



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások és a médiatartalmak fogyasztóit érintő érdeksérelmek megelőzésének lehetséges eszközei

Dr. Kastory Edina

Média- és Hírközlési Biztos

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

- Az elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybe vevőit és a médiatartalmak fogyasztóit érintő érdeksérelmek kezelésének megoldásai
- Kihívások, fogyasztói elvárások és a mesterséges intelligencia használatával kapcsolatos aggályok, lehetőségek
- Az érdeksérelmek megelőzésének lehetséges eszközei
- A szabályozó, a szolgáltató és az önszabályozó szervezetek, valamint a fogyasztók együttműködése a jó gyakorlatok előmozdításában



- 2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről (Eht.)
- 22/2020. (XII.21.) NMHH rendelet az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól (Eszr.)
- 2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról (Mttv.)
- 2010. évi CIV. törvény a sajtószabadságról és a médiatartalmak alapvető szabályairól (Smtv.)
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2022/2065 rendelet a digitális szolgáltatások egységes piacáról és a 2000/31/EK irányelv módosításáról (DSA)

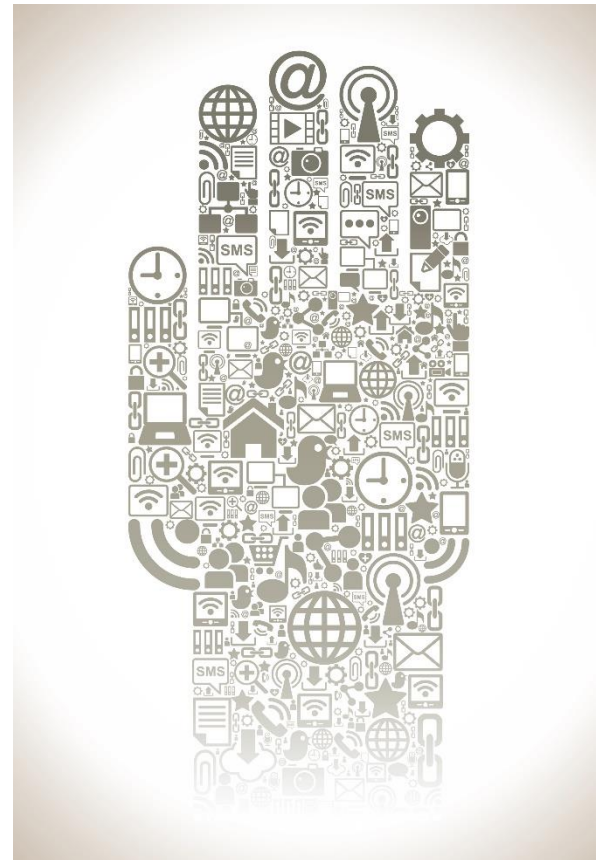


- Szolgáltatások: telefon-, internet- és televízió szolgáltatás
- meghatározó gazdasági szektor, telített piac
- kifejezetten aszimmetrikus előfizetői jogviszony
- speciális ágazati szabályozás; szolgáltatói szabályzatok, önszabályozó szervezetek kódexei

Sérelmek: jogsértő, érdeksértő, aggályos szolgáltatói intézkedés, magatartás

Bejelentés – előfizetői panasz (bejelentés)

- szolgáltatóhoz címzett panasz (jogorvoslat kérhető)
- bejelentés a piacfelügyeleti hatósághoz (az ügyre nincs kihatással)
- panasz a biztos hivatalához



