



**ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA**  
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE

Az alapvető jogok biztosának

## **JELENTÉSE**

az AJB-1262-21/2023. számú ügyben,  
rendőrségi panaszeljárás tárgyában.  
(előzmény ügy: RI-AJBH-31/2021.)

*Előadó: dr. Lukácsi Dániel Csaba*

Érintett szerv: Budapesti Rendőr-főkapitányság Tevékenység-irányítási Központ

2023.

## Az eljárás megindítása

18. évi Alkotmány alatti lakos, a továbbiakban: panaszos) panaszában sérelmezte, hogy a segélyhívását követően nem került sor rendőri intézkedésre, továbbá, hogy az intézkedés elmaradásáról, valamint annak okáról nem tájékoztatták.

Tekintettel arra, hogy a beadványban megfogalmazott sérelmek felvetik a panaszos alapvető jogainak sérelmét, továbbá figyelemmel a Rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény 92. §-ának (1) bekezdésében, valamint az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény 18. §-ának (1) bekezdése f) pontja és 39/F. §-ában foglalt hatásköri szabályokra, vizsgálatot indítottam.

## Az érintett alapvető jogok

- A tisztességes hatósági eljáráshoz, megfelelő ügyintézéshez való jog [Alaptörvény XXIV. cikk]

## Az alkalmazott jogforrások

- Magyarország Alaptörvénye
- Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény [a továbbiakban: Ajbt.]
- A Rendőrségről szóló 1994. évi XXXIV. törvény [a továbbiakban: Rtv.]
- A szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény [a továbbiakban: Szabs. tv.]
- A rendőrség szolgálati szabályzatáról szóló 30/2011. (IX. 22.) BM rendelet [a továbbiakban: Szolgálati Szabályzat]
- A segélyhívásokat fogadó szerv hatásköréről, feladatairól, továbbá feladatai ellátásának részletes szabályairól szóló 361/2013. (X. 11.) Kormányrendelet [a továbbiakban: 361/2013. (X. 11.) Korm. rendelet]
- A környezeti zaj és rezgés elleni védelem egyes szabályairól szóló 284/2007. (X. 29.) Kormányrendelet [a továbbiakban: 284/2007. (X. 29.) Korm. rendelet]
- Az általános rendőrségi feladatok ellátására létrehozott szerv tevékenység-irányítási központjai, egyes rendőri szervek ügyeletei, valamint a segélyhívásokat fogadó központok egységes működéséről szóló 57/2013. (XII. 21.) ORFK utasítás [a továbbiakban: 57/2013. (XII. 21.) ORFK utasítás]

## A tényállás megállapításai

### 1. A panaszbeadvány

A panaszos 2021. január 2-án a 112-es segélyhívó rendszeren keresztül rendőri intézkedést kért csendháborítás miatt. A panasz szerint a panaszos hívását fogadták és azt a tájékoztatást kapta, hogy küldenek egy járőrt a helyszínre, azonban sem járőr nem érkezett, sem visszahívást, vagy értesítést nem kapott az intézkedés elmaradásáról.

### 2. A rendőrség álláspontja

A panasz kivizsgálása során, a tényállás pontosabb megismerése érdekében felvilágosítást kértem a rendőrségtől a panaszolt intézkedésről, valamint kértem, hogy küldjék meg az azzal kapcsolatos további rendőrségi dokumentumokat, és a konkrét kérdésekkel összefüggésben a rendőrség álláspontját.

a) *A Budapesti Rendőr-főkapitányság (a továbbiakban: BRFK) Tevékenység-irányítási Központ (a továbbiakban: TIK) vezetőjének tájékoztató levele* a következő információkat tartalmazza:

2021. január 2-án 15 óra 28 perckor a panaszos bejelentést tett, miszerint a szomszédos lakásban nagy zaj van, bútorokat tologatnak, kopognak. Elmondta, hogy a lakás tulajdonosa nem tartózkodik életvitelszerűen a címen, időnként van csak ott, de akkor zajong, amely zavarja őket, legfőképpen 3 hónapos gyermekét. A bejelentést a Miskolci Hívásfogadó Központban *N. Á.* operátor fogadta és a *01000-k-2021/755.* számú eset adatlapot rögzítette, majd az adatlapot a TIK-nek továbbította.

Az eset adatlapot a TIK ügyelete, *D. V. r.* törzsszázlós kezelte.

