

## **Tájékoztató a közérdekű bejelentések és panaszok előterjesztéséről és vizsgálatáról**

A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény rendelkezik a panaszok, illetve a közérdekű bejelentések benyújtására, vizsgálatára, valamint elbírálására vonatkozó szabályokról.

- **Mi minősül panasznak?**

A panasz olyan kérelem, amely **egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul**, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá.

A panasz nem eshet a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (a továbbiakban: NKFH) feladat-, és hatáskörébe tartozó közigazgatási eljárások hatálya alá sem.

A panasz javaslatot is tartalmazhat.

- **Mi minősül közérdekű bejelentésnek?**

A közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, aminek orvoslása, illetőleg megszüntetése **a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja** és tárgya alapján a NKFH feladat-, és hatáskörébe tartozik.

A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

- **Ki jogosult panaszt, illetve közérdekű bejelentést tenni?**

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat az NKFH-hoz.

- **Milyen formában terjeszthető elő a panasz, illetve a közérdekű bejelentés?**

A panasz, illetve közérdekű bejelentés előterjeszthető **írásban, elektronikus úton, illetve szóban** is.

A szóbeli panaszt vagy szóbeli közérdekű bejelentést az NKFH eljárni illetékes szervezeti egysége írásba foglalja és a bejelentő részére másodpéldányban átadja.

Ha a közérdekű bejelentés jogszabály megalkotására, vagy módosításra irányuló javaslatot is megfogalmaz, azt a jogalkotói hatáskörrel rendelkező szervnek, illetve személynek is továbbítani kell.

- **A panasz, illetve a közérdekű bejelentés vizsgálata**

A panaszok és a közérdekű bejelentések befogadását, illetve vizsgálatát az NKFH Jogi Főosztálya látja el. A bejelentést a beérkezéstől számított 30 napon belül kell elintézni. Amennyiben az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag 30 napnál hosszabb időt vesz igénybe, a vizsgálat határidejének meghosszabbításáról a bejelentő – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével - írásbeli tájékoztatást kap.

Az NKFH kapcsolatot tart a panaszossal, illetve a közérdekű bejelentővel, melynek keretében a bejelentés kiegészítésére, pontosítására, a tényállás tisztázására, valamint további információk rendelkezésre bocsátására hívhatja fel. Szükség esetén az NKFH a bejelentőt meghallgatja.

Amennyiben a bejelentés vizsgálata során egyértelműen megállapítható, hogy a bejelentés nem az NKFH feladat-, és hatáskörébe tartozó körülményt tár fel, az NKFH a panaszt, vagy közérdekű bejelentést az eljárásra jogosult szervhez a beérkezéstől számított 8 napon belül átteszi.

Amennyiben a panasz vagy a közérdekű bejelentés alaposnak bizonyul, az NKFH-nak gondoskodnia 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.

- **A panasz, illetve a közérdekű bejelentés mellőzésének esetei**

Ha az NKFH számára nyilvánvalóvá válik, hogy **a bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt**, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

Az **azonosíthatatlan személy által tett** panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálatát az eljárásra jogosult szerv mellőzi kivéve, ha az súlyos jog-, vagy érdeksérelemre utal.

A **korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos vagy közérdekű bejelentő** által tett ismételt panasz vagy közérdekű bejelentés vizsgálata az NKFH által mellőzhető.

A bejelentés vizsgálata mellőzhető akkor is, ha a panaszos a sérelmezett tevékenységről vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított **6 hónap után terjesztette elő** panaszát. A sérelmezett tevékenység vagy mulasztás bekövetkeztétől számított **1 éven túl előterjesztett** panasz érdemi vizsgálat nélkül elutasításra kerül.

- **A panaszos, illetve a közérdekű bejelentő védelme**

A panaszost vagy a közérdekű bejelentőt **nem érheti hátrány** a panasz vagy a közérdekű bejelentés megtétele miatt.

Minden, a közérdekű bejelentő számára hátrányos intézkedés, amelyre a közérdekű bejelentés miatt kerül sor – a rosszhiszeműség esetét kivéve – jogellenesnek minősül akkor is, ha egyébként jogszerű lenne.

Az állam a közérdekű bejelentő részére *a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvényben* meghatározott támogatásokat biztosítja az ott meghatározott feltételek szerint.

**Veszélyeztetett közérdekű bejelentőnek** minősül a - rosszhiszeműség esetének kivételével - az a közérdekű bejelentő, aki tekintetében valószínűsíthető, hogy életkörülményeit súlyosan veszélyeztethetik az általa tett közérdekű bejelentés miatt őt fenyegető hátrányok.

- **Adatvédelmi rendelkezések**

Az NKFH a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézése során a személyes adatok, illetve más adatok – különösen a minősített adat, illetve a törvény által védett titok – védelmére vonatkozó szabályok szerint jár el.

A közérdekű bejelentés vagy panasz kivizsgálása során **az NKFH adatkezelőként kizárólag a bejelentő, mint érintett által rendelkezésre bocsátott személyes adatokat kezeli**, egyéb szervtől, vagy személytől személyes adatokat nem szerez be.

A bejelentő által benyújtott közérdekű bejelentés vagy panasz során megadott személyes adatai kifejezett hozzájárulása nélkül nem hozhatók nyilvánosságra.

A személyes adatokat a jogszabályban meghatározott eseteken kívül, illetve a bejelentő kifejezett hozzájárulása nélkül az NKFH adatkezelőként csak a közérdekű bejelentés, illetve panasz alapján kezdeményezett eljárás lefolytatására hatáskörrel rendelkező szerv részére továbbíthatja, amennyiben a bejelentés nem az eljárás lefolytatására jogosult szervhez került benyújtásra, valamint az további – pl. büntető-, vagy szabálysértési - eljárás lefolytatását teszi indokolttá.

Budapest, 2025. február 6.