

## ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK: PANASZKEZELÉS, FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEK

Tájékoztatjuk a Tisztelt Közszolgáltatást igénybe Vevőket, hogy a BMH Nonprofit Kft. a honlapon jelölt kapcsolattartói pontjain, ügyfélszolgálati helyein személyesen, telefonon, e-mailben és postai levelezéssel közölt, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenységgel összefüggő bármilyen panasz, kérés, észrevétel vonatkozásában a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) panaszkezelési szabályainak megfelelően az alábbiakra is köteles:

A Közszolgáltató ügyfélszolgálati minden esetben kötelesek a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva jegyzőkönyvbe foglalni, és a Fgytv. 17/A. és 17. /B. § betartásával 15 napon belül- indokolt esetben hosszabbítva 30 napon belül – közölni a Fogyasztóval, kivéve, ha a Fogyasztó panaszát szóban közli és a Közszolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

2020. március 1. napját követően változás következett be a fogyasztóvédelmi intézményi rendszerében, amely következményeként a fogyasztó fogyasztóvédelmi tárgyú ügyének intézése érdekében a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztályához fordulhat.

A jogszabályi módosulás értelmében:

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII.2.) Kormány rendelet (a továbbiakban: Korm. rendelet) 1. §-a fogyasztóvédelmi hatóságként a Kormány - a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletével kapcsolatos feladatkörbe tartozó ügyek kivételével - közigazgatási hatósági ügyekben

a) a fővárosi és megyei kormányhivatalt (a továbbiakban: kormányhivatal),

b) a hivatásos katasztrófavédelmi szerv központi szervét (a továbbiakban: katasztrófavédelmi főigazgatóság),

c) a Pest Megyei Kormányhivatalt,

d) a Szerencsejáték Felügyeletet, valamint

e) a fogyasztóvédelemért felelős minisztert (a továbbiakban: miniszter)

jelöli ki.

A Korm. rendelet 1. § (a) pontja szerint a megyeszékhely szerinti kormányhivatal illetékessége fogyasztóvédelmi közigazgatási hatósági ügyekben a megye egész területére terjed ki.

A Korm. rendelet 2. § szerint, ha e rendelet eltérően nem rendelkezik a Kormány általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatalt jelöli ki.

A jogszabályhely (a) pontja értelmében ha e rendelet alapján a kormányhivatal hatáskörébe tartozó eljárásban a tényállás egyúttal a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény (a továbbiakban: Fttv.) rendelkezéseit is érinti, a közigazgatási hatósági eljárást a megyeszékhely szerinti kormányhivatal folytatja le.