

**Az alapvető jogok biztosának
Jelentése
az AJB-5442/2016. számú ügyben**

Előadó: dr. Kozicz Ágnes

1. Az eljárás megindítása, előzmények

Mozgásában korlátozott panaszos az I.T. Magyar Cinema City Kft. (a továbbiakban: Társaság) eljárásával kapcsolatos beadványával fordult hozzám, sérelmezve a Társaság jegykedvezményekkel kapcsolatos eljárását.

Tekintettel arra, hogy a feladat- és hatáskörömet szabályozó 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbt.) 1. § (3) bekezdése értelmében az alapvető jogok biztosa tevékenysége során – különösen hivatalból indított eljárások lefolytatásával – megkülönböztetett figyelmet fordít a 2007. évi XCII. törvénnyel kihirdetett, a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény (a továbbiakban: CRPD) végrehajtásának segítésére, védelmére és ellenőrzésére, a panaszbeadvány nyomán az Ajbt. 20. § (1) bekezdése alapján vizsgálatot indítottam.

A vizsgálat eredményes befejezése érdekében az Ajbt. 21. § (1) bekezdése alapján tájékoztatást kértem a Társaság Vezérigazgatójától.

2. Érintett alkotmányos jogok és alapelvek

- *A jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye és a tisztességes eljárásból való jog* [Alaptörvény B) cikk (1) „Magyarország független, demokratikus jogállam.”];
- *A nemzetközi jogi kötelezettségek és a belső jog összhangja* [Alaptörvény Q) cikk (2)-(3) bekezdés „Magyarország nemzetközi jogi kötelezettségeinek teljesítése érdekében biztosítja a nemzetközi jog és a magyar jog összhangját. Magyarország elfogadja a nemzetközi jog általánosan elismert szabályait. A nemzetközi jog más forrásai jogszabályban történő kihirdetésükkel válnak a magyar jogrendszer részévé.”];
- *Az emberi méltósághoz való jog* [Alaptörvény II. cikk „Az emberi méltóság sérthetetlen. Minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz, a magzat életét a fogantatástól kezdve védelem illeti meg.”];
- *Az egyenlő bánásmód követelménye és az esélyegyenlőség előmozdításának elve* [Alaptörvény XV. cikk (1)-(2)-(5) bekezdés „A törvény előtt mindenki egyenlő. Minden ember jogképes. Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékossgal, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja. Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.”
- *A fogyatékossgal élők kiemelt védelme* [Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdés „Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.”]

3. Alkalmazott jogszabályok

- A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ Egyezmény (Magyarországon kihirdette a 2007. évi XCII. törvény, a továbbiakban: CRPD)
- Magyarország Alaptörvénye
- A szerződések jogáról szóló Bécsi szerződés (Magyarországon kihirdette a 1987. évi 12. törvényerejű rendelet)
- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.)
- Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (Ebkvt.)

- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (Korm. rendelet)
- A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet (SzMM rendelet)

4. A megállapított tényállás

4.1. Panaszbeadvány

A beadvány szerint panaszos online módon kívánt jegyet vásárolni egy adott mozi előadásra, azonban azt tapasztalta, hogy a jegyek kiválasztásánál a „típus” menüpont alatt nem választható a fogyatékossgal élő személyek számára biztosított kedvezmény. A Társaság munkatársa kérdésére írásban arról tájékoztatta, hogy a fogyatékossgal élő személyek számára nyújtandó kedvezményt csak a pénztárnál tudja igénybe venni, online módon az nem lehetséges. A hozzám forduló sérelmezi, hogy más kedvezményezett csoport tagjaihoz képest (pl. diákok, nyugdíjasok) fogyatékossgal élő személyként nem tud kedvezményes jegyet vásárolni online felületen.

4.2. A Társaság válasza¹

Megkeresésemben a következő kérdések vonatkozásában kértem tájékoztatást a Társaság Vezérigazgatóságától:

1. Milyen kedvezményes jegyek válthatóak jelenleg a Társaságnál?
2. Mely kedvezményes jegyek vásárolhatók meg jelenleg a Társaság online felületén?
3. Mi az indoka annak, hogy a fogyatékossgal élő személyek számára nyújtandó kedvezményes jegyeket csak a pénztárakban lehet megváltani?

A Társaság Call center managere válaszában arról tájékoztattott, hogy 2008 óta van lehetőség fogyatékossgal élő kártya alapján kedvezményes jegy vásárlására. A Társaságnál diákok, gyermekek, nyugdíjasok és fogyatékos személyek részére, valamint a szerdai napokra történő jegyvásárlás esetén biztosítanak kedvezményes jegyeket, továbbá tanári és családi jegyek érhetők még el kedvezménnyel. Online felületen a diákok, a gyermekek és a nyugdíjasok számára, valamint a szerdai napon biztosított kedvezményes jegyek elérhetők. A fogyatékos személyek számára egyelőre személyesen, a jegypénztáraknál való kedvezményes vásárlást tudják biztosítani, ugyanis *a fogyatékos személyek számára több fajta igazolványt bocsátanak ki (így pl. SINOSZ, ÉFOÉSZ, MVGYOSZ, MEOSZ, AOSZ, MACIE szervezetek által), és ezek a diák- és nyugdíjas igazolványokkal ellentétben nem egységesek.* Az online vásárlás esetén a vásárló vagy a telefonjában tárolja a mozijegyét vagy kinyomtatva hozza magával, a kedvezményre való jogosultságát *így nem a pénztárnál igazolja, hanem közvetlenül a jegyellenőrzés alkalmával. A beengedés időtartama limitált és ennyi idő alatt nem lehetséges ennyi fajta jogosultságot ellenőrizni.* Az online jegyvásárlás csak a teljes árú jegyek értékesítésével indult, időközben pedig bővült azokkal a kedvezményes jegyekkel, amelyekre igény volt. Mindezeknek megfelelően a Társaság munkatársai dolgoznak egy olyan megoldáson, amellyel biztosíthatják a fogyatékos személyek számára is az online felületen való kedvezményes jegyvásárlást.

