

Tisztelt Fogyasztók!

A fogyasztóvédelmi tárgyú beadványok gyorsabb és költséghatékonyabb intézése érdekében a következőkre hívjuk fel szíves figyelmüket:

Elektronikus úton benyújtandó panaszok, kérelmek esetében kérjük, hogy azt a fogyasztóvédelmi hatóság részére az [Ügyfélkapun](#) keresztül, a megfelelő űrlapok kitöltésével küldje meg. Amennyiben nincs még ügyfélkapus regisztrációja, lehetősége van ideiglenes regisztrációval is beküldenie a kérelmet. (Erről bővebben itt olvashat: [panaszbejelentés_ugyfelkapun_keresztul.pdf](#))

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság statútum rendelete* alapján közigazgatási hatósági ügyekben **első fokon megyei illetékességgel a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőiségei**, másodfokon országos illetékességgel az NFH jár el.

Amennyiben panaszával írásban, ill. elektronikusan mégis a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot keresi meg az illetékes felügyelőiség helyett, úgy – a tartalom érdemi vizsgálata nélkül - **a beadvány áttételére kerül sor a beérkezését követő 8 napon belül.**

Az illetékes felügyelőiségek listáját a következőkép érheti el:

- [területi felügyelőiségek elérhetőségei](#)
- [területi felügyelőiségek elérhetőségei összesítve, egy lapon.](#)

Az illetékességet megalapozza az Ön lakóhelye, a vállalkozás székhelye, telephelye, valamint a jogsértés elkövetésének helye is. A kérelem bármely illetékes felügyelőiségnél benyújtható.

A közigazgatási eljárási törvény értelmében a kérelemnek kötelezően tartalmaznia szükséges

- az ügyfél és képviselőjének a nevét, lakcímét vagy székhelyét,
- az ügyfélnek a hatóság döntésére való kifejezett kérelmét,
- továbbá meg lehet adni az elektronikus levélcímet, a telefax számát vagy a telefonos elérhetőséget.

Fentiekén túl **a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezései alapján a kérelemnek az alábbiakat is tartalmaznia szükséges:**

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

Ezen adatok valamelyikének hiányában beadványa közérdekű bejelentésként intézhető el, amelyben az eljárást kezdeményező személy ügyfélnek nem minősül.

Kérjük vegye figyelembe továbbá, hogy a fogyasztóvédelmi hatóságnak mely területen van hatásköre eljárni egyetemes és közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatban, illetve mire terjed ki a [fogyasztóvédelmi hatóság feladatköre](#).

Fontos kiemelni, hogy a közszolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek esetében a fogyasztó köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon a szolgáltatóhoz fordulni.

Az eljárási kérelem benyújtásához segítséget nyújtó űrlapot elérheti innen a következő formátumokban:

- [űrlap \(doc\)](#)
- [űrlap \(PDF\)](#)

Vonatkozó jogszabályok felsorolása:

- *a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló [225/2007. \(VIII. 31.\) Korm. rendelet](#)
- a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló [2004. évi CXL. törvény](#)
- a fogyasztóvédelemről szóló [1997. évi CLV. törvény](#)
- a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló [2013. évi CLXV. törvény](#)
- a villamos energiáról szóló [2007. évi LXXXVI. törvény \(Vet.\)](#)
- a földgázellátásról szóló [2008. évi XL. törvény \(Get.\)](#)
- a víziközmű-szolgáltatásról szóló [2011. évi CCIX. törvény \(Vksztv.\)](#)
- a hulladékról szóló [2012. évi CLXXXV. törvény \(Hgt.\)](#)
- a távhőszolgáltatásról [2005. évi XVIII. törvény \(Távhótv.\)](#)
- a kéményseprő-ipari közszolgáltatásról [2012. évi XC. törvény \(Ksztv.\)](#)