

**Szervezeti egység neve: Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal  
Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály  
Fogyasztóvédelmi Osztály**

<b>1.</b>	<b>Hatósági ügy neve:</b>	<b>Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyek</b>
	<b>Ügytípus/eljárástípus:</b>	Kérelem alapján megindult, vagy hivatalból megindított ügy
	<b>Ügy rövid leírása:</b>	A vizsgálat arra terjed ki, hogy a vállalkozás a fogyasztók által szóban vagy írásban jelzett panaszokat a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezeli-e.
	<b>A hatáskörrel rendelkező szerv neve:</b>	Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
	<b>Hatáskörrel rendelkező szerv illetékességi területe:</b>	Komárom-Esztergom megye
	<b>Ügyintézéshez szükséges dokumentumok:</b>	<p>A kérelem nem formalizált, de az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.), illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerint alapvető tartalmi követelményeknek meg kell felelnie (Ákr. 36. § (1) bekezdése, Fgytv. 46/A. §-a). Egy írásbeli kérelemnek tartalmaznia kell az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokat és elérhetőségeket, a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, 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 válaszelevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.</p> <p>A közérdekű bejelentés nem formalizált, kötelező tartalmi eleme nincs.</p> <p>Az e tárgykörben elvégzett vizsgálatokhoz szükség van a fogyasztó által vállalkozás felé írásban jelzett panasz másolatára, az arra adott írásbeli válasz, valamint az írásbeli válaszevel elküldését igazoló dokumentum másolatára. Szükség van továbbá a fogyasztó által szóban előadott panaszról készült, vállalkozás által felvett jegyzőkönyv, és arra adott válasz másolatára.</p>
	<b>Eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak):</b>	<p>Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 28. § (1) bekezdése alapján a közigazgatási hatósági eljárásért e törvényben megállapított illetéket kell fizetni.</p> <p>Az Itv. 33. § (2) bekezdésének 35. pontja értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság első fokú fogyasztóvédelmi eljárása illetékmentes eljárás.</p> <p>Az ügyfél - az önálló jogorvoslattal nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat, melyet keresetlevéllel kell megindítani. A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per illetéke 30 000 forint. A közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A tárgyi illetékfeljegyzési jog következtében le nem rótt kereseti illeték viseléséről a bíróság dönt. A bírósági eljárás illetékéről az Itv. 45/A. § (1) bekezdés, valamint az illetékfeljegyzési jogról a 62. § (1) bekezdés h) pont rendelkezik.</p>
	<b>Alapvető eljárási szabályok:</b>	<p>A kérelem egyéni jog, vagy érdeksérelem orvoslására irányuló beadvány. Kérelem az illetékes hatóságnál vagy – ha azt törvény vagy kormányrendelet nem zárja ki – a kormányablaknál, illetve elektronikus úton hivatali kapun terjeszthető elő.</p> <p>A szóbeli kérelemről – ha azt nyomban nem teljesítik –, valamint a tényállás tisztázása érdekében lefolytatott eljárási cselekményről az ügyfél vagy az eljárás más résztvevője részvétele esetén jegyzőkönyvet, más esetben feljegyzést kell készíteni.</p> <p>Ha az ügyfél nem az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál nyújtotta be kérelmét, az ügyintézési határidő a kérelemnek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő beérkezését követő napon kezdődik el. A kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel. A kérelemnek a hatósághoz történő megérkezését követően a hatóság ellenőrzi, hogy rendelkezik-e hatáskörrel és illetékességgel az ügy elbírálására, illetve hogy a kérelem megfelel-e az előírt követelményeknek. Amennyiben a kérelem nem felel meg az előírt követelményeknek, akkor a hatóság egy ízben hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet.</p> <p>A hatóság a kérelmet visszautasítja, ha az eljárás megindításának jogszabályban meghatározott feltétele hiányzik, és e törvény ahhoz más jogkövetkezményt nem fűz, vagy az ugyanazon jog érvényesítésére irányuló kérelmet a bíróság vagy a hatóság érdemben már elbírált, és a kérelem tartalma, valamint az irányadó jogi szabályozás nem változott.</p> <p>A kérelemtől megkülönböztetendő a közérdekű bejelentés. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szabályozza a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásokat.</p> <p>A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.</p> <p>Közérdekű bejelentést bárki nyújthat be a tárgykörben eljárásra jogosult hatósághoz vagy kormányablakhoz.</p> <p>A közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.</p> <p>Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indok megjelölésével - a panaszost vagy közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.</p> <p>A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után bejelentett, továbbá a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.</p> <p>A közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell 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.</p>
		Az Ákr. 62. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a döntéshozatalhoz nem elegendők a rendelkezésre álló adatok, a hatóság bizonyítási eljárást folytat le.

<p><b>Az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás:</b></p>	<p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszüntésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalokorúak védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlall, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A §-ának (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv 45/A. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi</p> <p>a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,  b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,  c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,  d) a fogyasztói panaszok intézésére,  e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,  f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá  g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p>
<p><b>Eljárást megindító irat benyújtására szolgáló ügyfélfogadási cím- és idő:</b></p>	<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2. Pf.: 1607. KRID:722248798 Hétfő-Csütörtök: 8.00-15.30, Péntek: 8.00-13.00</p>
<p><b>Ügymenet és ügyintézési határidő:</b></p>	<p>Az ügyintézés határideje az Ákr. 50. § (2) bekezdése alapján teljes eljárásban 60 nap. Az Ákr. 37. § (2) bekezdése szerint az eljárás a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő megérkezését követő napon indul. Az Ákr. 50. § (1) bekezdése értelmében az ügyintézési határidő az eljárás megindulásának napján kezdődik. Az Ákr. 104. § (3) bekezdése kimondja, hogy hivatalbóli eljárás az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik, megindításáról az ismert ügyfelet a hatóság értesíti.</p> <p>Az Ákr. 50 § (4) bekezdése kimondja, hogy az ügyintézési határidőn belül a döntés közlése iránt is intézkedni kell. Ugyanezen szakasz (5) bekezdése szerint az ügyintézési határidőbe nem számít be az eljárás felfüggesztésének, szünetelésének és – ha függő hatályú döntés meghozatalának nincs helye – az ügyfél mulasztásának vagy késedelmének időtartama. A 103. § (3) bekezdése kimondja, hogy a hivatalbóli eljárásokban az ügyintézési határidőbe csak az eljárás felfüggesztésének időtartama nem számít be.</p> <p>Az Ákr. 80. § (1) bekezdése kimondja, hogy a hatóság döntése határozat vagy végzés. A hatóság az ügy érdemében határozatot hoz, az eljárás során hozott egyéb döntések pedig végzések. A határozatot a hatóság közli az ügyféllel, azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és az ügyben eljár szakhatósággal. A végzést a hatóság közli azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és akinek a jogát vagy jogos érdekét érinti. A hatóság az ügyfél kérelmére egy ízben, külön illeték vagy díj felszámítása nélkül ad ki másolatot a vele nem közölt végzésről.</p>
<p><b>Eljárást megindító irat benyújtására nyitva álló határidő:</b></p>	<p>Az Fgytv. 46. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg.</p>
<p><b>Tájékoztató az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről:</b></p>	<p>A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály a közigazgatási hatósági eljárásban tájékoztatja az ügyfeleket a jogairól és kötelezettségeiről.</p> <p>Az ügyfelet megillető jogok a nyilatkozattétel, iratbetekintési, nyelvhasználati és képviselővel való jog.</p> <p>A fenti jogok mellett az ügyfelet kötelezettségek is terhelik. Az ügyfél köteles jóhiszeműen eljárni, magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. A rosszhiszemű ügyfél eljárási bírsággal sújtható és a többletköltségek megfizetésére kötelezhető, melyre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.</p> <p>Eljárás akadályoztatásának következményeként azt, aki a kötelezettségét önhibájából megszegi, a hatóság az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezi, illetve eljárási bírsággal sújthatja.</p> <p>Az eljárási bírság legkisebb összege esetenként tízezer forint, legmagasabb összege – ha törvény másként nem rendelkezik – természetes személy esetén ötszáz ezer forint, jogi személy vagy egyéb szervezet esetén egymillió forint.</p>
<p><b>Kapcsolódó jogszabályok jegyzéke:</b></p>	<p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény  A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény  A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény  A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény  A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény</p>

<p><b>2. Hatósági ügy neve:</b></p>	<p><b>Ártájékoztatóval, árfelszámítással kapcsolatos ügyek</b></p>
<p><b>Ügytípus/eljárástípus:</b></p>	<p>Kérelem alapján megindult, vagy hivatalból megindított ügy</p>
<p><b>Ügy rövid leírása:</b></p>	<p>A vállalkozások által alkalmazott ártájékoztató a jogszabályi előírásoknak megfelelő-e, az árfelszámítás megfelelő-e.</p>
<p><b>A hatáskörrel rendelkező szerv neve:</b></p>	<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály</p>
<p><b>Hatáskörrel rendelkező szerv illetékességi területe:</b></p>	<p>Komárom-Esztergom megye</p>

<p><b>Ügyintézéshez szükséges dokumentumok:</b></p>	<p>A kérelem nem formalizált, de az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.), illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerint alapvető tartalmi követelményeknek meg kell felelnie (Ákr. 36. § (1) bekezdése, Fgytv. 46/A. §-a). Egy írásbeli kérelemnek tartalmaznia kell az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokat és elérhetőségeket, a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, 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 válaszlévelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.</p> <p>A közérdekű bejelentés nem formalizált, kötelező tartalmi eleme nincs.</p> <p>A fogyasztó, amennyiben vásárolt is az általa kifogásolt áruval ellátott termékből, úgy a vásárlást igazoló nyugta másolatának, illetve amennyiben fényképfelvételt is készített a kifogásolt árujáról, úgy a fénykép másolatának megküldésével elősegítheti a tényállás tisztázását.</p>
<p><b>Eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak):</b></p>	<p>Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 28. § (1) bekezdése alapján a közigazgatási hatósági eljárásért e törvényben megállapított illetéket kell fizetni.</p> <p>Az Itv. 33. § (2) bekezdésének 35. pontja értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság első fokú fogyasztóvédelmi eljárása illetékmentes eljárás.</p> <p>Az ügyfél - az önálló jogorvoslattal nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat, melyet keresetlevéllel kell megindítani. A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per illetéke 30 000 forint. A közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A tárgyi illetékfeljegyzési jog következtében le nem rótt kereseti illeték viseléséről a bíróság dönt. A bírósági eljárás illetékéről az Itv.45/A. § (1) bekezdés, valamint az illetékfeljegyzési jogról a 62. § (1) bekezdés h) pont rendelkezik.</p>
<p><b>Alapvető eljárási szabályok:</b></p>	<p>A kérelem egyéni jog, vagy érdeksérelem orvoslására irányuló beadvány. Kérelem az illetékes hatóságnál vagy – ha azt törvény vagy kormányrendelet nem zárja ki – a kormányablaknál, illetve elektronikus úton hivatali kapun terjeszthető elő.</p> <p>A szóbeli kérelemről – ha azt nyomban nem teljesítik –, valamint a tényállás tisztázása érdekében lefolytatott eljárási cselekményről az ügyfél vagy az eljárás más résztvevője részvétele esetén jegyzőkönyvet, más esetben feljegyzést kell készíteni.</p> <p>Ha az ügyfél nem az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál nyújtotta be kérelmét, az ügyintézési határidő a kérelemnek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő beérkezését követő napon kezdődik el. A kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel. A kérelemnek a hatósághoz történő megérkezését követően a hatóság ellenőrzi, hogy rendelkezik-e hatáskörrel és illetékességgel az ügy elbírálására, illetve hogy a kérelem megfelel-e az előírt követelményeknek. Amennyiben a kérelem nem felel meg az előírt követelményeknek, akkor a hatóság egy ízben hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet.</p> <p>A hatóság a kérelmet visszautasítja, ha az eljárás megindításának jogszabályban meghatározott feltétele hiányzik, és e törvény ahhoz más jogkövetkezményt nem fűz, vagy az ugyanazon jog érvényesítésére irányuló kérelmet a bíróság vagy a hatóság érdemben már elbírált, és a kérelem tartalma, valamint az irányadó jogi szabályozás nem változott.</p> <p>A kérelemtől megkülönböztetendő a közérdekű bejelentés. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szabályozza a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásokat.</p> <p>A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.</p> <p>Közérdekű bejelentést bárki nyújthat be a tárgykörben eljárásra jogosult hatósághoz vagy kormányablakhoz.</p> <p>A közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.</p> <p>Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indok megjelölésével - a panaszost vagy közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.</p> <p>A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után bejelentett, továbbá a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.</p> <p>A közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell 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.</p>
<p><b>Az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás:</b></p>	<p>Az Ákr. 62. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a döntéshozatalhoz nem elegendők a rendelkezésre álló adatok, a hatóság bizonyítási eljárást folytat le.</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalokorúak védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálat, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A §-ának (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.</p>