Egyeztetési eljárás lefolytatása a szolgáltatóval

- **jelentős számú fogyasztó érdekét sértő, veszélyeztető méltánytalan szolgáltatói magatartás/gyakorlat esetén**
 - ellentmondásos (írásos, telefonos, személyes) tájékoztatások
 - nem konzekvens szolgáltatói gyakorlat
 - nem méltányos ÁSZF rendelkezések
 - méltányossági szempont mellőzése
- **panasz alapján (400-600 panasz/év)**
 - téves/alaptalan számlázás, kötbérezés, fizetési felszólítás;
 - nem megfelelő (minőségű) szolgáltatás, magatartás, tájékoztatás;
 - késedelmes/elmaradt intézkedés (létesítés, számhordozás, javítás, jóváírás);
 - ügyfélszolgálat nem megfelelő működése, intézkedése 2022: 20%
 - nem elérhető, nem vagy csak késedelmesen intézkedik;
 - hiányos, megtévesztő tájékoztatás, hátrányosnak bizonyuló javaslat, ajánlat
 - *Személyes ügyfélszolgálatot érintő panaszok elutasítása:* elhangzottak nem rekonstruálhatók, az ügyfél aláírásával a feltételeket elfogadta

10+ év

eredményes működés

10000+

kezelt ügy

60-80%

arányban méltányos megoldás

- nem hatósági eljárás, a szolgáltatót nem kötelezheti, nem szankcionálhatja; de **megállapodást** köthet vele (további) érdeksérelmek megelőzése céljából

Yettel, 2022. szeptemberi panaszügy

- a mobiltelefon- és internet szolgáltatás nem működött megfelelően
- a hűségidő vállalásakor nem tudta, hogy az adott területen nincs szolgáltatás

Szolgáltatói vállalás:

- a honlapon tájékoztatásban egyértelműen elkülöníti a hálózati hibát és a szolgáltatás sajátosságaiból eredő, nem megfelelő minőségnek érzékelhető jelenséget
- mérlegeli a méltányos elbírálás lehetőségét (szerződés kötbérmentes megszüntetése, részletfizetés, fizetési határidő meghosszabbítása, díj részbeni elengedése) ha a jelenség a mobil szolgáltatás *sajátosságából ered (vizsgálat)*

Az ügyek kétharmadában méltányos intézkedés, megállapodás létrehozására ritkán kerül sor, de az egyeztetéseket többször követi méltányos szolgáltatói intézkedés.

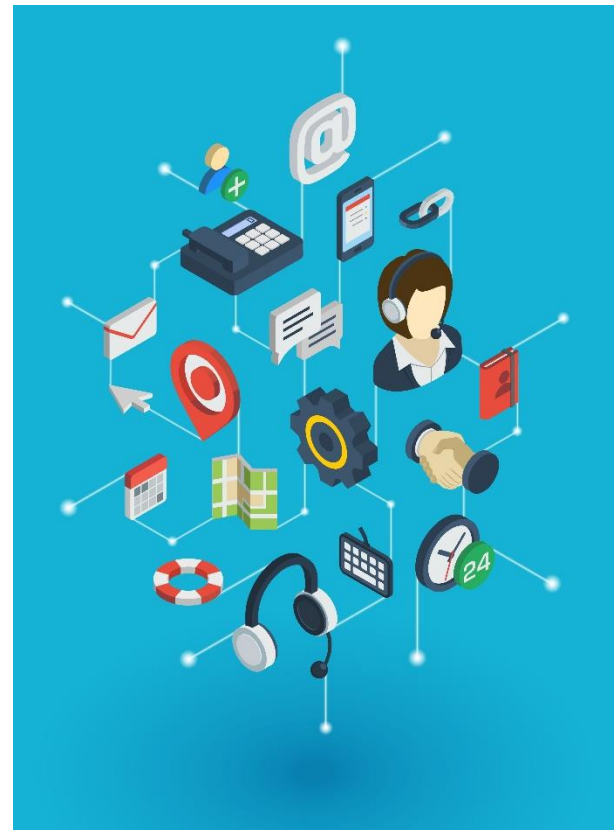


Fenntartható, magas szintű, korszerű fogyasztóvédelem (új fókuszpontok, 2022.06.)

