

# A MAGYAR SZABADALMI ÜGYVIVŐI KAMARA PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA\*

A Magyar Szabadalmi Ügyvivői Kamara (a továbbiakban: Kamara) elnöksége a szabadalmi ügyvivőkről szóló 1995. évi XXXII. törvény (a továbbiakban: Szüt.) 33. §-ának (4) bekezdése, valamint a Kamara Alapszabályának 27. § o) pontja alapján a következő panaszkezelési szabályzatot adja ki.

## 1. §

### Meghatározások

Jelen szabályzat alkalmazásában:

- a) "panaszos" az a természetes vagy jogi személy, aki a Kamarához panaszt nyújt be;
- b) "panaszolt" az a természetes vagy jogi személy, akivel szemben a Kamarához panaszt nyújtottak be;
- c) "panasz": a panaszos által a Kamarához írott formában benyújtott érdeksérelem bejelentése;
- d) "panaszügyintéző" az a személy, aki a Kamara nevében a panaszt kivizsgálja.

## 2. §

### Titoktartás

(1) A panaszos által benyújtott panaszt (ideértve annak mellékleteit), valamint a panaszkezelés során keletkező iratokat a panaszolt, a panaszügyintéző, a Kamara elnöke, a Kamara titkára, a Kamara elnökségének tagjai, a Fegyelmi Bizottság elnöke, valamint a panasz ügyében közreműködő szabadalmi ügyvivők/ügyvédek ismerhetik meg.

(2) Amennyiben a panasz alapján fegyelmi eljárás indul, úgy a titoktartásra vonatkozó rendelkezések alatt a Fegyelmi Szabályzat ilyen irányú rendelkezéseit kell érteni.

(3) Az (1) bekezdésben felsorolt személyek kötelesek a panaszkezelés során általuk megismert tényeket és körülményeket a szabadalmi ügyvivői titoktartás szabályai (Szüt. 15. § és Alapszabály 20. § (8) és (9) bekezdések) szerint kezelni.

(4) A panaszos a panaszban a titoktartás alóli teljeskörű felmentést ad az (1) bekezdésben felsorolt személyek vonatkozásában; ennek hiányában az eljárás lezárulhat. Amennyiben a panasz nem tartalmazza a titoktartás alóli teljeskörű felmentést, a Kamara titkára a 6. § (1) bek. szerinti hiánypótlási felhívás részeként az 1. melléklet szerinti szövegezésű, erre irányuló kérést is megküldi panaszosnak.

(5) A panaszos a panaszban időbeli és területi korlátozás nélküli hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Kamara a panasz anyagát indokolt esetben fegyelmi eljárásban, polgári peres vagy büntetőeljárásban felhasználhassa; ennek hiányában az eljárás lezárulhat. Amennyiben a panasz nem tartalmazza ezt a hozzájárulást, a Kamara titkára a 6. § (1) bek. szerinti hiánypótlási felhívás részeként a 2. melléklet szerinti szövegezésű, erre irányuló kérést is megküldi panaszosnak.

### 3. §

#### **A panaszos**

(1) Panaszos bárki lehet.

(2) A panaszügyintéző 6. § (5) pont szerinti kijelölése annak figyelembevételével történik, hogy a panaszos és panaszügyintéző nem állhatnak elfogulatlanságot kétségessé tevő kapcsolatban (pl. nem lehetnek munkatársak, nem állhat fenn közöttük, illetve munkáltatóik között megbízásos jogviszony, nem lehetnek egymás közeli hozzátartozói, nem folyhat közöttük jogvita).

### 4. §

#### **A panaszolt**

(1) Panaszolt lehet minden olyan természetes vagy jogi személy, akivel kapcsolatban a Kamara feladatai és küldetése kapcsán panasz merülhet fel, különösen például a kamarai tag, a Kamara által nyilvántartott szabadalmi ügyvivői iroda vagy szabadalmi ügyvivői társaság, a Kamara által nyilvántartásba vett szabadalmi ügyvivőjelölt vagy közösségi képviselő, a Kamara alkalmazottja, vagy - ebben a minőségében - a Kamara megbízottja. Panaszolt lehet az is, aki a panasz benyújtásának időpontjában már nem a fentiek szerinti valamely természetes vagy jogi személy, de a panasz alapját képező cselekmény idejében még az volt.

