



# Európai Fogyasztói Központ



*Az Európai Fogyasztói Központ  
bemutakozása – a külföldi tanulmányok során  
felmerülő határon átnyúló fogyasztói  
panaszok rendezése*

(Budapest, 2015. június 16.)

**dr. Kriesch Attila**

**Igazgató**

**Európai Fogyasztói Központ**





# Európai Fogyasztói Központ



## Határon átnyúló jogviták

Mi az az Európai Fogyasztói Központok Hálózata?

- Az EU valamennyi tagállamában, Izlandon és Norvégiában működő központok a tagjai (European Consumer Centres' Network – ECC-Net).
- Magyarországon az Európai Fogyasztói Központ (EFK) a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság szervezetében működik.
- A határon átnyúló panaszok és jogviták rendezésében közreműködő ingyenes „jogsegélyszolgálat”.
- Nem csak a külföldi tanulmányok kapcsán nyújt segítséget, hanem bármilyen határon átnyúló termékértékesítéssel vagy szolgáltatásnyújtással kapcsolatban felmerülő panasz esetén



# Európai Fogyasztói Központ



## Határon átnyúló ügyletek

- **Mely esetekben merülhetnek fel határon átnyúló panaszok a külföldön folytatott tanulmányok során?**
  - A mobilitásban résztvevő személy rövidebb idejű (max 3-4 hónapos) tanulmányi kiutazása és tartózkodása alatt felmerülő panaszok
  - Néhány hetes külföldi tanulmányutak esetében
  - A hallgatóhoz/mobilitásban résztvevőhöz kilátogató családtagok, barátok fogyasztóvédelmi panaszai a kiutazás és a kinti tartózkodás során



# Európai Fogyasztói Központ



## Gyakori határon átnyúló panaszok

- Online (internetes) vásárlás, online szolgáltatások, fizetési módok, online játékok;
- *Offline (üzletben történő) vásárlás, nemteljesítés, szavatossági, jótállási-garanciális problémák;*
- *Légi utasok jogai (járattörlés, késés, poggyászkár, stb.) és bármilyen légitársasági tárgyú panasz;*
- *Távolsági autóbusz- és vasúti közlekedés;*
- *Üdülési jogok (timeshare);*



## Európai Fogyasztói Központ



### Gyakori határon átnyúló panaszok

- *Szállásfoglalás, utazási szerződések, autóbérlés;*
- *Lakásbérlés, (kollégiumi) szállásbérlés, elszámolási viták;*
- *Mobiltelefonokra letölthető tartalmak (emelt díjas hírközlési szolgáltatások), elektronikus hírközlési szolgáltatások;*



## Európai Fogyasztói Központ



### Az ECC-Net-hez fordulás feltételei:

- A fogyasztó lakóhelye és a vállalkozás székhelye különböző országban, az EU valamely tagállamában, Izlandon vagy Norvégiában található;
- Fogyasztó előzetesen már megkísérelte panaszának rendezését a vállalkozással;
- A fogyasztó pontosan megjelöli és igazolja a jogsérelem miatt általa érvényesíteni kívánt konkrét egyedi (jellemzően vagyoni) igényt.



## Európai Fogyasztói Központ



- Az ECC-Net közreműködésének előnyei
  - Ingyenes;
  - Szakszerű;
  - Informális, egyszerű;
  - Gyors;
  - Sok esetben eredményes, ha a fogyasztó igénye, kérése megalapozott;
  - Permegelőző hatású (mediációval kompromisszumra törekszik);
  - Nincs értékhatár;



Európai Fogyasztói  
Központ



- **Az EFK tájékoztató tevékenységei:**
  - Tájékoztatás egyedi megkeresésekre,
  - Tájékoztató kiadványok készítése és terjesztése;
  - Magyar-angol nyelvű honlap fenntartása ([www.magyarefk.hu](http://www.magyarefk.hu));
  - Fogyasztóvédelmi alkalmazás (ECC-Net: Travel)





# Európai Fogyasztói Központ

**NFH** NEMZETI  
FOGYASZTÓVÉDELMI  
HATÓSÁG

Főoldal

Elérhetőségek

EFK-Hálózat

A<sup>+</sup> A A<sup>-</sup>

keresés...

## Európai Fogyasztói Központ Magyarország

### Főmenü

- [Sajtószoba - Hírek](#)
- [Hasznos tudnivalók](#)
- [Jogviták rendezése](#)
- [Kiadványok](#)
- [Sikeresen megoldott panaszok](#)
- [Fogyasztóvédelmi totó](#)
- [Hasznos linkek](#)
- [Jogszabálygyűjtemény](#)

### Hírlevél feliratkozás

### Kik vagyunk?

Az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának magyarországi szervezete egy európai uniós hálózat tagjaként a határon átnyúló fogyasztóvédelemben, a határon átnyúló fogyasztói panaszok megoldásában és a fogyasztók tájékoztatásában tölt be fontos szerepet. [Bővebben »](#)

### Miben segíthetünk?

Ingyenes segítséget nyújtunk a fogyasztók részére külföldi vállalkozással szembeni határon átnyúló fogyasztói panaszaik és jogvitáik rendezésében, valamint tájékoztatást adunk fogyasztóvédelmi kérdésekben. [Bővebben »](#)

### Panaszbejelentés

Panasza van egy európai uniós, izlandi vagy svájci vállalkozással szemben?