- fogyasztói jogok érvényesítése és *fogyasztóvédelmi érdekvédelem*
- egyensúly a vállalkozás és a fogyasztó között (aszimmetria kiegyensúlyozása)
- fogyasztói döntés inkorrekt befolyásolásának, aktív, passzív megtévesztés hiánya
- felhasználóbarát (írásos, vizuális, hangalapú) ügyfélszolgálati folyamatok
- világos tájékoztatás a kommunikációs platformnak megfelelő módon, a fogyasztói szerződéses nyilatkozat megtétele előtt
- méltányos ügyintézés (panaszkezelés)

Ügyfélszolgálat – *bejelentés, panasz kezelése*, jogviszonymenedzsment, tájékoztatás

- telefonon (kommunikáció rögzítése egy évig visszakereshetően rögzítve)
- internetes eléréssel (lehetőség szerint)
- ügyfelek részére nyitva álló helyiségben – több mint ezer előfizető esetében

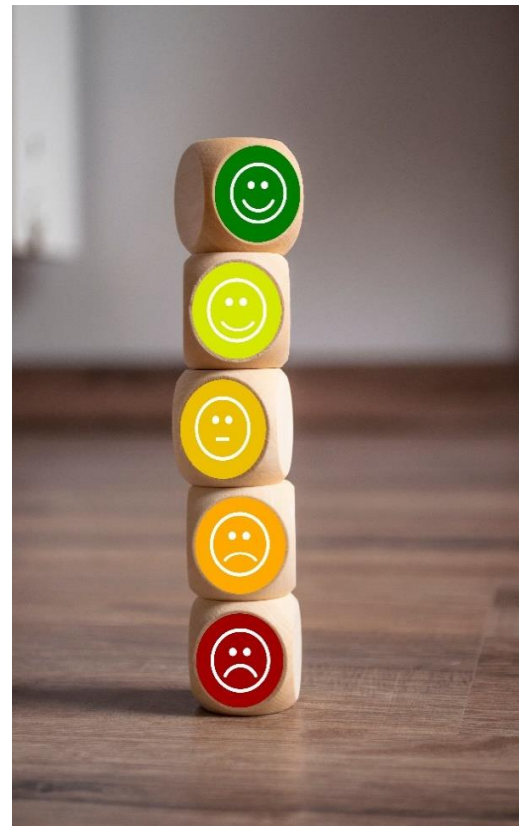


Helyzet, kihívások

- negatív ügyfélélmények: nehéz elérhetőség, bonyolult menürendszer, elakadó beazonosítás, az operátor nem talál megfelelő megoldást
- ügykezelés digitális transzformációja, automatizálása (MI) digitális megfelelés
- preferencia: élő operátor, telefonos/személyes ügyintézés
- új platform, új kockázat (adat- és kiberbiztonság)

Magasabb ügyfélelvárások

- átlátható, megbízható működés, non-stop elérhetőség
- csatornafüggetlen kommunikáció – ügyfél választ
- gyors, egyszerű digitális ügyintézés – az önkiszolgáló felületen is
- tranzakciók átláthatósága, támogatás az online tranzakció során
- közérthető előzetes információ és valós idejű tájékoztatás
- egyéni igényekre szabott kiszolgálás, proaktívítás: javaslat
- ügyfélélmény: empátia, lojalitás értékelése, méltányosság



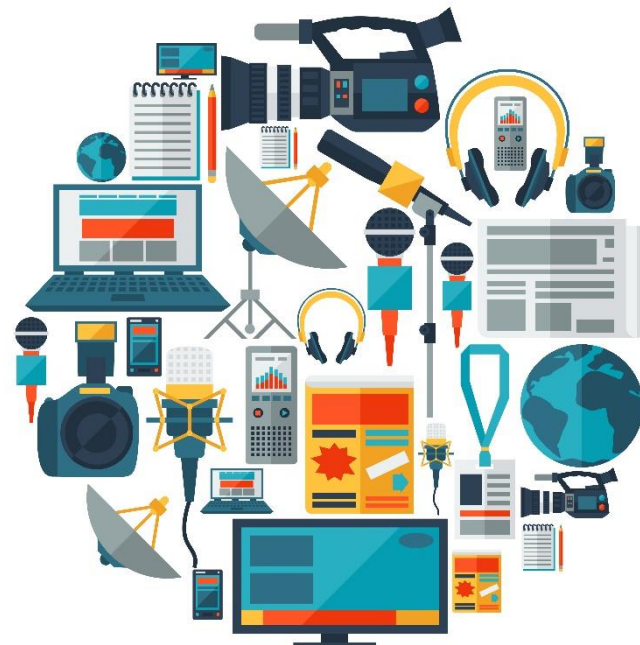
Szankcionált tényállások:

Valótlan tény állítása, valós tény hamis színben történő feltüntetése, gyűlöletkeltés, emberi méltóság, személyhez fűződő jogok, közérkölc, médiaigazgatásra vonatkozó szabályok (kiskorúak védelme, reklámok) sérelme.

