmezőt kedvezőtlenebb bánásmódban részesítette.

Mindezekre tekintettel a hatóság megállapította, hogy az eljárás alá vont azzal, hogy kérelmezőtől egyéb helyzete (hajléktalansága) miatt megtagadta az értékesítési szerződés megkötését, megsértette az egyenlő bánásmód követelményét. A szankció megállapítása körében a hatóság a jogsértő állapot megszüntetésének elrendeléséről és a jogsértő magatartás további folytatásának megtiltásáról rendelkezett. Mindezeket túl a jogkövető gyakorlat kialakítása érdekében 30 napos határidővel az eljárás alá vont által is elismerten „hibás” intézkedés jövőbeni megszüntetésére vonatkozó intézkedésre hívta fel.

Az eljárás alá vont a teljesítésre előírt határidőn belül tájékoztatta a hatóságot, hogy az ügyfélszolgálatokon a rendszerek automatizálásához szükséges fejlesztéseket megkezdte, amely előreláthatóan 2007. októberére készül el. Az utasításait és belső szabályzatait egyszerűsítette és pontosította az egyenlő bánásmód elvének való megfelelés érdekében, ezen túlmenően felhívta az érintett területek figyelmét arra, hogy az előfizetői szerződések megkötésekor, továbbá a támogatott árú készülékek értékesítése során fokozottan ügyeljenek a belső folyamatoknak, belső szabályzatoknak való megfelelésre.

2007. május

Ezt a határozatot azért töltöttük fel a TASZ oldalára, mert az Egyenlő Bánásmód Hatóság utódja, az Alapvető Jogok Biztosának Hivatalán belül működő Egyenlő Bánásmóddért Felelős Főigazgatóság nem tartotta fontosnak, hogy saját weboldalt tartson fent, és 15 év jogalkalmazásának eredményét elérhetővé tegye a jogkereső közönség számára.

**Mindaddig elérhető lesz az oldalunkon, amíg a jogutód ezt meg nem teszi.**