

! Mit kell csatolni a panasz benyújtásakor?

- a vállalkozással való előzetes kapcsolatfelvételt igazoló dokumentumot, levelezést;
- a szerződéssel kapcsolatos dokumentumokat (megrendelés, visszaigazolás, szerződés, szállókártya, számlakivonat, illetve más egyéb, az ügy megítéléséhez szükséges bármely irat, stb.)

! Hogyan történik a panasz kezelése?

A magyar fogyasztó által egy uniós tagállamban, Izlandon vagy Norvégiában letelepedett vállalkozóval szemben benyújtott panaszt a magyar EFK a vállalkozás székhelye szerinti tagállamban működő fogyasztói központhoz továbbítja, amely a panasz megoldása és a jogvita rendezése érdekében felveszi a kapcsolatot a vállalkozással. A magyar EFK folyamatosan tájékoztatja a fogyasztót az ügy állásáról. Amennyiben a vállalkozás úgy rendezi a fogyasztó igényét és panaszát, hogy az a fogyasztó számára is elfogadható (ennek tényleges megtörténtét a fogyasztónak is meg kell erősítenie), a fogyasztói központok közreműködése sikerrel, a fogyasztói érdekek érvényre jutásával és a panasz megoldásával zárul. Ha a vállalkozás nem rendezi a fogyasztó panaszát, illetve a fogyasztó továbbra sem elégedett a panasz rendezésének módjával és a vállalkozás intézkedéseivel, a fogyasztónak a jogvita megszüntetése érdekében lehetősége van a kereskedővel szemben bírósági eljáráson kívüli alternatív vitarendezési eljárást kezdeményezni vagy végső esetben bírósághoz fordulni.

! Hol található részletes információ az Európai Fogyasztói Központról?

Az Európai Fogyasztói Központ új, folyamatosan bővülő és a www.magyarrefk.hu oldalon elérhető honlapján a központ feladatainak és működésének részletes bemutatása mellett hasznos tudnivalók és információk találhatóak az egyes kereskedelmi és szolgáltatási szektorok fogyasztóvédelmi vonatkozásairól is.



A kiadvány a 2007-2013 közötti Közösségi Fogyasztóügyi Politika keretében, az „Európai Fogyasztói Központok Hálózata ECC-NET” elnevezésű projekt megvalósítása során az Európai Unió pénzügyi támogatásával készült.



Európai Fogyasztói Központ Magyarország



“Fogyasztóvédelem határok nélkül” az Európai Fogyasztói Központ magyarországi szervezetének bemutató kiadványa





A külföldi webáruház hibás terméket szállított le?

A nyaralásra kiválasztott külföldi hotel a szállásdíj megfizetését nem igazolja vissza?

Törölték a légi járatát és a külföldi légitársaság nem biztosította Önnek a légitársaságban résztvevő utasoknak járó jogokat?

A külföldi vállalkozás nem válaszol a panaszára?

Határon átnyúló jogvita esetén kérje az Európai Fogyasztói Központ magyarországi szervezetének ingyenes segítségét!

! Mi az az Európai Fogyasztói Központ?

Az Európai Fogyasztói Központok Hálózatát (ECC-NET) az Európai Unió abból a célból hozta létre, hogy megkönnyítse a határon átnyúló szerződésből eredő egyedi fogyasztói panaszok és jogviták rendezését. Az ECC-NET tehát egy európai uniós hálózat, amely nemzeti Európai Fogyasztói Központokból (rövidítve: EFK, angolul: European Consumer Centre) áll. Az EU valamennyi tagállamában, köztük Magyarországon is, valamint Izlandon és Norvégiában működik egy nemzeti EFK. A magyarországi Európai Fogyasztói Központ 2011. január 1-től a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezetében végzi tevékenységét a fogyasztók jogainak és érdekeinek védelmében.

ségét a fogyasztók jogainak és érdekeinek védelmében.

! Milyen tevékenységeket végez az Európai Fogyasztói Központ magyarországi szervezete?

Tekintettel arra, hogy nem önálló hatóság, az EFK hatósági eljáráson kívül, informális úton működik közre és nyújt ingyenes segítséget az egyedi fogyasztói szerződésből eredő, határon átnyúló fogyasztói panaszok rendezésében. Ennek során az EFK a fogyasztó és a vállalkozás között egyezséget, megállapodást kísérel meg elérni, amennyiben a vállalkozás székhelye az Európai Unió tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában található.

A panasz rendezésének eredménytelensége esetén az EFK felvilágosítást nyújt a fogyasztó részére az alternatív vitarendezési (békéltető testületi) eljárásokról és az egyedi fogyasztói jogviták rendezésének egyéb lehetőségeiről.

A fogyasztó kérésére továbbítja a panaszt a kompetens alternatív vitarendező (békéltető) testület részére.

Hasznos tippet és tanácsokat ad a határon átnyúló vásárlásokkal kapcsolatban.

Tájékoztatást nyújt a fogyasztók részére a fogyasztói jogok tartalmáról.

! Milyen előnyei vannak az Európai Fogyasztói Központ közreműködésének?

- Ingyenes;
- Szakszerű;
- Informális, egyszerű;
- Gyors;
- Sok esetben eredményes;
- Permegelőző hatású.

! Milyen feltételekkel lehet az Európai Fogyasztói Központhoz fordulni?

Amennyiben egy magyarországi fogyasztónak egy másik uniós tagállamban, illetve Izlandon vagy Norvégiában letelepedett vállalkozással szemben keletkezik panasza egy határon átnyúló vásárlással vagy szolgáltatással kapcsolatban, azt a fogyasztónak meg kell először kísérelnie (pld: e-mailen vagy postai úton bejelentett reklamáció útján) közvetlenül az érintett vállalkozással rendezni.

Amennyiben a vállalkozás nem válaszol a reklamációra, vagy a fogyasztó nem fogadja el a választ, a fogyasztó az alábbi módokon nyújthatja be panaszát az EFK magyarországi szervezetéhez.

- személyesen az ügyfélszolgálati irodában (1088 Budapest, József körút 6.),
- e-mailen (info@magyarefk.hu),
- valamint a www.magyarefk.hu honlapon a „Hogyan tehet panaszt?” menüpontban elérhető online panaszbejelentőlap kitöltésével (a legördülő menüben magyar nyelvű kitöltés is választható).