Médiatanács által alkalmazható jogkövetkezmények:

Figyelmeztetés, kötelezés közlemény közzétételére, jogosultság gyakorlás felfüggesztése – törlés a nyilvántartásból, hatósági szerződés felmondása.

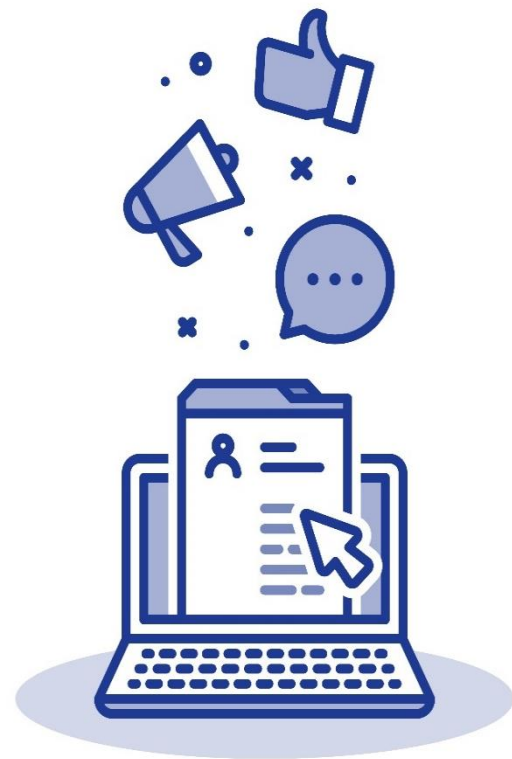
Mérlegelési szempontok között: **jogsértéssel okozott érdeksérelm.**



MHB – Egyeztetési eljárás a *médiatartalom-szolgáltatók* szakmai szervezeteivel

- méltányos fogyasztói érdekeket sértő, veszélyeztető szolgáltatói magatartás (méltánytalan szolgáltatói gyakorlat) esetén, panasz alapján, ha
 - az érdeksérelem jelentős számú fogyasztót érint vagy érinthet,
 - a szolgáltatóval szemben több, vagy több szolgáltatóval szemben érkezik panasz
- a megoldásra javaslatot tehet (szolgáltató bevonása)

20–30 panasz/év; döntően jogszabálysértésre vonatkozik, nem tartozik biztosíthatósági hatáskörbe.



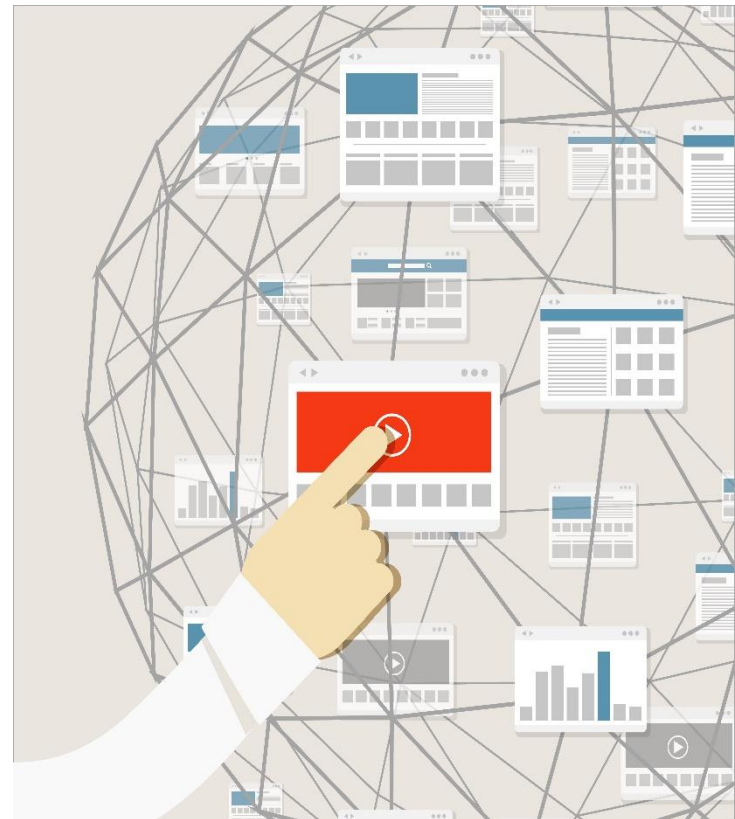
Tárgy: nyomtatott sajtó, rádiós és televíziós tartalom