A Társaság managere hangsúlyozta, hogy a Társaság számára éppoly fontos a kedvezmények biztosítása, mint annak a garantálása, hogy az egyes kedvezményekkel csak az arra jogosultak élhessenek. Jelenleg a zökkenőmentes ellenőrzés és a kedvezmény – feltartóztatás és konfliktus nélküli – biztosítása érdekében csak személyesen tudják a fogyatékos személyek esetében biztosítani a kedvezmény igénybevételét. A Társaság igyekszik valamennyi néző számára optimális kényelmet és megoldást találni a jegyvásárlásra, de a fent említett igazolványok sokfélesége miatt ez nehézségekbe ütközik, ugyanakkora kedvezményt mindenképpen biztosítani kívánják.

¹ A tájékoztató levél 2016. szeptember 1-jén kelt.

5.A vizsgálat megállapításai

5.1. A hatáskör tekintetében

Az Ajbt. 1. § (3) bekezdése alapján a biztos tevékenysége során – különösen hivatalból indított eljárások lefolytatásával – megkülönböztetett figyelmet fordít CRPD végrehajtásának segítésére, védelmére és ellenőrzésére. A CRPD 9. cikke pedig rögzíti, hogy *a fogyatékossgal élő személyek számára biztosítani kell az elektronikus szolgáltatások egyenlő esélyű hozzáférését.*

Mindemellett az Ajbt. 18. § (1) bekezdése értelmében az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint közigazgatási szerv, (...) közszolgáltatást végző szerv (a továbbiakban: hatóság) tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási határozat bírósági felülvizsgálatát – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva.

Az Ajbt. 18. § (2) bekezdés e) pontja értelmében *közszolgáltatást végző szerv a jogszabályban közszolgáltatásként megjelölt tevékenységet végző szervezet is, így a Fot. 4. § fd) pontja értelmében közszolgáltatás minden ügyfélszolgálati rendszerben működtetett szolgáltató tevékenység.* A vizsgálat feltárta, hogy a Társaság Telefonos Ügyfélszolgálati rendszert működtet, és azon keresztül szolgáltató tevékenységet (pl. foglалás, tájékoztatás) is folytat. A fentiek értelmében tehát hatásköröm, és így vizsgálatom az Ajbt. 18. § (1)-(2) bekezdése alapján kiterjed a Társaságnak a panaszbeadványban sérelmezett tevékenységére, eljárására.

5.2. Az alapvető jogok tekintetében

A biztos egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggés-rendszer feltárása során autonóm, objektív és neutrális módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget mandátumának. Az ombudsmanintézmény megalakulása óta az országgyűlési biztos következetesen, zsinórmértékként támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjogkorlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott alapjogi tesztek.

Az Alkotmánybíróság a 22/2012. (V. 11.) AB határozatában arra mutatott rá, hogy *„az előző Alkotmány és az Alaptörvény egyes rendelkezései tartalmi egyezősége esetén éppen nem a korábbi alkotmánybírósági döntésben megjelenő jogelvek átvételét, hanem azok figyelmen kívül hagyását kell indokolni”.* Ugyanakkor a testület a 13/2013. (VI. 17.) AB határozatának indokolása során azt emelte ki, hogy az adott határozatban vizsgált törvényi rendelkezések esetében már az Alaptörvény negyedik módosítása alapján jár el a korábbi alkotmánybírósági határozatokban foglaltak felhasználhatóságát illetően. A testület ennek kapcsán elvi érveléssel mondta ki azt, hogy *„az Alkotmánybíróság a hatályát veszített alkotmánybírósági határozat forrásként megjelölésével, a lényegi, az adott ügyben felmerülő alkotmányossági kérdés eldöntéséhez szükséges mértékű és terjedelmű tartalmi vagy szövegszerű megjelenítéssel hivatkozhatja vagy idézheti a korábbi határozataiban kidolgozott érveket, jogelveket. Az indokolásnak és alkotmányjogi forrásainak ugyanis a demokratikus jogállamban mindenki számára megismerhetőnek, ellenőrizhetőnek kell lennie, a jogbiztonság igénye az, hogy a döntési megfontolások átláthatóak, követhetőek legyenek. A nyilvános érvelés a döntés indoklásának létalapja. A korábbi határozatokban kifejtett érvek felhasználhatóságát az Alkotmánybíróság mindig esetről esetre, a konkrét ügy kontextusában vizsgálja.”*

Ha összevetjük az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdésében, az Alaptörvény XI. cikk (1)-(2) bekezdésében, valamint az Alaptörvény XV. cikk (1) bekezdésében foglaltakat a Magyar Köztársaság Alkotmányáról szóló 1949. évi XX. törvény 2. § (1) bekezdésének, 70/A. § (1) bekezdésének és 70/F. § (1) és (2) bekezdésének szövegével, akkor abból az állapítható meg, hogy a jelen vizsgálat tárgyát képező jogállamiság elve, az emberi méltósághoz való jog, az egyenlő bánásmód követelménye, tekintetében nem hoz olyan változást az Alaptörvény szövege, mely a korábbi alkotmánybírósági gyakorlat elvetését, tartalmi átértékelését alátámasztaná.

