



A szolgáltatások a 19. század második felétől, az ún. ipari forradalmat követően alakultak ki és terjedtek el. Tehát alig 200 éves múltat tekint vissza. A szolgáltatási szféra igen sokféle tevékenységet foglal magában.

A **szolgáltatások** – és ebben különböznek az ipari és a mezőgazdasági termeléstől – **anyagi javakat nem hoznak létre**, de társadalmi igényeket elégítenek ki.

A szolgáltató szektor napjainkra a világ vezető ágazatává nőtte ki magát. A gazdagabb országokban a szolgáltatások a GDP (Bruttó Hazai Termék) egyre nagyobb hányadát állítják elő. A szolgáltatásban a foglalkoztatottak száma is jelentős.

Magyarországon a szolgáltatási szektor 1848 után az első világháborúig jelentős fejlődésen ment át (pl. vasúti és vízi szállítás). Újabb látványos fejlődés 1989 után következett be (államigazgatási, közigazgatási szolgáltatások, hirdetési és reklámszolgáltatások, stb.).

A szolgáltatásokért fizetni kell. Ennek két formája van. Egyrészt az állam a beszedett adókból, járulékokból, illetékekből szervez és működtet bizonyos szolgáltatásokat, másrészt a lakosság közvetlenül díjat fizet a szolgáltatónak (pl. áramdíj, szemétszállítás, stb.).

A szolgáltatásoknak számos típusa van, de most csak a lakosságot szorosan érintő szolgáltatásokat, más néven a közszolgáltatásokat tekintjük át.

Az úgynevezett közszolgáltatások a szolgáltatások széles körében nagyhányadot képviselnek. Ide soroljuk az alábbiakat:

közösségi közlekedés (vonat, busz, villamos, metró, stb.), hulladékkezelés, közoktatás (általános és középiskolák), idősek otthona, gyermekvédelmi intézmények, egészségügyi ellátás, művelődési házak, ivóvíz-ellátás és szennyvíz-kezelés, energiaellátás (gáz, áram, hő), elektronikus hírközlés (telefon, internet, mobilkommunikáció), postai szolgáltatás, köztemetők fenntartása, közterületek takarítása.

A szolgáltatások köréből kiemelhetők azok a területek, amelyek fogyasztóvédelmi szempontból hangsúlyosak lehetnek. Nevezetesen arról a szolgáltatásokról lenne szó, ahol a hétköznapokban legtöbbször fordul elő fogyasztói panasz, támad vita a két fél között.

Milyen szolgáltatások tartozhatnak ide?



Villamos energia



Viziközmű-szolgáltatás



Gázosztályozás



Távhőszolgáltatás



Elektronikus hírközlés (mobiltelefon, vezetékes telefon, kábel televízió, műholdas tv)

Közös jellemzőjük ezeknek a szolgáltatásoknak, hogy az igénybevételük előtt a szolgáltató és a fogyasztó között írásos szerződés jön létre. Ez a szolgáltatástól függően lehet általános közüzemi szerződés, vagy pl. előfizetői szerződés (hírközlés).

A szerződés többek közt tartalmazza a szolgáltató és a fogyasztó kötelezettségeit és jogait, benne természetesen a díjfizetés, elszámolás módját.

(Az *általános* szerződés azt jelenti, hogy a szerződést a szolgáltató egyoldalúan készíti el, és a két fél aláírásával jön létre.)

Néhány kulcsszó, a teljesség igénye nélkül, a fogyasztóvédelmi kérdések köréből: **fogyasztói szerződés, leolvasás, számlázás, számlakifogás, hibás teljesítés, hibás mérés, szabálytalan vételezés, stb.**

Milyen vitás esetek fordulnak elő? Egyes példák:

- a szolgáltató állítja, hogy a fogyasztó befolyásolta a mérőóra működését. és a fogyasztó ezt vitatja,
- téves leolvasás és ebből adódó hibás számla,
- mobilinternet használata során az adatforgalom túllépése,
- mobiltelefon vélt vagy valós beázása esetén a garancia megvonása.

Utazási szolgáltatás alatt többnyire a turista célú utazásokat értjük. Alapja az utazási szerződés, amely írásos szerződés és szintén jogokat és kötelezettséget állapít meg. Lényeges része az elállási lehetőség. A szerződést fontos részletesen elolvasni, hogy a későbbiekben ne érjen meglepetés minket. Előfordulhat például, hogy az utazási iroda nem olyan minőségű szállást nyújt, mint a szerződésben vállalt. Mit tehetünk?

Vagy csődbe megy az utazási iroda, az utasokat ki szállítja haza, hogyan érvényesíthető a kárigény?

Külön terület még a repülővel történő utazás. Számos vita származott már a pl. járatotrlésből, késedelmes indulásból. Ha ismerjük a szerződés tartalmát, eredményesen érvényesíthetjük jogainkat.