

A MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS HIVATALÁNAK ÜGYRENDJE

A jelen ügyrend a Média- és Hírközlési Biztos (a továbbiakban: Biztos), valamint a Biztos hivatalának jogállására, működésére és tevékenységére vonatkozó részletes feltételeket határozza meg a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: Mttv.), valamint a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (továbbiakban: NMHH) Szervezeti és Működési Szabályzatának és irányadó belső szabályozói vonatkozó rendelkezéseivel összhangban.

I. A BIZTOS ÉS A BIZTOS HIVATALÁNAK JOGÁLLÁSA

1. A Biztos feladata az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben szabályozott elektronikus hírközlési szolgáltatásokat, valamint az Mttv.-ben szabályozott médiaszolgáltatásokat, illetve sajtótermékeket (a továbbiakban közösen: szolgáltatások) igénybe vevőket a szolgáltatásokkal összefüggésben megillető méltányos érdekek érvényesülésének az elősegítése.

A Biztos feladatai ellátásában a Biztos hivatala segíti. A Biztos hivatala az NMHH részeként működik.

2. A Biztos lefolytatja az Mttv. 140–142/A. §-ában meghatározott egyeztetési eljárásokat. A Biztos eljárása nem hatósági eljárás, abban a Biztos hatósági jogkört nem gyakorol.

3. A Biztos az egyeztetési eljárásokról, azok tapasztalatairól tájékoztatót ad ki.

A Biztos nyilvánosságra hozza az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak a szolgáltatások nyújtásával kapcsolatos gyakorlatával, az ügyfelek tájékoztatásával és a panaszok kezelésével kapcsolatos magatartásával, továbbá a piaci jelenségekkel, tendenciákkal összefüggő tapasztalatait.

4. A Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatókkal, a médiatartalom-szolgáltatókkal, valamint azok szakmai-érdekvédelmi önszabályozó szervezeteivel, továbbá a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatokat ellátó állami szervekkel, a békéltető testületekkel és a fogyasztók érdekképviseleti szervezeteivel kapcsolatot tart és együttműködik.

II. AZ EGYEZTETÉSI ELJÁRÁSOKRA VONATKOZÓ RÉSZLETES SZABÁLYOK

1. Általános rendelkezések

1.1. Az egyeztetési eljárás lefolytatására vonatkozó közös szabályokat az Mttv. 141. §-ának rendelkezései tartalmazzák. A Biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó panaszok esetében az Mttv. 142. §-a, a médiaszolgáltatásokra, illetve sajtótermékekre vonatkozó panaszok tárgyában az Mttv. 142/A. §-a szerint jár el.

1.2. A Biztos eljárása nem hatósági eljárás, abban hatósági hatáskört nem gyakorolhat. Az eljárás kizárólag a szolgáltatásokat igénylők, illetve igénybe vevők méltányolandó érdekét sértő vagy ezzel fenyegető szolgáltatói magatartással szemben, a Biztosnál az érintett panaszos, illetve a szolgáltatásokat igénybe vevők érdekeinek képviseletét ellátó egyesület által előterjesztett panaszra indulhat.

A panasznak tartalmaznia kell az Mttv.-ben megjelölt, a panaszosra, a szolgáltatóra, az érdeksérelemre és az azt okozó szolgáltatói magatartásra vonatkozó, adatokat és lényeges körülményeket.

- 1.3. A panaszt írásban, az alábbiak szerint lehet benyújtani:
- postai úton, a 1433 Budapest, Pf. 198. címre címezve;
 - e-mailen, az NMHH központi elektronikus elérhetőségére (info@nmhh.hu) küldve;
 - az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvényben meghatározott elektronikus úton, így különösen e-papíron, vagy a <https://nmhh.hu/media-es-hirkozlesi-biztos> oldalon elérhető űrlap kitöltésével;
 - személyesen, az NMHH 1088 Budapest, Reviczky utca 5. sz. alatti telephelyén.

1.4. A Biztos a panasz alapján akkor jár el, ha a panasz tárgyát tekintve a Biztos hatáskörébe tartozik, az nem nyilvánvalóan alaptalan, az abban kifogásolt érdeksérelem jelentős. Ellenkező esetben a Biztos az eljárás megindítását mellőzi. Ha az eljárás lefolytatását kizáró körülményről a Biztos csak az egyeztetési eljárás megindítását követően szerez tudomást, illetve az az eljárás megindítását követően következik be, a Biztos az eljárást megszünteti.

1.5. Az eljárás során az eljárásban részt vevő indokolt esetben, előzetesen egyeztetett feltételek mellett betekinthez az eljárás azon irataiba, amelyek nem állnak rendelkezésére.