Így elvi megállapításaim megfogalmazása, az alapjogok és az alkotmányos elvek értelmezése során – ellenkező tartalmú alkotmánybíróági döntés megszületéséig – irányadónak tekintem az Alkotmánybíróság által mind az Alaptörvény hatályba lépését megelőzően, mind az azt követően hozott határozataiban, azok indokolásában kifejtett megállapításokat, következtetéseket. Kiemelendő emellett, hogy az Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdése külön is tartalmazza, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a családokat, a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.

5.2.1. A jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye

Az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése szerint a Magyarország *független demokratikus jogállam*. Az Alkotmánybíróság már működése első éveiben elvi éllel állapította meg, hogy a jogállam nélkülözhetetlen eleme a *jogbiztonság*. Az Alkotmánybíróság szerint a jogbiztonság az állam kötelességévé teszi annak biztosítását, hogy a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is *világosak, egyértelműek*, működésüket tekintve *kiszámíthatóak és előreláthatóak* legyenek a norma címzettjei számára. Az irányadó alkotmánybíróági tézis szerint a jogállamiság elvéből folyó követelmény a közhatalom, a közigazgatás törvény alá rendeltsége: a közhatalommal rendelkező szervek a *jog által megállapított működési rendben*, a polgárok számára megismerhető és kiszámítható módon szabályozott *korlátok között* fejtik ki tevékenységüket.² A közigazgatás törvényessége akkor valósul meg, ha jogilag szabályozott eljárási keretek között működik, a jogkorlátozásra adott felhatalmazást pedig törvényi szinten pontosan kell meghatározni. Nem hagyható figyelmen kívül továbbá, hogy *a kiszámíthatóság – beleértve az egységes jogalkalmazást – és az eljárási garanciák biztosítása szorosan összekapcsolódik az egyes alanyi alapjogok, szabadságjogok védelmével*, mintegy kölcsönösen feltételezik egymást.

5.2.2. Az emberi méltósághoz való jog

Az Alaptörvény II. cikke alapján az emberi méltóság sérthetetlen, minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz. A korábban irányadó és az Alaptörvény hatályba lépését követően is hivatkozási pontot jelentő alkotmánybíróági gyakorlat az emberi méltósághoz való joggal kapcsolatosan arra hívja fel a figyelmet, hogy a méltóság az emberi élettel eleve együtt járó minőség, amely oszthatatlan és korlátozhatatlan, s ezért minden emberre nézve egyenlő. Az egyenlő méltósághoz való jog az élethez való joggal egységben azt biztosítja, hogy ne lehessen emberi életek értéke között jogilag különbséget tenni. Emberi méltósága és élete mindenkinek érinthetetlen, aki ember, függetlenül fizikai és szellemi fejlettségétől, illetve állapotától, és attól is, hogy emberi lehetőségéből mennyit valósított meg, és miért annyit.³ A méltósághoz való jognak részét képezi az is, hogy minden embert másokkal egyenlő méltóságú személyként kell kezelni, vagyis az egyes emberek és embercsoportok között tilos indokolatlan, ésszerűtlen különbséget tenni.⁴ Az Alkotmánybíróság az ember életét és méltóságát egységben szemlélte, ami azt jelenti, nem választhatók külön az ember társadalmi és biológiai dimenziójához fűzhető jogok. Az emberi méltósághoz fűződő jog az alkotmánybíróági gyakorlatában nem a személy szubjektumától függő méltóságérzethez kapcsolódott, hanem azt jelentette, hogy a jog az életet az emberi minőséggel együtt ismeri el, és kapcsol ahhoz elidegeníthetetlen jogokat. *Az Alkotmánybíróság szerint az emberi méltósághoz való jog a természetes személyek autonómiáját jelenti, az önrendelkezésüknek egy olyan, mindenki más rendelkezése alól kivont magja van, amelynél fogva az ember alany marad, s nem válhat eszközzé vagy tárggyá.* A méltósághoz való jognak ez a felfogása különbözteti meg az embert a jogi személyektől, amelyek teljesen szabályozás alá vonhatók, nincs érinthetetlen lényegük.

² Lásd: 56/1991. (XI. 8.) AB határozat

³ Lásd: 64/1991. (XII. 17.) AB határozat

⁴ HALMAI GÁBOR ÉS TÓTH GÁBOR ATTILA (szerk.): Emberi jogok, Osiris Kiadó Budapest, 2003. 269. o., SÁRI JÁNOS-SOMODY BERNADETT: Alapjogok, Alkotmánytan II. Osiris Kiadó, Budapest 2008. 64. és 85. o.

5.2.3. Hátrányos megkülönböztetés tilalma, fogyatékossgal élők védelme

Az Alaptörvény XV. cikkének (2) bekezdése tartalmazza a diszkrimináció tilalmát, mely szerint Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékossg, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja. Az Alaptörvény XV. cikk (4) bekezdése továbbá előírja, hogy Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti, a XV. cikk (5) bekezdése emellett külön is kiemeli, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket. A két évtizedes, töretlen, az Alaptörvény fenti rendelkezése alapján továbbra is irányadónak tekinthető alkotmánybírósi gyakorlat rögzíti, hogy a *hátrányos megkülönböztetés tilalma* arra vonatkozik, hogy a jognak mindenkit egyenlőként, egyenlő méltóságú személyként kell kezelnie, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kell a jogosultságok és kedvezmények elosztásának szempontjait meghatározni. A megkülönböztetés alkotmányossága tekintetében az Alkotmánybíróság két mércét alkalmazott. Az alkotmányos alapjogok tekintetében megvalósuló egyenlőtlen bánásmód esetén annak alkotmányossága az alapvető jogok korlátozására irányadó szükségességi-arányossági teszt alapján ítéhető meg. Bár az Alkotmány – ahogyan az Alaptörvény is – szövegszerűen csak az alapvető jogok tekintetében tiltotta a hátrányos megkülönböztetést, az Alkotmánybíróság szerint e tilalom, ha a megkülönböztetés sérti az emberi méltósághoz való alapvető jogot, kiterjed az egész jogrendszerre.