		<p>Az Fgytv 45/A. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi</p> <p>a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,</p> <p>b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,</p> <p>c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,</p> <p>d) a fogyasztói panaszok intézésére,</p> <p>e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,</p> <p>f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá</p> <p>g) a fogyasztók tájékoztatására</p> <p>vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p>
<b>Eljárást megindító irat benyújtására szolgáló ügyfélfogadási cím- és idő:</b>		<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2. Pf.: 1607. KRID:722248798 Hétfő-Csütörtök: 8.00-15.30, Péntek: 8.00-13.00</p>
<b>Ügymenet és ügyintézési határidő:</b>		<p>Az ügyintézés határideje az Ákr. 50. § (2) bekezdése alapján teljes eljárásban 60 nap. Az Ákr. 37. § (2) bekezdése szerint az eljárás a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő megérkezését követő napon indul. Az Ákr. 50. § (1) bekezdése értelmében az ügyintézési határidő az eljárás megindulásának napján kezdődik. Az Ákr. 104. § (3) bekezdése kimondja, hogy hivatalbóli eljárás az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik, megindításáról az ismert ügyfelet a hatóság értesíti.</p> <p>Az Ákr. 50 § (4) bekezdése kimondja, hogy az ügyintézési határidőn belül a döntés közlése iránt is intézkedni kell. Ugyanezen szakasz (5) bekezdése szerint az ügyintézési határidőbe nem számít be az eljárás felfüggesztésének, szünetelésének és – ha függő hatályú döntés meghozatalának nincs helye – az ügyfél mulasztásának vagy késedelmének időtartama. A 103. § (3) bekezdése értelmében hivatalbóli eljárásokban az ügyintézési határidőbe csak az eljárás felfüggesztésének időtartama nem számít be.</p> <p>Az Ákr. 80. § (1) bekezdése kimondja, hogy a hatóság döntése határozat vagy végzés. A hatóság az ügy érdemében határozatot hoz, az eljárás során hozott egyéb döntések pedig végzések. A határozatot a hatóság közli az ügyféllel, azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és az ügyben eljáró szakhatósággal. A végzést a hatóság közli azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és akinek a jogát vagy jogos érdekét érinti. A hatóság az ügyfél kérelmére egy ízben, külön írték vagy díj felszámítása nélkül ad ki másolatot a vele nem közölt végzésről.</p>
<b>Eljárást megindító irat benyújtására nyitva álló határidő:</b>		<p>Az Fgytv. 46. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg.</p>
<b>Tájékoztatás az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségeikről:</b>		<p>A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály a közigazgatási hatósági eljárásban tájékoztatja az ügyfeleket a jogairól és kötelezettségeiről.</p> <p>Az ügyfelet megillető jogok a nyilatkozattétel, iratbekintési, nyelvhasználati és képviselővel való jog</p> <p>A fenti jogok mellett az ügyfelet kötelezettségek is terhelik. Az ügyfél köteles jöhszerűen eljárni, magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. A rosszhiszemű ügyfél eljárási bírsággal sújtható és a többletköltségek megfizetésére kötelezhető, melyre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.</p> <p>Eljárás akadályoztatásának következményeként azt, aki a kötelezettségét önhibájából megszegi, a hatóság az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezi, illetve eljárási bírsággal sújthatja.</p> <p>Az eljárási bírság legkisebb összege esetenként tízezer forint, legmagasabb összege – ha törvény másként nem rendelkezik – természetes személy esetén ötszázezer forint, jogi személy vagy egyéb szervezet esetén egymillió forint.</p>
<b>Kapcsolódó jogszabályok jegyzéke:</b>		<p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény  Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény  A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény  A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet  Az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény</p>
<b>3.</b>	<b>Hatósági ügy neve:</b>	<b>Fiatalkorúak alkohol-, dohány-, illetve szexuális termékkel történő kiszolgálásának tilalmára vonatkozó rendelkezések betartásának ellenőrzése</b>
	<b>Ügytípus/eljárástípus:</b>	Hivatalból megindított eljárások
	<b>Ügy rövid leírása:</b>	A fiatalkorúak alkohol-, dohány-, illetve szexuális termékkel történő kiszolgálására vonatkozó tilalom betartásának ellenőrzése
	<b>A hatáskörrel rendelkező szerv neve:</b>	Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
	<b>Hatáskörrel rendelkező szerv illetékességi területe:</b>	Komárom-Esztergom megye
	<b>Ügyintézéshez szükséges dokumentumok:</b>	Hatósági ellenőrzés tapasztalatait tartalmazó jegyzőkönyv
	<b>Eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak):</b>	<p>Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 28. § (1) bekezdése alapján a közigazgatási hatósági eljárásért e törvényben megállapított illetéket kell fizetni.</p> <p>Az Itv. 33. § (2) bekezdésének 35. pontja értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság első fokú fogyasztóvédelmi eljárása illetékmentes eljárás.</p> <p>Az ügyfél - az önálló jogorvoslattal nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat, melyet keresetlevéllel kell megindítani. A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per illetéke 30 000 forint. A közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A tárgyi illetékfeljegyzési jog következtében le nem rótt kereseti illeték viseléséről a bíróság dönt. A bírósági eljárás illetékéről az Itv.45/A. § (1) bekezdés, valamint az illetékfeljegyzési jogról a 62. § (1) bekezdés h) pont rendelkezik.</p>
		<p>A Fogyasztóvédelmi Osztály fiatalkorú próbavásárló személy közreműködésével hivatalból folytatja le a vizsgálatokat a minisztérium által kiadott vizsgálati ellenőrzési programban rögzítetteknek megfelelően, vagy közérdekű bejelentésben rögzítettek kivizsgálása érdekében.</p> <p>A közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásokat a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szabályozza.</p>

<p><b>Alapvető eljárási szabályok:</b></p>	<p>A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.</p> <p>Közérdekű bejelentést bárki nyújthat be a tárgykörben eljárásra jogosult hatóságához vagy kormányablakhoz.</p> <p>A közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.</p> <p>Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indok megjelölésével - a panaszost vagy közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.</p> <p>A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után bejelentett, továbbá a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.</p> <p>A közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell 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.</p>
<p><b>Az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás:</b></p>	<p>Az Ákr. 62. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a döntéshozatalhoz nem elegendők a rendelkezésre álló adatok, a hatóság bizonyítási eljárást folytat le.</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalokuká védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlalt, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A. §-ának (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi</p> <p>a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,</p> <p>b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,</p> <p>c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,</p> <p>d) a fogyasztói panaszok intézésére,</p> <p>e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,</p> <p>f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá</p> <p>g) a fogyasztók tájékoztatására</p> <p>vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p>
<p><b>Eljárást megindító irat benyújtására szolgáló ügyfélfogadási cím- és idő:</b></p>	<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2. Pf.: 1607. KRID:72248798 Hétfő-Csütörtök: 8.00-15.30, Péntek: 8.00-13.00</p>
<p><b>Ügymenet és ügyintézési határidő:</b></p>	<p>Az ügyintézés határideje az Ákr. 50. § (2) bekezdése alapján teljes eljárásban 60 nap. Az Ákr. 104. § (3) bekezdése szerint hivatalbóli eljárás az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik, megindításáról az ismert ügyfelet a hatóság értesíti.</p> <p>Az Ákr. 50 § (4) bekezdése kimondja, hogy az ügyintézési határidőn belül a döntés közlése iránt is intézkedni kell. A 103. § (3) bekezdése szerint az ügyintézési határidőbe nem számít be az eljárás felfüggesztésének időtartama.</p> <p>Az Ákr. 80. § (1) bekezdése kimondja, hogy a hatóság döntése határozat vagy végzés. A hatóság az ügy érdemében határozatot hoz, az eljárás során hozott egyéb döntések pedig végzések. A határozatot a hatóság közli az ügyféllel, azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és az ügyben eljáró szakhatósággal. A végzést a hatóság közli azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és akinek a jogát vagy jogos érdekét érinti. A hatóság az ügyfél kérelmére egy ízben, külön illeték vagy díj felszámítása nélkül ad ki másolatot a vele nem közölt végzésről.</p>
<p><b>Eljárást megindító irat benyújtására nyitva álló határidő:</b></p>	<p>Az Fgytv. 46. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg.</p>
<p><b>Tájékoztatás az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről:</b></p>	<p>A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály a közigazgatási hatósági eljárásban tájékoztatja az ügyfeleket a jogairól és kötelezettségeiről.</p> <p>Az ügyfelet megillető jogok a nyilatkozattétel, iratbetekintési, nyelvhasználati és képviselővel való jog.</p> <p>A fenti jogok mellett az ügyfelet kötelezettségek is terhelik. Az ügyfél köteles jöhiszeműen eljárni, magatartása nem irányulhat a hatóság megtevesztésére, illetve a végrehajtás indokolatlan késletetésére. A rosszhiszemű ügyfél eljárási bírsággal sújtható és a többletköltségek megfizetésére kötelezhető, melyre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.</p> <p>Eljárás akadályoztatásának következményeként azt, aki a kötelezettségét önhibájából megszegi, a hatóság az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezi, illetve eljárási bírsággal sújthatja.</p> <p>Az eljárási bírság legkisebb összege esetenként tízezer forint, legmagasabb összege – ha törvény másként nem rendelkezik – természetes személy esetén ötszázezer forint, jogi személy vagy egyéb szervezet esetén egymillió forint.</p>
<p><b>Kapcsolódó jogszabályok jegyzéke:</b></p>	<p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény</p> <p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény</p>