(2) Amennyiben a panasz szerinti érdeksérelem a Kamara valamely szerve, bizottsága vagy munkabizottsága vonatkozásában fogalmazódik meg, úgy panaszoltként ennek a szervnek, bizottságnak vagy munkabizottságnak a vezetője tekintendő.

(3) Amennyiben a panasz nem az (1) vagy (2) bekezdésben felsoroltak valamelyike ellen irányul, úgy panaszost egy hónapos határidővel hiánypótlásra kell felhívni.

(4) A panaszügyintéző 6. § (5) pont szerinti kijelölése annak figyelembevételével történik, hogy a panaszolt és panaszügyintéző nem állhatnak elfogulatlanságot kétségessé tevő kapcsolatban (pl. nem lehetnek munkatársak, nem állhat fenn közöttük, illetve munkáltatóik

között megbízási jogviszony, nem lehetnek egymás közeli hozzátartozói, nem folyhat közöttük jogvita).

## 5. §

### **A panasz**

(1) Panasznak tekintendő, ami írásban kerül benyújtásra a Kamara honlapján (<http://www.szabadalmikamara.hu>) feltüntetett postacímre, email címre, vagy elektronikus ügyintézés keretében az e-papír rendszer útján, és tartalmazza legalább a következőket:

- a panaszos nevét és a vele való kapcsolatfelvételt lehetővé tevő adatot;
- a panaszt megtestesítő érdeksérelem ismertetését, esetlegesen az ezt alátámasztó egyéb iratokkal;

- a 4. § (1) bek. szerinti panaszolt azonosítására alkalmas adatot.

(2) A panaszos a panaszban jelezheti, hogy kéri nevének titokban tartását a panaszolt előtt, azonban ilyen esetben is köteles panaszos a nevét külön íven feltüntetni. A Kamara a panaszkezelés során ezt úgy veszi figyelembe, hogy ilyen esetben a 2. § (1) bek. szerinti iratbetekintéshez panaszolt számára a Kamara a panaszosi nevet tartalmazó külön ívet nem csatolja, illetve a kamarai véleményben a panaszos nevét nem említi. Amennyiben a panaszos kérte nevének titokban tartását, ezt a tényt a panaszkezelési naplóban rögzíteni kell. Amennyiben a panasz egyéb irataiból panaszos esetleg azonosítható, azért a Kamara nem felelős.

(3) A panaszt magyar vagy - indokolt esetben - angol nyelven kell benyújtani azzal, hogy az érdeksérelem alátámasztó egyéb iratok eredeti nyelvükön is benyújthatók, azonban a Kamara kérésére a panaszos ezekről saját költségén a panaszügyintéző által megszabott határidőn belül köteles fordítást benyújtani.

(4) A panasz díjmentes, továbbá a panaszos nem kérheti a Kamarától költségei megtérítését.

(5) A Kamara a panasz kivizsgálását elutasíthatja, amennyiben az nem felel meg az (1) - (3) bekezdésekben előírt feltételeknek, illetve a panaszos nem vagy nem megfelelő hiánypótlást nyújt be a panaszolt személyével kapcsolatban (4. § (3) bek.).

(6) Amennyiben a panaszban nem szerepel a panaszos elektronikus elérhetősége, nem szerepel vagy nem egyértelmű a panaszolt személye, a panaszos nem adta meg a 2. § (4) bek. szerint a titoktartás alóli teljeskörű felmentést, vagy a 2. § (5) bek. szerinti felhasználhatósági hozzájárulását, a Kamara panaszost egy hónapos határidővel hiánypótlásra hívja fel.