Az Alaptörvény XV. cikk (4) bekezdése szerint Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti. Az Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdése rögzíti, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a *fogyatékossgal élőket*. Az Alaptörvény tehát az időseket és a fogyatékossgal élőket gondoskodásra szoruló és külön védelmet igénylő csoportként emeli ki. Az Alaptörvény XV. cikk (2) bekezdésében rögzített a hátrányos megkülönböztetés általános tilalma alóli kivételt jelent az Alaptörvény idézett rendelkezése, amelyek alapján Magyarország az esélyegyenlőtlenségek kiküszöbölését célzó intézkedéseket is tesz. E rendelkezés értelmében az egyenlőség tartalmi megvalósulását szolgáló, az esélyegyenlőtlenség felszámolása érdekében tett pozitív megkülönböztetés megengedett. Az esélyegyenlőség elősegítése az állam részéről egy jogi lehetőséget biztosít, ugyanakkor bizonyos, valamely tulajdonságuk (pl. életkor, betegség, fogyatékossg) okán sajátos, kiszolgáltatottabb helyzetük miatt objektíve hátrányba kerülő személyek csoportjainál az állami beavatkozás *nem fakultatív feladat*: az állam köteles hatékony lépéseket tenni az eredendő, súlyosan egyenlőtlen helyzet felszámolására. Az alkotmánybírósi esetjog szerint az állam szabadságot élvez abban, hogy milyen módon, milyen jogi, normatív és anyagi eszközökkel teljesíti az esélyegyenlőség előmozdítására vonatkozó alkotmányos kötelezettségét, mint államcél: e körben mérlegelni lehet az eszközök megválasztásában az állam teherbíró képességét.

5.2.4. A nemzetközi emberi jogi kötelezettségek érvényesítése

Az Alaptörvény Q) cikk (2) bekezdése értelmében Magyarországnak a nemzetközi jogi kötelezettségeinek teljesítése érdekében biztosítania kell a nemzetközi jog és a magyar jog összhangját, jelen esetben azt, hogy a magyar jogi szabályozás megfeleljen a CRPD által felállított és a Bizottság által jelzett kötelezettségeknek. Ebbe nemcsak az tartozik bele értelemszerűen, hogy a jogrendszerben nem maradhatnak olyan szabályok, amelyek nem egyeztethetőek össze az CRPD rendelkezéseivel, hanem az is, hogy ahol szükséges, ott a jogalkotó érdemi és hatékony lépéseket tegyen a hiányzó szabályozás megalkotása érdekében.

A CRPD 4. cikke értelmében általános kötelezettségek körébe tartoznak a következők

1. A részes államok kötelezettséget vállalnak arra, hogy biztosítják és elősegítik valamennyi alapvető emberi jog és szabadság teljes megvalósulását valamennyi fogyatékossgal élő személy számára, a fogyatékossg alapján történő bármiféle hátrányos megkülönböztetés nélkül. Ennek érdekében a részes államok vállalják, hogy:

a) meghoznak minden megfelelő jogalkotási, közigazgatási és egyéb intézkedést a jelen Egyezményben foglalt jogok végrehajtása érdekében;

b) megtesznek minden megfelelő intézkedést, ideértve a jogalkotási lépéseket a fogyatékossgal élő személyek hátrányos megkülönböztetését tartalmazó törvények, rendelkezések, szokások és gyakorlat módosítása vagy eltörlése érdekében;

c) figyelembe veszik a fogyatékossgal élő személyek emberi jogainak védelmét és előmozdítását valamennyi politika és program során;

d) tartózkodnak minden olyan cselekedetben és gyakorlatban való részvételtől, amely nem összeegyeztethető a jelen Egyezménnyel, és biztosítják, hogy a hatóságok és közintézmények a jelen Egyezménnyel összhangban tevékenykedjenek;

e) minden megfelelő intézkedést meghoznak bármely személy, intézmény vagy magánvállalkozás által a fogyatékossgal alapján történő hátrányos megkülönböztetés felszámolása érdekében;

f) kutatásokat és fejlesztéseket valósítanak meg vagy segítenek elő az egyetemesen tervezett áruk, szolgáltatások, eszközök és létesítmények vonatkozásában, a jelen Egyezmény 2. cikkében meghatározottak szerint, amelyek a lehető legkisebb változtatással és anyagi ráfordítással megfelelnek a fogyatékossgal élő személyek speciális igényeinek, elősegítve felhasználhatóságukat és használatukat, valamint elősegítik az egyetemes tervezést a szabványok és irányelvek kidolgozása során;

g) kutatásokat és fejlesztéseket valósítanak meg, vagy segítenek elő a fogyatékossgal élő személyek számára alkalmas új technológiák, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat, a közlekedést/mozgást segítő eszközök, készülékek és segédeszközök elérhetőségének és használatának előmozdítására, elsőbbséget biztosítva az elérhető költséggel járó technológiáknak;

h) hozzáférhető információkat biztosítanak a fogyatékossgal élő személyek számára a közlekedést segítő eszközökről, a készülékekről és segédeszközökről, ideértve az új technológiákat, csakúgy, mint a segítségnyújtás, támogató szolgáltatások és szolgálatok más formáiról;

i) előmozdítják a jelen Egyezményben foglalt jogok oktatását a fogyatékossgal élő személyekkel foglalkozó szakemberek és alkalmazottak számára az e jogok által biztosított jobb segítség- és szolgáltatásnyújtás érdekében.

