

Európai Fogyasztói Központok Hálózata

- **Mi a feladata Európai Fogyasztói Központok Hálózatának?**

Az elsődleges feladat a határon átnyúló fogyasztói panaszok rendezésének elősegítése. A hálózatnak minden tagállamban – valamint Norvégiában és Izlandon is – van egy központja, ahova határon átnyúló panasz esetén fordulhatnak a tagállam fogyasztói.

- **Mi a határon átnyúló fogyasztói panasz?**

A külföldi vásárlással, szolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan felmerülő fogyasztói panaszokat nevezzük határon átnyúló fogyasztói panaszoknak.

- **Miért van erre szükség?**

Határon átnyúló fogyasztói panaszok esetén a vásárlás, illetve a szolgáltatás helyszíne szerinti jogszabályok az irányadók, és az igényünket is a másik tagállambeli fórum előtt tudjuk csak érvényesíteni.

- **Hogyan történik az ügyintézés?**

Külföldi vásárlással, szolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentést a fogyasztó a nemzeti Fogyasztói Központban tehet, ahol a panasz angol nyelvre történő fordítását követően, megküldésre kerül a lefordított anyag a másik tagállam Fogyasztói Központjába. A gazdálkodó szervezet székhelye szerinti tagállam irodája közvetlen megkereséssel fordulhat a gazdálkodó szervezethez. Ha a megkeresés eredményes, általában nincs szükség további lépésekre, és a fogyasztói panasz rendezése eredményesen zárul. Amennyiben nem vezet eredményre, tájékoztatást nyújt az igényérvényesítési lehetőségekről, különös tekintettel az alternatív vitarendezési eljárásokról, valamint azok feltételeiről, mely a hazai Fogyasztói Központon keresztül jut el a panaszoshoz.

Fogyasztói Központok eljárása írásbeliségen alapul. A fogyasztók személyesen vagy írásban (ez lehet elektronikus és hagyományos levél is) fordulhatnak a Fogyasztói Központhoz, de konkrét megkeresés esetén, elsősorban a fordítási feladatok miatt, elengedhetetlen az írásos forma.

- **Hová fordulhatunk Magyarországon, ha határon átnyúló fogyasztói panaszunk van?**

Európai Fogyasztói Központ Magyarországhoz:

Cím: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.

Tel: +36-1-473-0338

Fax: +36-1-331-7386

e-mail: info@efk.hu

web: www.efk.hu