

## **2. sz. melléklet: Az Előfizető felszólalási lehetőségei a Szolgáltatóval való jogvita esetén**

**1. Az Eht. 21.§ (6)-(8) bekezdésében meghatározott kivételekkel az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok elektronikus hírközlési szolgáltató általi megsértése esetén NMHH Hivatalához:** [Eht. 10.§ (1) 13.]

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság  
Cím: 1133 Budapest, Visegrádi utca 106.  
E-mail: info@nmhh.hu  
Postacím: 1376 Budapest, Pf. 997.  
Fax: (+36 1) 468 0680

További ügyfélkapcsolati pontok:  
Cím: 9400 Sopron, Kossuth L. u. 26. Telefon: (+36 99) 518 500

### **A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről  
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

**2. Az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, előfizetőket, nézőket, hallgatókat, fogyasztókat illetően, elektronikus hírközléssel kapcsolatos méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítése érdekében, valamint valamely elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos olyan magatartás észlelése esetén, amely az elektronikus hírközlési szolgáltatásra vonatkozó szabály megsértésének nem minősül, illetve nem tartozik a Médiatanács, az Elnök vagy a Hivatal hatáskörébe, de az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevő felhasználók, előfizetők, fogyasztók, valamint a nézők vagy hallgatók méltányolandó érdekének sérelmét okozza vagy okozhatja a Média- és Hírközlési Biztoshoz:** [Mttv. 139.§ (1) és 140.§ (1)]

Média- és Hírközlési Biztos  
Cím: 1088 Budapest, Reviczky u. 5.  
Postacím: 1433 Budapest, Pf.: 198  
Telefon: (+36 1) 429 8644  
Fax: (+36-1) 429 8761

### **A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről  
2010. évi CLXXXV. törvény a médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról  
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

**3. Az ügyfélszolgálattal, az előfizetői számlapanaszok elektronikus hírközlési szolgáltató általi intézésének rendjével kezelésével, a számla tartalmával kapcsolatban az Eht.-ban vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban meghatározott rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértése, valamint az Eht. 129. § (2) bekezdésében, 130. § (1) bekezdés második mondatában, 130. § (2) bekezdésében, 132. § (4) bekezdésében, 134. § (14) bekezdésének első mondatában, 144. § (1) bekezdésében vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények - az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve - fogyasztókkal szembeni megsértése esetén, továbbá a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése esetén (természetes személy ügyében):** [Eht. 21.§ (6)-(8), Fttv. 10.§ (1)]

|                                                  | Cím                                | Levélcím                       | Telefon                           | e-mail                                    |
|--------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------|
| Nemzeti Fejlesztési Minisztérium                 | 1011 Budapest, Fő u. 44-50.        | 1440 Budapest, Pf.: 1          | +36 1 795 6766;<br>+36 1 795 3832 |                                           |
| Győr-Moson-Sopron Vármegye, Győri Járási Hivatal | 9023 Győr, Türr István u. 7.       | 9023 Győr, Türr István u. 7.   | +36 96 795 950                    | fogyasztovedelem@gyor.gov.hu              |
| Vas Vármegye, Szombathelyi Járási Hivatal        | 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. | 9701 Szombathely Pf.: 29.      | +36 94 505 220                    | fogyasztovedelm@vas.gov.hu                |
| Veszprém Vármegye, Veszprémi Járási Hivatal      | 8200 Veszprém, Megyeház tér 1.     | 8200 Veszprém, Megyeház tér 1. | +36 88 550 510                    | veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu |

**A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

2016. évi CL. törvény az általános közgazgatási rendtartásról

**4. A szolgáltatónak a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvénybe ütköző magatartása, valamint az Eht. vagy az Eht. végrehajtására kibocsátott jogszabályban az előfizetők elektronikus hírközlési szolgáltató általi tájékoztatására vonatkozóan előírt követelmények – az egyedi előfizetői szerződés és az általános szerződési feltételek tartalmára vonatkozó követelményeket ide nem értve – fogyasztókkal szembeni megsértése esetén:** [Tptv. 45.§, Fttv. 10.§ (3)]

Gazdasági Versenyhivatal

1054 Budapest V, Alkotmány u. 5. (levélcím: 1245 Budapest 5., Pf. 1036.) Tel: (1) 472-8900

A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és versenykorlátozás tilalmáról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2016. évi CL. törvény az általános közgazgatási rendtartásról

**5. A Szolgáltató általános helyi vállalkozási tevékenységével kapcsolatos jogvita esetén:**

Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzat jegyzője

9400 Fő tér 1. (+36-99-515-100)

Kapuvár Város Önkormányzat Jegyzője

9330 Kapuvár, Fő tér 1. (+36-96-596-002)

Beled Város Önkormányzat Jegyzője

9343 Beled, Rákóczi utca 137. (+36-96-594-170)

Fertőszentmiklós Város Önkormányzat Jegyzője

9444 Fertőszentmiklós, Szent István utca 19. (+36-99-544-510)

Csorna Város Önkormányzat Jegyzője  
9300 Csona, Szent István tér 22. (+36-96-590-163)

#### **6. Az első fokon illetékes bírósági fórum:**

Soproni Járásbíróság  
9400 Sopron, Klebelsberg Kuno tér 1. (+36-99-506-850)

Soproni Törvényszék  
9400 Sopron, Klebelsberg Kuno tér 1. (+36-99-506-850)

#### **A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1952. évi III. törvény a polgári perrendtartásról  
2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

**7. Az előfizető és a szolgáltató közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése: e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala (amennyiben az előfizető a szolgáltatóval már közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését) esetén az illetékes Békéltető Testület:**  
[Fgytv. 18.§ (1)]

|                                                      | Cím                                          | Telefon, Fax | e-mail                          |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|---------------------------------|
| Győr-Moson-Sopron<br>Vármegyei Békéltető<br>Testület | 9021 Győr, Szent István<br>út 10/a           | (96) 520-217 | bekeltetotestulet<br>@gymkik.hu |
| Vas Vármegyei Békéltető<br>Testület                  | 9700 Szombathely,<br>Rákóczi Ferenc<br>u. 23 | (94) 312-356 | pergel.bea@vmkik.hu             |
| Veszprém Vármegyei<br>Békéltető Testület             | 8200 Veszprém, Radnóti<br>tér 1.             | (88) 814-111 | info@bekeltetesveszpre<br>m.hu  |

#### **A panaszok és bejelentések megtételének módját tartalmazó jogszabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
2003. évi C. törvény az elektronikus hírközlésről

#### **8. Fogyasztóvédelmi ügyben általában**

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület  
(OFE) 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.  
Telefon: (1) 311-7030  
Telefax: (1) 331-7386

#### **A panaszok és bejelentések módját tartalmazó jogszabályok, szabályok:**

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről  
Az érintett fogyasztóvédelmi szervezet eljárásrendje szerint