2. Tekintettel a gazdasági, társadalmi és kulturális jogokra minden részes állam vállalja, hogy a rendelkezésre álló erőforrásai felső határáig, és, szükség esetén, a nemzetközi együttműködés keretében, intézkedéseket tesz e jogok teljes megvalósításának fokozatosan történő elérése érdekében, fenntartás nélkül, a nemzetközi joggal összhangban, a jelen Egyezményben foglalt kötelezettségek haladéktalan alkalmazására.

3. A jelen Egyezmény végrehajtására irányuló jogalkotás és politikák kidolgozása és végrehajtása során, továbbá a fogyatékossgal élő személyeket érintő kérdésekkel kapcsolatos más döntéshozatali eljárásokban a részes államok szorosán egyeztetnek, amelybe aktívan bevonják képviselői szervezeteiken keresztül a fogyatékossgal élő személyeket, ideértve a fogyatékossgal élő gyermekeket is.

4. A jelen Egyezményben semmi nem értelmezhető úgy, mint ami befolyásolja a részes állam jogának, vagy az adott részes állam vonatkozásában hatályos nemzetközi jognak a fogyatékossgal élő személyek jogainak hatékonyabb szabályozását biztosító rendelkezéseit. A jelen Egyezményben részes államok joga, szerződése, szabályozása vagy szokásai által elismert, vagy tartalmazott emberi jogok és alapvető szabadságok nem korlátozhatók vagy csorbíthatók arra hivatkozással, hogy a jelen Egyezmény az adott jogokat, vagy szabadságokat nem, vagy csak kisebb mértékben ismeri el.

5. Jelen Egyezmény rendelkezései mindenféle korlátozás vagy kivétel nélkül a szövetségi államok valamennyi részére vonatkoznak.

5. 3. Az ügy érdeme tekintetében

A szerződések jogáról szóló Bécsi szerződés⁵ 31. cikke értelmében a szerződést jóhiszeműen, kifejezéseinek szövegösszefüggésükben szokásos értelme szerint valamint *tárgya és célja figyelembevételével kell értelmezni*. A CRPD 1. cikke értelmében *az Egyezmény célja* valamennyi emberi jog és alapvető szabadság teljes és egyenlő gyakorlásának előmozdítása, védelme és biztosítása valamennyi fogyatékossgal élő személy számára, *és a velük született méltóság tiszteletben tartásának előmozdítása*. A CRPD alapelvei között elsőként említi továbbá, hogy *a fogyatékossgal élő személyeket is megilleti a veleszületett méltóság, az egyéni autonómia tisztelete, beleértve a saját döntés meghozatalának szabadságát és a személyek függetlenségét*.⁶ Ebből következően a jelentés tartalmában az emberi méltóság alapjogi védelmének primátusából vezeti le a fogyatékossgal élő személyeket megillető további és felhívott alapjogok érvényesülésének problémáit.

A CRPD 9. cikke értelmében *a fogyatékossgal élő személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a részes államok megfelelő intézkedéseket tesznek, hogy másokkal azonos alapon biztosítsák a fogyatékossgal élő személyek számára (...) – többek között – a nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló szolgáltatásokhoz (...) való hozzáférést, mind városi, mind vidéki területeken*. Ezek az intézkedések, amelyek magukban foglalják a hozzáférési akadályok és korlátok beazonosítását és felszámolását, többek között az elektronikus szolgáltatásokra is vonatkoznak.

A CRPD által meghatározott „egyetemes tervezés” (universal design) irányelve szerint pedig a termékek, a környezet, a programok és szolgáltatások oly módon történő tervezését értjük, hogy azok minden ember számára a lehető legnagyobb mértékben hozzáférhetőek legyenek: adaptálás, vagy speciális tervezés szükségessége nélkül. Az egyetemes tervezés nem zárhatja ki a fogyatékossgal élő személyek csoportjai számára szükséges támogató-segítő eszközök és technológiák indokolt esetben történő használatát.

Az ENSZ Fogyatékosügyi Bizottsága 2014 májusában bocsátotta ki az CRPD 9. cikkéhez (Hozzáférhetőség) fűzött Általános megjegyzését [General comment no. 2.(2014)]⁷, amely leszögezi, hogy az egyenlő esélyű hozzáférés a fogyatékos személyek számára az önálló életvitel és annak feltétele, hogy a társadalom teljes, valamint egyenértékű tagjai lehessenek. A fizikai környezethez, közlekedéshez, információhoz és kommunikációhoz – beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket –, a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítményekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőség hiányában a fogyatékossgal élő személyek nem egyenlő esélyekkel vehetnek részt a társadalmi életben.⁸

A dokumentum a részes államok kötelezettségei kapcsán rögzíti, hogy⁹

- a hozzáférhetőség megvalósítását fokozatos végrehajtással is biztosíthatják a részes államok, az akadályok és a korlátok rövid- és középtávú tervek alapján, hatékony módszerrel való lebontásával; mindezt folyamatosan és rendszerezetten, fokozatosan és egyenletes eloszlásban;
- a részes államok kötelesek elfogadni, kihirdetni és monitorozni a nemzeti hozzáférhetőségi standardjaikat; első lépésként egy megfelelő jogi keretrendszert kell kialakítaniuk; a részes államoknak vállalniuk kell a jogszabályok átfogó – hozzáférhetőségi szempontú – vizsgálatát a joghézagok azonosítása és monitorozása, valamint a végrehajtás érdekében;
- a részes államok segítségére lehet a hozzáférhetőségi standardok főáramának olyan meghatározása, amelyek több területet is felölelnek;

⁵ Magyarországon kihirdette a 1987. évi 12. törvényerejű rendelet

⁶ CRPD 3. cikk a) pont

⁷ http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD/C/GC/2&Lang=en (letöltés 2015.03.04.)