*D. V. r.* törzsszázlós az eset adatlapon rögzítette, hogy a fenti cselekmények nem merítik ki a csendháborítás fogalmát, azonban a panaszossal a kapcsolatot telefonon nem vette fel. Így arról sem tájékoztatta, hogy a bejelentésben szereplő cselekmények nem valósítják meg a Szabs. tv. 195.§-ában szabálysértésként definiált csendháborítást.

Megállapítható, hogy az eset rendőri intézkedést nem igényelt, tekintettel a kora délutáni időpontra, a bútorok tologatása életszerű és a mindennapi élettel összeegyeztethető tevékenység.

A TIK ügyeletesek kötelesek a hívásfogadó által küldött hívást és az adatlapot haladéktalanul átvenni, az adatlapon rögzített adatokat ellenőrizni, és a bejelentés tartalmának és a hatályos jogi szabályozásnak megfelelően intézkedni.

Az ügyeletes a panaszost az eset tisztázása érdekében nem hívta vissza, hogy jogi felvilágosítás keretében tájékoztassa arról, az általa elmondottak nem alapozzák meg a rendőri intézkedést, ugyanis nem történt jogsértés.

A vizsgált ügy kapcsán az ORFK utasításban foglaltak nem valósultak meg maradéktalanul, amelyre *D. V. r.* törzsszázlós figyelmét felhívták. Figyelmeztették továbbá, hogy a beérkező segélyhívások kezelésénél minden esetben körültekintően, a közjogi szervezetszabályozók előírásainak megfelelően járjon el.

b) A 01000-k-2021/755 számú eset adatlap az alábbi többletinformációkat tartalmazza:

A panaszos szerint a 3. emeleti lakásban nagy zaj van, dübörögnek, zörögnek. A panaszos nem akart konfrontálódni szomszédjaival.

c) A panaszos segélyhívását rögzítő hangfelvételen hallható, hogy a panaszos egy csendháborítás miatt szeretett volna bejelentést tenni. A panaszos elmondta, hogy a felette lakók dübögnek, tologatják a bútorokat, kopognak és rohangálnak, így a panaszos 3 hónapos kislfia nem tud pihenni.

A hívást fogadó személy azt a tájékoztatást adta a panaszosnak, hogy ne konfrontálódjon a felette lakó személyekkel, „majd a járőrök intézik”.

d) A Rendőrkapitányság által megküldött egyéb dokumentumok a panaszügy elbírálása szempontjából további releváns információt nem tartalmaznak, így azok ismertetésétől eltekintek.

## A vizsgálat megállapításai

### I. Az alapvető jogok tekintetében

Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részlelhajlás nélkül, tisztességes módon és észszerű határidőn belül intézzék. A hatóságok törvényben meghatározottak szerint kötelesek döntéseiket indokolni (Alaptörvény XXIV. cikk). A tisztességes hatósági eljáráshoz, megfelelő ügyintézéshez való jog az Európai Unió Alapjogi Chartája 41. cikke nyomán új alapvető jogként jelent meg az Alaptörvényben.

„Az Alaptörvény XXIV. cikke önálló, az ügyintézés alapjogaként ismeri el a tisztességes hatósági eljáráshoz való jogot. Az alapjogi védelem kiterjed többek között a részlelhajlás nélküli, tisztességes, észszerű határidőn belüli ügyintézésre, a hatósági aktusok törvényben meghatározott indoklására és a közigazgatási jogkörben okozott kár megtérítésére. A közigazgatási szerv a jogalkalmazás során, a konkrét eljárásában nem hagyhatja figyelmen kívül az ügyfél jogait, egyidejűleg kell teljesítenie közérdekvédelmi és szubjektív jogvédelmi funkcióját. Az Alkotmánybíróság eddigi gyakorlatában nem azonosította a XXVIII. cikk (1) bekezdésének tartalmát meghatározó, abszolút jogot, azonban elismerte a tisztességes hatósági eljáráshoz való jog tartalmához tartozó számos részjogosítvány alapjogi jellegét (pl. a hatósági eljárás időbeli dimenziója, a határozat közlése és a közlés módja, valamint a fegyveregyenlőség joga)” [3311/2018. (X. 16.) AB határozat].

### II. Az ügy érdemében

A panaszos sérelmezte, hogy segélyhívását követően nem került sor rendőri intézkedésre, továbbá, hogy az intézkedés elmaradásáról, valamint annak okáról nem tájékoztatták.