2. Eljárás az elektronikus hírközlési szolgáltatásokra vonatkozó panaszok tárgyában

2.1. A Biztos az eljárásban előmozdítja a panasz méltányos rendezését, az annak tárgyát képező érdeksérelem orvoslását és a megfelelő feltételek fennállása esetében a további érdeksérelemek megelőzését. Az eljárás célja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltató (a 2. pontban a továbbiakban: szolgáltató) a panaszos érdeksérelmét méltányosan orvosolja, továbbá az, hogy a Biztos és a szolgáltató között megállapodás (a továbbiakban: Megállapodás) jöjjön létre a további érdeksérelemek megelőzése tárgyában.

2.2. Amennyiben a panaszos az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály, a szolgáltató Általános Szerződési Feltételei, illetve a panaszos és a szolgáltató között létrejött előfizetői szerződés rendelkezésének megsértése miatt kéri a Biztos eljárásának a lefolytatását, a Biztos nem indít eljárást.

Amennyiben e körülmény fennállása a biztosi megkeresésre adott szolgáltatói válaszirattartalma alapján állapítható meg, a Biztos az eljárást megszünteti, illetve – amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltató a sérelmet olyan módon orvosolja, hogy ezáltal a panaszos méltányos érdekét nem sérti –, a Biztos az eljárást lefolytatja, annak eredményéről a panaszost értesíti.

2.3. Amennyiben a panaszos természetes személyazonosító adatainak, lakcímének vagy más személyes adatának zárt kezelését kéri, és a kérelemnek megfelelő zárt adatkezelés mellett az eljárás érdemben nem folytatható le és így az érdeksérelem orvoslása eleve nem lehetséges, a Biztos a panaszost értesíti az eljárás mellőzéséről és annak indokáról, valamint tájékoztatja az eljárás megindításának feltételeiről.

2.4. Az egyeztetési eljárást írásban, valamint – különösen, ha ez a szolgáltató írásos nyilatkozata alapján indokolt, szóban – személyesen vagy kölcsönös, közvetlen kép- és hangkapcsolatot biztosító telekommunikációs eszköz alkalmazásával online módon – lehet lefolytatni.

A Biztos az eljárásban tudomására jutott üzleti titkot az adatközlő kérésére ennek megfelelően kezeli. Az eljárás során az eljárásban részt vevő a Biztos hivatalánál indokolt esetben, előzetesen egyeztetett feltételek mellett betekinthez az eljárás azon irataiba, amelyek nem állnak rendelkezésére.

2.5. A Biztos a panasz iratainak a megküldésével, indokolt esetben a panasz rövid írásos ismertetésével értesíti az egyeztetési eljárás megindításáról a szolgáltatót és tőle az

érdeksérelemmel összefüggő adat, felvilágosítás, tájékoztatás, dokumentum, irat (közösen: adat) szolgáltatását, az érdeksérelemmel kapcsolatos szolgáltatói álláspontot tartalmazó nyilatkozat megtételét kéri.

2.6. Amennyiben a szolgáltató írásbeli nyilatkozatából kitűnően az érdeksérelem már a Biztos eljárását megelőzően méltányos rendezésre került vagy megfelelő intézkedés történt ez iránt, illetve erre a szolgáltató írásos vállalást tett és ezt a Biztos méltányos intézkedésnek tekinti, az eljárás lezárása iránt intézkedik. A Biztos az eljárás lezárása iránt intézkedik abban az esetben is, amennyiben a szolgáltató az írásbeli nyilatkozatában megjelölt alapos okból nem tesz eleget a panaszosi igénynek.

2.7. Amennyiben a Biztos megítélése szerint a szolgáltató az érdeksérelmet nem, vagy nem kellő méltányossággal kezelte, az ezt indokoló körülmények megjelölésével a szolgáltatótól külön méltányossági intézkedés megfontolását kérheti.

2.8. Amennyiben a szolgáltató az érintett panaszosi érdeksérelmet méltányosan orvosolja, azonban a Megállapodás létrehozásától alapos ok nélkül elzárkózik vagy az egyéb okból nem lehetséges, illetve az az eljárás összes körülményére tekintettel nem indokolt, a Biztos az eljárást lezárja; ellenkező esetben a Megállapodás elérése érdekében folytatja az egyeztetést.

2.9. A Biztos az eljárás megindításának mellőzéséről, az eljárás megszüntetéséről, illetve lezárásáról a panaszost, valamint az egyeztetési eljárásban részt vevőket tizenöt (15) napon belül értesíti.

A Biztos az értesítésekben szükség szerint tájékoztatja a panaszost, illetve az eljárásban részt vevőt az elektronikus hírközlésre vagy médiaigazgatásra vonatkozó szabályban, illetve az előfizetői szerződésben meghatározott jogairól és kötelezettségeiről, valamint a számára nyitva álló eljárásokról és jogorvoslatokról.