⁸ General comment no2 (2014) I.1.

⁹ General comment no2 (2014) III.

- szükséges lenne a hozzáférhetőség minimum követelményeit meghatározni a köz és a magán szféra vállalatai által, a különböző fogyatékossgal élő személyeknek nyújtott szolgáltatásaik vonatkozásában;
- a részes államoknak szem előtt kell tartaniuk a fogyatékossg alapján való diszkrimináció tilalmát, és amennyiben szükséges, módosítani a vonatkozó jogszabályokat;
- a részes államoknak meg kell vizsgálniuk a közbeszerzési jogszabályaikat is annak érdekében, hogy azok tartalmazzák-e a hozzáférhetőség követelményeit;
- a részes államok fogadjanak el akció terveket és stratégiákat a hozzáférhetőség akadályainak azonosítására, határidők meghatározásával és a humán valamint az anyagi erőforrások rendelkezésre bocsátásával.

Az államnak, a társadalom szervezeteinek és tagjainak oly módon kell tevékenységüket végezni, hogy az ne okozhasson olyan károsodást, amely fogyatékossg kialakulásához vezet, illetve *olyan körülményeket kell létrehozni, amelyben a fogyatékos emberek képesek lesznek teljesebb életre és a fogyatékossgukból fakadó terheik csökkenthetőek.*¹⁰ A tervezési, döntési folyamatok során kiemelten kell kezelni a fogyatékos személyek sajátos szükségleteit, és *figyelemmel kell lenni arra, hogy a fogyatékos személyek a bárki által igénybe vehető lehetőségekkel csak különleges megoldások alkalmazása esetén élhetnek.* A fogyatékos személyeket érintő döntések során tekintettel kell lenni arra, hogy a fogyatékos személyek a társadalom és a helyi közösség egyenrangú tagjai, ezért *meg kell teremteni azokat a feltételeket, amelyek lehetővé teszik számukra a társadalmi életben való részvételt.*¹¹

Az állam köteles gondoskodni a fogyatékos személyeket megillető jogok érvényesítéséről, a fogyatékos személyek hátrányait kompenzáló intézményrendszer működtetéséről a nemzetgazdaság mindenkori lehetőségeivel összhangban.¹²

5.3.1. Az elektronikus szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés

A vizsgálat feltárta, hogy a Társaság kedvezményben részesíti a diákokat,¹³ a gyermekeket,¹⁴ a nyugdíjasokat,¹⁵ és a fogyatékos személyeket,¹⁶ illetve a szerdai napokra történő jegyvásárlás esetén biztosítanak még kedvezményes jegyeket; kedvezménnyel tanári¹⁷ és családi jegyek¹⁸ is elérhetők továbbá. *Online felületen a következő kedvezményes jegyek vásárolhatóak meg: diák, gyermek, nyugdíjas, szerdai napon biztosított kedvezményes jegyek.* A fogyatékos személyek számára 2008-tól biztosítanak kedvezményes jegyet, fogyatékossgjuk jogán. Jelenleg azonban a fogyatékos személyek csak személyesen, a jegypénztáraknál tudják kedvezményes jegyüket megváltani, számukra a kedvezményes jegy online felületen való megváltása nem lehetséges. A Társaság ennek kapcsán arra hivatkozott, hogy – a diák és a nyugdíjas igazolványokkal ellentétben – többfajta, az egyes fogyatékossgok igazolására szolgáló igazolvány van érvényben, és tekintettel arra, hogy a beengedés időtartama limitált, jegykezelő munkatársaik nem tudnak valamennyi fogyatékossg igazolására alkalmas igazolványt ellenőrizni.

¹⁰ Fot. 2. § (1) bekezdés

¹¹ Fot. 2. § (3)-(4) bekezdés

¹² Fot. 2. § (5) bekezdés

¹³ A diákjegy kizárólag érvényes diákigazolvánnyal együtt jogosít belépésre, a jegykezelőnek mindkettőt be kell mutatni. (Az online jegyvásárlási felület tájékoztatása alapján.)

¹⁴ Gyermekjegy vásárlása csak 8 éves korig engedélyezett, amíg a gyermek a 9. életévét be nem tölti. (Az online jegyvásárlási felület tájékoztatása alapján.)

¹⁵ Nyugdíjas jegy kizárólag nyugdíjas igazolvánnyal vehető igénybe. Az igazolványt a jegykezelőnek fel kell mutatni. (Az online jegyvásárlási felület tájékoztatása alapján.)

¹⁶ A Társaság honlapján a kedvezmény mértékének, érvényesítésének módjáról nem található tájékoztatás.2016.09.14.

¹⁷ A Társaság honlapján a kedvezmény mértékének, érvényesítésének módjáról nem található tájékoztatás.2016.09.14.

¹⁸ A Társaság honlapján a kedvezmény mértékének, érvényesítésének módjáról nem található tájékoztatás.2016.09.14.

