



ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE

Az alapvető jogok biztosának

JELENTÉSE

az AJB-42/2024. számú ügyben
közérdekű bejelentés intézésére jogosult eljáró szerv válaszadásának
késedelmével összefüggésben

Előadó: dr. Makráné Nagy Judit

Érintett szerv: Budapest Főváros Kormányhivatala

**Az alapvető jogok biztosának
Jelentése
az AJB-42/2024. számú ügyben**

Az eljárás megindítása

A Panaszos¹ **közérdekű bejelentés intézésére irányuló felülvizsgálati kérelmében** kifogásolta, hogy a 2023. április 21-én az e-Papír rendszeren keresztül benyújtott közérdekű bejelentésére, és az ezzel kapcsolatos elektronikus megkeresésére hosszabb idő elteltével sem kapott választ Budapest Főváros Kormányhivatalának Fogyasztóvédelmi Főosztályától (a továbbiakban: Kormányhivatal).

Az alapvető jogok biztosa – egyebek mellett – az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény 38/A. § alapján kérelemre vizsgálja a közérdekű bejelentések törvényben meghatározott szervek általi megfelelő intézését.

Mivel a beadvánnyal összefüggésben felmerült a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog, valamint a petíciós jog sérelmének a gyanúja, ezért vizsgálatot indítottam.

Az érintett alapvető jogok

A tisztességes hatósági eljáráshoz való jog: *„Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.”* [Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdés];

Petíciós jog: *„Mindenkinek joga van ahhoz, hogy egyedül vagy másokkal együtt, írásban kérelemmel, panasszal vagy javaslattal forduljon bármely közhatalmat gyakorló szervezethez.”* [Alaptörvény XXV. cikk].

Az alkalmazott jogszabályok

- Magyarország Alaptörvénye (a továbbiakban: Alaptörvény);
- az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbt.);
- a közérdekű bejelentés benyújtásakor hatályos, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény (a továbbiakban: Pkbt.).

Megállapított tényállás

Panaszos megírta, hogy 2023. április 21-én jelezte a Kormányhivatal felé azt a problémát, hogy egy önkiszolgáló vendéglátó egységben a fizetéskor szervíz díjat is felszámolnak, holott felszolgálat nem végeznek. Miután beadványára hosszabb időt követően nem kapott választ, 2023. október 23-án megkereste e-mail útján közvetlenül a Kormányhivatalt. Válaszadás hiányában 2023. december 30-án **közérdekű bejelentés intézésére irányuló felülvizsgálati kérelemmel** fordult Hivatalomhoz. Megítélése szerint bejelentésének vizsgálatát, esetleges más eljáró szervnek történő továbbítását elmulasztotta a Kormányhivatal.

Felülvizsgálati eljárásom során tájékoztatást kértem az Kormányhivatalt vezető főispántól a közérdekű bejelentés vizsgálatát érintően.

¹ Az Ajbt. 38/A. és 38/C. § szerinti közérdekű bejelentés intézésének felülvizsgálata során a Bejelentő már, mint Panaszos van jelen az ombudsmani eljárásban.

A főispán arról tájékoztatót, hogy a Panaszos 2023. április 21-i beadványát közérdekű bejelentésnek minősítették, 2023. október 23-i levelét pedig a beadvány megismétléseként értékelték. A bejelentéssel kapcsolatban hivatalból fogyasztóvédelmi eljárást folytattak le, melynek keretében 2023. november 6-án és 2024. június 26-án helyszíni szemlét tartottak. A bejelentése elintézéséről Panaszost a 2024. július 2-án kelt, eljárást lezáró levélben tájékoztatták.

Az eljárás elhúzódásáról szóló tájékoztatás elmaradása adminisztrációs hibára vezethető vissza.

A főispán álláspontja szerint a fent leírtak alapján részben megalapozottnak tekintik a Panaszos felülvizsgálati kérelmében előadottakat.

