

Tisztelt Fogyasztó!

A Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatalának Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztálya 2020. március 01. napjától a **Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályaként** (a továbbiakban: Hatóság) működik tovább, mint elsőfokú hatóság.

Főbb ügytípusok, amelyekkel Hatóságunkhoz fordulhatnak a fogyasztók:

- Vállalkozások panaszkezelése, vásárlók könyvi bejegyzések
- Fogyasztók tájékoztatása
- Árfeltüntetés, árfelszámítás, áru mérése
- Fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézése (3 munkanapos csere, jótállási jegy, kijavítási idő betartása, jegyzőkönyv felvétele stb.)
- Közműszolgáltatás (földgáz- és villamosenergia-szolgáltatás, távhő-szolgáltatás, hulladékgyűjtési közszolgáltatás, víziközmű-szennyvíz)
- Piacfelügyelet (veszélyes termékek, termékbiztonság)
- Fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat stb.

Hatóságunknak nincs hatásköre eljárni az alábbi esetekben:

- A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződés
- létrejöttének, érvényességének, joghatásainak és megszűnésének, továbbá
- a szerződésszegés és joghatásai megállapításának eseteiben, valamint
- nem jogosult egyedi intézkedés vagy kártérítés közvetlen kikényszerítésére.

Szerződéses jogvita esetén az ingyenes vitarendezési fórum a **békéltető testület**, valamint a **bírósági út** vehető igénybe.

A békéltető testületek eljárásáról és elérhetőségéről itt tájékozódhat: <http://bekeltetes.hu>

Ki fordulhat Hatóságunkhoz?

Kizárólag fogyasztók élhetnek kérelemmel a Hatóság felé.

Fogyasztónak minősül az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró **természetes személy**, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

Közműszolgáltatások esetében fogyasztónak minősülhet a nem természetes személy is (pl. társasház).

Mi az előfeltétele a hatósági eljárás indításának?

A fogyasztóvédelmi hatóság eljárása megindításának feltétele, hogy a fogyasztó az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Hatóságunk az eljárás megindítása előtt kéri ennek igazolását. Ennek érdekében javasoljuk, hogy írásbeli panaszát igazolható módon küldje el az Önnel szerződéses jogviszonyban álló vállalkozáshoz/közműszolgáltatóhoz. Ha telefonon tesz panaszt, kérje a beszélgetés egyedi azonosítószámát. Amennyiben panaszát személyesen teszi meg, kérje el az arról felvett jegyzőkönyv másolatát.

Mit tartalmazzon a kérelem?

A kérelemnek - az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokon és elérhetőségen kívül - tartalmaznia kell:

- a) a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, valamint ha a fogyasztó rendelkezésére áll, székhelyének címét,
- b) a feltételezett jogsértéssel érintett üzlet címét, vagy a kifogásolt magatartás elkövetésének helyét,

c) a beadvány tárgyának rövid leírását, a rendelkezésre álló dokumentumokkal alátámasztva (pl. vásárlásról szóló nyugta másolata, jótállási jegy stb.), ideértve különösen a vállalkozásnak a fogyasztó megkeresésére adott válaszelevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.

A Hatóság eljárásának ügyintézési határideje:

- Általános ügyintézési határidő: 60 nap
- Piacfelügyeleti ügyintézési határidő: 70 nap

Milyen módon nyújthat be kérelmet?

A fogyasztóvédelmi hatósági eljárás lefolytatására irányuló kérelem benyújtásának módja:

- bármely kormányablakban leadható,

- a Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya ügyfélszolgálatán személyesen benyújtható,
- postai úton,
- ügyfélkapun keresztül.

Amennyiben rendelkezik ügyfélkapuval, a következő módon tudja kérelmét elektronikus úton előterjeszteni:

1. <https://epapir.gov.hu/> oldal
2. Bejelentkezés gomb
3. Belépés gomb
4. Új levél írása - Témacsoport: Kormányhivatali ügyek - Ügytípus: fogyasztóvédelmi feladatok
Címzett listából az illetékes kormányhivatal kiválasztása - Csatolmányok feltöltése - Levél véglegesítése – Küldés

Személyes ügyfélkapus azonosító hiányában, annak létrehozását kezdeményezheti bármelyik okmányirodában, kormányablakban, adóhatóság ügyfélszolgálatán vagy külképviseleten, illetve elektronikusan, 2016. január 1-jét követően kiállított érvényes személyazonosító igazolvány birtokában az ugyfelkapu.gov.hu/registracio/regEszemelyi felületen.

A Hatóság elérhetőségei:

Cím	1072 Budapest, Nagy Diófa u. 10-12.
Telefon	(1) 459-4843
E-mail	fogyved@pest.gov.hu

Ügyfélszolgálat (rezsipont) nyitva tartása:

Hétfő – Csütörtök: 09:00-12:00. és 13:00-16:00

Péntek: 09:00-13:00.