

Tájékoztató az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséről és a bejelentések kezelésének rendjéről

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény (a továbbiakban: Panasztv.) II. Fejezete rendelkezik az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetéséről és a bejelentések kezelésének rendjéről.

- **Az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer létrehozásának kötelezettsége és célja**

A Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (a továbbiakban: NKFH) jogszerű működésének biztosítása érdekében elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer létrehozására köteles kormányzati szervek kijelöléséről szóló 225/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet 1. § 1) pontja, valamint a Panasztv. 32. § (2) bekezdése alapján elkülönített visszaélés-bejelentési rendszert hoz létre.

A 225/2023. (VI.08.) kormányrendelet indokolásának értelmében **az NKFH a fogyasztóvédelemmel összefüggő bejelentések esetében jár el.**

Az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer **célja** a jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményekkel vagy mulasztásokkal, illetve egyéb visszaélésekkel kapcsolatos bejelentett információk vizsgálata a Panasztv.-ben foglalt követelményeknek megfelelően.

Az NKFH a Panasztv. vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetése útján biztosítja a bejelentésben foglalt információk teljességét, sértetlenségét és bizalmas kezelését, egyben lehetővé teszi a bejelentésben foglalt információk tartós tárolását a későbbi vizsgálatok lefolytatásának lehetővé tétele érdekében.

- **Az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetője**

Az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetője az NKFH Jogi és Humánpolitikai Főosztályának vezetője által kijelölt jogász.

A Jogi és Humánpolitikai Főosztályának vezetője által kijelölt jogász távolléte, illetve akadályoztatása esetén az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetését az NKFH Jogi és Humánpolitikai Főosztályához tartozó másik – e feladatra kijelölt - jogász kolléga látja el.

- **A bejelentés tárgya, a bejelentések tartalmi elkülönítése és kezelése**

Az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszerbe **jogellenes vagy jogellenesnek feltételezett cselekményre vagy mulasztásra, illetve egyéb visszaélésre vonatkozó információt lehet bejelenteni.**

Az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszerben előterjeszthető bejelentés **tartalmilag elkülönítendő** a belső visszaélés-bejelentési rendszerben előterjeszthető bejelentés, valamint az NKFH szervezeti integritást sértő eseményeiről szóló eljárásrendjében foglalt bejelentésektől.

A Panasztv. hatálya alá nem tartozó bejelentés esetén a bejelentőt írásban vagy elektronikus úton az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetője 8 napon belül értesíti arról, hogy az adott bejelentés kivizsgálására az NKFH más szervezeti egysége rendelkezik hatáskörrel, - egyúttal gondoskodik az ügy áttételéről - vagy arról, hogy a bejelentés tárgyában az NKFH nem rendelkezik hatáskörrel.

- **A bejelentés megtételének módja**

Az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszerbe bejelentést **bárki** tehet. **Az eljárás díj- és illetékmentes.**

A bejelentő a bejelentést **írásban** vagy **szóban** teheti meg. Az írásbeli bejelentést postai, illetve elektronikus úton, a szóbeli bejelentést személyesen, telefonon, illetve más hangüzenetküldő rendszer útján lehet megtenni az alábbi elérhetőségeken:

- **írásban, postai úton NKFH postai címén:** 1122 Budapest, Városmajor utca 35., 1536 Budapest, Pf. 324. (A borítékon kérjük feltüntetni: Elkülönített visszaélés-bejelentés, postázóban nem felbontható.)
- **elektronikus levél formájában:** evbr@nkfh.gov.hu
- **szóban, személyesen az NKFH székhelyén:** 1122 Budapest, Városmajor utca 35., előzetes időpontegyeztetést követően az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetőjénél
- **szóban, telefonon:** +36 (1) 795 3230

Az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a **szóbeli bejelentés** írásba foglalása során **teljes és pontos jegyzőkönyvet** köteles készíteni.

Szóbeli bejelentés esetén a bejelentő figyelmét fel kell hívni a **rosszhiszemű bejelentés** következményeire, a bejelentés kivizsgálására irányadó eljárási szabályokra és arra, hogy személyazonosságát – ha az annak megállapításához szükséges adatokat megadja – a vizsgálat valamennyi szakaszában bizalmasan kezelik.

A bejelentés vizsgálata **mellőzhető**, amennyiben a bejelentés **ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a korábbi bejelentéssel azonos tartalmú bejelentés.**

A Panasztv. 7. §-a alapján az elkülönített visszaélés-bejelentést **az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett védett elektronikus rendszerben is meg lehet tenni.** A védett elektronikus rendszeren keresztül benyújtott bejelentés megtételekor a visszaélés-bejelentőnek a nevét és lakcímét kötelezően meg kell adnia, kérhet azonban anonimitást - azaz, hogy személyes adatai kizárólag az alapvető jogok biztosa és hivatala számára legyenek hozzáférhetőek.

- **A bejelentés kivizsgálása**

Az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetője az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszerben tett **bejelentés kézhezvételétől számított 7 napon belül a bejelentés megtételéről visszaigazolást küld a bejelentő számára, kivéve ha**

- a visszaélés-bejelentő kifejezetten kérte ennek mellőzését, vagy
- az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetője ésszerűen feltételezi, hogy a bejelentés kézhezvételének visszaigazolása veszélyeztetné a bejelentő személyazonosságának védelmét.