A vizsgálat megállapításai

A hatáskör tekintetében

Az alapvető jogok biztosának feladat- és hatáskörét, valamint az ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságokat az Ajbt. határozza meg.

Az Ajbt. 38/A. § rendelkezése szerint az alapvető jogok biztosa vizsgálja a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló törvény szerinti közérdekű bejelentéseknek a 18. § (1) bekezdés a)-k) pontja szerinti hatóságok általi kezelésének gyakorlatát, valamint **kérelemre az egyes közérdekű bejelentések megfelelő intézését.**

A Kormányhivatal, mint közigazgatási szerv az alapvető jogok biztosa által vizsgálható szervnek minősül.

Az érintett alapvető jogok tekintetében

Az alapvető jogok biztosa egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggésrendszer feltárása során autonóm, objektív módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget az Alaptörvényben kapott mandátumának.

Az ombudsmani intézmény megalakulása óta az országgyűlési biztos támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjog-korlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott alapjogi tesztek. Így a jelen ügyben is elvi megállapításaim megfogalmazása, az alapjogok és az alkotmányos elvek jelen ügyben releváns szempontok szerinti értelmezése során irányadónak tekintem az Alkotmánybíróság határozataiban, azok indokolásában kifejtett érveket, jogelveket, megállapításokat és következtetéseket.

1. Az Alaptörvény XXIV. cikke (1) bekezdése értelmében *mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék.*

Az Alkotmánybíróság az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdésében foglalt alaptörvényi rendelkezés legfontosabb elemeit a következők szerint azonosította a 3223/2018. (VII. 2.) AB határozatban és – ezzel egyezően – a 7/2019. (III. 20.) AB határozatban. Az Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdése szerinti alapjog alanya az ügyfél, a jog kötelezettje pedig a közigazgatási hatóság. Az alapjog rendeltetése, hogy ügyfélközpontú megközelítésben biztosítsa a közérdek és a szubjektív jogvédelem közötti egyensúlyt, az anyagi jog érvényesülését, végső fokon a hatóság jogszerű működését.

Az alapvető jogon belül fontos részjogosítvány az eljárás ésszerű határidőn belül történő befejezéséhez való jog. Az Alkotmánybíróság – mint arra a már hivatkozott 7/2019. (III. 20.) AB határozatban maga a testület utalt – megállapította számos olyan, az alapjog tartalmához

tartozó részjogosítvány alapjogi jellegét, amelyek az ügyfelet helyezik középpontba, és amelyek érvényesítése, a vizsgálati típusú hatósági eljárás alaki és anyagi hatékonyságát (gyorsaságát, szakszerűségét, törvényességét), összességében jognak alárendeltségét hivatottak szolgálni. Ilyen az észszerű határidőben meghozott döntéshez való részjogosítvány is.

Ezen részjogosítvánnyal kapcsolatban az Alkotmánybíróság 5/2017. (III. 10.) AB határozata rögzítette azon elvi megközelítést, miszerint alkotmányossági kérdés, hogy a jogalkalmazó szervek a jogalkotó által meghatározott kötelezettségeiket teljesítsék, ideértve a határidők betartását. *„A tisztességes hatósági eljáráshoz való joghoz hozzátartozik annak biztosítása, hogy a közigazgatási hatóságok a rájuk vonatkozó határidőket betartsák.”*

2. Az Alaptörvény XXV. cikke értelmében *mindenkinek joga van ahhoz, hogy egyedül vagy másokkal együtt, írásban kérelemmel, panasszal vagy javaslattal forduljon bármely közhatalmat gyakorló szervhez.*

A petíciós jog tartalma alapján két fogalmi elemmel bír; nemcsak a kérelem, panasz, illetve javaslat benyújtását akár egyénileg, akár kollektíven, hanem a közhatalmat gyakorló szerv válaszadását is tartalmazza, ami *magával vonja, hogy az adott ügygel a válaszadó szervnek foglalkoznia kell.* Az Alkotmánybíróság értelmezésében mindenkinek joga van arra, hogy egyedül vagy másokkal együttesen írásban kérelmet vagy panaszt terjesszen elő azokhoz az illetékes állami szervekhez, amelyeknek a külön jogszabályok által megállapított *egyik alapvető funkciója azok elbírálása és orvoslása* [987/B/1990. AB határozat].

