

Tájékoztató a panaszeljárásról



A fogyasztói jogok és érdekek, továbbá az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben jelenik meg.

Számunkra most e jogszabályból a panaszkezelésről rendelkezőket emeljük ki.

A panaszkezelésnek nagyon fontos eleme, hogy a vállalkozás adás-vételi, szolgáltatási szerződés igénybevételkor köteles tájékoztatni a fogyasztót

- ☐ a székhelyéről,
- ☐ a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg az eladás, értékesítés helyével,
- ☐ a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról,
- ☐ az ügyfélszolgálat levelezési, elektronikus címéről, telefonszámairól,
- ☐ a fogyasztó lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testületekhez való fordulás lehetőségéről, beleértve az elérhetőségét is. Ez megtehető honlapon vagy nyomtatvány formájában is.

A vállalkozással vagy annak alkalmazottjával szembeni panaszt a fogyasztó írásban vagy szóban közölheti a vállalkozással.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni és annak másolati példányát – szóbeli panasz esetén – helyben a fogyasztónak átadni.

Telefonos vagy elektronikus módon közölt panasz esetén kötelező az egyedi azonosítószám használata.

Telefonos, elektronikus és írásbeli panasz esetén az érdemi választ 30 napon belül meg kell küldeni a panaszosnak, kivéve a közüzemi szolgáltatókat, akikre a 15 napos válaszadási határidő vonatkozik.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell:

- ☐ a fogyasztó nevét, lakcímét,
- ☐ a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- ☐ a fogyasztói panasz részletes leírását,
- ☐ a vállalkozás nyilatkozatát a panasszal kapcsolatban, ha az azonnali kivizsgálás lehetséges,
- ☐ a fogyasztó aláírását,
- ☐ a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét,
- ☐ telefonos vagy elektronikus úton közölt panasz esetén az egyedi azonosítószámot.

Panaszát a fogyasztó a **Vásárlók Könyvébe** is bejegyezheti. A Vásárlók Könyvét minden kereskedelmi üzletben jól látható és hozzáférhető helyen kell elhelyezni. A vásárlót e jogának gyakorlásában megakadályozni, befolyásolni tilos. Vásárlók Könyveként nyomdai úton előállított legalább tíz A/4 vagy A/5 méretű nyomtatvány alkalmazható.

A vállalkozásnak a panaszról felvett jegyzőkönyvet, és másolati példányát 5 évig kell megerőszni és azt az ellenőrző hatóságnak kérésükre bemutatni.

A panaszkezeléssel kapcsolatos szabályok megsértése esetén a Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el.

Az **Európai Fogyasztói Központok** Európa valamennyi tagállamában – így Magyarországon is –, Izlandon és Norvégiában működnek. Célja, hogy a határon átnyúló termékértékesítéssel, vagy szolgáltatással kapcsolatos egyedi fogyasztói panaszok rendezésében nyújtson segítséget. <http://www.magyarefk.hu>