2.10. Az egyeztetési tárgyalásról a Biztos emlékeztetőt készít, amely tartalmazza a panasz, az érdeksérelem és a panaszosi kérelem rövid leírását, az eljárásban részt vevőknek az érdeksérelemmel, annak orvoslásával, illetve az érdeksérelem további előfordulásának megelőzésével kapcsolatos nyilatkozatait.

2.11. Ha az eljárás eredményeként nem jön létre a Megállapodás, az eljárásról a Biztos jelentést készít, és azt nyilvánosságra hozza, amennyiben a fogyasztók jelentős számát érinti vagy érintheti. A sikeres egyeztetési eljárás eredményéről a Biztos szükség szerint készít jelentést.

2.12. Amennyiben a Biztos eljárása során a jóhiszeműség és tisztesség követelményébe ütköző magatartást, a szolgáltatást igénybe vevőkre hátrányos, egyoldalúan, indokolatlanul megállapított szerződési feltétel alkalmazását tapasztalja és az érdeksérelem orvoslása, valamint további érdeksérelemek megelőzése érdekében a Biztossal történő megállapodásra nincs szolgáltatói szándék, felhívja az NMHH Elnökének a figyelmét a megfelelő intézkedés, így jogalkotói beavatkozás indokoltságára, amennyiben ez hozzájárulhat a méltányos szolgáltatói gyakorlat kialakításához, az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a szolgáltatásokat igénybevevők közötti erőviszonybeli különbségek kiegyensúlyozásához és ezáltal a fogyasztói jólét növeléséhez.

2.13. Amennyiben az eljárás tárgyát képező érdeksérelem az adott szolgáltatást igénybe vevők jelentős számát érinti vagy érintheti, a Biztos a további érdeksérelemek elkerülése, valamint a méltányos szolgáltatói gyakorlat kialakításának elősegítése céljából ajánlást, illetve tájékoztatást adhat ki.

3. A médiaszolgáltatásokra vonatkozó eljárás speciális szabályai

3.1. A Biztos a médiatartalom-szolgáltató érdeksérelmet okozó magatartása miatt előterjesztett panasz alapján a médiatartalom-szolgáltatók szakmai, érdek-képviseleti vagy önszabályozó szervezeteivel (a továbbiakban: szakmai szervezet) szóban vagy írásban egyeztetést folytat le, amennyiben a panasz az érintett szolgáltató tevékenysége során több esetben, illetve több szolgáltató tevékenysége során észlelt, a szolgáltatást igénybe vevők jelentős részét érintő érdeksérelemre vonatkozik.

3.2. A Biztos az egyeztetési eljárásban az érdeksérelem leírását tizenöt (15) napos határidő tűzésével észrevételezés, illetve az azzal kapcsolatos álláspont közlése céljából megküldi annak, illetve azoknak a szakmai szervezeteknek, amely(ek)ben illetve amely(ek)ben a szolgáltató tagsággal rendelkezik, illetve amely(ek)nek a működésében rész vesz, illetve amely(ek)nek a működése kiterjed arra a szolgáltatásra, amelynek nyújtásával kapcsolatosan az érdeksérelem bekövetkezett.

3.3. A Biztos az érintett szolgáltatót a panaszról, az érdeksérelemről, valamint az intézkedéseiről értesíti és felhívja észrevételeinek a megtételére, álláspontjának kifejtésére.

3.4. A Biztos az eljárásban a szolgáltatást igénybe vevők képviselőjében eljárva az eljárásban részt vevők és az érintett médiatartalom-szolgáltató észrevételeinek figyelembevételével javaslatot dolgoz ki az érdeksérelem orvoslására és további érdeksérelmek megelőzésére, így különösen a szervezet etikai kódexében vagy más belső szabályzatában meghatározott intézkedés alkalmazására, a szabályzat módosítására, a szervezetben tagsággal bíró vagy azzal együttműködő szolgáltatók figyelmének a felhívására.

3.5. A Biztos az egyeztetési eljárás eredményéről jelentést készít, amelyben részletesen feltárja az érdeksérelem körülményeit, rögzíti a javaslatait, az eljárásban részt vevők álláspontját és érdemi nyilatkozatait.
A jelentés nem hozható nyilvánosságra.

Záró rendelkezések

A Biztos hivatalának ügyrendje az NMHH Elnökének jóváhagyásával 2023. augusztus „25.” napján lép hatályba. A Biztosi hivatalának korábbi, 2015. május 8-án kiadott ügyrendje jelen ügyrend hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti.

Budapest, 2023. augusztus 15.


Dr. Kastory Edina
Média- és hírközlési biztos
1.

Az Mttv. 139. § (5) bekezdésében foglaltak alapján a Média- és Hírközlési Biztos hivatalának ügyrendjét jóváhagyom:

Budapest, 2023. 08.25.


Dr. Koltay András
NMHH Elnök
1.