4.	<b>Hatósági ügy neve:</b>	<b>Termékbiztonsággal kapcsolatos ügyek</b>
	<b>Ügytípus/eljárástípus:</b>	Kérelem alapján megindult, vagy hivatalból megindított ügy
	<b>Ügy rövid leírása:</b>	A vállalkozások által forgalmazott termékek megfelelnek-e a termékbiztonsági követelményeknek.
	<b>A hatáskörrel rendelkező szerv neve:</b>	Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közkelekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
	<b>Hatáskörrel rendelkező szerv illetékességi területe:</b>	Komárom-Esztergom megye
	<b>Ügyintézéshez szükséges dokumentumok:</b>	<p>A kérelem nem formalizált, de az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.), illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerint alapvető tartalmi követelményeknek meg kell felelnie (Ákr. 36. § (1) bekezdése, Fgytv. 46/A. §-a). Egy írásbeli kérelemnek tartalmaznia kell az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokat és elérhetőségeket, a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, ha a fogyasztó rendelkezésére áll, székhelyének címét, a feltételezett jogsérelmet 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 válaszlévélét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.</p> <p>A közérdekű bejelentés nem formalizált, kötelező tartalmi eleme nincs.</p>
	<b>Eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak):</b>	<p>Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 28. § (1) bekezdése alapján a közigazgatási hatósági eljárásért e törvényben megállapított illetéket kell fizetni.</p> <p>Az Itv. 33. § (2) bekezdésének 35. pontja értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság első fokú fogyasztóvédelmi eljárása illetékmentes eljárás.</p> <p>Az ügyfél - az önálló jogorvoslattal nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat, melyet keresetlevéllel kell megindítani. A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per illetéke 30 000 forint. A közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A tárgyi illetékfeljegyzési jog következtében le nem rótt kereseti illeték viseléséről a bíróság dönt. A bírósági eljárás illetékéről az Itv.45/A. § (1) bekezdés, valamint az illetékfeljegyzési jogról a 62. § (1) bekezdés h) pont rendelkezik.</p>
	<b>Alapvető eljárási szabályok:</b>	<p>A kérelem egyéni jog, vagy érdeksérelem orvoslására irányuló beadvány. Kérelem az illetékes hatóságnál vagy – ha azt törvény vagy kormányrendelet nem zárja ki – a kormányablaknál, illetve elektronikus úton hivatali kapun keresztül terjeszthető elő.</p> <p>A szóbeli kérelemről – ha azt nyomban nem teljesítik –, valamint a tényállás tisztázása érdekében lefolytatott eljárási cselekményről az ügyfél vagy az eljárás más résztvevője részvétele esetén jegyzőkönyvet, más esetben feljegyzést kell készíteni.</p> <p>Ha az ügyfél nem az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál nyújtotta be kérelmét, az ügyintézési határidő a kérelemnek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő beérkezését követő napon kezdődik el. A kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel. A kérelemnek a hatósághoz történő megérkezését követően a hatóság ellenőrzi, hogy rendelkezik-e hatáskörrel és illetékességgel az ügy elbírálására, illetve hogy a kérelem megfelel-e az előírt követelményeknek. Amennyiben a kérelem nem felel meg az előírt követelményeknek, akkor a hatóság egy ízben hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet.</p> <p>A hatóság a kérelmet visszautasítja, ha az eljárás megindításának jogszabályban meghatározott feltétele hiányzik, és e törvény ahhoz más jogkövetkezményt nem fűz, vagy az ugyanazon jog érvényesítésére irányuló kérelmet a bíróság vagy a hatóság érdemben már elbírált, és a kérelem tartalma, valamint az irányadó jogi szabályozás nem változott.</p> <p>A kérelemtől megkülönböztetendő a közérdekű bejelentés. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szabályozza a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásokat.</p> <p>A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közosság vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.</p> <p>Közérdekű bejelentést bárki nyújthat be a tárgykörben eljárásra jogosult hatósághoz vagy kormányablakhoz.</p> <p>A közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.</p> <p>Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indok megjelölésével - a panaszost vagy közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.</p> <p>A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után bejelentett, továbbá a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.</p> <p>A közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell 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.</p>
	<b>Az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás:</b>	<p>Az Ákr. 62. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a döntéshozatalhoz nem elegendők a rendelkezésre álló adatok, a hatóság bizonyítási eljárást folytat le.</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszüntetésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalokuká védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlalt, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A §-ának (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.</p>



	<p>Az Fgytv 45/A. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrizi</p> <p>a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,  b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,  c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,  d) a fogyasztói panaszok intézésére,  e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,  f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá  g) a fogyasztók tájékoztatására</p> <p>vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p>
<b>Eljárást megindító irat benyújtására szolgáló ügyfélfogadási cím- és idő:</b>	<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2. Pf.: 1607. KRID:722248798 Hétfő-Csütörtök: 8.00-15.30, Péntek: 8.00-13.00</p>
<b>Ügymenet és ügyintézési határidő:</b>	<p>Az ügyintézési határidő a termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény (a továbbiakban: Pftv.) 17. § (4) bekezdése szerint 70 nap. Az ügyintézési határidőbe nem számít bele a 18. § szerinti tárgyalás időtartama.</p> <p>A Pftv. 18. § (1) bekezdése szerint a piacfelügyeleti hatóság a döntés meghozatalát megelőzően a gazdasági szereplő kérésére tárgyalást tart, kivéve, ha erre a meghozandó intézkedés sürgőssége, az egészségügyi vagy biztonsági előírások betartása, az élet, testi épség, egészség vagy egyéb közérdek védelme miatt nincs lehetőség. A tárgyalás lehetőségéről a piacfelügyeleti hatóság az első kapcsolatfelvétel alkalmával, vagy a (3) bekezdésben meghatározott esetben a döntés közlésével egyidejűleg tájékoztatja az érintett gazdasági szereplőt.</p> <p>Az Ákr. 50 § (4) bekezdése kimondja, hogy az ügyintézési határidőn belül a döntés közlése iránt is intézkedni kell. A 103. § (3) bekezdése szerint az ügyintézési határidőbe nem számít be az eljárás felfüggesztésének időtartama.</p> <p>Az Ákr. 80. § (1) bekezdése kimondja, hogy a hatóság döntése határozat vagy végzés. A hatóság az ügy érdemében határozatot hoz, az eljárás során hozott egyéb döntések pedig végzések. A határozatot a hatóság közli az ügyféllel, azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és az ügyben eljár szakhatósággal. A végzést a hatóság közli azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és akinek a jogát vagy jogos érdekét érinti. A hatóság az ügyfél kérelmére egy ízben, külön íleték vagy díj felszámítása nélkül ad ki másolatot a vele nem közölt végzésről.</p>
<b>Eljárást megindító irat benyújtására nyitva álló határidő:</b>	<p>Az Fgytv. 46. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg.</p>
<b>Tájékoztatás az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről:</b>	<p>A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály a közigazgatási hatósági eljárásban tájékoztatja az ügyfeleket a jogairól és kötelezettségeiről.</p> <p>Az ügyfelet megillető jogok a nyilatkozattétel, iratbetekintési, nyelvhasználati és képviselőhez való jog.</p> <p>A fenti jogok mellett az ügyfelet kötelezettségek is terhelik. Az ügyfél köteles jöhszeműen eljárni, magatartása nem irányulhat a hatóság megfélemlítésére, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. A rosszhiszemű ügyfél eljárási bírsággal sújtható és a többletköltségek megfizetésére kötelezhető, melyre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.</p> <p>Eljárás akadályoztatásának következményeként azt, aki a kötelezettségét önhibájából megszegi, a hatóság az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezi, illetve eljárási bírsággal sújthatja.</p> <p>Az eljárási bírság legkisebb összege esetenként tízezer forint, legmagasabb összege – ha törvény másként nem rendelkezik – természetes személy esetén ötszázezer forint, jogi személy vagy egyéb szervezet esetén egymillió forint.</p>
<b>Kapcsolódó jogszabályok jegyzéke:</b>	<p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény</p> <p>A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény</p> <p>Az általános termékbiztonságról szóló 2001/95/EK Irányelv</p> <p>A termékek forgalmazása tekintetében az akkreditálás és piacfelügyelet előírásainak megállapításáról és a 339/93/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 765/2008/EK rendelet</p> <p>A termékek forgalomba hozatalának közös keretrendszeréről, valamint a 93/465/EGK tanácsi határozat hatályon kívül helyezéséről szóló 768/2008/EK Határozat</p> <p>A gyermekjátékok biztonságáról szóló 38/2011. (X. 5.) NGM rendelet</p> <p>Az építési termék építménybe történő betervezésének és beépítésének, ennek során a teljesítmény igazolásának részletes szabályairól szóló 275/2013. (VII. 16.) Korm. rendelet</p> <p>A megfelelőségértékelő szervezetek kijelöléséről, valamint a kijelölt szervezetek tevékenységének részletes szabályairól szóló 315/2009. (XII. 28.) Korm. rendelet</p> <p>Honosított, harmonizált, nemzeti szabványok</p>

<b>5.</b>	<b>Hatósági ügy neve:</b>	<b>Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kiszűrése</b>
	<b>Ügytípus/eljárástípus:</b>	Kérelem alapján megindult, vagy hivatalból megindított ügy
	<b>Ügy rövid leírása:</b>	A vállalkozások által tanúsított tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kiszűrése, illetve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok további folytatásának megtiltása.
	<b>A hatáskörrel rendelkező szerv neve:</b>	Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
	<b>Hatáskörrel rendelkező szerv illetékességi területe:</b>	Komárom-Esztergom megye

<p><b>Ügyintézéshez szükséges dokumentumok:</b></p>	<p>A kérelem nem formalizált, de az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.), illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerint alapvető tartalmi követelményeknek meg kell felelnie (Ákr. 36. § (1) bekezdése, Fgytv. 46/A. §-a). Egy írásbeli kérelemnek tartalmaznia kell az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokat és elérhetőségeket, a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, 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 válaszelevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.</p> <p>A közérdekű bejelentés nem formalizált, kötelező tartalmi eleme nincs.</p> <p>Amennyiben egy írásban nyújtott tájékoztatással kapcsolatban merül fel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat gyanúja, úgy az eljárás lefolytatásához szükséges az írásbeli tájékoztatások eredeti példánya, vagy azok jól olvasható másolata, esetlegesen fényképfelvételek a tájékoztatókról.</p>
<p><b>Eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak):</b></p>	<p>Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 28. § (1) bekezdése alapján a közigazgatási hatósági eljárásért e törvényben megállapított illetéket kell fizetni.</p> <p>Az Itv. 33. § (2) bekezdésének 35. pontja értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság első fokú fogyasztóvédelmi eljárása illetékmentes eljárás.</p> <p>Az ügyfél - az önálló jogorvoslattal nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat, melyet keresetlevéllel kell megindítani. A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per illetéke 30 000 forint. A közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A tárgyi illetékfeljegyzési jog következtében le nem rótt kereseti illeték viseléséről a bíróság dönt. A bírósági eljárás illetékéről az Itv.45/A. § (1) bekezdés, valamint az illetékfeljegyzési jogról a 62. § (1) bekezdés h) pont rendelkezik.</p>
<p><b>Alapvető eljárási szabályok:</b></p>	<p>A kérelem egyéni jog, vagy érdeksérelem orvoslására irányuló beadvány. Kérelem az illetékes hatóságnál vagy – ha azt törvény vagy kormányrendelet nem zárja ki – a kormányablaknál, illetve elektronikus úton hivatali kapun keresztül terjeszthető elő.</p> <p>A szóbeli kérelemről – ha azt nyomban nem teljesítik –, valamint a tényállás tisztázása érdekében lefolytatott eljárási cselekményről az ügyfél vagy az eljárás más résztvevője részvevője esetén jegyzőkönyvet, más esetben feljegyzést kell készíteni.</p> <p>Ha az ügyfél nem az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál nyújtotta be kérelmét, az ügyintézési határidő a kérelemnek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő beérkezését követő napon kezdődik el. A kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel. A kérelemnek a hatósághoz történő megérkezését követően a hatóság ellenőrzi, hogy rendelkezik-e, hatáskörrel és illetékességgel az ügy elbírálására, illetve hogy a kérelem megfelel-e az előírt követelményeknek. Amennyiben a kérelem nem felel meg az előírt követelményeknek, akkor a hatóság egy ízben hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet.</p> <p>A hatóság a kérelmet visszautasítja, ha az eljárás megindításának jogszabályban meghatározott feltétele hiányzik, és e törvény ahhoz más jogkövetkezményt nem fűz, vagy az ugyanazon jog érvényesítésére irányuló kérelmet a bíróság vagy a hatóság érdemben már elbírált, és a kérelem tartalma, valamint az irányadó jogi szabályozás nem változott.</p> <p>A kérelemről megkülönböztetendő a közérdekű bejelentés. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szabályozza a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásokat.</p> <p>A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.</p> <p>Közérdekű bejelentést bárki nyújthat be a tárgykörben eljárásra jogosult hatósághoz vagy kormányablakhoz.</p> <p>A közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.</p> <p>Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indok megjelölésével - a panaszost vagy közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.</p> <p>A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után bejelentett, továbbá a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.</p> <p>A közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell 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.</p>
<p><b>Az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás:</b></p>	<p>Az Ákr. 62. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a döntéshozatalhoz nem elegendők a rendelkezésre álló adatok, a hatóság bizonyítási eljárást folytat le.</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalok védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlaltal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A §-ának (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.</p>