Amennyiben panaszos nem elektronikus levélcímet jelöl meg kapcsolattartási módként, úgy kizárólag magyarországi postacímet adhat meg ilyen célra.

(7) Amennyiben a panasz nem az (1) bek. szerinti módon kerül benyújtásra (hanem például telefonon jelentkezik egy panaszos), a Kamara tájékoztatást ad a panaszosnak az (1) bek. szerinti előírásról, azaz a panasz írásbeli előterjesztésére vonatkozó szabályról, és tájékoztatja panaszost arról, hogy a Kamara mindaddig nem tekinti panasznak a bejelentését, amíg a panasz nem felel meg a fenti követelményeknek.

(8) A Kamara saját maga is tehet panaszt, ekkor panaszosnak a Kamara elnöke tekintendő.

(9) Amennyiben a Kamara egy iparjogvédelmi szolgáltatásnyújtó tekintetében tendenciózus jelleget tapasztal az ügyfél-panaszok megjelenése tekintetében, akkor a Kamara törvényi érdekvédelmi feladatai körében az ilyen szolgáltatásnyújtó azon ügyfeleit, akiknél az ügy nyilvános adatai potenciális panaszosi helyzetre utalnak, de akik panaszt a Kamaránál nem tettek, a Kamara közvetlenül megkeresheti és a panasztételi lehetőségről tájékoztathatja.

## 6. §

### A panasz kezelése

(1) Az 5. § (1) bek. szerint beérkezett panaszt a Kamara titkára iktatja a panaszkezelési naplóban, melynek során a panaszt ügyszámmal látja el, amely ügyszám a panasz beérkezése szerinti dátum naptári évből és sorszámból áll PÜ/éééé/xx formátumban, a panaszt tájékoztatja a panasz beérkezéséről és a panasz ügyszámáról, valamint szükség esetén az 5. § (6) pontja szerint hiánypótlásra hívja fel, illetve a következő tájékoztatást adja az adatkezelésről: *"A Kamara ezúton jelzi panaszosnak, hogy panasza azonosításához szükséges személyes adatait (például név, email cím, lakcím, iparjogvédelmi ügy tárgya, releváns időpont) is tartalmazó összeállítást készít, amely személyes adatokat is tartalmazó összeállítás alapján a Kamara érdekvédelmi lépést tehet. E tekintetben a Kamara jelzi, hogy amennyiben a panasz anyagában szabadalmi ügyvivői titoknak minősülő információ található, úgy annak bizalmas kezeléséről az érdekvédelmi eljárásban gondoskodik. A személyes adatok felhasználásának a jogalapja a GDPR 2016/679 (EU) rendelet (általános adatvédelmi rendelet) 6. Cikk (1) bekezdésének f) pontjának azon része, amely szerint az adatkezelés a Kamara jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges. A Kamara továbbá ezúton jelzi panaszosnak, hogy panasza alapján a Kamara jogosult a potenciális károsultakat értesíteni."*

(2) A Kamara titkára a beérkezett panaszt annak összes iratával együtt elektronikus úton megküldi a Kamara elnökének.

(3) A Kamara elnöke eldönti, hogy a panasz alapján fegyelmi vétség alapos gyanúja fennállhat-e.

(4) Amennyiben a (3) bek. szerint fegyelmi vétség alapos gyanúja fennállhat, úgy, a további lépésekre a Szüt. és a Fegyelmi Szabályzat rendelkezései az irányadók.

(5) Amennyiben a (3) bek. szerint nem merül fel fegyelmi vétség alapos gyanúja, a Kamara elnöke az elnökség tagjai közül panaszügyintézőt jelöl ki. Amennyiben a panaszos vagy a panaszolt a Kamara elnöke, a panaszügyintézőt a Kamara alelnökei jelölik ki az elnökség tagjai közül. Amennyiben a panaszolt a Kamara elnöksége, vagy az elnökség tagjainak legalább a fele, a panaszügyintéző a Fegyelmi Bizottság elnöke.