Reklamált már közvetlenül a vállalkozásnál, de nem sikerrel?

[Forduljon ingyenes segítségért az Európai Fogyasztói Központok Hálózatának magyarországi szervezetéhez!](#)

**TÖLTSE KI ONLINE  
PANASZ BEJELENTŐ LAPOT**



INTERNETES VÁSÁRLÁS



ROAMING SZOLGÁLTATÁSOK



LÉGI UTASOK JOGAI



AUTÓBÉRLÉS KÜLFÖLDÖN



ÜDÜLÉSI JOG (TIMESHARE)



UTAZÁSI SZERZŐDÉSEK

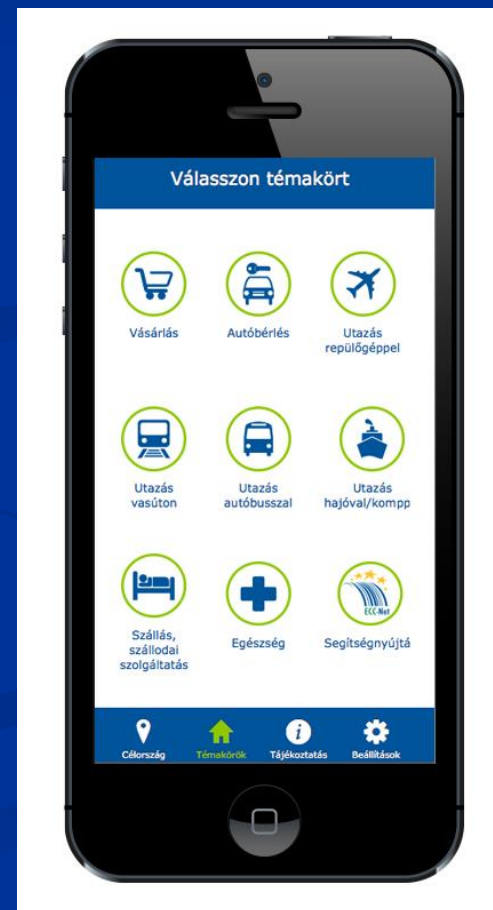
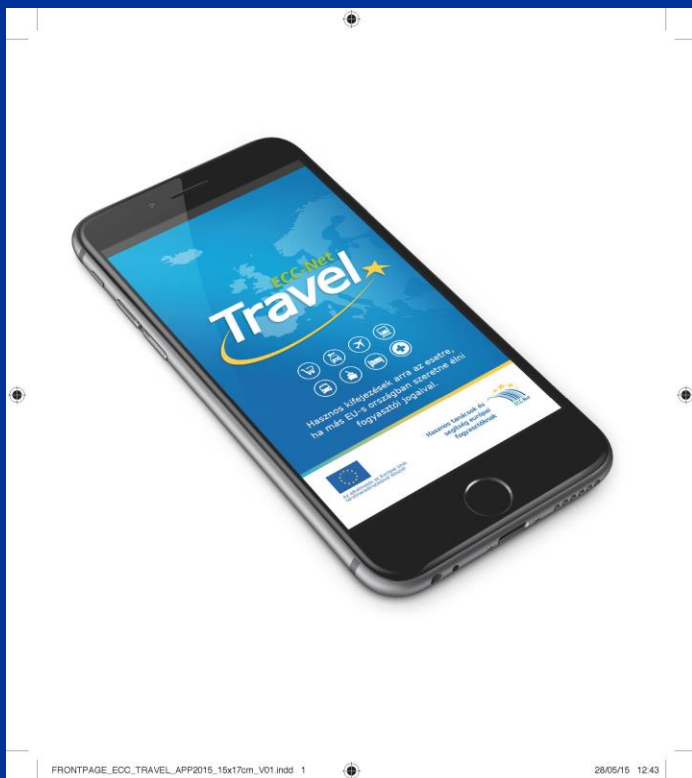


# Európai Fogyasztói Központ

**NFH** NEMZETI  
FOGYASZTÓVÉDELMI  
HATÓSÁG

- Az EFK tájékoztató tevékenységei:
  - 25 nyelvű fogyasztóvédelmi alkalmazás

## ECC-Net: Travel





## Európai Fogyasztói Központ



### Elérhetőségek:

- Postai cím: 1088 Budapest, József körút 6.
- Telefon: 06-1-459-48-32
- E-mail: [info@magyarefk.hu](mailto:info@magyarefk.hu)
- Web: [www.magyarefk.hu](http://www.magyarefk.hu) (sok hasznos információ!)



**Európai Fogyasztói  
Központ**

**NFH** NEMZETI  
FOGYASZTÓVÉDELMI  
HATÓSÁG

# Köszönöm megtisztelő figyelmüket!

*Kérdések?*



Az előadás megtartására  
az Európai Unió  
társfinanszírozásával  
került sor

„Az előadás megtartására a „670686 — ECC-Net HU FPA” elnevezésű projekt megvalósítása során került sor, amely az Európai Unió Fogyasztóügyi Programja (2014-2020) keretében az Európai Fogyasztói Központok részére kiírt pályázat során pénzügyi támogatásban részesült.”