

Ügyfélértékelő

(Gyógyászati segédeszközzel összefüggő fogyasztói panasz vizsgálata)

A Forgalmazók az Egészségért Szövetség által alapított Fogyasztóvédelmi Szakértői Bizottság a békéltető testületek vagy más hatóságok és hivatalok döntéseit elősegítendő, a gyógyászati segédeszközökkel (kivéve szemüvegek és kontaktlencsék) kapcsolatos fogyasztói panaszok független elbírálására jött létre.

A Fogyasztóvédelmi Szakértői Bizottság eljárása kérelemre indul, a Fogyasztók részére térítésmentes!

Az eljárás menete:

1. Ügyfél panasszal él a szaküzletben – a vállalkozás megpróbálja orvosolni a panaszt.
 - a) ha a panasz tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatra, nem megfelelő tájékoztatásra vagy a betegjogok sérelmére irányul, a Vásárlók könyvébe történő feljegyzéssel vagy szóban hangzik el. A vállalkozás a szóbeli panaszról jegyzőkönyvet vesz fel. (I. sz. melléklet)
 - b) ha a panasz az eladott gyógyászati segédeszközzel kapcsolatos szavatossági vagy jótállási igény érvényesítésre vonatkozik a vállalkozás köteles a minőségi kifogásokról jegyzőkönyvet felvenni (II. sz. melléklet)
2. **Ha a panasz kezelését a fogyasztó (vásárló) nem fogadja el, vagy a vásárlói kifogás rendezését nem tartja megfelelőnek, a fogyasztó (vagy a vállalkozás) a Fogyasztóvédelmi Szakértői Bizottságtól kérheti a panasz körülményeinek kivizsgálását.** /A Fogyasztóvédelmi Szakértői Bizottság a Magyarországon értékesített gyógyászati segédeszközzel összefüggő panaszok kivizsgálására jogosult/
A Fogyasztóvédelmi Szakértői Bizottság szakértői vizsgálatát a „*Panasz kérelem űrlapon*” (III. sz. melléklet) kérheti a fogyasztó (vagy a vállalkozás).
A panaszt a FESZ székhelyén a 061 428 0747 telefonszámon időpont egyeztetést követően szóban, vagy írásban a Forgalmazók az Egészségért Szövetség 1054 Budapest, Podmaniczky tér 4. II./5. és a foralmazok@gyogvasz.hu címen lehet előadni.
3. Fogyasztóvédelmi Szakértői Bizottság a panaszügyet megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos szakmai véleményét, álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 30 napon belül írásban megküldi az Ügyfelek részére.
4. Ha a Bizottság közreműködése alapján a panaszt nem sikerül a Fogyasztó és a Vállalkozás között megnyugtatóan rendezni, vagy a panasz elutasításra kerül, a Bizottság írásban tájékoztatja jogorvoslati álláspontjáról az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

A Fogyasztóvédelmi Szakértői Bizottság tagjai:

- *a Szövetség fogyasztóvédelmi referens képesítésű munkavállalója*
- *Ortopédiai műszerész mestervizsga bizottság tagja*
- *Magyar Gyógyszerészeti Kamara (MGYK) Etikai Bizottság Országos Elnök*
- *Orvostechnikai Szövetség (OSZ) Etikai Bizottság elnöke*
- *Hallókészülék Gyártók és Forgalmazók (HGYFOSZ) Etikai Bizottság elnöke*
- *Ortopédikusok Magyarországi Ipartestülete (OMI) elnöke*
- *Ortopéd Cipőkészítők Szövetsége (OCSZ) elnöke*

illetve ezen személyek akadályoztatása vagy érintettsége esetén az általuk delegált képviselő.

A Fogyasztóvédelmi Szakértő Bizottság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, vagy utasítja el a panaszt, ad ki állásfoglalást. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg Ügyfelei részére.

Budapest, 2015. december 10.

FORGALMAZÓK AZ EGÉSZSÉGÉRT SZÖVETSÉG