(6) A panaszt a Kamara titkára a panasz beérkezésétől vagy az (1) bek. szerinti hiánypótlás beérkezésétől számított 10 munkanapon belül megküldi panaszoltnak azzal, hogy a panaszolt két hónapon belül nyilatkozhat a panasszal kapcsolatban. A Kamara és a panaszolt közötti levelezés a panaszolt Kamaránál nyilvántartott elektronikus levelezési címe használatával történik. A panaszolt nyilatkozatának beérkezését követően, vagy ennek hiányában a két hónapos határidő lejártát követően a Kamara titkára a panasz iratait megküldi a panaszügyintézőnek.

(7) A panaszügyintéző a panaszt kivizsgálja és a tényállás összefoglalását, valamint a panaszügyintéző véleményét írásba foglalja (továbbiakban: kamarai vélemény). A panaszügyintéző a kamarai véleményt a panasz beérkezésétől számított hat hónapon belül megküldi a Kamara elnökének és a Kamara titkárának. A Kamara titkára az írásba foglalt kamarai véleményt két héten belül megküldi panaszosnak, valamint a panaszoltnak. Ezt követően a Kamara titkára a panaszt lezárja (8. §).

(8) A panaszügyintéző a panasz kivizsgálása során a Kamara titkárának közreműködésével további iratokat és információkat kérhet be panaszostól, panaszolttól, érintett hatóságtól vagy más szervezettől, illetve potenciális károsulttól. A hiánypótlásra, illetve nyilatkozattételre előírt határidő hosszabbítására vonatkozó kérelemről panaszügyintéző dönt. Az ebben a bekezdésben foglalt és az 5. § (3) és (6) bekezdések szerinti időszakok a (7) bek. szerinti határidőbe nem számítanak bele.

(9) A Kamara elnöke a panaszról és a kamarai véleményről tájékoztatást adhat egy feltételezhetően érintett társszervezetnek (pl. ügyvédi kamara, epi), a Szellemei Tulajdon Nemzeti Hivatalának, potenciális károsultnak, vagy egyéb más érintett természetes vagy jogi személynek, figyelemmel a 2. § rendelkezéseire. A Kamara elnöke ilyen tájékoztatás kibocsátásáról tájékoztatja a Kamara elnökségét.

## 7. §

### **Kapcsolattartás**

(1) A Kamara részéről a kapcsolattartási feladatokat a Kamara titkára látja el. Amennyiben a panaszolt a Kamara titkára, a kapcsolattartásra a Kamara elnöke kijelöli az egyik elnökségi

tagot. Ilyen esetben a kapcsolattartásra kijelölt elnökségi tag végzi el azokat a feladatokat, amiket a jelen szabályzat szerint a Kamara titkárának kell elvégeznie.

(2) A Kamara a panaszossal a panaszban megjelölt elektronikus elérhetőség útján tartja a kapcsolatot.

(3) A Kamara a panaszolttal a kamarai nyilvántartásban szereplő elektronikus levelezési cím útján tartja a kapcsolatot. Panaszolt a panasz számára történő megküldését követően kérheti, hogy a Kamara egy általa erre a célra megadott másik elektronikus levelezési címen tartsa a kapcsolatot a panasz ügyében.

## 8. §

### **A panasz lezárása**

(1) Amennyiben a panasz a 6. § (4) bek. szerint fegyelmi ügyé minősül, vagy a 6. § (7) bek. szerinti kamarai vélemény a panaszosnak megküldésre került, a panaszt le kell zárni.

(2) Amennyiben a panaszosnak megküldött valamely hiánypótlási felhívásra panaszos a kitűzött határidőben nem válaszol, a panaszt visszavontnak kell tekinteni és le kell zárni, kivéve a (3) bekezdésben meghatározott esetet. A panaszt nem szükséges visszavontnak tekinteni azért, mert panaszos nem adja meg a 2. § (4) vagy (5) bek. szerinti felmentést vagy hozzájárulást.

