

NEMZETGAZDASÁGI MINISZTERIUM
FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT ÉS KERESKEDELEMÉRT FELELŐS HELYETTES
ÁLLAMTITKÁRSÁG

BESZÁMOLÓ
a fogyasztóvédelmi szakterület 2024. évi eredményeiről



Budapest, 2025.

TARTALOMJEGYZÉK

I. A fogyasztóvédelmi szakterület 2024-es éve	4
II. Jogalkotási eredmények	10
II.1 A Fogyasztóvédelmi Politikában foglalt célok megvalósítását célzó jogszabály-módosítás	10
II.2 Deregulációs jogszabály-módosítás	11
II.3 A gyermekek védelmét szolgáló jogszabály-módosítás	11
II.4 A fogyasztói érdekek érvényesítésének előmozdítását és fejlesztését szolgáló jogszabály-módosítás	11
III. Részvétel az Unió jogalkotásában	16
III.1 Az alternatív vitarendezési eljárásokról szóló irányelv (ADR) felülvizsgálata	16
III.2 Az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásegységekről szóló irányelv (PTD) felülvizsgálata	17
III.3 A kifejezett környezeti állítások megalapozottságáról és kommunikációjáról szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvtervezet – Green Claims Directive (GCD)	17
III.4 Egyéb nemzetközi tevékenységek	18
IV. A 2024. évben lefolytatott fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti ellenőrzések eredményei	19
IV.1 Általános összegzés és ellenőrzési eredmények	19
IV.2 Szolgáltatás-ellenőrzési eredmények	24
IV.2.1 Gyermekvédelemmel kapcsolatos témavizsgálatok	25
IV.2.2 Kiemelt területek témavizsgálatai	26
IV.2.3 „Visszatérő” témavizsgálatok	31
IV.2.4 Rendkívüli témavizsgálatok	37
IV.2.5 További szolgáltatás-ellenőrzési feladatok	40
IV.3 Termékbiztonsági, piacfelügyeleti eredmények	42
IV.3.1 A gyermekek védelme érdekében a hagyományos és az online kereskedelmi forgalomban megtalálható játékok laboratóriumi vizsgálattal egybekötött ellenőrzése	42
IV.3.2 Dohánytermékek forgalmazásának ellenőrzése, cigaretták kátrány-, nikotin-, szén-monoxid-hozamának vizsgálata, elektromos cigaretták töltőfolyadékainak vizsgálata ⁴³	
IV.3.3 Kozmetikai termékek BMHCA tartalmának ellenőrzése	44
IV.3.4 A szabadidő gondtalan igénybevételeinek biztosítása	45
IV.3.5 Összefoglaló az állatfelszerelések laboratóriumi vizsgálatáról	46
IV.3.6 Energiacímkezés piacfelügyeleti ellenőrzése a hagyományos és az online kereskedelmi forgalomban	47

IV.3.7	Biztonságos otthonok érdekében építési termékek ellenőrzése	47
IV.3.8	Lítium akkumulátorral működő villamos termékek laboratóriumi vizsgálata	48
IV.3.9	Kül- és beltéri díszvilágítási füzérek és karácsonyi dekorációs villamossági termékek laboratóriumi vizsgálattal egybekötött piacfelügyeleti ellenőrzése	48
IV.3.10	A gondtalan családi kikapcsolódás érdekében kertészeti gépek ellenőrzése	49
IV.3.11	Autósboltok fogyasztóvédelmi ellenőrzése	50
IV.3.12	Kozmetikai termékek laboratóriumi vizsgálattal egybekötött ellenőrzése	52
IV.3.13	Festékek, lakkok vizsgálata	53
IV.3.14	Ellenőrzések a vámhatáron	54
IV.3.15	Veszélyes termékek keresése a hagyományos, valamint az online kereskedelmi forgalomban (Safety Gate / RAPEX)	57
IV.4	<i>A kormányzati laboratóriumok szerepe</i>	59
IV.4.1	Élelmiszer és Vegyipari Laboratórium (EVL)	59
IV.4.2	Mechanikai és Villamos Laboratórium (MVL)	61
V.	Az Európai Fogyasztói Központ 2024. évi eredményei	63
V.1	<i>Határon átnyúló panaszkezelési tevékenység</i>	63
V.2	<i>Tanácsadás, tájékoztatási tevékenység fogyasztók és vállalkozások részére</i>	66
V.3	<i>Partneri együttműködések</i>	66
VI.	Összegzés	68

I. A FOGYASZTÓVÉDELMI SZAKTERÜLET 2024-ES ÉVE

A 2024. év első felében a Kormány fogyasztóvédelemért felelős tagja még **az igazságügyi miniszter volt**. Az igazságügyi tárca számos **előrelépést tett a fogyasztók és a jogkövető vállalkozások érdekében**. A szakterület az igazságügyi miniszter általi irányítás alatt erősödött az alaptörvényi garanciák érvényre juttatásának területén, valamint továbbfejlődött **új, innovatív intézményi és jogi megoldások** alkalmazása révén. Az **Igazságügyi Minisztériumba** (a továbbiakban: IM) integrált fogyasztóvédelem **aktív jogalkotási, jogalkalmazási, valamint fogyasztói tudatosságot erősítő tevékenységet látott el**.

