



NEMZETI KERESKEDELMI ÉS FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG
ELNÖK

Iktatószám: NKFH/6584/2/2026

Kovács Lajos úr
részére

e-mail cím: kmt+request-30761-29bcaba4@kimittud.hu

Tárgy: Válasz az elektronikus úton érkezett „Közérdeklődés igénylés - Szolgáltatók ügyfélszolgálati csatornaterelésekkel kapcsolatos bejelentések és vizsgálatok” tárgyú közérdeklődés adatigénylésre

Ez a levél kizárólag elektronikus úton kerül megküldésre.

Tisztelt Adatigénylő!

Hivatkozással a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (a továbbiakban: NKFH vagy Hatóság) Ügyfélszolgálatához 2026. július 13. napján „Közérdeklődés igénylés - Szolgáltatók ügyfélszolgálati csatornaterelésekkel kapcsolatos bejelentések és vizsgálatok” tárgyú, elektronikus úton érkezett közadatigénylésére – az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 29. § (1) bekezdésében megállapított 15 napos határidőn belül – az alábbi adatszolgáltatást adjuk:

1. Statisztikai adatok: „Az elmúlt 24 hónapban hány lakossági panasz vagy bejelentés érkezett Önökhöz azzal kapcsolatban, hogy a közüzemi pénzügyi és elektronikus hírközlési szolgáltatók, valamint webshopok a hivatalos elektronikus csatornáikról (e-mail, űrlap) automatizált üzenetekkel chat-alapú ügyintézésre, illetve chatbotok használatára kötelezik vagy terelik a fogyasztókat?”

A Hatóság 2025. január 1-jei megalapítása óta az ügyfélszolgálati elérhetőségeinkre összesen 39 db olyan fogyasztói megkeresés érkezett, amely részben vagy egészben az automatizált ügyintézésrel, illetve a chatbotok alkalmazásával volt összefüggésben.

Az ilyen tárgyú megkeresések esetében a telefonon jelentkező fogyasztók tájékoztatást kaptak a hatáskörrel rendelkező szervről, míg az írásbeli beadványok – a fogyasztók lakóhelye szerint illetékes – vármegyei kormányhivatalok felé kerültek továbbításra, illetve elírányításra, tekintettel arra, hogy a panaszkezelési gyakorlat jogszerűségének vizsgálata fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörbe tartozik.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdés *d)* pontja alapján – törvény eltérő rendelkezése hiányában – a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével, a panaszkezeléssel, az ügyfélszolgálatlal, valamint a fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával összefüggő, az Fgytv.-ben és végrehajtási rendeleteiben foglalt rendelkezések megtartását, és eljár azok megsértése esetén.

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet 3. § (10) bekezdés 1. pontja alapján a Kormány – az Fgytv. 16/B. §-ában, 17/A. §-ában, 17/B. §-ában, 17/D. § (1)–(2) bekezdésében, 29. § (11) bekezdésében, 37/B. §-ában, valamint 45/A. § (3) bekezdés *b)* pontjában foglalt rendelkezések tekintetében – fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalt jelölte ki. Erre tekintettel felhívjuk szíves figyelmét, hogy közérdeklődés adatigénylésével az illetékes kormányhivatalokat is megkeresheti esetleges további adatok beszerzése érdekében. A kormányhivatalok elérhetősége az alábbi linken érhető el:

https://cdn.nkfh.gov.hu/static/uploads/kormanyhivatalok_elerhetosegei_c92289cb4d.pdf

Felhívjuk továbbá a figyelmet arra, hogy egyes ágazatokban a panaszkezelési szabályok betartásának ellenőrzése nem a kormányhivatalok hatáskörébe tartozik. Ennek megfelelően a pénzügyi szolgáltatók vonatkozásában a felügyeleti jogkört a **Magyar Nemzeti Bank**, míg a hírközlési szolgáltatók és a futárszolgáltatók tekintetében a **Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság** gyakorolja.

2. Vizsgálati adatok: „Indított-e a Hatóság hivatalból vagy bejelentésre vizsgálatot olyan szolgáltatókkal szemben, amelyek korlátozták vagy akadályozták a fogyasztók közvetlen írásos (e-mail) elérését ezen módszerrel? Ha igen, hány esetben állapítottak meg jogsértést?”

Tekintettel arra, hogy az ilyen típusú megkeresések kapcsán az eljáró szervek az illetékes kormányhivatalok, az NKFH részéről, abban a 9 esetben, amelynél a megkeresés tartalmazta az eljárás megindításához szükséges adatokat, azzal továbbítottuk a megkeresést az illetékes kormányhivatal felé, hogy vizsgálja meg az eljárás lefolytatásának lehetőségét. A többi esetben a panaszost az ügy vizsgálatára jogosult szervezet felé irányítottuk. Jogsértés megállapítására mindezekre tekintettel az NKFH részéről nem került sor.

3. Jogalkotási előkészítés: „Van-e folyamatban vagy előkészületben olyan jogszabály-módosítási javaslat, amely megtiltaná a szolgáltatóknak a fogyasztók kötelező vagy manipulatív chat-csatornákra való terelését a hagyományos, írásos (nyomon követhető) kapcsolatfelvételi formák kárára?”

Az NKFH-nál nem áll előkészítés alatt a kérdésben megjelölt tartalmú jogszabály-módosítási javaslat.

Tájékoztatom továbbá, hogy a Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 90/2026. (V. 13.) Korm. rendelet 75. § 4. pontja szerint a gazdasági és energetikai miniszter a Kormány fogyasztóvédelemért felelős tagja, és ugyanezen Korm. rendelet 85. § (1) bekezdése szerint a „miniszter a fogyasztóvédelemért való felelőssége keretében előkészíti a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmára, a fogyasztóvédelemre és a gazdasági reklámtevékenységre vonatkozó jogszabályokat.” Ennek megfelelően, a jogalkotást érintő kérdésére a Gazdasági és Energetikai Minisztérium tud részletesebb tájékoztatást adni.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy az adatigénylés elutasítása vagy a teljesítésre nyitva álló határidő eredménytelen letelte esetén, továbbá, ha költségtérítés kerül megállapításra, és annak összegét vitatja, az Infotv. 31. § (1) bekezdése értelmében bírósághoz fordulhat. A pert jelen elektronikus levelünk kézbesítésétől számított 30 napon belül lehet megindítani a Fővárosi Törvényszéken.

Amennyiben álláspontja szerint Önt az adatigénylése kapcsán jogsérelem érte, vagy annak közvetlen veszélye áll fenn, az Infotv. 52. § (1) bekezdése alapján a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (a továbbiakban: NAIH) vizsgálatot kezdeményezhet. Ha az igény elutasítása, nem teljesítése vagy az adatigénylés teljesítéséért megállapított költségtérítés összege miatt a NAIH vizsgálatának kezdeményezése érdekében a NAIH-nál bejelentést tesz, a fent hivatkozott pert a NAIH-nál tett bejelentés érdemi vizsgálatának elutasításáról, a vizsgálat megszüntetéséről, az eljárás jogsérelem megállapítása nélküli lezárásáról szóló, vagy a NAIH által megtett – és esetleges további – intézkedésekről szóló értesítés kézhezvételét követő 30 napon belül lehet megindítani.

Budapest, elektronikus dátumbélyegző szerint

Tisztelettel:

dr. Német-Weingartner Lilla
elnök