

A panaszkezelés módjáról is elzetelesen kell tájékoztatni a fogyasztót; a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének v) pontja továbbá elírja a vállalkozás számára, hogy a jogszabályi elírás vagy a vállalkozás döntése alapján a vállalkozásra nézve kötelező peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevételének lehetőségéről, valamint az ehhez való hozzáférés módjáról tájékoztassa a fogyasztót.

Jelenleg nem létezik olyan jogszabályi elírás, ami alapján kötelező volna a vállalkozások számára peren kívüli panaszkezelési mód és vitarendezési mechanizmus igénybevétele, de önként bármilyen alternatív vitarendezési lehetőségnek alávetheti magát egy vállalkozás.

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdésének w) pontja írja el a vállalkozás számára az arra vonatkozó tájékoztatási kötelezettséget, hogy a békéltető testülethez fordulás lehetőségéről, továbbá a vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testület nevére és székhelyének postai címéről informálja a fogyasztókat.

A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet értelmében tájékoztatást kell nyújtani továbbá az értékesítés utáni ügyfélszolgálati és egyéb szolgáltatásokról.

A panaszkezelés részletes szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény tartalmazza.