#### 1. A panaszos sérelmezte, hogy bejelentése nyomán nem intézkedtek a rendőrök

A TIK vezetőjének tájékoztató levele szerint a panaszos bejelentése rendőri intézkedést nem igényelt, tekintettel a kora délutáni időpontra, a bútorok tologatása életszerű és a mindennapi étellel összeegyeztethető tevékenység.

Az Rtv. 1. §-ának (2) bekezdés 2. pontja szerint a rendőrség az Alaptörvényben, az e törvényben és törvény felhatalmazása alapján más jogszabályban meghatározott bűnmegelőzési, bűnüldözési, államigazgatási és rendészeti feladatkörében szabálysértési hatósági jogkört gyakorol, közreműködik a szabálysértések megelőzésében és felderítésében.

Az Rtv. 11. §-ának (1) bekezdése alapján rendőr köteles a szolgálati beosztásában meghatározott feladatait a törvényes előírásoknak megfelelően teljesíteni, az előjárója utasításainak – az e törvényben foglaltak figyelembevételével – engedelmességni, a közbiztonságot és a közrendet, ha kell, élete kockáztatásával is megvédeni.

Az Rtv. 13. §-ának (1) bekezdése rögzíti, hogy a rendőr jogkörében eljárva köteles intézkedni vagy intézkedést kezdeményezni, ha a közbiztonságot, a közrendet vagy az államhatár rendjét sértő vagy veszélyeztető tény, körülményt vagy cselekményt észlel, illetve ilyet a tudomására hoznak. Ez a kötelezettség a rendőrt halaszthatatlan esetben szolgálaton kívül is terheli, feltéve, hogy az intézkedés szükségességének időpontjában intézkedésre alkalmas állapotban van.

A Szolgálati Szabályzat 9. §-a továbbá úgy rendelkezik, hogy rendőr szabálysértés észlelése esetén feljelentést tesz, vagy – jogszabály által meghatározott esetekben – helyszíni bírságot szab ki, vagy helyszíni bírság kiszabása helyett – ha a szabálysértési eljárásról szóló törvényben megállapított feltételek fennállnak – szóbeli figyelmeztetést alkalmaz.

A segélyhívás során elhangzottak értékelése és ezáltal a rendőrség intézkedési kötelezettségének tisztázása érdekében az alábbi rendelkezéseket tartom szükségesnek felhívni:

Az 361/2013. (X. 11.) Korm. rendelet 6. §-a rendelkezik a segélyhívó számok fajtáiról. E szerint, (1) ha a segélyhívás alapján készenléti szerv intézkedése szükséges, a híváskezelő továbbítja az elektronikus adatlapot, valamint szükség esetén haladéktalanul továbbkapcsolja a segélyhívást a hatáskörrel rendelkező készenléti szervnek, (2) ha a segélyhívás alapján a közmű üzemeltető vagy a készenléti szerveken kívüli hatóság, hivatalos szerv vagy szervezet helyszíni intézkedése szükséges, a híváskezelő gondoskodik e szervek értesítéséről, (3) ha a jelzés alapján az (1) és (2) szerinti intézkedés nem szükséges, a híváskezelő a bejelentő részére megadja a szükséges felvilágosítást.

A 361/2013. (X. 11.) Korm. rendelet 1. §-ának 9. pontja, miszerint segélyhívásnak számít, ha természetes személy vagy segélyhívás kezdeményezésére képes technikai rendszer által segélykérővonalon kezdeményezett jelzés, amely vészhelyzet vagy egyéb veszélyes körülmény bejelentését tartalmazza.

A 361/2013. (X. 11.) Korm. rendelet 1. §-ának 12. pontja határozza meg a „vészhelyzet”, a 2. pontja az „egyéb veszélyes körülmény” fogalmát. „Vészhelyzet” az olyan ember, állat, műszaki hiba, elemi erő, természeti esemény, baleset, betegség vagy élettani körülmény okozta helyzet, ami az életben, testi épségben, anyagi javakban okozott kárral, illetve a természetes és mesterséges környezet fokozott megrongálásával vagy ezek veszélyeztetésével jár, és amelyet a segélyt kérő természetes személy, illetve a környezetében lévők a készenléti szervek helyszíni segítsége nélkül önállóan megoldani nem képesek. „Egyéb veszélyes körülmény” ember, állat, műszaki hiba, elemi erő, természeti esemény, baleset, betegség vagy élettani körülmény okozta olyan helyzet, ami az életben, testi épségben, anyagi javakban okozott kárral, illetve a természetes és mesterséges környezet fokozott megrongálásával vagy ezek veszélyeztetésével jár, és amelyet a segélyt kérő természetes személy, illetve a környezetében lévők nem képesek önállóan a közmű üzemeltetők vagy – a készenléti szerveken kívüli – hatóság, hivatalos szerv helyszíni segítsége nélkül megoldani. Mindezek – valamint a Korm. rendelet 6. §-ának (1)

