



GAZDASÁGI
VERSENYHIVATAL

Márciustól megújuló ügyfélszolgálat a Gazdasági Versenyhivatalnál

Március 1-jétől megújul a Gazdasági Versenyhivatal (GVH) ügyfélszolgálati tevékenysége - a megújulás elsődleges célja a fogyasztói jelzések lehető leghatékonyabb kezelése.

Az elmúlt években a GVH-hoz érkezett sok ezer, többségükben egyedi sérelemmel kapcsolatos fogyasztói jelzés több mint 90 %-a nem volt alkalmas versenyfelügyeleti eljárás megindítására.

A növekvő számú fogyasztói jelzések nyilvántartása, kezelése, valamint e jelzések feldolgozása a panaszkezelési rendszer újragondolását tette szükségessé. Ennek érdekében már 2010 januárjában tett lépéseket a Hivatal vezetése, a most bevezetésre kerülő változtatások a továbblépést jelentik. A március 1-jétől megújuló Ügyfélszolgálati Iroda egyik legfontosabb feladata, hogy a panaszokat előzetesen megsűrje, így a vizsgálók a jövőben hatékonyabban koncentrálhatnak a versenyfelügyeleti eljárásokra.

A Ügyfélszolgálati Iroda célja egy új adatbázis létrehozása is annak érdekében, hogy azon fogyasztói jelzések se vesszenek el, amelyek versenyfelügyeleti eljárás megindításához nem elégségesek.

A változások nem érintik ugyanakkor a bejelentés intézményét, így a fogyasztók a GVH honlapjáról letölthető és megfelelően kitöltött űrlap benyújtásával továbbra is fordulhatnak a versenyhatósághoz.

Az Ügyfélszolgálat megújításával egyidejűleg a GVH honlapján elindította a [Fogyasztóknak](#) szóló menüponját, ahol bővebb információ található a GVH működéséről, a Hivatalhoz fordulás lehetőségéről, továbbá a fogyasztók számára egyéb hasznos tanács is olvasható.

Budapest, 2011. március 1.

Gazdasági Versenyhivatal
Kommunikációs Csoport

További információ:

GONDOLOVICS Katalin
Gazdasági Versenyhivatal
cím: 1054 Budapest, V. ker. Alkotmány u.5.
levél: 1245 Budapest, 5. Pf. 1036
tel: +36-30 618-6618
email: sajto@gvh.hu
<http://www.gvh.hu>