**PANASZBEJELENTŐ LAP**

**TÁJÉKOZTATÁS**

**(Kérjük, a panaszbejelentő lap kitöltése előtt szíveskedjen elolvasni!)**

A tájékoztató az autóbuszos személyszállításra vonatkozó utasjogi panasz intézményével és a panasz megtételére szolgáló panaszbejelentő lap kitöltésével kapcsolatos tudnivalókról ad felvilágosítást.

**Panaszbejelentés**

Az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy (a továbbiakban: panaszos) panasszal élhet az Innovációs és Technológiai Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztályánál, mint autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóságnál (a továbbiakban: autóbuszos hatóság). A panaszbejelentő lapon az autóbuszos hatósághoz bejelentést a panaszos akkor tehet, ha álláspontja szerint az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező megsértette:

* az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2004/2006/EK rendelet módosításáról szóló az Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendeletében,
* a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben,
* az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendeletben, vagy
* az autóbuszos szolgáltatók vagy közlekedésszervezők személyszállítási üzletszabályzatában

meghatározott valamely rendelkezést.

Panasz akkor terjeszthető elő, ha

a) a panaszos az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre,

b) a szolgáltató vagy közlekedésszervező a beérkezett panaszra egy hónapon belül köztes választ (amelyben arról ad tájékoztatást, hogy az utas panaszának helyt adott, vagy azt elutasította, illetve a panaszt a szolgáltató tovább vizsgálja), vagy három hónapon belül végleges választ nem adott.

Panaszt benyújtani az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében vagy azon szolgáltatók esetében, amelyek nem rendelkeznek az autóbuszos hatóság által jóváhagyott üzletszabályzattal, az önálló panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet.

Az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárásában hozott, a panaszkezelést lezáró dokumentumot az autóbuszos hatóság részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani.

Panasz jelen tájékoztatóban szereplő panaszbejelentő lap benyújtásával vagy olyan levélben (postai vagy elektronikus úton, ideértve az elektronikus levelet (e-mail) is) tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panasszal érintett autóbuszos szolgáltató vagy közlekedésszervező azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását és a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

**A panasz benyújtásának formája**

A panasz bejelentése lehetséges:

* levélben (postai vagy elektronikus úton, ideértve az elektronikus levelet (e-mail) is),
* jelen panaszbejelentő lapon,
* személyesen.

A panaszbejelentő lap letölthető a [www.kormany.hu](http://www.kormany.hu) honlapról (Dokumentumok/Innovációs és Technológiai Minisztérium/Tevékenységre vonatkozó adatok/Hirdetmények, közlemények valamint a Hatósági ügyek almenüpontból).

A kitöltött panaszbejelentő lap személyesen, postai és elektronikus úton (ideértve az elektronikus levelet is) nyújtható be az autóbuszos utasjogi hatósághoz.

**Innovációs és Technológiai Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály**

**Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.**

**Levelezési cím: 1440 Budapest, Pf. 1.**

**E-mail cím:** [**puf@itm.gov.hu**](mailto:puf@itm.gov.hu)

**A panasz elbírálása**

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény és a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen panasz vizsgálata mellőzhető. A panaszos jogosult tájékoztatást kapni az ügynek – hatáskör hiányában – más hatósághoz történő áttételéről, továbbá alapos panasz esetén a szükséges hatósági lépések megtételéről.

Ha a panaszos az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentumot a panasz mellékleteként nem nyújtja be, az autóbuszos hatóság a panaszost hiánypótlásra hívja fel. Az autóbuszos hatóság a panaszostól a tényállás tisztázásához szükséges további információt kérhet.

A 30 napos határidőn túl benyújtott panaszt az autóbuszos hatóság visszautasítja.

Az autóbuszos hatóság abban az esetben is visszautasítja a kérelmet, ha az nem az előterjesztésre jogosulttól származik.

Az autóbuszos hatóság a panaszt az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény alapján 60 napon belül bírálja el.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Az autóbuszos személyszállításra vonatkozó panaszbejelentő lap | | | | |
|  | | | | |
| A. | A panaszosra vonatkozó személyi adatok | | | |
| 1. Név: | | |  | |
| 1. Születési hely és idő: | | |  | |
| 1. Anyja neve: | | |  | |
| 1. Cím: | | |  | |
| B. | Az autóbuszos szolgáltatóra vagy a közlekedésszervezőre vonatkozó adatok: | | | |
| 1. Az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező neve: | | |  | |
| C. | A panaszra vonatkozó adatok | | | |
| 1. A panasz típusa:   (x-el jelölendő) | | Meghirdetett menetrendtől eltérő közlekedés | |  |
| Szerződéskötési kötelezettség, menetrendben foglalt biztonságos elszállítási kötelezettség elmulasztása | |  |
| Járatkimaradás, késés | |  |
| Pótdíjazás jogszerűtlensége | |  |
| Panaszkezelés elmulasztása | |  |
| Hiányos vagy nem megfelelő utastájékoztatás | |  |
| Egyéb | |  |
| 1. A panasz leírása: | |  | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Mit sérelmez az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelést lezáró döntésével kapcsolatban? |  | |
| 1. A panaszban foglaltakat alátámasztó, a panaszhoz mellékelt dokumentumok jegyzéke:   (Az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentum, utazás igazolvány másolata, jegyzőkönyvek, számlabizonylatok stb.) |  | |
| Kelt: | | Aláírás |