bekezdése – alapján annyi mondható el, hogy „vészhelyzetnek”, valamint „egyéb eszélyes helyzetnek” minősülő esetekben válik szükségessé készenléti szerv azonnali intézkedése.

Az 57/2013. (XII. 21.) ORFK utasítás 62. pontja szerint a TIK Ügyeltesek kötelesek a hívásfogadó által küldött hívást és adatlapot – lehetőleg a bejelentés alapján illetékes helyi szervek tevékenység-irányításának a TIK Ügyeltesek közötti felosztására tekintettel – haladéktalanul átvenni, az adatlapon rögzített adatokat ellenőrizni, és a bejelentés tartalmának és a hatályos jogi szabályozásnak megfelelően intézkedni.

A fentiek alapján elmondható, hogy a segélyhívó számon keresztül tett bejelentés során a segélyhívások kezelőjének a feladata megítélni, hogy a bejelentés során elmondott információk alapján szükséges-e készenléti szerv kiküldése, vagy elegendő pusztán a bejelentő számára felvilágosítást adni.

A Szabs. tv. 195. §-ának (1) bekezdésének megfelelően, aki lakott területen, az ott levő épületben indokolatlanul zajt okoz, amely alkalmas arra, hogy mások nyugalma zavarja, szabálysértést követ el.

A szabálysértés védett jogi tárgya a természetes személyek és a természet nyugalma, a közterületek rendje. Irányadó jogszabály a 284/2007. (X. 29.) Korm. rendelet, amely rendelet 3. §-ának (1) bekezdése alapelveként rögzíti, hogy tilos a védendő környezetben veszélyes mértékű környezeti zajt okozni. Veszélyes mértékű a zaj, ha az – érzékszervi észleléssel megállapíthatóan – a hatásterületen élő lakosság nyugalma zavarja. A Szabs. tv. 195. §-a a nyugalma megzavaró indokolatlan zajkeltést fenyegeti joghátránnyal. Ahhoz, hogy zajokozás csendháborításnak minősüljön, egyszerre kell a túréhatárnál nagyobbak és indokolatlannak lennie. A tényállás tehát az elkövetési magatartást két együttes, konjunktív feltétellel határozza meg:

- a) Olyan mértékű zaj minősíthető tényállásszerűnek, ami mások nyugalma panaszra okot adó módon zavarja, illetve érzékszervileg bárki számára hangos.
- b) A nagy zaj önmagában nem alapozza meg a jogellenességet, csak az indokolatlanul nagy zaj. A Szabs. tv. adós az indokolatlanul nagy zaj meghatározásával, így teljességgel a jogalkalmazókra hárul annak megítélése. Az elbírálás tehát szubjektív, minden esetben vizsgálni kell a helyszínt, az időpontot, a zaj természetét és az eset körülményeit. Az indokolt zaj nem képezi szabálysértés tárgyát még akkor sem, ha a zajkibocsátás meghaladja a környezet tűrőképességét.

A csendháborítás tilalmazásával a jogalkotó a lakott területek, a lakások, a közlekedési eszközök használatának a zavartalanságát és a természeti értékek védelmét kívánja biztosítani. A csendháborítás szándékosan és gondatlanul egyaránt elkövethető. [Cserép Attila (et al.) (szerk.): Nagykommentár a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvényhez. Wolters Kluwer, Budapest, 2021.]