	<p>Az Fgytv 45/A. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrizi</p> <p>a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,  b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,  c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,  d) a fogyasztói panaszok intézésére,  e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,  f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá  g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p>
<b>Eljárást megindító irat benyújtására szolgáló ügyfélfogadási cím- és idő:</b>	<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2. Pf.: 1607. KRID:722248798 Hétfő-Csütörtök: 8.00-15.30, Péntek: 8.00-13.00</p>
<b>Ügymenet és ügyintézési határidő:</b>	<p>Az ügyintézés határideje az Ákr. 50. § (2) bekezdése alapján 60 nap. Az Ákr. 37. § (2) bekezdése szerint az eljárás a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő megérkezését követő napon indul. Az Ákr. 50. § (1) bekezdése értelmében az ügyintézési határidő az eljárás megindulásának napján kezdődik. Az Ákr. 104. § (3) bekezdése kimondja, hogy hivatalbóli eljárás az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik, megindításáról az ismert ügyfelet a hatóság értesíti.</p> <p>Az Ákr. 50 § (4) bekezdése kimondja, hogy az ügyintézési határidőn belül a döntés közlése iránt is intézkedni kell. Ugyanezen szakasz (5) bekezdése szerint az ügyintézési határidőbe nem számít be az eljárás felfüggesztésének, szünetelésének és – ha függő hatályú döntés meghozatalának nincs helye – az ügyfél mulasztásának vagy késedelmének időtartama. A 103. § (3) bekezdése értelmében hivatalbóli eljárásokban az ügyintézési határidőbe csak az eljárás felfüggesztésének időtartama nem számít be.</p> <p>Az Ákr. 80. § (1) bekezdése kimondja, hogy a hatóság döntése határozat vagy végzés. A hatóság az ügy érdemében határozatot hoz, az eljárás során hozott egyéb döntések pedig végzések. A határozatot a hatóság közli az ügyféllel, azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és az ügyben eljáró szakhatósággal. A végzést a hatóság közli azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és akinek a jogát vagy jogos érdekét érinti. A hatóság az ügyfél kérelmére egy ízben, külön illeték vagy díj felszámítása nélkül ad ki másolatot a vele nem közölt végzésről.</p>
<b>Eljárást megindító irat benyújtására nyitva álló határidő:</b>	<p>Az Fgytv. 46. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg.</p>
<b>Tájékoztatás az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről:</b>	<p>A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály a közigazgatási hatósági eljárásban tájékoztatja az ügyfeleket a jogairól és kötelezettségeiről.</p> <p>Az ügyfelet megillető jogok a nyilatkozattétel, iratbetekintési, nyelvhasználati és képviselőihez való jog.</p> <p>A fenti jogok mellett az ügyfelet kötelezettségek is terhelik. Az ügyfél köteles jóhiszeműen eljárni, magatartása nem irányulhat a hatóság megfélemlítésére, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. A rosszhiszemű ügyfél eljárási bírsággal sújtható és a többletköltségek megfizetésére kötelezhető, melyre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.</p> <p>Eljárás akadályoztatásának következményeként azt, aki a kötelezettségét önhibájából megszegi, a hatóság az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezi, illetve eljárási bírsággal sújthatja.</p> <p>Az eljárási bírság legkisebb összege esetenként tízezer forint, legmagasabb összege – ha törvény másként nem rendelkezik – természetes személy esetén ötszázezer forint, jogi személy vagy egyéb szervezet esetén egymillió forint.</p>
<b>Kapcsolódó jogszabályok jegyzéke:</b>	<p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény</p> <p>A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény</p> <p>A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény</p>

<b>6.</b>	<b>Hatósági ügy neve:</b>	<b>Árubemutatóval egybekötött termékértékesítési tevékenységgel kapcsolatos ügyek</b>
	<b>Ügytípus/eljárástípus:</b>	Kérelem alapján megindult, vagy hivatalból megindított ügy
	<b>Ügy rövid leírása:</b>	Árubemutatóval egybekötött termékértékesítési tevékenységek jogszerűségének ellenőrzése.
	<b>A hatáskörrel rendelkező szerv neve:</b>	Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
	<b>Hatáskörrel rendelkező szerv illetékességi területe:</b>	Komárom-Esztergom megye
	<b>Ügyintézéshez szükséges dokumentumok:</b>	<p>A kérelem nem formalizált, de az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.), illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerint alapvető tartalmi követelményeknek meg kell felelnie (Ákr. 36. § (1) bekezdése, Fgytv. 46/A. §-a). Egy írásbeli kérelemnek tartalmaznia kell az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokat és elérhetőségeket, a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, 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 válaszelevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.</p> <p>A közérdekű bejelentés nem formalizált, kötelező tartalmi eleme nincs.</p> <p>Az árubemutatók helyszíni ellenőrzéséhez szükséges egy bemutatóra invitáló meghívó, tekintettel arra, hogy a bemutatókon általában csak meghívóval rendelkező személyek vehetnek részt. Az árubemutatót vásárolt termékekkel kapcsolatos ellenőrzések lefolytatásához szükséges minden olyan dokumentum (pl.: nyugta, áruvásárlási szerződés, jótállási jegy, használati útmutató...stb.) másolata, melyek a termék értékesítésekor átadásra kerültek.</p>
		Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 28. § (1) bekezdése alapján a közigazgatási hatósági eljárásért e törvényben megállapított illetéket kell fizetni.

<p><b>Eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak):</b></p>	<p>Az Itv. 33. § (2) bekezdésének 35. pontja értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság első fokú fogyasztóvédelmi eljárása illetékmentes eljárás.</p> <p>Az ügyfél - az önálló jogorvoslattal nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat, melyet keresetlevéllel kell megindítani. A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per illetéke 30 000 forint. A közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A tárgyi illetékfeljegyzési jog következtében le nem rótt kereseti illeték viseléséről a bíróság dönt. A bírósági eljárás illetékéről az Itv.45/A. § (1) bekezdés, valamint az illetékfeljegyzési jogról a 62. § (1) bekezdés h) pont rendelkezik.</p>
<p><b>Alapvető eljárási szabályok:</b></p>	<p>A kérelem egyéni jog, vagy érdeksérelem orvoslására irányuló beadvány. Kérelem az illetékes hatóságnál vagy – ha azt törvény vagy kormányrendelet nem zárja ki – a kormányablaknál, illetve elektronikus úton hivatali kapun keresztül terjeszthető elő.</p> <p>A szóbeli kérelemről – ha azt nyomban nem teljesítik –, valamint a tényállás tisztázása érdekében lefolytatott eljárási cselekményről az ügyfél vagy az eljárás más résztvevője részvétele esetén jegyzőkönyvet, más esetben feljegyzést kell készíteni.</p> <p>Ha az ügyfél nem az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál nyújtotta be kérelmét, az ügyintézési határidő a kérelemnek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő beérkezését követő napon kezdődik el. A kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel. A kérelemnek a hatósághoz történő megérkezését követően a hatóság ellenőrzi, hogy rendelkezik-e, hatáskörrel és illetékességgel az ügy elbírálására, illetve hogy a kérelem megfelel-e az előírt követelményeknek. Amennyiben a kérelem nem felel meg az előírt követelményeknek, akkor a hatóság egy ízben hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet.</p> <p>A hatóság a kérelmet visszautasítja, ha az eljárás megindításának jogszabályban meghatározott feltétele hiányzik, és e törvény ahhoz más jogkövetkezményt nem fűz, vagy az ugyanazon jog érvényesítésére irányuló kérelmet a bíróság vagy a hatóság érdemben már elbírált, és a kérelem tartalma, valamint az irányadó jogi szabályozás nem változott.</p> <p>A kérelemtől megkülönböztetendő a közérdekű bejelentés. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szabályozza a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásokat.</p> <p>A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.</p> <p>Közérdekű bejelentést bárki nyújthat be a tárgykörben eljárásra jogosult hatósághoz vagy kormányablakhoz.</p> <p>A közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.</p> <p>Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indok megjelölésével - a panaszost vagy közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.</p> <p>A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után bejelentett, továbbá a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.</p> <p>A közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell 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.</p>
<p><b>Az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás:</b></p>	<p>Az Ákr. 62. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a döntéshozatalhoz nem elegendők a rendelkezésre álló adatok, a hatóság bizonyítási eljárást folytat le.</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalokorvosi védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlalt, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A. §-ának (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv 45/A. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi</p> <p>a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,</p> <p>b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,</p> <p>c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,</p> <p>d) a fogyasztói panaszok intézésére,</p> <p>e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,</p> <p>f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá</p> <p>g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p>
<p><b>Eljárást megindító irat benyújtására szolgáló ügyfélfogadási cím- és idő:</b></p>	<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2. Pf.: 1607. KRID:722248798 Hétfő-Csütörtök: 8.00-15.30, Péntek: 8.00-13.00</p>
	<p>Az ügyintézés határideje az Ákr. 50. § (2) bekezdése alapján teljes eljárásban 60 nap. Az Ákr. 37. § (2) bekezdése szerint az eljárás a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő megérkezését követő napon indul. Az Ákr. 50. § (1) bekezdése értelmében az ügyintézési határidő az eljárás megindulásának napján kezdődik. Az Ákr. 104. § (3) bekezdése kimondja, hogy hivatalból eljárás az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik, megindításáról az ismert ügyfelet a hatóság értesíti.</p>

