

A MOHU BUDAPEST Zrt. (a továbbiakban: MOHU BUDAPEST) által ellátott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódó ügyfélmegkeresések kezelését - a MOHU BUDAPEST megbízása és meghatalmazása alapján - a BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság látja el (a továbbiakban: Ügyfélszolgálat)

Az ügyfél a hatósági eljárásokat megelőzően köteles panaszával - igazolható módon - az Ügyfélszolgálathoz fordulni.

Az ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos, fogyasztói jogvitának minősülő panaszával - ha véleménye szerint a MOHU BUDAPEST nem orvosolta azt -, hivatalos szervhez fordulhat.

A MOHU BUDAPEST az ügyfélpanaszok intézése és az ügyfelektájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesületekkel.

BÍRÓSÁGI ELJÁRÁSON KÍVÜL

Az ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos, fogyasztói jogvitának minősülő panaszával - ha véleménye szerint a MOHU BUDAPEST nem orvosolta azt -, az alábbi hivatalos szervekhez fordulhat.

Békéltető testület (www.bekeltetes.hu)

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. Kizárólag a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) szerinti fogyasztóként vehető igénybe.

A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

Békéltető testületi eljárásra a természetes személy fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve nem természetes személy fogyasztó székhelye szerinti békéltető testület illetékes. A fogyasztó belföldi lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye hiányában a békéltető testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg.

Fentiekén túl az eljárásra - a fogyasztó erre irányuló kérelme alapján - a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület illetékes.

Természetes személyként a fogyasztó lakó-/tartózkodási helye vagy nem természetes személyként a fogyasztó székhelye alapján az alábbi Békéltető Testületekhez fordulhat a fogyasztói jogvita rendezése érdekében:

Budapesti szolgáltatási helyek esetében illetékes békéltető testület

Budapesti Békéltető testület

Székhely cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefon: (+36) 1 488 2131

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Honlap: www.bekeltet.bkik.hu

Hivatali kapu KRID: 469532362, rövid név: BBT

Pest vármegyei szolgáltatási helyek esetében illetékes békéltető testület

Pest Vármegyei Békéltető testület

Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4. em 2.

Telefon: (+36) 1 792 7881

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Honlap: <http://www.panaszrendezes.hu/homepage/index.php> vagy

www.pestmegyeibekelteto.hu

Hivatali kapu KRID: 560351920, rövid név: PMKIKBEKEL

Amennyiben természetes személyként a fogyasztó lakó-/tartózkodási helye vagy nem természetes személyként a fogyasztó székhelye nem Budapesten található, a területileg illetékes békéltető testület elérhetőségét a [Békéltető testületek](http://www.bekeltetes.hu) honlapján megtekintheti.

www.bekeltetes.hu

Fogyasztóvédelmi Hatóság

Kizárólag a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.) szerinti fogyasztóként vehető igénybe.

Budapesti szolgáltatási helyek esetében illetékes Fogyasztóvédelmi Hatóság

Budapest Főváros Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Főosztálya

Ügyfélszolgálat:

Budapest Főváros Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.

Telefon: +36-1 450 2598

Elektronikus levélcím: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu

Honlap: www.kormanyhivatal.hu (elérhetőségek/Fogyasztóvédelmi Főosztály)

Pest vármegyei szolgáltatási helyek esetében illetékes Fogyasztóvédelmi Hatóság

Pest Vármegye Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Főosztálya

Ügyfélszolgálat:

Pest Vármegye Kormányhivatala

Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u.10-12.,

Telefon: (+36) 1 459 4843

Elektronikus levélcím: fogyved@pest.gov.hu

Honlap: www.kormanyhivatal.hu

A Szolgáltatási hely szerint illetékes vármegyei fogyasztóvédelmi hatóságok elérhetőségét a [Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság](http://www.nkfh.gov.hu/hova-fordulhatok) honlapján megtekintheti.
www.nkfh.gov.hu/hova-fordulhatok

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjra és a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység ellátásával összefüggő díjra vonatkozó panasz esetén.

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Székhely cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 89.

E-mail cím: ugyfelszolgalat@mekh.hu

Telefon: +36 1 459 7740

EGYÉB JOGVITÁS ÜGYEK BEN

A polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény általános illetékességi szabályai szerint az illetékes Bíróság felé ([Illetékességkereső | Magyarország Bíróságai \(birosag.hu\)](#)).