A petíciós jog az egyén oldaláról korlátlan, míg a közhatalom oldaláról egyrészt fennáll egy kötelezettség a válaszadásra vonatkozóan, másrészt mivel ügygel való foglalkozást jelent, így az adott szerv hatáskörébe kell tartoznia a válaszadásnak. [141/B/1993. AB határozat].

Ezek együttes vizsgálata adja ki a jelen ügy szempontjából lényeges alapjogi tartalmat, amely szerint a vizsgálat alá vonható állami szervek *alapjogi kötelezettsége felőleli mind az eljárás lefolytatásának tényét, mind annak minőségét.*

Az ügy érdemében

Az Ajbt. 38/A. § alapján indult eljárásban a bejelentés intézését vizsgálhatom; e körben tehát azt, hogy a bejelentés kapcsán a hatóság megtett-e mindent a megalapozottság vizsgálata körében, szükség esetén indított-e hatósági eljárást és vizsgálata során az előírt határidőket betartotta-e, továbbá, hogy eljárása során az alapvető jogokkal összefüggő visszasság megállapítható-e.

A közérdekű bejelentés benyújtásakor hatályos Pkbt. 1. § (3) bekezdése alapján, *a közérdekű bejelentés olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.*

A Pkbt. 2. §-a értelmében *a közérdekű bejelentést – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az eljárásra jogosult szervhez történő beérkezésétől számított harminc napon belül kell elbírálni. Ha azonban az elbírálást megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a közérdekű bejelentőt az elintézés várható időpontjának és az eljárás meghosszabbodása indokainak egyidejű közlésével kell tájékoztatni. A vizsgálat befejezésekor – a minősített adat, illetve törvény alapján üzleti, gazdasági vagy egyéb titoknak minősülő adat kivételével – a megtett intézkedésről, vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – a közérdekű bejelentőt haladéktalanul értesíteni kell.*

A fentiekben részletezett tényállás és a megküldött iratok alapján megállapítható, hogy a Panaszos 2023. október 23-án megismételt bejelentését követően történt az első, majd Hivatalom felülvizsgálati eljárásban küldött megkeresését követően a második helyszíni szemle. A Panaszos közérdekű bejelentésével kapcsolatban csak jelen felülvizsgálati eljárás során több, mint 1 év elteltével, 2024. július 2-án kapott tájékoztatást a vizsgálat eredményéről.

A fentiek alapján megállapítható, hogy a Kormányhivatal **közérdekű bejelentéssel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének késedelme a panaszos tisztességes hatósági eljáráshoz fűződő, valamint petíciós jogával összefüggésben visszásságot okozott.**

Megállapítható ugyanakkor, hogy a Kormányhivatal a közérdekű bejelentés alapján hatósági eljárás keretében vizsgálta a kifogásolt vendéglátó egység tevékenységét.

Intézkedés

Az Ajbt. 32. § (1) bekezdése alapján felkérem a Kormányhivatalt vezető főispánt, hogy intézkedjen a jelentésben feltárt alapvető jogokat érintő visszásságok jövőbeni bekövetkezése lehetőségének megelőzéséről azzal, hogy a közérdekű bejelentések intézése során fokozottan ügyel a vonatkozó előírások maradéktalan betartására, különös tekintettel a bejelentők felé határidőben történő tájékoztatási kötelezettségre.

Budapest, 2024. az elektronikus dátumbélyegző szerint

Dr. Kozma Ákos