<b>Ügymenet és ügyintézési határidő:</b>	<p>Az Ákr. 50 § (4) bekezdése kimondja, hogy az ügyintézési határidőn belül a döntés közlése iránt is intézkedni kell. Ugyanezen szakasz (5) bekezdése szerint az ügyintézési határidőbe nem számít be az eljárás felfüggesztésének, szünetelésének és – ha függő hatályú döntés meghozatalának nincs helye – az ügyfél mulasztásának vagy késedelmének időtartama. A 103. § (3) bekezdése értelmében hivatalbóli eljárásokban az ügyintézési határidőbe csak az eljárás felfüggesztésének időtartama nem számít be.</p> <p>Az Ákr. 80. § (1) bekezdése kimondja, hogy a hatóság döntése határozat vagy végzés. A hatóság az ügy érdemében határozatot hoz, az eljárás során hozott egyéb döntések pedig végzések. A határozatot a hatóság közli az ügyféllel, azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és az ügyben eljáró szakhatósággal. A végzést a hatóság közli azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és akinek a jogát vagy jogos érdekét érinti. A hatóság az ügyfél kérelmére egy ízben, külön írték vagy díj felszámítása nélkül ad ki másolatot a vele nem közölt végzésről.</p>
<b>Eljárást megindító irat benyújtására nyitva álló határidő:</b>	Az Fgytv. 46. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg.
<b>Tájékoztatás az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről:</b>	<p>A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály a közigazgatási hatósági eljárásban tájékoztatja az ügyfeleket a jogairól és kötelezettségeiről.</p> <p>Az ügyfelet megillető jogok a nyilatkozattétel, iratbetekintési, nyelvhasználati és képviselővel való jog.</p> <p>A fenti jogok mellett az ügyfelet kötelezettségek is terhelik. Az ügyfél köteles jöhiszeműen eljárni, magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. A rosszhiszemű ügyfél eljárási bírsággal sújtható és a többletköltségek megfizetésére kötelezhető, melyre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.</p> <p>Eljárás akadályoztatásának következményeként azt, aki a kötelezettségét önhibájából megszegi, a hatóság az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezi, illetve eljárási bírsággal sújthatja.</p> <p>Az eljárási bírság legkisebb összege esetenként tízezer forint, legmagasabb összege – ha törvény másként nem rendelkezik – természetes személy esetén ötszázezer forint, jogi személy vagy egyéb szervezet esetén egymillió forint.</p>
<b>Kapcsolódó jogszabályok jegyzéke:</b>	<p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény</p> <p>A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény</p> <p>Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm.rendelet</p> <p>A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet</p>

<b>7. Hatósági ügy neve:</b>	<b>Gazdasági reklámok megfelelőségének ellenőrzése</b>
<b>Ügytípus/eljárástípus:</b>	Kérelem alapján megindult, vagy hivatalból megindított ügy
<b>Ügy rövid leírása:</b>	A vállalkozások reklámtevékenységének, a gazdasági reklámok megfelelőségének ellenőrzése.
<b>A hatáskörrel rendelkező szerv neve:</b>	Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
<b>Hatáskörrel rendelkező szerv illetékességi területe:</b>	Komárom-Esztergom megye
<b>Ügyintézéshez szükséges dokumentumok:</b>	<p>A kérelem nem formalizált, de az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.), illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerint alapvető tartalmi követelményeknek meg kell felelnie (Ákr. 36. § (1) bekezdése, Fgytv. 46/A. §-a). Egy írásbeli kérelemnek tartalmaznia kell az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokat és elérhetőségeket, a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, 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 válaszelevelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.</p> <p>A közérdekű bejelentés nem formalizált, kötelező tartalmi eleme nincs.</p> <p>Az e témakört érintő vizsgálatok lefolytatásához szükség van a kifogásolt reklám eredeti példányára, esetlegesen annak jól olvasható másolatára.</p>
<b>Eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak):</b>	<p>Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 28. § (1) bekezdése alapján a közigazgatási hatósági eljárásért e törvényben megállapított illetéket kell fizetni.</p> <p>Az Itv. 33. § (2) bekezdésének 35. pontja értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság első fokú fogyasztóvédelmi eljárása illetékmentes eljárás.</p> <p>Az ügyfél - az önálló jogorvoslattal nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat, melyet keresetlevéllel kell megindítani. A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per illetéke 30 000 forint. A közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A tárgyi illetékfeljegyzési jog következtében le nem rótt kereseti illeték viseléséről a bíróság dönt. A bírósági eljárás illetékéről az Itv. 45/A. § (1) bekezdés, valamint az illetékfeljegyzési jogról a 62. § (1) bekezdés h) pont rendelkezik.</p>
	<p>A kérelem egyéni jog, vagy érdeksérelem orvoslására irányuló beadvány. Kérelem az illetékes hatóságnál vagy – ha azt törvény vagy kormányrendelet nem zárja ki – a kormányablaknál, illetve elektronikus úton hivatali kapun keresztül terjeszthető elő.</p> <p>A szóbeli kérelemről – ha azt nyomban nem teljesítik –, valamint a tényállás tisztázása érdekében lefolytatott eljárási cselekményről az ügyfél vagy az eljárás más résztvevője részvétele esetén jegyzőkönyvet, más esetben feljegyzést kell készíteni.</p> <p>Ha az ügyfél nem az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál nyújtotta be kérelmét, az ügyintézési határidő a kérelemnek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő beérkezését követő napon kezdődik el. A kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel. A kérelemnek a hatósághoz történő megérkezését követően a hatóság ellenőrzi, hogy rendelkezik-e hatáskörrel és illetékességgel az ügy elbírálására, illetve hogy a kérelem megfelel-e az előírt követelményeknek. Amennyiben a kérelem nem felel meg az előírt követelményeknek, akkor a hatóság egy ízben hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet.</p>

<p><b>Alapvető eljárási szabályok:</b></p>	<p>A hatóság a kérelmet visszautasítja, ha az eljárás megindításának jogszabályban meghatározott feltétele hiányzik, és e törvény ahhoz más jogkövetkezményt nem fűz, vagy az ugyanazon jog érvényesítésére irányuló kérelmet a bíróság vagy a hatóság érdemben már elbírált, és a kérelem tartalma, valamint az irányadó jogi szabályozás nem változott.</p> <p>A kérelemtől megkülönböztetendő a közérdekű bejelentés. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szabályozza a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásokat.</p> <p>A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.</p> <p>Közérdekű bejelentést bárki nyújthat be a tárgykörben eljárásra jogosult hatóságához vagy kormányablakhoz.</p> <p>A közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.</p> <p>Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indok megjelölésével - a panaszost vagy közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.</p> <p>A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után bejelentett, továbbá a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.</p> <p>A közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell 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.</p>
<p><b>Az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás:</b></p>	<p>Az Ákr. 62. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a döntéshozatalhoz nem elegendők a rendelkezésre álló adatok, a hatóság bizonyítási eljárást folytat le.</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalokorúak védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlalt, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A §-ának (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi</p> <p>a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,  b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,  c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,  d) a fogyasztói panaszok intézésére,  e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,  f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá  g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p>
<p><b>Eljárást megindító irat benyújtására szolgáló ügyfélfogadási cím- és idő:</b></p>	<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály  Tatabánya, Bárdos László u. 2.  Pf.: 1607.  KRID:722248798  Hétfő-Csütörtök: 8.00-15.30, Péntek: 8.00-13.00</p>
<p><b>Ügymenet és ügyintézési határidő:</b></p>	<p>Az ügyintézés határideje az Ákr. 50. § (2) bekezdése alapján 60 nap. Az Ákr. 37. § (2) bekezdése szerint az eljárás a kérelemnek az eljáró hatóságához történő megérkezését követő napon indul. Az Ákr. 50. § (1) bekezdése értelmében az ügyintézési határidő az eljárás megindulásának napján kezdődik. Az Ákr. 104. § (3) bekezdése kimondja, hogy hivatalbóli eljárás az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik, megindításáról az ismert ügyfelet a hatóság értesíti.</p> <p>Az Ákr. 50 § (4) bekezdése kimondja, hogy az ügyintézési határidőn belül a döntés közlése iránt is intézkedni kell. Ugyanezen szakasz (5) bekezdése szerint az ügyintézési határidőbe nem számít be az eljárás felfüggesztésének, szünetelésének és – ha függő hatályú döntés meghozatalának nincs helye – az ügyfél mulasztásának vagy késedelmének időtartama. A 103. § (3) bekezdése értelmében hivatalbóli eljárásokban az ügyintézési határidőbe csak az eljárás felfüggesztésének időtartama nem számít be.</p> <p>Az Ákr. 80. § (1) bekezdése kimondja, hogy a hatóság döntése határozat vagy végzés. A hatóság az ügy érdemében határozatot hoz, az eljárás során hozott egyéb döntések pedig végzések. A határozatot a hatóság közli az ügyféllel, azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és az ügyben eljáró szakhatósággal. A végzést a hatóság közli azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és akinek a jogát vagy jogos érdekét érinti. A hatóság az ügyfél kérelmére egy ízben, külön illeték vagy díj felszámítása nélkül ad ki másolatot a vele nem közölt végzésről.</p>
<p><b>Eljárást megindító irat benyújtására nyitva álló határidő:</b></p>	<p>Az Fgytv. 46. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg.</p>
<p><b>Tájékoztatás az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről:</b></p>	<p>A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály a közigazgatási hatósági eljárásban tájékoztatja az ügyfeleket a jogairól és kötelezettségeiről.</p> <p>Az ügyfelet megillető jogok a nyilatkozattétel, iratbetekintési, nyelvhasználati és képviselővel való jog.</p> <p>A fenti jogok mellett az ügyfelet kötelezettségek is terhelik. Az ügyfél köteles jöviszerműen eljárni, magatartása nem irányulhat a hatóság megfélemlítésére, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. A rosszhiszemű ügyfél eljárási bírsággal sújtható és a többletköltségek megfizetésére kötelezhető, melyre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.</p>

	<p>Eljárás akadályoztatásának következményeként azt, aki a kötelezettségét önhibájából megszegi, a hatóság az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezi, illetve eljárási bírsággal sújthatja.</p> <p>Az eljárási bírság legkisebb összege esetenként tízezer forint, legmagasabb összege – ha törvény másként nem rendelkezik – természetes személy esetén ötszázezer forint, jogi személy vagy egyéb szervezet esetén egymillió forint.</p>
<b>Kapcsolódó jogszabályok jegyzéke:</b>	<p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény</p> <p>A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény</p> <p>A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény</p> <p>A gazdasági reklámok és az üzletfeliratok, továbbá egyes közérdekű közlemények magyar nyelvű közzétételéről szóló 2001. évi XCVI. törvény</p> <p>A termékek eladási ára és egységára, továbbá a szolgáltatások díja feltüntetésének részletes szabályairól szóló 4/2009. (I.30.) NFGM-SZMM együttes rendelet</p>

