
SAJTÓKÖZLEMÉNY

Budapest, 2025.11.20.

21 ezer ügy, 620 millió forint visszaszerzett összeg hazánkban - 20 éve nyújt érdemi segítséget az Európai Fogyasztói Központok Hálózata

Hova fordulhatunk, ha egy német webshopban kifizetett műszaki termék nem érkezett meg vagy meghibásodott? Ha egy holland szállásközvetítő oldalon foglalt olasz szálláshely nem olyan, mint amilyennek hirdették? Ha egy francia légitársaság elvesztette a poggyászsunkat vagy késett a járat? A 20 éve megalakult Európai Fogyasztói Központok Hálózata (ECC-Net) évente összesen 130.000 hasonló határon átnyúló ügyben nyújt segítséget az európai fogyasztóknak. A magyar Európai Fogyasztói Központ ezen időszak alatt 620 millió forintot szerzett vissza a fogyasztók számára.

A Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság (NKFH) számára kiemelten fontos a magyar fogyasztók érdekeinek védelme nemcsak belföldi, hanem a külföldi vásárlásaik során is. A hazánkban 2006 óta létező, az ECC-Net hazai tagjaként az NKFH szervezetében működik a határon átnyúló fogyasztóvédelem területén kiemelt szerepet betöltő Európai Fogyasztói Központ (EFK). Az EFK a fogyasztóknak nyújt ingyenes panaszkezelési és jogi segítséget, valamint idegen nyelvi támogatást a más EU-s országbeli, norvég, izlandi és – a Brexit ellenére fenntartott együttműködésnek köszönhetően – az egyesült királyságbeli vállalkozásokkal szemben felmerült határon átnyúló panaszai és jogvitái megoldásához, az ezen országokban működő társszervezeteivel együttműködésben.

A benyújtott panaszok többsége az elektronikus kereskedelem, online szolgáltatások, a légi utasok jogai, valamint a turizmus területén az autóbérlés és szálláshelyek témakörével kapcsolatos. A magyar EFK-hoz hazai működésének kezdete óta összesen 21.000 db határon átnyúló panasz érkezett, melyek többségét, 15.000 panaszt (idén 1700 db) magyar fogyasztók nyújtottak be külföldi vállalkozásokkal szemben. A többi panaszt uniós fogyasztók nyújtották be magyar vállalkozásokkal szemben.

Az EFK és külföldi társközpontjai eredményes segítségének köszönhetően a megalapozott fogyasztói panaszok 60 százaléka sikeresen rendeződik. Működésének kezdete óta a magyar EFK és külföldi társszervezetének együttműködésében kezelt és sikeresen megoldott ügyekben összesen 620 millió forintot kaptak vissza a fogyasztók a határon átnyúló panaszai sikeres rendezése során.

Az EFK mellett, hogy a magyar fogyasztóknak érdemi és ingyenes jogi segítséget és idegen nyelvi támogatást nyújt az uniós vállalkozásokkal szemben, nyomon követi a piaci folyamatokat, jelzi az esetleges jogsértő kereskedelmi gyakorlatokat, valamint megosztja a külföldi tapasztalatokat.

Az EFK közvetlenül kapcsolatban áll a fogyasztókkal, és a határon átnyúló jogviták rendezése mellett személyre szabott tanácsadást is végez. Ennek során az EFK tájékoztatást nyújt a belföldi, illetve EU-n kívüli (például svájci, kínai, USA-beli) vállalkozásokat érintő, elsősorban turizmussal és e-kereskedelemmel kapcsolatos egyéb megkeresések kapcsán, évente átlagosan 3500-4000 esetben. Az EFK-t a magyar fogyasztók folyamatosan elérhetik a www.magyarrefk.hu oldalon

keresztül, továbbá együttműködő partnereik, elsősorban a kormányhivatalok, a békéltető testületek, valamint más európai hálózatok útján is.

Az NKFH és az Európai Fogyasztói Központ a jövőben is elkötelezett a magyar fogyasztók és családok érdekeinek védelmében a határon átnyúló utazásaik és vásárlásaik során.

További információk:

Dr. Eitmann Norbert, sajtófőnök

06-30/643-0204