- valóságot torzító, áltudományos, megtévesztésre alkalmas tartalom/tájékoztatás
- vulgáris tartalom, jó ízlést sértő, trágár beszéd
- sok és hangos reklám, sok műsorismétlés, kevés természetfilm, sportközvetítés
- nyelvhelyességi szabály sérelme
- negatív megkülönböztetés, szexuális tartalom, nők méltóságát sértő tartalom
- műholdas tartalom nem megfelelése
- (online) sajtótermék impresszumának a hiánya

Az érdeksérelem orvoslásaként várt eredmény: műsor beszüntetése, pénzbüntetés kiszabása, helyreigazításra kötelezés, oknyomozó riport készítése és közzététele.



- távközlési, média- és információtechnológiai szektorok konvergenciája
- médiaszabályozás – az online médiumokra is vonatkozik
- tartalmak terjesztése honlapokon, fórumokon, közösségi hálókön
 - azonnali hozzáférés, szerkesztői szűrés hiánya,
 - pontatlan, nem valós információk, álhírek – ezek megosztására ösztönözhetnek
 - közösségi hálózatokon algoritmusok által vezérelt közösségi botok: téves információt, álhíreket terjeszthetnek, tartalmakat posztolhatnak, felhasználókat ennek megosztására ösztönözhetnek
 - bulvártémák, „copy-paste” újságírás



DSA – 2024. február 17-étől irányadó a közvetítő szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókra (köztük: közösségi hálózatok, tartalommegosztó platformok)

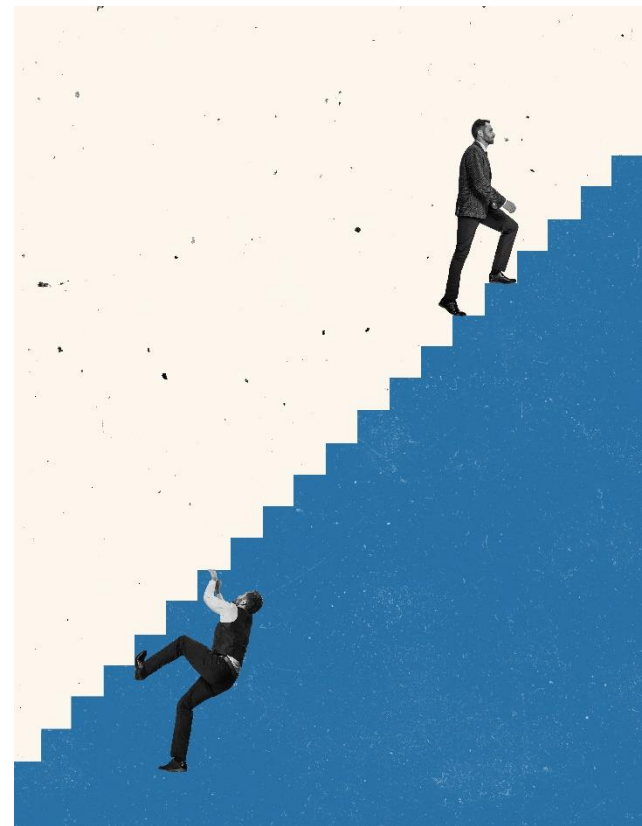
- erős keretrendszer, globális szabályozási minimumrendszer
- *alapvető fogyasztói jogok fokozott védelme az online térben*
- kockázatok csökkentése, illegális tartalom kezelése
- online platformok átláthatósága, elszámoltathatósága, felelőssége, felügyelete (2024. február 17-től a felhatalmazással rendelkező tagállami digitális szolgáltatási koordinátor kijelölése)
- *panaszkezelési és jogorvoslati mechanizmus, alternatív vitarendezés*