<b>8.</b>	<b>Hatósági ügy neve:</b>	<b>Elektronikus kereskedelmi tevékenységgel kapcsolatos ügyek</b>
	<b>Ügytípus/eljárástípus:</b>	Kérelem alapján megindult, vagy hivatalból megindított ügy
	<b>Ügy rövid leírása:</b>	Az elektronikus kereskedelmi tevékenységek keretében végzett értékesítési folyamatok ellenőrzése.
	<b>A hatáskörrel rendelkező szerv neve:</b>	Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
	<b>Hatáskörrel rendelkező szerv illetékességi területe:</b>	Komárom-Esztergom megye
	<b>Ügyintézéshez szükséges dokumentumok:</b>	<p>A kérelem nem formalizált, de az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.), illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerint alapvető tartalmi követelményeknek meg kell felelnie (Ákr. 36. § (1) bekezdése, Fgytv. 46/A. §-a). Egy írásbeli kérelemnek tartalmaznia kell az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokat és elérhetőségeket, a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, 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 válaszlévelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.</p> <p>A közérdekű bejelentés nem formalizált, kötelező tartalmi eleme nincs.</p> <p>Az ilyen jellegű vizsgálatok lefolytatásához szükség van a két fél között létrejött szerződés, a vásárlást igazoló dokumentum, és minden egyéb, termékhez átadott dokuem másolatára. Emellett szükség van a termék megrendelését, illetve a megrendelés visszaigazolását bizonyító e-mailek másolatára is.</p>
	<b>Eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak):</b>	<p>Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 28. § (1) bekezdése alapján a közigazgatási hatósági eljárásért e törvényben megállapított illetéket kell fizetni.</p> <p>Az Itv. 33. § (2) bekezdésének 35. pontja értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság első fokú fogyasztóvédelmi eljárása illetékmentes eljárás.</p> <p>Az ügyfél - az önálló jogorvoslattal nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat, melyet keresetlevéllel kell megindítani. A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per illetéke 30 000 forint. A közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A tárgyi illetékfeljegyzési jog következtében le nem rótt kereseti illeték viseléséről a bíróság dönt. A bírósági eljárás illetékéről az Itv.45/A. § (1) bekezdés, valamint az illetékfeljegyzési jogról a 62. § (1) bekezdés h) pont rendelkezik.</p>
	<b>Alapvető eljárási szabályok:</b>	<p>A kérelem egyéni jog, vagy érdeksérelem orvoslására irányuló beadvány. Kérelem az illetékes hatóságnál vagy – ha azt törvény vagy kormányrendelet nem zárja ki – a kormányablaknál, illetve elektronikus úton hivatali kapun keresztül terjeszthető elő.</p> <p>A szóbeli kérelemről – ha azt nyomban nem teljesítik –, valamint a tényállás tisztázása érdekében lefolytatott eljárási cselekményről az ügyfél vagy az eljárás más résztvevője részvétele esetén jegyzőkönyvet, más esetben feljegyzést kell készíteni.</p> <p>Ha az ügyfél nem az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál nyújtotta be kérelmét, az ügyintézési határidő a kérelemnek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő beérkezését követő napon kezdődik el. A kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel. A kérelemnek a hatósághoz történő megérkezését követően a hatóság ellenőrzi, hogy rendelkezik-e hatáskörrel és illetékességgel az ügy elbírálására, illetve hogy a kérelem megfelel-e az előírt követelményeknek. Amennyiben a kérelem nem felel meg az előírt követelményeknek, akkor a hatóság egy ízben hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet.</p> <p>A hatóság a kérelmet visszautasítja, ha az eljárás megindításának jogszabályban meghatározott feltétele hiányzik, és e törvény ahhoz más jogkövetkezményt nem fűz, vagy az ugyanazon jog érvényesítésére irányuló kérelmet a bíróság vagy a hatóság érdemben már elbírált, és a kérelem tartalma, valamint az irányadó jogi szabályozás nem változott.</p> <p>A kérelemtől megkülönböztetendő a közérdekű bejelentés. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szabályozza a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásokat.</p> <p>A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.</p> <p>Közérdekű bejelentést bárki nyújthat be a tárgykörben eljárásra jogosult hatósághoz vagy kormányablakhoz.</p> <p>A közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.</p> <p>Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indok megjelölésével - a panaszost vagy közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.</p> <p>A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után bejelentett, továbbá a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.</p>



	<p>A közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell 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.</p>
<b>Az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás:</b>	<p>Az Ákr. 62. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a döntéshozatalhoz nem elegendők a rendelkezésre álló adatok, a hatóság bizonyítási eljárást folytat le.</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalokorúak védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlalt, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatói, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A §-ának (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi</p> <p>a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,  b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,  c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,  d) a fogyasztói panaszok intézésére,  e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,  f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá  g) a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p>
<b>Eljárást megindító irat benyújtására szolgáló ügyfélfogadási cím- és idő:</b>	<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály  2800  Tatabánya, Bárdos László u. 2.  Pf.: 1607.  KRID:722248798  Hétfő-Csütörtök: 8.00-15.30, Péntek: 8.00-13.00</p>
<b>Ügymenet és ügyintézési határidő:</b>	<p>Az ügyintézés határideje az Ákr. 50. § (2) bekezdése alapján 60 nap. Az Ákr. 37. § (2) bekezdése szerint az eljárás a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő megérkezését követő napon indul. Az Ákr. 50. § (1) bekezdése értelmében az ügyintézési határidő az eljárás megindulásának napján kezdődik. Az Ákr. 104. § (3) bekezdése kimondja, hogy hivatalbóli eljárás az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik, megindításáról az ismert ügyfelet a hatóság értesíti.</p> <p>Az Ákr. 50 § (4) bekezdése kimondja, hogy az ügyintézési határidőn belül a döntés közlése iránt is intézkedni kell. Ugyanezen szakasz (5) bekezdése szerint az ügyintézési határidőbe nem számít be az eljárás felfüggesztésének, szünetelésének és – ha függő hatályú döntés meghozatalának nincs helye – az ügyfél mulasztásának vagy késedelmének időtartama. A 103. § (3) bekezdése értelmében hivatalbóli eljárásokban az ügyintézési határidőbe csak az eljárás felfüggesztésének időtartama nem számít be.</p> <p>Az Ákr. 80. § (1) bekezdése kimondja, hogy a hatóság döntése határozat vagy végzés. A hatóság az ügy érdemében határozatot hoz, az eljárás során hozott egyéb döntések pedig végzések. A határozatot a hatóság közli az ügyféllel, azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és az ügyben eljáró szakhatósággal. A végzést a hatóság közli azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és akinek a jogát vagy jogos érdekét érinti. A hatóság az ügyfél kérelmére egy ízben, külön illeték vagy díj felszámítása nélkül ad ki másolatot a vele nem közölt végzésről.</p>
<b>Eljárást megindító irat benyújtására nyitva álló határidő:</b>	<p>Az Fgytv. 46. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg.</p>
<b>Tájékoztató az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről:</b>	<p>A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály a közigazgatási hatósági eljárásban tájékoztatja az ügyfeleket a jogairól és kötelezettségeiről.</p> <p>Az ügyfelet megillető jogok a nyilatkozattétel, iratbetekintési, nyelvhasználati és képviselővel való jog.</p> <p>A fenti jogok mellett az ügyfelet kötelezettségek is terhelik. Az ügyfél köteles jöhszeműen eljárni, magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. A rosszhiszemű ügyfél eljárási bírsággal sújtható és a többletköltségek megfizetésére kötelezhető, melyre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.</p> <p>Eljárás akadályoztatásának következményeként azt, aki a kötelezettségét önhibájából megszegi, a hatóság az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezi, illetve eljárási bírsággal sújthatja.</p> <p>Az eljárási bírság legkisebb összege esetenként tízezer forint, legmagasabb összege – ha törvény másként nem rendelkezik – természetes személy esetén ötszázezer forint, jogi személy vagy egyéb szervezet esetén egymillió forint.</p>
<b>Kapcsolódó jogszabályok jegyzéke:</b>	<p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény</p> <p>Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. Törvény</p> <p>A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény</p> <p>A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet</p>

<b>9.</b>	<b>Hatósági ügy neve:</b>	<b>Hírközléssel kapcsolatos ügyek</b>
	<b>Ügýttípus/eljárástípus:</b>	Kérelem alapján megindult, vagy hivatalból megindított ügy
	<b>Ügy rövid leírása:</b>	Hírközlési szolgáltatási tevékenységet végző vállalkozások ellenőrzése.
	<b>A hatáskörrel rendelkező szerv neve:</b>	Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
	<b>Hatáskörrel rendelkező szerv illetékességi területe:</b>	Komárom-Esztergom megye



<p><b>Ügyintézéshez szükséges dokumentumok:</b></p>	<p>A kérelem nem formalizált, de az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.), illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerint alapvető tartalmi követelményeknek meg kell felelnie (Ákr. § (1) bekezdése, Fgytv. 46/A. §-a). Egy írásbeli kérelemnek tartalmaznia kell az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokat és elérhetőségeket, a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, 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 válaszlévelét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.</p> <p>A közérdekű bejelentés nem formalizált, kötelező tartalmi eleme nincs.</p> <p>Az e témakört érintő vizsgálatok lefolytatásához elengedhetetlen a szerződő felek közt létrejött szerződés ismerete, így az ellenőrzések lefolytatásához szükség van a szolgáltató és fogyasztó közt létrejött szerződés másolatára, illetve a szolgáltatásra vonatkozó igénybejelentésről készült dokumentumok másolatára is (amennyiben készült ilyen dokumentum).</p>
<p><b>Eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak):</b></p>	<p>Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 28. § (1) bekezdése alapján a közigazgatási hatósági eljárásért e törvényben megállapított illetéket kell fizetni.</p> <p>Az Itv. 33. § (2) bekezdésének 35. pontja értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság első fokú fogyasztóvédelmi eljárása illetékmentes eljárás.</p> <p>Az Itv. 29. § (2) bekezdése szerint az első fokú közigazgatási határozat elleni fellebbezés illetéke – ha e törvény másként nem rendelkezik, és a fellebbezés tárgyának értéke pénzben megállapítható – a fellebbezéssel érintett vagy vitatott összeg minden megkezdett 10 000 forintja után 400 forint, de legalább 5000 forint, legfeljebb 500 000 forint. Ha a fellebbezés tárgyának értéke pénzben nem állapítható meg, a fellebbezés illetéke 5000 forint. A gazdálkodó szervezet – ide nem értve az egyéni vállalkozót – által az adóhatóságnál kezdeményezett fizetési könnyítésre, adómérséklésre irányuló fellebbezés illetéke a fellebbezéssel érintett vagy vitatott összeg minden megkezdett 10 000 forintja után 400 forint, de legalább 15 000 forint, legfeljebb 500 000 forint, ha a fellebbezés tárgyának értéke pénzben nem állapítható meg, a fellebbezés illetéke 15 000 forint.</p> <p>Az Itv. 29. § (4) bekezdése szerint végzés elleni fellebbezésért – ha e törvény másként nem rendelkezik – 3000 forint illetéket kell fizetni. Ha a végzés csak a határozat vagy az eljárást megszüntető végzés elleni fellebbezéssel együtt támadható meg, és az ügyfél a végzés felülvizsgálatát is kéri, akkor csak a határozat elleni fellebbezés illetékét kell megfizetni.</p>
<p><b>Alapvető eljárási szabályok:</b></p>	<p>A kérelem egyéni jog, vagy érdeksérelem orvoslására irányuló beadvány. Kérelem az illetékes hatóságnál vagy – ha azt törvény vagy kormányrendelet nem zárja ki – a kormányablaknál, illetve elektronikus úton hivatali kapun keresztül terjeszthető elő.</p> <p>A szóbeli kérelemről – ha azt nyomban nem teljesítik –, valamint a tényállás tisztázása érdekében lefolytatott eljárási cselekményről az ügyfél vagy az eljárás más résztvevője részvétele esetén jegyzőkönyvet, más esetben feljegyzést kell készíteni.</p> <p>Ha az ügyfél nem az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál nyújtotta be kérelmét, az ügyintézési határidő a kérelemnek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő beérkezését követő napon kezdődik el. A kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel. A kérelemnek a hatósághoz történő megérkezését követően a hatóság ellenőrzi, hogy rendelkezik-e hatáskörrel és illetékességgel az ügy elbírálására, illetve hogy a kérelem megfelel-e az előírt követelményeknek. Amennyiben a kérelem nem felel meg az előírt követelményeknek, akkor a hatóság egy ízben hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet.</p> <p>A hatóság a kérelmet visszautasítja, ha az eljárás megindításának jogszabályban meghatározott feltétele hiányzik, és e törvény ahhoz más jogkövetkezményt nem fűz, vagy az ugyanazon jog érvényesítésére irányuló kérelmet a bíróság vagy a hatóság érdemben már elbírált, és a kérelem tartalma, valamint az irányadó jogi szabályozás nem változott.</p> <p>A kérelemtől megkülönböztetendő a közérdekű bejelentés. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szabályozza a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásokat.</p> <p>A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.</p> <p>Közérdekű bejelentést bárki nyújthat be a tárgykörben eljárásra jogosult hatósághoz vagy kormányablakhoz.</p> <p>A közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.</p> <p>Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indok megjelölésével - a panaszost vagy közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.</p> <p>A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónapon belül bejelentett, továbbá a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.</p> <p>A közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell 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.</p>
<p><b>Az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás:</b></p>	<p>Az Ákr. 61. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a döntéshozatalhoz nem elegendőek a rendelkezésre álló adatok, a hatóság bizonyítási eljárást folytat le.</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalok védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálattal, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatói, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A §-ának (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.</p>

