



A külföldi webáruház hibás terméket szállított le?

A nyaralásra kiválasztott külföldi hotel a foglalásban visszaigazoltnál magasabb szállásdíjat számolt fel?

Törölték a repülőjáratát és a külföldi légitársaság nem biztosította Önnek a légitörekedésben résztvevő utasoknak járó jogokat?

A külföldi vállalkozás nem válaszol a panaszára?

Külföldi utazás előtt tájékozódni szeretne, hogy mire figyeljen autóbérléskor?

Határon átnyúló jogvita esetén, vagy ha tanácsra van szüksége, kérje az Európai Fogyasztói Központ 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 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, valamint Izlandon és Norvégiában működnek ilyen fogyasztói központok. A magyarországi Európai Fogyasztói Központ 2011. január 1-től a Nemzeti

Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezetében végzi tevékenységét a fogyasztók jogainak és érdekeinek védelmében.

! Milyen tevékenységeket végez az Európai Fogyasztói Központ?

Bár a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezetében tevékenykedik, az Európai Fogyasztói Központ (EFK) hatósági eljáráson kívül, informális úton működik közre és nyújt segítséget a határon átnyúló egyedi fogyasztói panaszok rendezésében. Ennek során az EFK a fogyasztó és a külföldi vállalkozás között egyezséget, megállapodást igyekszik elérni, azaz a panasz tényleges megoldására törekszik.

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.

Tájékoztatást nyújt fogyasztóvédelmi kérdésekben a fogyasztók részére.

Hasznos tippeket és tanácsokat ad a határon átnyúló vásárlásokkal és szolgáltatásokkal kapcsolatban.

! Milyen előnyei vannak az Európai Fogyasztói Központ közreműködésének?

- Ingyenes;
- Szakszerű;

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

Az EFK által sikeresen megoldott határon átnyúló panaszok közül néhány példa az EFK www.magyarrefk.hu oldalon elérhető honlapján a „Sikeresen megoldott panaszok” menüpontban olvasható.

! Milyen feltételekkel lehet határon átnyúló panasszal az Európai Fogyasztói Központhoz fordulni?

Magyarországi lakóhellyel rendelkező fogyasztó az EFK-hoz fordulhat panaszával, amennyiben

- a panasz határon átnyúló vásárlással vagy szolgáltatással összefüggő (azaz külföldi vállalkozással kapcsolatos); és
- az érintett külföldi vállalkozás egy másik uniós tagállamban, illetve Izlandon vagy Norvégiában honos; és
- előzetesen a fogyasztó közvetlenül már megkísérelte a vállalkozásnál a panasz rendezését (pld: e-mailen vagy postai úton bejelentett reklamáció útján); de
- a vállalkozás nem válaszolt a reklamációra vagy a fogyasztó nem fogadja el a vállalkozás válaszát.

! Hogyan lehet kapcsolatba lépni az Európai Fogyasztói Központtal?

- közvetlenül a www.magyarrefk.hu honlapon elérhető online panaszbejelentő lap kitöltésével;
- e-mailen (info@magyarrefk.hu);
- telefonon a 06-1-459-48-32-es telefonszámon munkaidőben;
- személyesen az ügyfélszolgálati irodában (1088 Budapest, József körút 6.).



Mit kell csatolni a panasz benyújtásakor?

- a panasz rendezése érdekében a vállalkozással való előzetes kapcsolatfelvételt igazoló dokumentumot, levelezést;
- a panasszal kapcsolatos dokumentumokat (például megrendelés, visszaigazolás, szerződés, szállókártya, bankszámlakivonat, illetve bármely más, az ügy megítéléséhez szükséges irat, stb.)



Hogyan történik a panasz intézése?

A magyar fogyasztó által egy másik uniós tagállamban, illetve Izlandon vagy Norvégiában letelepedett vállalkozással szemben benyújtott panaszt a magyar EFK a vállalkozás székhelye szerinti országban 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 panaszát, hogy az a fogyasztó számára is elfogadható (ennek tényleges megtörténtét a fogyasztónak is meg kell erősítenie), a fogyasztói központok közreműködése sikerrel, 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 fogyasztó a jogvita rendezése érdekében bírósági eljárás kívüli alternatív vitarendezési (békéltető testületi) eljárást kezdeményezhet az érintett vállalkozás országában (amelynek lehetőségével kapcsolatban érdemi tájékoztatást, és bizonyos esetekben az eljárás során segítséget is kap a fogyasztó az EFK-tól), valamint végső esetben bírósághoz fordulhat.

A panasz sikeres megoldását befolyásoló tényezők az EFK www.magyarrefk.hu oldalon elérhető honlapján a „Sikeresen megoldott panaszok” menüpontban ismerhetők meg.



Hol található további 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 találhatók az egyes kereskedelmi és szolgáltatási szektorok fogyasztóvédelmi jellemzőiről is.



A kiadványban foglaltak kizárólag az Európai Fogyasztói Központ Magyarország szakmai álláspontját tükrözik, amely nem bír kötelező erővel sem a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság vagy más közigazgatósági hatóság által lefolytatott hatósági eljárások, sem a polgári peres és nem peres eljárások, továbbá a békéltető testületi eljárások során sem. A kiadvány tartalmáért az Európai Bizottság és a fogyasztóvédelmi tárgyú uniós pályázatok lebonyolításáért és koordinálásáért felelős ügynökség, az Executive Agency for Health and Consumers (EAHC) nem felel.

A kiadvány a 2007-2013 közötti Közösségi Fogyasztóügy Politikai keretében, az „Európai Fogyasztói Központok Hálózata – ECC-Net” elnevezésű projekt megvalósítása során az Európai Unió pénzügyi támogatásával készült.

Európai Fogyasztói Központ
Telefonszám: 06-1-459-48-32
E-mail: info@magyarrefk.hu
Honlap: www.magyarrefk.hu

Európai Fogyasztói Központ Magyarország



“Fogyasztóvédelem határok nélkül” az Európai Fogyasztói Központ bemutakozó kiadványa

