

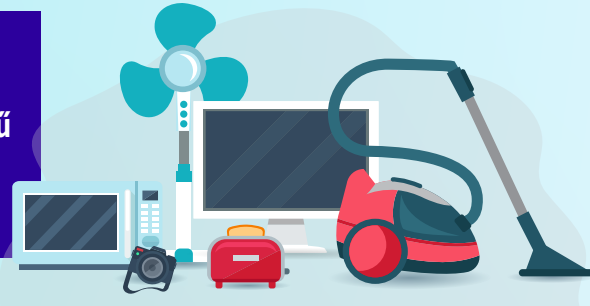
HOVA FORDULHATOK VÁSÁRLÓKÉNT PANASZOMMAL?



IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM

FOGYASZTÓI PANASZ

(pl. hibás termék, nem megfelelő minőségű szolgáltatás, garanciális vagy jótállási problémák, stb.)



**ELŐSZÖR MINDIG
A KERESKEDŐHÖZ/
VÁLLALKOZÁSHOZ
FORDULJON PANASZÁVAL!**



**MEGOLDÓDOTT
A VÁSÁRLÓI
PROBLÉMA?**

NEM

IGEN



**Írásbeli panasz vagy
vásárlók könyvébe írt
bejegyzés esetén**



15 NAPON BELÜL válasz
(közszolgáltatókhoz
érkező panasz esetén)

30 NAPON BELÜL
válasz (általános
kereskedelem)

Jegyzőkönyv felvétele
vagy vásárlók könyvi
bejegyzés
az értékesítés helyén

Szóbeli panasz esetén

A probléma azonnali
kivizsgálása
az értékesítés helyén

NEM

**MEGOLDÓDOTT
A VÁSÁRLÓI
PROBLÉMA?**

IGEN

§

FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG

Eljárás indítható a kormányhivatalnál
(pl.: ha nem kapott választ a panaszára,
megtévesztő tájékoztatást adott a cég,
nem kapott jótállási jegyet)

ÜGYINTÉZÉSI HATÁRIDŐ: 60 NAP
WWW.KORMANYHIVATAL.HU



BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK

Egyéni jogérvényesítés, fogyasztó
és vállalkozó közötti jogvita rendezési
ügyekben (pl.: javítás, csere, árszállítás).
A kereskedelmi és iparkamarák működtetik
20 megyeszékhelyen.

MAXIMUM 120 NAPOS ELJÁRÁS



EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT

Határon átnyúló egyedi igények esetén
(pl.: online kereskedelem, légiutas jogok).
Az Igazságügyi Minisztériumon
belül működik.

WWW.MAGYAREFK.HU
E-MAIL: INFO@MAGYAREFK.HU

További fogyasztóvédelemmel kapcsolatos, hasznos információért látogasson el a www.fogyasztovedelem.kormany.hu oldalra