A Társaság ezen hivatkozása nem elfogadható, és az ezen alapuló gyakorlatuk nem felel meg az egyenlő bánásmód követelményének, amelyet az Ebktv. 4. § f) pontja és az 5. § b) pontja alapján a Társaság is köteles megtartani.¹⁹

A diák és nyugdíjas jegyek online felületen megvásárolhatók, ezen vásárlóknak a kedvezményre való jogosultságukat igazoló igazolványukat (diák, nyugdíjas) a jegykezelő munkatársnak kell felmutatniuk ellenőrzésre (Házirend 26. pont). A fogyatékos személy fogyatékoságára tekintettel kedvezményt online jegyvásárlás alkalmával nem, csupán személyesen a jegypénztárnál érvényesíthet, ahol kedvezményre való jogosultságát szintén igazolnia kell a fogyatékoságát igazoló igazolvánnyal, ugyanis a Házirend 26. pontja értelmében a Társaság kedvezményeket csak a jogosultság igazolása (diákigazolvány, nyugdíjas igazolvány stb. felmutatásával és átadásával) után biztosít.

Mindezekből következően a jegypénztárban megváltott kedvezményes jegyek vásárlása alkalmával biztosítottak az egyes fogyatékoságokat igazoló igazolványok ellenőrzéséhez szükséges – idő- és humán-erőforrásbeli – körülmények; ezen eljárással azonban a fogyatékos személyeket a kedvezményezett személyi kör más csoportjaival összehasonlítva (diákok, nyugdíjasok) kedvezőtlenebb bánásmódban részesítik a kedvezményes jegyek online jegyvásárlását illetően, és a hátrányos megkülönböztetés vonatkozásában a kimentés ésszerű indokaként nem fogadható el a Társaságnak a fogyatékoságokat igazoló igazolványok sokféleségére, valamint a beengedési idő korlátozottságára való hivatkozása.²⁰

A fentiek alapján megállapítom, hogy üdvözlendő és mindenképpen előremutató, hogy a Társaságnál kedvezményes jegyek válthatók az egyes fogyatékoságokra tekintettel, a Társaság vizsgált gyakorlata – miszerint fogyatékos személyek, más kedvezményezett, vagyis összehasonlítható helyzetben lévő csoport tagjaival (diák, nyugdíjas) szemben a fogyatékos személyek számára kialakított kedvezményes jegyet online felületen nem vásárolhatják meg – azonban a minden embert egyenlő mértékben megillető emberi méltósághoz való joggal, az egyenlő bánásmód követelményével, a fogyatékosággal élő személyek kiemelt védelmének állami kötelezettségével összefüggésben visszásságot okoz, továbbá nem felel meg a CRPD 4. cikkéből eredeztethető nemzetközi kötelezettségeinek sem.

5.3.2. A Társaság Házirendjével kapcsolatos észrevételek

Tekintettel arra, hogy a Társaság honlapján a Házirenden kívül egyéb szabályzat nem elérhető, az online jegyvásárlás – mint távollevők között kötött szerződések – vonatkozásában a Társaság Házirendje nem felel meg a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 11. § (1) bekezdés e) pontjának, amely szerint az üzlethelyiségen kívül kötött szerződés és távollévők között kötött szerződés megkötését megelőzően a vállalkozás köteles világosan és közérthető módon tájékoztatni a fogyasztót a szerződés szerinti termékért vagy szolgáltatásért járó ellenszolgáltatás adóval megnövelt teljes összegéről vagy – ha a termék vagy szolgáltatás jellegéből adódóan az ellenértéket nem lehet előre ésszerűen kiszámítani – annak számítási módjáról, valamint az ezen felül felmerülő valamennyi költségről (így különösen a fuvardíjról vagy a postaköltségről), vagy ha e költségeket nem lehet ésszerűen előre kiszámítani, annak a ténynek a feltüntetéséről, hogy további költségek merülhetnek fel. Ezen rendelkezés értelmében álláspontom szerint a Társaságnak tájékoztatnia kell a fogyasztókat a Társaságnál érvényben lévő jegyárakról és kedvezményfajtákról, azok feltételeiről és mértékéről, valamint az egyes jogosultságok igazolásának módjáról.

¹⁹ Ebktv. 4. § f) pontja értelmében az egyenlő bánásmód követelményét a közszolgáltatást végző szervek jogviszonyaik létesítése során, jogviszonyaikkban, eljárásaik és intézkedéseik során kötelesek megtartani.

Ebktv. 5. § b) pontja szerint az egyenlő bánásmód követelményét a 4. §-ban foglaltakon túl az adott jogviszony tekintetében köteles megtartani, aki az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben szolgáltatást nyújt vagy árut forgalmaz.

²⁰ Ebktv. 8. § g) pontja értelmében közvetlen hátrányos megkülönböztetésnek minősül az olyan rendelkezés, amelynek eredményeként egy személy vagy csoport valós vagy vélt fogyatékosága miatt részesül kedvezőtlenebb bánásmódban, mint amelyben más, összehasonlítható helyzetben levő személy vagy csoport részesül, részesült vagy részesülne.