Kihívások (Európai Parlament, Európai Bizottság)

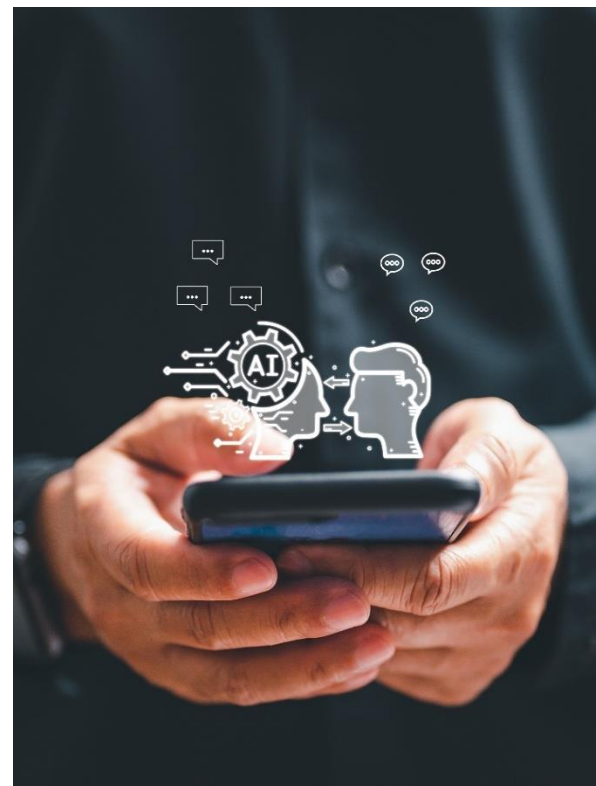
- gépi és az emberi képesség közelítése, gépi érzelemfelismerés
- kiberbiztonsági kockázatok
- magánéletet sértő és diszkriminatív alkalmazás (pl. biometrikus kategorizálás)

MI alkalmazása a hírközlés és a média területén – algoritmikus méltányosság



Átlátható döntéshozatal támogatása – hírközlés, ügyfélkezelés

- nagy mennyiségű (historikus és valós idejű) adat gyűjtése és rögzítése, előzetes és valós idejű vizsgálata és elemzése
- intuíciók, lehetséges torzítások felismerése, figyelembevétel
- eltérő preferenciák, érdekek figyelembevétel
- problémák előrejelzése, megoldások modellezése, lehetséges hatások
- *rutinszerű, objektív döntések és anonimizált típusminta előállítása*
- ügyintézői munka és megítélésének a monitorozása
- adatgyűjtés ügyfél viselkedéséről, igényéről, látens problémákról, érzelmek, interakciók elemzése az ügyfélvesztés elkerüléséhez
- fogyasztói részvétel a döntés meghozatalában (előkészítésében): kétirányú kommunikáció az online platformokon keresztül