A fentiek alapján úgy foglaltam állást, hogy a panaszos bejelentése – elfogadva a rendőrség álláspontját – nem utalt többre, mint a normális életvitelhez kapcsolódó tevékenységekből eredő zajokra, amelyek nem tekinthetők indokolatlannak, így a rendőrségnek intézkedési kötelezettsége nem keletkezett. **Mindezek alapján az a körülmény, hogy a panaszos bejelentése alapján nem történt rendőri intézkedés, a panaszos alapvető jogát érintő visszásságot nem eredményezett.**

*2. A panaszos sérelmezte, hogy a rendőri intézkedés elmaradásáról, valamint annak okáról nem tájékoztatták.*

A TIK vezetőjének tájékoztató levele szerint a rendőrség a panaszost nem hívta vissza, hogy jogi felvilágosítás keretében tájékoztassa arról, az általa elmondottak nem alapozzák meg a rendőri intézkedést, mert nem történt jogsértés. A segélyhívást rögzítő hangfelvételen hallható, hogy a hívást fogadó személy azt a tájékoztatást adta a panaszos részére, hogy a felmerült problémát „majd a járőrök intézik”.

Az Rtv. 2. §-ának (1) bekezdése szerint a rendőrség felvilágosítást és segítséget ad a rászorulóknak.

Az Rtv. 24. §-ának (1) bekezdésének megfelelően a rendőr köteles a feladatkörébe tartozó segítséget, illetőleg a hozzáfordulóknak a tőle elvárható felvilágosítást megadni.

A rendőrség felvilágosítás adási kötelezettségének értékelése érdekében az alábbi rendelkezéseket tartom szükségesnek felhívni:

A 361/2013. (X. 11.) Korm. rendelet 6. §-a rendelkezik a segélyhívó számok fajtáiról. E § (3) bekezdése értelmében, amennyiben a bejelentés alapján intézkedést kezdeményezni nem szükséges, a híváskezelő a bejelentő részére megadja a szükséges felvilágosítást.

Az 57/2013. (XII. 21.) ORFK utasítás 47. és 59. pontja értelmében a segélyhívásokat kezelőtől érkező bejelentéseket a TIK ügyeletes kezeli. Ennek keretében megteszi a szükséges intézkedéseket.

A fentiek értelmében a TIK ügyeletes, miután átvette a segélyhívón tett bejelentés adatlapját, köteles – ahogy arra a TIK saját kivizsgálás is rávilágít – az adatlapon rögzített adatokat ellenőrizni, és a bejelentés tartalmának és a hatályos jogi szabályozásnak megfelelően intézkedni. E körbe – figyelemmel az Rtv. fent hivatkozott rendelkezéseire – az is beletartozik, hogy amennyiben úgy ítéli meg, rendőri intézkedés kezdeményezésére nincs szükség, felveszi a kapcsolatot a bejelentővel és tájékoztatja az intézkedés elmaradásáról, annak okáról, illetve – amennyiben ilyen rendelkezésre áll – felvilágosítja a jogérvényesítés megfelelő módjáról.

**Álláspontom szerint az a körülmény, hogy a rendőri intézkedés elmaradásáról és annak okáról a rendőrség nem tájékoztatta a panaszost, a panaszos tisztességes hatósági eljáráshoz, megfelelő ügyintézéshez való alapvető jogát érintő visszásságot okozott.**

#### **Intézkedési javaslataim az országos rendőrfőkapitány részére**

A jelentésemben feltárt visszásság jövőbeni megelőzése érdekében – az Abjt. 31. §-a (1) bekezdésének és az Rtv. 92. §-a (1) bekezdésének megfelelően – **felkérem az Országos Rendőr-főkapitányság vezetőjét a következőre:**

Annak érdekében, hogy az Rtv. 24. §-ában foglalt felvilágosítás adási kötelezettség minden esetben megfelelően teljesülhessen, **indokolt lenne a bejelentések kezelésére vonatkozó 57/2013. (XII. 21.) ORFK utasítást e tekintetben pontosítani, kiegészíteni**, oly módon, hogy abból egyértelműen kiderüljön, **olyan esetekben, amikor a TIK ügyeletes a segélyhívást a kezelőtől való átvételt követően észleli, hogy rendőri intézkedésre okot adó körülményt a bejelentés nem tartalmaz** – megfigyelve a 361/2013. (X. 11.) Korm. rendelet 6. §-ában foglaltaknak – **intézkedjen a bejelentő megfelelő felvilágosítása érdekében.** Megfelelőnek

tekinthető a felvilágosítás, amennyiben a bejelentőt tájékoztatják a rendőri intézkedés elmaradásáról, annak pontos okáról, illetve – amennyiben ilyen rendelkezésre áll – felvilágosítja a jogérvényesítés megfelelő módjáról.

Budapest, 2023. az elektronikus dátumbélyegző szerint

Dr. Kozma Ákos