	<p>Az Fgytv 45/A. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrizi</p> <p>a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,  b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,  c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,  d) a fogyasztói panaszok intézésére,  e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,  f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá  g) a fogyasztók tájékoztatására</p> <p>vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p>
<b>Eljárást megindító irat benyújtására szolgáló ügyfélfogadási cím- és idő:</b>	<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály 2800  Tatabánya, Bárdos László u. 2.  Pf.: 1607.  KRID:722248798  Hétfő-Csütörtök: 8.00-15.30, Péntek: 8.00-13.00</p>
<b>Ügymenet és ügyintézési határidő:</b>	<p>Az ügyintézés határideje az Ákr. 50. § (2) bekezdése alapján 60 nap. Az Ákr. 37. § (2) bekezdése szerint az eljárás a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő megérkezését követő napon indul. Az Ákr. 50. § (1) bekezdése értelmében az ügyintézési határidő az eljárás megindulásának napján kezdődik. Az Ákr. 104. § (3) bekezdése kimondja, hogy hivatalbóli eljárás az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik, megindításáról az ismert ügyfelet a hatóság értesíti.</p> <p>Az Ákr. 50 § (4) bekezdése kimondja, hogy az ügyintézési határidőn belül a döntés közlése iránt is intézkedni kell. Ugyanezen paragrafus (5) bekezdése szerint az ügyintézési határidőbe nem számít be az eljárás felfüggesztésének, szünetelésének és – ha függő hatályú döntés meghozatalának nincs helye – az ügyfél mulasztásának vagy késedelmének időtartama. A 103. § (3) bekezdése értelmében hivatalbóli eljárásokban az ügyintézési határidőbe csak az eljárás felfüggesztésének időtartama nem számít be.</p> <p>Az Ákr. 80. § (1) bekezdése kimondja, hogy a hatóság döntése határozat vagy végzés. A hatóság az ügy érdemében határozatot hoz, az eljárás során hozott egyéb döntések pedig végzések. A határozatot a hatóság közli az ügyféllel, azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és az ügyben eljáró szakhatósággal. A végzést a hatóság közli azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és akinek a jogát vagy jogos érdekét érinti. A hatóság az ügyfél kérelmére egy ízben, külön illeték vagy díj felszámítása nélkül ad ki másolatot a vele nem közölt végzésről.</p>
<b>Eljárást megindító irat benyújtására nyitva álló határidő:</b>	<p>Az Fgytv. 46. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg.</p>
<b>Tájékoztatás az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről:</b>	<p>A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály a közigazgatási hatósági eljárásban tájékoztatja az ügyfeleket a jogairól és kötelezettségeiről.</p> <p>Az ügyfelet megillető jogok a nyilatkozattétel, iratbekintési, nyelvhasználati és képviselőihez való jog.</p> <p>A fenti jogok mellett az ügyfelet kötelezettségek is terhelik. Az ügyfél köteles jöhíszeműen eljárni, magatartása nem irányulhat a hatóság megfélemlítésére, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. A rosszhiszemű ügyfél eljárási bírsággal sújtható és a többletköltségek megfizetésére kötelezhető, melyre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.</p> <p>Eljárás akadályoztatásának következményeként azt, aki a kötelezettségét önhibájából megszegi, a hatóság az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezi, illetve eljárási bírsággal sújthatja.</p> <p>Az eljárási bírság legkisebb összege esetenként tízezer forint, legmagasabb összege – ha törvény másként nem rendelkezik – természetes személy esetén ötszázezer forint, jogi személy vagy egyéb szervezet esetén egymillió forint.</p>
<b>Kapcsolódó jogszabályok jegyzéke:</b>	<p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény  A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény  Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény</p>

<b>10.</b>	<b>Hatósági ügy neve:</b>	<b>Közszolgáltatások ellenőrzése</b>
	<b>Ügytípus/eljárástípus:</b>	Kérelem alapján megindult, vagy hivatalból megindított ügy
	<b>Ügy rövid leírása:</b>	A közszolgáltatók által tanúsított azon gyakorlatok (pl.: számlázás, kikapcsolás jogszerűsége...stb) ellenőrzése, melyek vizsgálatára a Fogyasztóvédelmi Osztály rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel.
	<b>A hatáskörrel rendelkező szerv neve:</b>	Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
	<b>Hatáskörrel rendelkező szerv illetékességi területe:</b>	Komárom-Esztergom megye
	<b>Ügyintézéshez szükséges dokumentumok:</b>	<p>A kérelem nem formalizált, de az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.), illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerint alapvető tartalmi követelményeknek meg kell felelnie (Ákr. 36. § (1) bekezdése, Fgytv. 46/A. §-a). Egy írásbeli kérelemnek tartalmaznia kell az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokat és elérhetőségeket, a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, 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.</p> <p>A közérdekű bejelentés nem formalizált, kötelező tartalmi eleme nincs.</p> <p>Az e tárgykörben elvégzett vizsgálatokhoz szükség van minden olyan dokumentum másolatára, mely igazolja, hogy a fogyasztó és szolgáltató között szerződéses jogviszony keletkezett. Emellett szükség van minden egyéb, az ügyben keletkezett és fogyasztó által kifogásolt dokumentum (pl.: kifogásolt számla, fogyasztó és szolgáltató közt folytatott levélváltások...stb.) jól olvasható másolatára is.</p>
		<p>Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 28. § (1) bekezdése alapján a közigazgatási hatósági eljárásért e törvényben megállapított illetéket kell fizetni.</p> <p>Az Itv. 33. § (2) bekezdésének 35. pontja értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság első fokú fogyasztóvédelmi eljárása illetékmentes eljárás.</p>

<p><b>Eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak):</b></p>	<p>Az ügyfél - az önálló jogorvoslattal nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat, melyet keresetlevéllel kell megindítani. A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per illetéke 30 000 forint. A közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A tárgyi illetékfeljegyzési jog következtében le nem rótt kereseti illeték viseléséről a bíróság dönt. A bírósági eljárás illetékéről az Itv.45/A. § (1) bekezdés, valamint az illetékfeljegyzési jogról a 62. § (1) bekezdés h) pont rendelkezik.</p>
<p><b>Alapvető eljárási szabályok:</b></p>	<p>A kérelem egyéni jog, vagy érdeksérelem orvoslására irányuló beadvány. Kérelem az illetékes hatóságnál vagy – ha azt törvény vagy kormányrendelet nem zárja ki – a kormányablaknál, illetve elektronikus úton hivatali kapun terjeszthető elő.</p> <p>A szóbeli kérelemről – ha azt nyomban nem teljesítik –, valamint a tényállás tisztázása érdekében lefolytatott eljárási cselekményről az ügyfél vagy az eljárás más résztvevője részvétele esetén jegyzőkönyvet, más esetben feljegyzést kell készíteni.</p> <p>Ha az ügyfél nem az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál nyújtotta be kérelmét, az ügyintézési határidő a kérelemnek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő beérkezését követő napon kezdődik el. A kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel. A kérelemnek a hatósághoz történő megérkezését követően a hatóság ellenőrzi, hogy rendelkezik-e hatáskörrel és illetékességgel az ügy elbírálására, illetve hogy a kérelem megfelel-e az előírt követelményeknek. Amennyiben a kérelem nem felel meg az előírt követelményeknek, akkor a hatóság egy ízben hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet.</p> <p>A hatóság a kérelmet visszautasítja, ha az eljárás megindításának jogszabályban meghatározott feltétele hiányzik, és e törvény ahhoz más jogkövetkezményt nem fűz, vagy az ugyanazon jog érvényesítésére irányuló kérelmet a bíróság vagy a hatóság érdemben már elbírált, és a kérelem tartalma, valamint az irányadó jogi szabályozás nem változott.</p> <p>A kérelemtől megkülönböztetendő a közérdekű bejelentés. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szabályozza a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásokat.</p> <p>A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.</p> <p>Közérdekű bejelentést bárki nyújthat be a tárgykörben eljárásra jogosult hatósághoz vagy kormányablakhoz.</p> <p>A közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.</p> <p>Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indok megjelölésével - a panaszost vagy közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.</p> <p>A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után bejelentett, továbbá a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.</p> <p>A közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell 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.</p>
<p><b>Az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás:</b></p>	<p>Az Ákr. 62. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a döntéshozatalhoz nem elegendők a rendelkezésre álló adatok, a hatóság bizonyítási eljárást folytat le.</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszűnésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalokorúak védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlalt, fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával, valamint a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A §-ának (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv 45/A. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,</li> <li>b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,</li> <li>c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árara vagy egyébként kötelezően megállapított árara,</li> <li>d) a fogyasztói panaszok intézésére,</li> <li>e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,</li> <li>f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá</li> <li>g) a fogyasztók tájékoztatására</li> </ol> <p>vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p>
<p><b>Eljárást megindító irat benyújtására szolgáló ügyfélfogadási cím- és idő:</b></p>	<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály 2800 Tatabánya, Bárdos László u. 2. Pf.: 1607. KRID:722248798 Hétfő-Csütörtök: 8.00-15.30, Péntek: 8.00-13.00</p>
	<p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 46. § (5) bekezdése alapján a fogyasztóvédelmi hatóság közszolgálatlaltal kapcsolatos eljárásában az ügyintézési határidő 60 nap. Az Ákr. 37. § (2) bekezdése szerint az eljárás a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő megérkezését követő napon indul, az ügyintézési határidő az 50. § (1) bekezdése értelmében az eljárás megindulásának napján kezdődik. A 104. § (3) bekezdése szerint hivatalból eljárás az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik, megindításáról az ismert ügyfelet a hatóság értesíti.</p>

<b>Ügymenet és ügyintézési határidő:</b>	<p>Az Ákr. 50 § (4) bekezdése kimondja, hogy az ügyintézési határidőn belül a döntés közlése iránt is intézkedni kell. Ugyanezen szakasz (5) bekezdése szerint az ügyintézési határidőbe nem számít be az eljárás felfüggesztésének, szünetelésének és – ha függő hatályú döntés meghozatalának nincs helye – az ügyfél mulasztásának vagy késedelmének időtartama.</p> <p>Az Ákr. 80. § (1) bekezdése kimondja, hogy a hatóság döntése határozat vagy végzés. A hatóság az ügy érdemében határozatot hoz, az eljárás során hozott egyéb döntések pedig végzések. A határozatot a hatóság közli az ügyféllel, azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és az ügyben eljáró szakhatósággal. A végzést a hatóság közli azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és akinek a jogát vagy jogos érdekét érinti. A hatóság az ügyfél kérelmére egy ízben, külön illeték vagy díj felszámítása nélkül ad ki másolatot a vele nem közölt végzéről.</p>
<b>Eljárást megindító irat benyújtására nyitva álló határidő:</b>	Az Fgytv. 46. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg.
<b>Tájékoztató az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről:</b>	<p>A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály a közigazgatási hatósági eljárásban tájékoztatja az ügyfeleket a jogairól és kötelezettségeiről.</p> <p>Az ügyfelet megillető jogok a nyilatkozattétel, iratbetekintési, nyelvhasználati és képviselővel való jog.</p> <p>A fenti jogok mellett az ügyfelet kötelezettségek is terhelik. Az ügyfél köteles jóhiszeműen eljárni, magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. A rosszhiszemű ügyfél eljárási bírsággal sújtható és a többletköltségek megfizetésére kötelezhető, melyre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.</p> <p>Eljárás akadályoztatásának következményeként azt, aki a kötelezettségét önhibájából megszegi, a hatóság az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezi, illetve eljárási bírsággal sújthatja.</p> <p>Az eljárási bírság legkisebb összege esetenként tízezer forint, legmagasabb összege – ha törvény másként nem rendelkezik – természetes személy esetén ötszázezer forint, jogi személy vagy egyéb szervezet esetén egymillió forint.</p>
<b>Kapcsolódó jogszabályok jegyzéke:</b>	<p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény</p> <p>A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. Törvény</p> <p>A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm.rendelet</p> <p>A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény</p> <p>A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm.rendelet</p> <p>A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény</p> <p>A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet</p> <p>A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény</p>