A Társaság Házirendje csupán példálózó jelleggel említi a diák és nyugdíjas kedvezményeket a 26. pontjában, azok érvényességi feltételeinek konkrét meghatározása nélkül. *Az online jegyvásárlói felületen a tanári, a családi és a fogyatékos személyek által érvényesíthető kedvezmények nem elérhetők, illetve azokról a Társaság honlapján sem található tájékoztatás.*

A fogyatékossgal élő személyek tekintetében a Házirend további pontatlanságot is tartalmaz. A közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása érdekében a fogyatékos személy az önálló életvitelét segítő kutyáját – külön jogszabályban meghatározottak szerint – beviheti a közszolgáltatást nyújtó szerv, intézmény, szolgáltató mindenki számára nyitva álló területére.²¹ A Házirend 49. pontja²² a segítőkutya fogalom helyett a vakvezetőkutya meghatározást használja, amely nem felel meg a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SzMM rendelet (a továbbiakban: SzMM rendelet) terminológiájának, így ez adott esetben téves jogalkalmazáshoz vezethet.

Az SzMM rendelet határozza meg a segítőkutya fogalmát és annak típusait. Az SzMM rendelet 1. § (b) pontja értelmében *segítő kutya* a fogyatékossgal élő személyt az egyenlő esélyű hozzáféréshez fűződő joga gyakorlásában, önálló életvitelének elősegítésében, illetve veszélyhelyzet elhárításában segítő, rehabilitációs, rehabilitációs feladatokat ellátó, a külön jogszabályban meghatározott állat-egészségügyi követelményeknek megfelelő kutya.

A 2. § (1) bekezdése értelmében *a segítőkutya típusai* a következők:

- a) *vakvezető kutya*: a látássérült személy vezetésére kiképzett kutya;
- b) *mozgáskorlátozott személyt segítő kutya*: a mozgáskorlátozott személyt mindennapi tevékenységeinek ellátásában segítő feladatokra kiképzett kutya;
- c) *hangot jelző kutya*: a hallássérült személy számára veszélyt vagy egyéb fontos információt jelentő hangok jelzésére kiképzett kutya;
- d) *rohamjelző kutya*: az epilepsziával élő személy vagy más krónikus, rohamszerű állapotoktól veszélyeztetett személy számára a roham során segítséget nyújtó feladatokra kiképzett kutya;
- e) *személyi segítő kutya*: a fogyatékos személyt önálló életvitelében segítő feladatokra kiképzett kutya;
- f) *terápiás kutya*: a gyógypedagógiai, a szociális szolgáltatások területén pedagógiai, pszichológiai, pszichiátriai, konduktív pedagógiai rehabilitációs, illetve rehabilitációs folyamatban alkalmazott kutya.

A közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása²³ érdekében a gazda és a kiképző (a továbbiakban együtt: segítő kutyát alkalmazó személy) jogosult a – jogszabályban meghatározott kivétellel – *segítő kutyával tartózkodni és a segítő kutyát használni* a lakosság elől elzárt területek kivételével a Fot. 4. § f) pontja szerinti *közszolgáltatást nyújtó szerv, intézmény, szolgáltató területén és egyéb, mindenki számára nyitva álló létesítményben (területen)*, így különösen közforgalmú tömegközlekedési eszközön, üzletben (ideértve az élelmiszert árusító üzletet és a vendéglátó üzletet is), bevásárlóközpontban, piacon, vásáron, szálláshelyen, játszótéren, közművelődési, oktatási, szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézményben, közfürdő területén, állatkertben, közterületen.

A fentiek alapján megállapítom, hogy a Társaság Házirendje nem felel meg a vonatkozó jogszabályi előírásoknak – a jegyárakra és kedvezményekre vonatkozó tájékoztatás hiányos, illetve az SzMM rendelet szerinti segítőkutya fogalom helyett csupán a vakvezetőkutya meghatározást használja –, amely tény a jogállamiság elvéből eredő jogbiztonság követelményével összefüggésben visszásságot idéz elő, és az ezen rendelkezéseken alapuló téves jogalkalmazás egyéb alapvető jogokkal összefüggő visszásság bekövetkezésének lehetőségét hordozza magában az érintett személyek tekintetében.

²¹ Fot. 7/C. §

²² Házirend 49. pont értelmében „kutyát, illetve egyéb állatot a mozi területére behozni tilos. Kivételt képez a vakvezető kutya.”

²³ Fot. 7/A. § (1) bekezdése értelmében a fogyatékos személy számára – figyelembe véve a különböző fogyatékossgai csoportok eltérő speciális szükségleteit – biztosítani kell a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést.

6. Intézkedéseim

A vizsgálatom során feltárt alapjoggal összefüggő visszásság megszüntetése és bekövetkezése lehetőségének jövőbeni megelőzése érdekében az Ajb. 37. §-a alapján felkérem az *I.T. Magyar Cinema Kft. Vezérigazgatóságát fontolja meg*, hogy a jelentésben foglaltak alapján

1. kezdeményezi a Társaság online jegyvásárlási felületének olyan irányú átalakítását, amelyet követően valamennyi kedvezményezett kör – különös tekintettel a fogyatékossgal élő személyekre – vásárolhat online kedvezményes jegyet;
2. a Társaság Házirendjének olyan irányú módosítását, amely megfelel a fogyasztók világos és közérthető tájékoztatásával összefüggő elveknek és céloknak, a jegyárak és a kedvezményfajták, azok mértékét, igénybevételek feltételeit, az egyes jogosultságok igazolásának módját illetően, valamint a Házirend segítőkutyával kapcsolatos előírásait a 27/2009. (XII. 3.) SzMM rendelet terminológiájához illeszti;
3. intézkedéseket kezdeményez annak érdekében, hogy a Társaság munkatársai teljes körű tájékoztatást kapjanak a *segítőkutya* fogalmával és típusaival, valamint a vonatkozó jogszabályi előírásokkal kapcsolatban.

Budapest, 2016. október

Székely László sk.