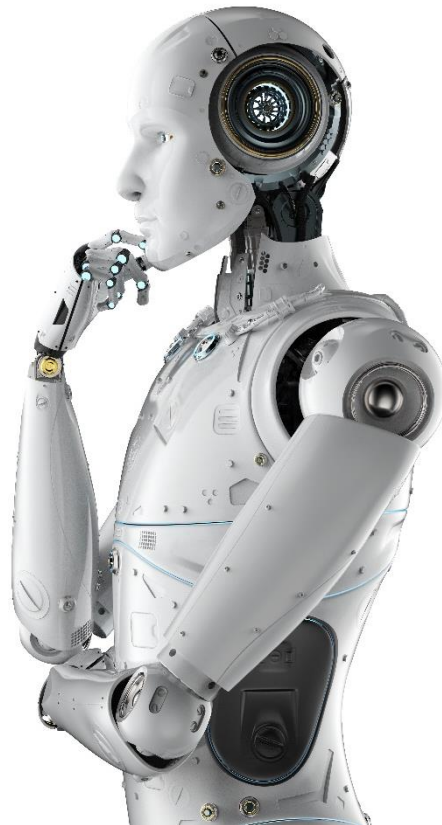


Átfogó szabályozás támogatása, irányelvek kidolgozása – média

- hatóságok, tartalomszolgáltatók, fogyasztói érdekképviseltek együttműködése
- önszabályozó szervezetek etikai kódexei, tagság: öncenzúra

(Indamedia Csoport, Mesterséges Intelligencia szabályzat – MI eszközök használata, 2023. szeptembertől kidolgozás alatt

- minőségi, hiteles, átlátható szolgáltatások nyújtása céljából
- a tartalomszolgáltatást támogató eszközként, részfeladatok ellátására
- humán ellenőrzés, termék kritikus vizsgálata
- MI által generált tartalmak jelzése
- információk, adatok védelme, szellemi tulajdon tiszteletben tartása
- versenyellenes célokra, tartalmak manipulálására, felhasználók befolyásolására történő felhasználás tilalma)



Szabályozó/hatóság

- átfogó szabályozás az offline és az online térben
- felügyelet, szankcionálás, prevenció, ajánlások
- nem hatósági szervezetek a hatóság égisze alatt (MHB, Internet Hotline)
- együttműködés (önszabályozó szervezetek, társhatóságok, érdekképviseleti szervek)
- MI: átlátható döntéshozatal, korlátok, kontroll

Fogyasztó

- tájékozottság, asszertivitás (felelősség)
- aktivitás, döntés képessége és igénye
- jóhiszeműség, lojalitás, együttműködés

Szolgáltató

- elektronikus hírközlés
- média



Működés

- állandó elérhetőség, rendelkezésre állás, intézkedés
- felhasználóbarát, egyéni igényekre szabott ügyfélszolgálat, önkiszolgálás
- gyors, egyszerű ügyintézés az ügyfél által megválasztott platformon
- ügyfélkezelés automatizálása: digitális megfelelés

Jogviszony

- egyensúly, szimmetria a fogyasztóval fennálló jogviszonyban
- fogyasztói beavatkozás és kontroll biztosítása
- szolgáltatás, (új) szolgáltatási csomagok: egyéni ajánlat, átjárhatóság
- áttekinthető, érthető előzetes és valós idejű tájékoztatás
- panaszkezelés: indokolható döntés, átlátható eljárás, méltányosság
- MI: szerződések digitális adatbázis, adatbiztonság; digitális és MI stratégia
- saját protokoll, önszabályozó testületi tagság, egyeztetés, együttműködés
- mentális ügyfélélmény, fenntarthatóság (környezettudatosság)

Magyar Telekom – KONTAKT elnevezésű applikáción keresztül akadálymentes ügyfélélmény: 2023. szeptember 24-étől díjmentes jelnyelvi tolmácsszolgáltatás hétköznapokon 8 és 20 óra között 29 üzletben és a telefonos ügyfélszolgálaton



Médiatartalom-szolgáltató

- jogszerűség, etikusság, felelősség
- látens érdeksérelmek, kifogások, vélemények feltárása (kutatás, bejelentési fórum)
- önszabályozó szervezetekben tagság, etikai kódexek
- együttműködések – hatóságok, tartalomszolgáltatók, fogyasztói érdekképviselők

MI – Követelmények, etikai szempontok

- stabil, biztonságos működés, emberi felügyelet
- transzparens jelzés: nem valós személlyel történik a kommunikáció
- biztonságos adatgyűjtés, elemzés
- indokolható döntés, átlátható, hatékony eljárás, károkozás megelőzése
- információs rendszerek méltányosságának a biztosítása
- működési feltételek, korlátok, kontroll, bizalom fokozása
- felhasználók felelőssége



