

Tájékoztató

Kihez fordulhat a Fogyasztó, ha a szolgáltatóhoz benyújtott panaszja elutasításra kerül

Tisztelt Fogyasztók, kedves Érdeklődők!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy az egyes központi hivatalok és költségvetési szervek formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával összefüggő jogutódlásáról, valamint egyes közfeladatok átvételéről szóló 378/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet értelmében a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napjával jogutódlással megszűnt.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, valamint a másodfokú ügyekben országos illetékességgel a Pest Megyei Kormányhivatal jár el. A Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz (továbbiakban: NFM) kerülnek a stratégiai feladatok, például az ellenőrzések szakmai felügyelete, illetve a tárca felügyeli a két fogyasztóvédelmi laboratóriumot, továbbá a magyarországi Európai Fogyasztói Központot.

Ezzel egyidejűleg 197 járásban jelenik meg fogyasztóvédelmi elsőfokú hatósági feladatkör, így **a fogyasztók 2017. január 1-jétől panaszukkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak.**

Elérhetőségeket a <http://jarasinfo.gov.hu> címen találhatnak, a **szolgáltatási területünkhöz tartozó járási hivatalok elérhetőségeit táblázatunk tartalmazza.**

Az illetékességet az Ön lakóhelye alapozza meg.

A közigazgatási eljárási törvény értelmében a kérelemnek kötelezően tartalmaznia szükséges:

- az ügyfél és képviselőjének a nevét (amennyiben valaki képviselőként kérelmezi az eljárást, az köteles a képviselői jogosultságát megfelelően igazolni), lakcímét vagy székhelyét,
- az ügyfélnek a hatóság döntésére való kifejezett kérelmét,
- továbbá meg lehet adni az elektronikus levélcímét, a telefax számát vagy a telefonos elérhetőséget.

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

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

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

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

Sopron, 2017. január 4.

Soproni Vízmű Zrt.