<b>11. Hatósági ügy neve:</b>	<b>Szavatossági, jótállási igények intézésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések betartásának ellenőrzése</b>
<b>Ügytípus/eljárástípus:</b>	Kérelem alapján megindult, vagy hivatalból megindított ügy
<b>Ügy rövid leírása:</b>	A vállalkozások által alkalmazott, szavatosság-jótállás témakörét érintő kereskedelmi gyakorlatok helyességének ellenőrzése.
<b>A hatáskörrel rendelkező szerv neve:</b>	Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
<b>Hatáskörrel rendelkező szerv illetékességi területe:</b>	Komárom-Esztergom megye
<b>Ügyintézéshez szükséges dokumentumok:</b>	<p>A kérelem nem formalizált, de az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.), illetve a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) szerint alapvető tartalmi követelményeknek meg kell felelnie (Ákr. 36. § (1) bekezdése, Fgytv. 46/A. §-a). Egy írásbeli kérelemnek tartalmaznia kell az ügyfél és képviselője azonosításához szükséges adatokat és elérhetőségeket, a kérelemmel érintett vállalkozás nevét, 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 válaszelevét, a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, vagy postai úton benyújtott panasz esetében a feladás igazolását szolgáló dokumentumot.</p> <p>A közérdekű bejelentés nem formalizált, kötelező tartalmi eleme nincs.</p> <p>Az e témakört érintő vizsgálatok lefolytatásához szükség van a fogyasztó vásárlását igazoló dokumentum (nyugta vagy számla), a termékhez átadott jótállási jegy és minden egyéb dokumentum, minőségi kifogásról felvett jegyzőkönyv... stb. másolatára.</p>
<b>Eljárási illetékek (igazgatási szolgáltatási díjak):</b>	<p>Az illetékről szóló 1990. évi XCIII. törvény (a továbbiakban: Itv.) 28. § (1) bekezdése alapján a közigazgatási hatósági eljárásért e törvényben megállapított illetéket kell fizetni.</p> <p>Az Itv. 33. § (2) bekezdésének 35. pontja értelmében a fogyasztóvédelmi hatóság első fokú fogyasztóvédelmi eljárása illetékmentes eljárás.</p> <p>Az ügyfél - az önálló jogorvoslattal nem támadható végzések kivételével - a véglegessé vált döntés ellen közigazgatási pert indíthat, melyet keresetlevéllel kell megindítani. A közigazgatási jogvita elbírálása iránti közigazgatási per illetéke 30 000 forint. A közigazgatási bírósági eljárásban a felet tárgyi illetékfeljegyzési jog illeti meg. A tárgyi illetékfeljegyzési jog következtében le nem rótt kereseti illeték viseléséről a bíróság dönt. A bírósági eljárás illetékéről az Itv. 45/A. § (1) bekezdés, valamint az illetékfeljegyzési jogról a 62. § (1) bekezdés h) pont rendelkezik.</p>
	<p>A kérelem egyéni jog, vagy érdeksérelem orvoslására irányuló beadvány. Kérelem az illetékes hatóságnál vagy – ha azt törvény vagy kormányrendelet nem zárja ki – a kormányablaknál, illetve elektronikus úton hivatali kapun keresztül terjeszthető elő.</p> <p>A szóbeli kérelemről – ha azt nyomban nem teljesítik –, valamint a tényállás tisztázása érdekében lefolytatott eljárási cselekményről az ügyfél vagy az eljárás más résztvevője részvétele esetén jegyzőkönyvet, más esetben feljegyzést kell készíteni.</p> <p>Ha az ügyfél nem az eljárásra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál nyújtotta be kérelmét, az ügyintézési határidő a kérelemnek a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatósághoz történő beérkezését követő napon kezdődik el. A kérelmet tartalma szerint kell elbírálni akkor is, ha az nem egyezik az ügyfél által használt elnevezéssel. A kérelemnek a hatósághoz történő megérkezését követően a hatóság ellenőrzi, hogy rendelkezik-e hatáskörrel és illetékességgel az ügy elbírálására, illetve hogy a kérelem megfelel-e az előírt követelményeknek. Amennyiben a kérelem nem felel meg az előírt követelményeknek, akkor a hatóság egy ízben hiánypótlásra hívja fel az ügyfelet.</p>

<p><b>Alapvető eljárási szabályok:</b></p>	<p>A hatóság a kérelmet visszautasítja, ha az eljárás megindításának jogszabályban meghatározott feltétele hiányzik, és e törvény ahhoz más jogkövetkezményt nem fűz, vagy az ugyanazon jog érvényesítésére irányuló kérelmet a bíróság vagy a hatóság érdemben már elbírált, és a kérelem tartalma, valamint az irányadó jogi szabályozás nem változott.</p> <p>A kérelemtől megkülönböztetendő a közérdekű bejelentés. A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szabályozza a közérdekű bejelentésekkel kapcsolatos eljárásokat.</p> <p>A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása, illetőleg megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.</p> <p>Közérdekű bejelentést bárki nyújthat be a tárgykörben eljárásra jogosult hatósághoz vagy kormányablakhoz.</p> <p>A közérdekű bejelentést a beérkezéstől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha az elbírálat megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a panaszost vagy bejelentőt tájékoztatni kell.</p> <p>Az eljárásra jogosult szerv a vizsgálat befejezésekor a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről - az indok megjelölésével - a panaszost vagy közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíti.</p> <p>A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon bejelentő által tett ismételt, a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után bejelentett, továbbá a név nélküli vagy azonosíthatatlan bejelentő által megtett bejelentés vizsgálata mellőzhető.</p> <p>A közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul - gondoskodni kell 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.</p>
<p><b>Az ügymenetre vonatkozó tájékoztatás:</b></p>	<p>Az Ákr. 61. § (1) bekezdése kimondja, hogy ha a döntéshozatalhoz nem elegendők a rendelkezésre álló adatok, a hatóság bizonyítási eljárást folytat le.</p> <p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 45/A. § (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi – a szerződés létrejöttére, érvényességére, joghatásaira és megszüntetésére vonatkozó rendelkezések kivételével – a forgalmazással, szolgáltatásnyújtással, a gyermek- és fiatalokorúak védelmével, a fogyasztói csoporttal, a panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatlaltal, fogyasztóvédelmi referenss foglalkoztatásával, valamint a vállalkozásnak a békéltető testületre vonatkozó 17/A. § (1a) bekezdése szerinti tájékoztatási, valamint a békéltető testületi eljárásban fennálló, a 29. § (11) bekezdésében meghatározott együttműködési kötelezettségével összefüggő, e törvényben és a végrehajtására kiadott jogszabályokban foglalt rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A §-ának (2) bekezdése szerint a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi a külön jogszabályban fogyasztóvédelmi rendelkezésként meghatározott rendelkezések betartását, és – ha a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény eltérően nem rendelkezik – eljár azok megsértése esetén.</p> <p>Az Fgytv. 45/A §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy az (1) és (2) bekezdésben meghatározott rendelkezéseken túl, ha külön törvény vagy kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) az áru fogyasztók számára való értékesítésére,</li> <li>b) a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,</li> <li>c) a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,</li> <li>d) a fogyasztói panaszok intézésére,</li> <li>e) a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,</li> <li>f) a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére, továbbá</li> <li>g) a fogyasztók tájékoztatására</li> </ol> <p>vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén.</p>
<p><b>Eljárást megindító irat benyújtására szolgáló ügyfélfogadási cím- és idő:</b></p>	<p>Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály Tatabánya, Bárdos László u. 2. Pf.: 1607. KRID:72248798 Hétfő-Csütörtök: 8.00-15.30, Péntek: 8.00-13.00</p>
<p><b>Ügymenet és ügyintézési határidő:</b></p>	<p>Az ügyintézés határideje az Ákr. 50. § (2) bekezdése alapján teljes 60 nap. Az Ákr. 37. § (2) bekezdése szerint az eljárás a kérelemnek az eljáró hatósághoz történő megérkezését követő napon indul. Az Ákr. 50. § (1) bekezdése értelmében az ügyintézési határidő az eljárás megindulásának napján kezdődik. Az Ákr. 104. § (3) bekezdése kimondja, hogy hivatalbóli eljárás az első eljárási cselekmény elvégzésének napján kezdődik, megindításáról az ismert ügyfelet a hatóság értesíti.</p> <p>Az Ákr. 50 § (4) bekezdése kimondja, hogy az ügyintézési határidőn belül a döntés közlése iránt is intézkedni kell. Ugyanezen szakasz (5) bekezdése szerint az ügyintézési határidőbe nem számít be az eljárás felfüggesztésének, szünetelésének és – ha függő hatályú döntés meghozatalának nincs helye – az ügyfél mulasztásának vagy késedelmének időtartama. A 103. § (3) bekezdése értelmében hivatalbóli eljárásokban az ügyintézési határidőbe csak az eljárás felfüggesztésének időtartama nem számít be.</p> <p>Az Ákr. 80. § (1) bekezdése kimondja, hogy a hatóság döntése határozat vagy végzés. A hatóság az ügy érdemében határozatot hoz, az eljárás során hozott egyéb döntések pedig végzések. A határozatot a hatóság közli az ügyféllel, azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és az ügyben eljáró szakhatósággal. A végzést a hatóság közli azzal, akire nézve az rendelkezést tartalmaz, és akinek a jogát vagy jogos érdekét érinti. A hatóság az ügyfél kérelmére egy ízben, külön illeték vagy díj felszámítása nélkül ad ki másolatot a vele nem közölt végzéről.</p>
<p><b>Eljárást megindító irat benyújtására nyitva álló határidő:</b></p>	<p>Az Fgytv. 46. §-ának (3) bekezdése kimondja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg.</p>
<p><b>Tájékoztatás az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről:</b></p>	<p>A Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály a közigazgatási hatósági eljárásban tájékoztatja az ügyfeleket a jogairól és kötelezettségeiről.</p> <p>Az ügyfelet megillető jogok a nyilatkozattétel, iratbetekintési, nyelvhasználati és képviselőihez való jog.</p> <p>A fenti jogok mellett az ügyfelet kötelezettségek is terhelik. Az ügyfél köteles jöhszerűen eljárni, magatartása nem irányulhat a hatóság megfélemlítésére, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. A rosszhiszemű ügyfél eljárási bírsággal sújtható és a többletköltségek megfizetésére kötelezhető, melyre az ügyfél figyelmét fel kell hívni.</p>

	<p>Eljárás akadályoztatásának következményeként azt, aki a kötelezettségét önhibájából megszegi, a hatóság az okozott többletköltségek megtérítésére kötelezi, illetve eljárási bírsággal sújthatja. Az eljárási bírság legkisebb összege esetenként tízezer forint, legmagasabb összege – ha törvény másként nem rendelkezik – természetes személy esetén ötszázezer forint, jogi személy vagy egyéb szervezet esetén egymillió forint.</p>
<p><b>Kapcsolódó jogszabályok jegyzéke:</b></p>	<p>Az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet Az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet</p>