

Minden fogyasztói jelzést megvizsgál a GVH

Az elmúlt években dinamikusan nőtt a GVH-hoz érkezett panaszok és bejelentések száma

Budapest, 2026. július 13. – A panaszok és a bejelentések a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) versenyfelügyeleti eljárásainak fontos kiindulópontjai lehetnek, azok kellő megalapozottsága esetén. Az elmúlt években jelentősen, közel másfélszeresére növekedett a GVH által kezelt fogyasztói beadványok, illetve piaci jelzések száma. A GVH minden beadványt és jelzést megvizsgál és indokolt esetben megteszi a szükséges intézkedéseket.

[2020-ban a Gazdasági Versenyhivatal \(GVH\) vezetése kiemelt célként fogalmazta meg](#), hogy a GVH egy modern, támogató hivatal legyen. Ennek a megközelítésnek számos fontos vetülete van, többek között a fogyasztói panaszok szakszerű kezelésének biztosítása, a proaktív edukációs lépések, illetve versenykultúra fejlesztés, vagy az eljárások rugalmasságának és gyorsaságának növelése. A fogyasztói panaszok és bejelentések gyors és szakszerű kezelése növeli a GVH jogalkalmazási hatékonyságát és erősíti a versenyhatóság felé irányuló társadalmi bizalmat is.

Fontos különbségek vannak a panaszok és a bejelentések között

A fogyasztók többféle jelzéssel is élhetnek a versenyhatóság irányába, abban az esetben, ha versenykorlátozó, vagy fogyasztókat megtévesztő gyakorlatokat észlelnek. A személyes vagy telefonos megkeresés mellett a két fő formát a panaszok és a bejelentések, mint írásos beadványok jelentik.

A bejelentéseket [formailag kötött űrlapon](#) keresztül lehet benyújtani a versenyhatóságnak, melyben az alapvető információkon túl, bizonyítékot is kell szolgáltatni, a bejelentést pedig alá is kell írni. Ezzel szemben a panaszok jóval kötetlenebb formában, akár levélben vagy e-mailben is benyújthatóak a fogyasztók által, de ezekhez is biztosít [online űrlapot](#) a GVH. Fontos azonban, hogy a panaszokat is alá kell írni, bizonyítékokat pedig ebben az esetben is szolgáltatni kell.

Jelentős különbség, hogy míg a bejelentő jogorvoslattal élhet a GVH végzésével szemben, amennyiben a bejelentés alapján nem indul eljárás, addig a panaszosnak nincs ilyen lehetősége hasonló esetben.

Kiemelendő, hogy az anonimitás lehetőségét minden esetben biztosítja a versenyhatóság, illetve a jogszabályi előírásoknak megfelelően szigorúan védi a bejelentőket, illetve panaszokat benyújtó személyeket.

Növekvő beadványi számok, kitartó társadalmi bizalom

Az elmúlt években egyre több jelzés érkezik a Gazdasági Versenyhivatalhoz. Míg 2022-ben kicsivel több mint 2200 fogyasztói, illetve piaci jelzést kezelt a GVH, addig 2025-re ez a szám több mint 3100-ra emelkedett. A dinamikusan növekvő szám is jelzi, hogy a fogyasztók továbbra is bíznak a GVH szakértelmében és eljárásaiban.

2025-ben a panaszok legnagyobb része a kereskedelmi szektort érintette. Közel 25%-uk az online kereskedelmi szektorra, míg mintegy 14%-uk a kiskereskedelemre irányult. Szintén nagy számú panasz érkezett a banki és egyéb pénzügyi szolgáltatásokra, a légi személyszállításra és utazásközvetítésre, valamint a telekommunikációs cégek gyakorlataira vonatkozóan is.

Ezzel egyidejűleg a jelzések összetétele is megváltozott. 2020-ban megközelítőleg fele-fele arányt képviseltek a szóbeli megkeresések és az írásos beadványok, 2025-ben azonban már mintegy 3,5-ször több írásos beadvány érkezett.

Nem maradnak elvarratlan szálak

A GVH-hoz érkező beadványok száma jelentősen növekszik, ugyanakkor a Gazdasági Versenyhivatal elhivatott amellett, hogy minden jelzést részletesen és következetesen megvizsgáljon. Ennek érdekében a GVH vizsgálói nem csak az eredetileg benyújtott adatokra támaszkodhatnak, hanem számos esetben további információkat is bekérnek a panaszostól, illetve bejelentőtől.

A panaszok és bejelentések következtében akár versenyfelügyeleti eljárások is indulhatnak, de vannak olyan esetek is, melyekben nem kerül sor ügyindításra, mivel előfordul, hogy a beadványban leírtak alapján nem valószínűsíthető a jogsértés. Jellemző továbbá, hogy a piaci és fogyasztói jelzések jelentős része nem tartozik GVH hatáskörébe. Ezekben az esetekben a versenyhatóság arra törekszik, hogy azonosítsa a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságot és az áttétel (avagy megküldés) lehetőségével élve továbbítsa a beadványt. Ez végső soron a fogyasztók érdekeit szolgálja, hisz elősegíti, hogy a problémáikra mielőbbi megoldásokat találjanak.

A piaci jelzések kezelésének és kivizsgálásának részleteiről [a GVH Podcast sorozatának 26. részében is hallhatnak az érdeklődők.](#)

Rigó Csaba Balázs, a GVH elnöke első elnöki időszakának eredményeiről az [itt elérhető összefoglalóban részletesen is olvashat.](#)

A GVH 2025. évi beszámolóját [itt érheti el](#), illetve a beszámoló elérhető [lapozható verzióban](#) is.

GVH Kommunikáció

További információ:

Horváth Bálint, kommunikációs vezető +36 20 238 6939