

Tájékoztató a panaszkezeléssel kapcsolatos eljárásról

Hatáskörrel rendelkező hivatal/járási hivatal:

Fejér Vármegyei Kormányhivatal

Ügy rövid leírása:

A vizsgálat arra terjed ki, hogy a vállalkozás a fogyasztók által szóban vagy írásban jelzett panaszokat a jogszabályban foglaltaknak megfelelően kezeli-e.

Az ügyintézéshez szükséges okmányok, dokumentumok:

Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 36.§ (1) bekezdés szerint a kérelemnek tartalmaznia kell az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokat és elérhetőségét.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 46/A. § további kötelező tartalmi elemeket szabályoz, eszerint a fogyasztó fogyasztóvédelmi hatóság részére benyújtott kérelmének – az Ákr. 36. §-ban előírtakon túl – tartalmaznia kell:

- a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, valamint ha a fogyasztó rendelkezésére áll, székhelyének címét,
- a feltételezett jogsérvéssel érintett üzlet címét vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét,
- a kérelem tárgyának rövid leírását a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva, ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszlevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, postai vagy elektronikus úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.

A fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban a fogyasztónak igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt az érintett vállalkozás felé megtette.

Az eljárást megindító irat benyújtásának módja (helye, határideje):

személyesen a Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályán: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8. szám alatt ügyfélfogadási időben (hétfőtől, szerda 8-12, 13-15:30 óráig, pénteken 8-12:00 óráig)

postai úton: 8050 Székesfehérvár, Pf: 936.

elektronikus úton, hivatali kapu elérhetősége FMKHFÖGY

Eljárási illetékek, igazgatási szolgáltatási díjak:

A fogyasztóvédelmi hatóság első fokú fogyasztóvédelmi eljárása tárgyánál fogva illetékmentes.

Az ügymenet leírása:

Kérelemre indult eljárásban – amennyiben az ügy érdemi elintézése 8 napon belül nem történik meg – a hatóság értesítést küld az eljárás megindításáról, valamint az eljárás során a kérelmezőt szükség esetén hiánypótlásra, más ügyfelet adatszolgáltatásra hív fel. A tényállás tisztázását követően az első fokú eljárás érdemi döntéssel vagy eljárást megszüntető végzéssel zárul.

Alapvető eljárési szabályok

A hatóság eljárása hivatalból vagy kérelemre indul. Az eljárást teljes eljárásban, az Ákr. rendelkezései alapján kell lefolytatni

Az ügyintézés határideje:

60 nap

Az ügytípushoz kapcsolódó fontosabb jogszabályok:

- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény,

- az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény
- a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet

Útmutatók, formanyomtatványok letöltésének helye: -

Igénybe vehető elektronikus programok elérhetősége: -