Stratégia 2023–2026

2022 NMHH Médiaipari Együttműködési és Kutatási Igazgatóság

2023 Együttműködési megállapodások a médiapiaci szereplőkkel: partneri viszony, kölcsönös támogatás, közös munka (kutatások, rendezvények, képzések, kiadványok; médiafogyasztói tudatosság növelése)

Új közigazgatási szerződések az önszabályozó szervezetekkel (része az etikai kódex)

- Magyar Elektronikus Műsorszolgáltatók Egyesülete (MEME)
- Magyar Lapkiadók Egyesülete (MLE)
- Magyarországi Tartalomszolgáltatók Egyesülete (MTE)
- Önszabályozó Reklám Testület (ÖRT)

Gyors és hatékony jogérvényesítés: a szervezetek a Médiatanács hatáskörébe tartozó, a megállapodásban meghatározott ügyeket látnak el (Médiatanács: panasz, felügyeleti eljárás: eljárás törvényes lefolytatásának vizsgálata)




- jogsértő vagy kiskorúakra káros tartalmak (gyermekpornográfia, online zaklatás, uszító tartalom, erőszakos, illegális cselekményre felhívó tartalom, adathalász tartalom, hozzájárulás nélkül közzétett tartalom)
- Intézkedés: tartalom- vagy tárhelyszolgáltató megkeresése, illetékes hatóság megkeresése, külföldi partner szövetség (INHOPE) megkeresése; tájékoztatás



Együttműködés, tájékoztatás

- Egyeztetési eljárás (megállapodás, javaslat, elvi ajánlás) – online egyeztetés
- Együttműködés, általános egyeztetés a hatóságokkal, szolgáltatókkal és önszabályozó és társadalmi szervezettel – jó gyakorlatok
- Tájékoztatás, Kisokos
- Írjon nekünk („Jelzések, észrevételek”)
- Kutatások



Média- és hírközlési biztos

Szolgáltatója nem megfelelően kezelte az ügyét?
Jó helyen jár!

ÉRDEKSÉRELMEK ORVOSLÁSA

Sokszor nehéz eldönteni, hova fordulhatunk, hol tehetünk panaszt, ha sérelem ér minket a hírközlési szolgáltatónk irányából.

Ebben, és az ehhez kapcsolódó felmerülő kérdésekben segítünk Önnek.

→ TUDNIVALÓK A PANASZOKRÓL, ELJÁRÁSOKRÓL

TUDATOSSÁG NÖVELÉSE

Fontos, hogy ügyeink intézéséhez kellő tudás birtokában legyünk annak érdekében, hogy elkerüljük az esetleges anyagi vagy egyéb károkat.

Ehhez segítségként összegyűjtöttük a leggyakrabban felmerülő kérdéseket és alapfogalmakat, egy kisokos formájában.

→ TÖVÁBB A KISOKOSHOZ

Kutatás 2022-23 – látens érdeksérelmek, vélemények

Big data kutatás a magyar nyelvű világhálón a médiatartalommal (televízió, rádió, nyomtatott és online sajtó) kapcsolatos irányítatlan megjelenések körében – médiaszolgáltatást nem nyújtó online platformok, közösségi oldalak, internetes fórumok, blogbejegyzések.

Megállapítások

- Elsősorban Facebook kommentek utaltak érdeksérelmekre mindegyik platformmal kapcsolatosan
- Az internetes tartalmakkal kapcsolatos érdeksérelmek száma folyamatosan nő
- A fogyasztók konkrétan a következőket sérelmezik:
 - agresszív tartalom, erkölcsromboló tartalom, trágárkodás, gúnyolódás
 - megtévesztő, valótlan tartalom, álhírek, propaganda
 - kattintás- és kommentvadász bulvár újságírás
 - fekete hírek körében nem megengedhető tartalom
- További szempontok az érdeksérelmek osztályozására:
 - a médium vagy a felhasználók tevékenységéből adódik
 - általános, vagy egy konkrét médiaszolgáltatót érint
 - valakit személyesen érint, vagy példaként történik hivatkozás arra
 - konkrét magatartásra, vagy mulasztásra hivatkozik





NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Köszönöm megtisztelő figyelmüket!