Az NKFH a visszaigazolás keretében a bejelentő részére általános tájékoztatást nyújt a Panasztv. szerinti eljárási és adatkezelési szabályokról.

A bejelentőt a vizsgálat megkezdésekor **részletesen tájékoztatni kell** a bejelentésről, a személyes adatai védelmével kapcsolatban őt megillető jogairól, valamint az adatai kezelésére vonatkozó szabályokról.

Ha a vizsgálat a **bejelentés megalapozatlanságát** állapítja meg vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, az eljárást az NKFH lezárja és erről a bejelentőt tájékoztatja.

A bejelentőt az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer működtetője a **bejelentés mellőzéséről** és a mellőzés indokáról írásban tájékoztatja a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül, de legfeljebb **a bejelentés beérkezésétől számított 30 napon belül**.

A visszaélés-bejelentés kivizsgálásnak határideje az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított **30 nap**. Ha a visszaélés-bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb ideig tart, a NKFH erről a visszaélés-bejelentőt tájékoztatja. A visszaélés-bejelentés elintézésének határideje ebben az esetben sem haladja meg a **6 hónapot**.

Az elkülönített visszaélés- bejelentés alapján – ha a bejelentés alaposnak bizonyul – az NKFH gondoskodik:

- a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról és
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Az NKFH az elkülönített visszaélés-bejelentés elintézésekor – a minősített adat, illetve a törvény által védett titok kivételével – a megtett intézkedésről vagy annak mellőzéséről az indokok megjelölésével **a bejelentőt haladéktalanul írásban értesíti**.

- **A bejelentéssel kapcsolatos adatvédelmi intézkedések**

A bejelentőt **nem érheti hátrány** a visszaélés-bejelentés megtétele miatt.

Az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszert úgy kell kialakítani, hogy **a személyazonosságát felfedő bejelentő, valamint a bejelentésben érintett személy személyes adatait az erre jogosultakon kívül más ne ismerhesse meg**. A bejelentést kivizsgáló személyek a vizsgálat lezárásáig vagy a vizsgálat eredményeképpen történő formális felelősségre vonás kezdeményezéséig a bejelentés tartalmára és a bejelentésben érintett személyre vonatkozó információkat – a bejelentésben érintett személy tájékoztatásán túl – a foglalkoztató más szervezeti egységével vagy munkatársával a vizsgálat lefolytatásához feltétlenül szükséges mértékben oszthatják meg.

Az érintetti joggyakorlásra a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2016. április 27-i (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet - GDPR - III. Fejezetében foglaltak az irányadók.

A NKFH a visszaélés-bejelentés kivizsgálást mellőzi:

- Ha nyilvánvalóvá válik, hogy visszaélés-bejelentő **rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt**, a visszaélés-bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot a Hatóság intézkedés mellőzésével befejezheti.
- **A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt bejelentés** vizsgálata mellőzhető.
- Az **azonosíthatatlan személy által tett visszaélés-bejelentés** vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi, kivéve, ha a visszaélés-bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál.

A bejelentés érdemi vizsgálatának mellőzése azt jelenti, hogy a NKFH nem vizsgálja meg a benne foglaltakat, és mellőzi a bejelentő tájékoztatását is.

A Panasztv. 7. § (4) bekezdése alapján a bejelentő azonosítása érdekében az NKFH a bejelentő nevét és lakcímét kezeli személyes adatként. A névre és lakcímre vonatkozó főszabály alól kivételt jelent, ha a bejelentő ügyfélkapun keresztül (azaz azonosított módon) nyújtja be bejelentését.

Amennyiben a bejelentő a fentiek ellenére is ragaszkodik a névtelenséghez, az alapvető jogok biztosa által üzemeltetett, a Panasztv. 7-12. §-ai szerinti, közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerén keresztül célszerű bejelentését megtennie.

A közérdekű bejelentések védett elektronikus rendszerén keresztül előterjesztett bejelentés esetében – figyelemmel a Panasztv. 9. § (1) bekezdésére – a bejelentő kérheti, hogy a személyes adatai csak az alapvető jogok biztosa és a hivatala számára legyen hozzáférhetőek.

• Jogorvoslati lehetőségek

Az állam a bejelentő részére a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint.

A bejelentés NKFH által történt kivizsgálását követően a bejelentő – az általa vélelmezett visszasság orvoslása érdekében – beadvánnyal fordulhat az alapvető jogok biztosához:

- ha véleménye szerint bejelentését **az NKFH nem vizsgálta ki teljeskörűen,**
- ha **a vizsgálat eredményével nem ért egyet,** vagy
- ha **a bejelentését az NKFH megalapozatlannak tekinti,**
- ha a Panasztv. szerinti, az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszerre vonatkozó **szabályokat nem tartották meg.**

A beadvány benyújtásának módja:

- **elektronikus úton:** <https://www.ajbh.hu/forduljon-a-biztoshoz>, vagy panasz@ajbh.hu
- **postai úton:** 1387 Budapest, Pf. 40.
- **az alapvető jogok biztosának ügyfélszolgálatán személyesen:** 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.