(3) Amennyiben a Kamara elnöke úgy ítéli meg, hogy egy hiányos panasz (ideértve a nem megválaszolt hiánypótlási felhívás esetét is) kivizsgálása szükséges, a panasz kivizsgálását (6. §) a Kamara elnökének ilyen irányú utasítására végig kell vinni.

(4) A panasz lezárását be kell jegyezni a panaszkezelési naplóba.

## 9. §

### **A panaszkezelési napló**

(1) A panaszkezelési naplót a Kamara titkára vezeti elektronikus formában vagy papír alapon.

(2) A panaszkezelési naplóba betekinthez a Kamara elnöke, alelnöke, elnökségi tagja, a Fegyelmi Bizottság elnöke, vagy az adott ügyben eljáró fegyelmi tanács tagja, illetve a panaszügyintéző.

(3) A panaszkezelési naplóba legalább a következő adatokat be kell jegyezni:

- a panasz ügyszáma;
- a panasz Kamarához történő beérkezésének napja;
- a panaszos neve és elérhetősége(i);
- a panaszolt neve;

- képviselet esetén a képviselő neve, elérhetősége és a képviselt fél megjelölése;
- a panasz szerinti érdeksérelem címszerű meghatározása;
- a panaszügyintéző neve;
- adott esetben a hiánypótlási felhívás kiküldésének napja és a megadott válaszadási határidő;
- adott esetben a hiánypótlás beérkezésének napja;
- a panasz lezárásának módja és dátuma.

## 10. §

### **Képviselet**

(1) A jelen szabályzat szerinti bármely lépésben bármelyik felet (azaz panaszost, panaszoltat, a Kamarát) ügyvéd vagy szabadalmi ügyvivő teljes jogkörrel képviselheti.

(2) A képviselőre a jelen szabályzatban az adott félre vonatkozó jogok és kötelezettségek teljes mértékben vonatkoznak (például titoktartás, összeférhetlenség, határidők) kivéve a (4) bek. szerinti esetet.

(3) A képviseleti jogosultságot meghatalmazással igazolni kell. Szabadalmi ügyvivő meghatalmazott esetén elegendő, ha a meghatalmazást a meghatalmazó és meghatalmazott aláírja.

(4) A képviselő az általa képviselt fél munkatársa is lehet.

## 11. §

### **Hatálybalépés**

(1) Jelen szabályzat a Kamara elnöksége általi elfogadást követő napon lép hatályba.

(2) A hatálybalépést megelőzően indult korábbi panaszok visszamenőlegesen felvezetésre kerülnek a panaszkezelési naplóba ("K-PÜ/éééé/xx" formátumban), ezekre nem vonatkoznak a jelen szabályzat egyéb rendelkezései. Amennyiben az ilyen korábbi panasz panaszosa a személyes adatai kezelésére vonatkozóan nem adott megfelelő hozzájárulást, akkor a korábbi panasznak csak a személyes adatokkal nem érintett elemei vezethetők fel a panaszkezelési naplóba.

1. Melléklet: titoktartás alóli teljeskörű felmentésre irányuló kérés szövegmintája

A Kamara a Panaszkezelési Szabályzat 2. § (4) bek. értelmében ezúton arra kéri panaszost, hogy a lenti szövegezéssel adjon teljeskörű felmentést a titoktartási kötelezettség alól a panaszolt, a panaszügyintéző, a Kamara elnöke, a Kamara titkára, a Kamara elnökségének tagjai, a Fegyelmi Bizottság elnöke, valamint a panasz ügyében közreműködő szabadalmi ügyvivők/ügyvédek vonatkozásában. A titoktartási kötelezettség alóli felmentés megtagadása a panasz kivizsgálásának elutasítását vonhatja maga után (2. § (4) bek.).

Javaslat a titoktartási kötelezettség alóli felmentés szövegére:

*"Alulírott ..... (panaszos neve), a Magyar Szabadalmi Ügyvivői Kamaránál PÜ/éééé/xx ügyszámon nyilvántartásba vett panaszom kapcsán a Panaszkezelési Szabályzat 2. § (4) bek. értelmében ezúton a titoktartás alóli teljeskörű felmentést adok a panaszolt, a panaszügyintéző, a Kamara elnöke, a Kamara titkára, a Kamara elnökségének tagjai, a Fegyelmi Bizottság elnöke, valamint a panasz ügyében közreműködő szabadalmi ügyvivők/ügyvédek vonatkozásában.*

*Dátum: .....*

*Aláírás: ..... (panaszos)"*



2. Melléklet: fegyelmi eljárásban, polgári peres vagy büntetőeljárásban történő felhasználáshoz való hozzájárulásra irányuló kérés szövegmintája

A Kamara a Panaszkezelési Szabályzat 2. § (5) bek. értelmében ezúton arra kéri panaszost, hogy a lenti szövegezéssel adjon hozzájárulást ahhoz, hogy a Kamara a panasz anyagát indokolt esetben fegyelmi eljárásban, polgári peres vagy büntetőeljárásban felhasználhassa. A hozzájárulás megtagadása a panasz kivizsgálásának elutasítását vonhatja maga után (2. § (5) bek.).

Javaslat a hozzájárulás szövegére:

*"Alulírott ..... (panaszos neve), a Magyar Szabadalmi Ügyvivői Kamaránál PÜ/éééé/xx ügyszámon nyilvántartásba vett panaszom kapcsán a Panaszkezelési Szabályzat 2. § (5) bek. értelmében ezúton hozzájárulásomat adom ahhoz, hogy a Kamara a panasz anyagát indokolt esetben fegyelmi eljárásban, polgári peres vagy büntetőeljárásban felhasználhassa.*

*Dátum: .....*

*Aláírás: ..... (panaszos)"*

### 3. Melléklet: szövegminta panasztételi lehetőségről szóló általános tájékoztatáshoz

Tisztelt Hölgyem/Uram!

A Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala publikus nyilvántartásában szereplő elérhetőségén Kamaránk, a Magyar Szabadalmi Ügyvivői Kamara ezúton tájékoztatja, hogy a szabadalmi ügyvivőkről szóló 1995. évi XXXII. tv. 28. § (4) bekezdése alapján Kamaránk feladatát képezi a szabadalmi ügyvivők érdekeinek képviselete, a szabadalmi ügyvivők jogainak védelme, őrködés a szabadalmi ügyvivői kötelezettségek teljesítésén, és a szabadalmi ügyvivői kar tekintélyének őrzése. Szabadalmi ügyvivőként az működhet, aki a Kamara tagja. A kamarai tagság fennállása a <http://www.szabadalmikamara.hu> honlapon a Tagok/képviselők menüpont alatt ellenőrizhető.

Kamaránk érdekvédelmi tevékenységének az is célja, hogy az iparjogvédelmi ügyekben mindenki a lehető legmagasabb színvonalú iparjogvédelmi szolgáltatást kaphassa. Ennek keretében arról is tájékoztatjuk, hogy iparjogvédelmi szolgáltatásnyújtás kapcsán elszenvedett bármely érdeksérelem esetén fennáll a lehetőség a Kamaránál ([ugyvivo@szabadalmikamara.hu](mailto:ugyvivo@szabadalmikamara.hu)) írásbeli panasztételre. A panasznak legalább az alábbiakat kell tartalmaznia:

- a panaszos nevét és a vele való kapcsolatfelvételt lehetővé tevő adatot;
- a panaszt megtestesítő érdeksérelem ismertetését, esetlegesen az ezt alátámasztó egyéb iratokkal;
- a panaszolt azonosítására alkalmas adatot.

Tisztelettel

Magyar Szabadalmi Ügyvivői Kamara

---

\* Jelen szabályzatot a Kamara elnöksége 2022. július 31-én meghozott határozatával fogadta el és az a 11. § (1) bekezdése értelmében 2022. augusztus 1-jétől hatályos.