A 2024-es év markáns változása, hogy **2024. augusztus 1-jétől a fogyasztóvédelmi szakterület az IM-től a Nemzetgazdasági Minisztérium** (a továbbiakban: NGM) irányítása alá került. Ez a változás **lehetővé tette a szakterület látókörének további szélesítését**, amely alapján **a vállalkozói és a fogyasztóvédelmi érdekekre nem egymás ellen ható, hanem egymással szorosan összefüggő területekként tekintünk**. A két terület nem létezhet egymás nélkül, és ideális esetben nem kioltják, hanem kölcsönösen erősítik egymást. Mind a jogalkotás, mind a jogalkalmazás, mind pedig a szakmai irányítói tevékenységek során érvényre jut munkánkban az a szemlélet, amely szerint a kereskedelem és a fogyasztóvédelem nem egymással szemben álló pólusok, hanem ugyanazon érem két oldala.

A szemléletváltást és a szakterület súlyának növekedését jól mutatja, hogy a fogyasztóvédelem és a kereskedelem közös szakmai irányítása az év végére a minisztériumi struktúrában önálló helyettes államtitkárságot kapott **Fogyasztóvédelemért és Kereskedelemért Felelős Helyettes Államtitkárság** néven, a feladatok ütőképesebb és hatékonyabb ellátása érdekében.

A magyar fogyasztók érdekeinek védelme a hazai gazdaság működésének egyik legfontosabb eleme, így a fogyasztóvédelmi szakterületi munka a fogyasztói érdekek érvényesítésének előmozdítása és fejlesztése mellett a digitális kor adta lehetőségek kihasználását, a gyermekek védelmét, valamint a fogyasztók edukációját szolgálta.

A 2024. év munkájának eredménye, hogy 2025. január 1-jével – a kereskedelemért felelős miniszter irányítása alatt – **létrejött a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság** (a továbbiakban: NKFH). Az NKFH létrehozásának célja a **kereskedelempolitika, az élelmiszer-kereskedelem és a fogyasztóvédelem szakmai irányításának összekapcsolása**, ezen területek összehangoltabb, ugyanakkor **költséghatékonyabb és erőteljesebb** működése, a széttagolt intézményrendszeri működés ellensúlyaként egy erős, a kihívásokra **gyorsan és rugalmasan reagálni képes központi hivatal** felállításával.

A békéltető testületek szakmai irányítása

A Kormány fogyasztóvédelemért felelős tagja által vezetett tárca látja el a szakmai irányítási feladatokat az alternatív vitarendezési fórumként eljáró békéltető testületek felett, amelyek a fogyasztó és a vállalkozás közötti jogvita megoldása érdekében folytatnak le eljárást gyors és költségkímélő módon. A magyar békéltető testületi rendszer komoly érték, az Európai Unióban egyedülállóan több, mint 25 éve működik. 2024-ben több irányból is komoly **lépéseket tettünk a hatékonyság és jobb elérhetőség érdekében**.

*Az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvény módosította a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) számos rendelkezése lépett életbe 2024. január 1-jei hatállyal. A módosítások célja az volt, hogy ismertebbé, egyszerűbbé és átláthatóbbá váljon az alternatív vitarendezés működése. A békéltető testületek **2024. január 1-jével a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium szakmai irányítása alá kerültek, ami elősegítette annak biztosítását, hogy valamennyi testület azonos elvek mentén, egységesen járjon el.***

2024-ben jelentős átalakítás történt a fogyasztói jogviták rendezésében meghatározó szerepet betöltő békéltető testületek intézményrendszerét illetően. Átalakításra került a békéltető testületek illetékessége a békéltető testületek szakmaiságának erősítése és a finanszírozásának hatékonyabbá tétele érdekében. A korábbi 20 testület helyébe a jogszabályban rögzített illetékességi terület figyelembevételével **8 regionális illetékességű testület** lépett, illetőleg a vármegyeszékhely megyei jogú városai mellett **a nem vármegyeszékhely megyei jogú városokban is biztosítani kell a személyes meghallgatás lehetőségét**, ennek megfelelően a módosítás a fogyasztók számára az ügyintézési helyek bővülését jelenti.

2024. évtől az alábbi Békéltető Testületek folytatják a munkát:

- **Baranya Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Baranya, Somogy, Tolna vármegyék);
- **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád vármegyék);
- **Budapesti Békéltető Testület** (illetékesség: Budapest);
- **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés vármegyék);
- **Fejér Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém vármegyék);
- **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala vármegyék);
- **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyék);
- **Pest Vármegyei Békéltető Testület** (illetékesség: Pest vármegye).

A korábbi járványhelyzet ráirányította a figyelmet a személyes meghallgatás mellett az online eljárások fontosságára, amely növeli a hatékonyságot a fogyasztók, a vállalkozók és a testületek számára is, ennek megfelelően **főszabállyá vált** a személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján megtartandó **online meghallgatás**.

Fontos változás még, hogy **a békéltető testület akkor is kötelezést tartalmazó határozatot hoz**, ha a vállalkozás alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és **a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye** – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – **nem haladja meg a kétszázezer forintot**.

A módosítás – az uniós elvárásoknak is megfelelően – változást hozott a békéltető testület **tagjainak kiválasztása** tekintetében is, biztosítva, hogy a tagok egyharmadára a fogyasztói

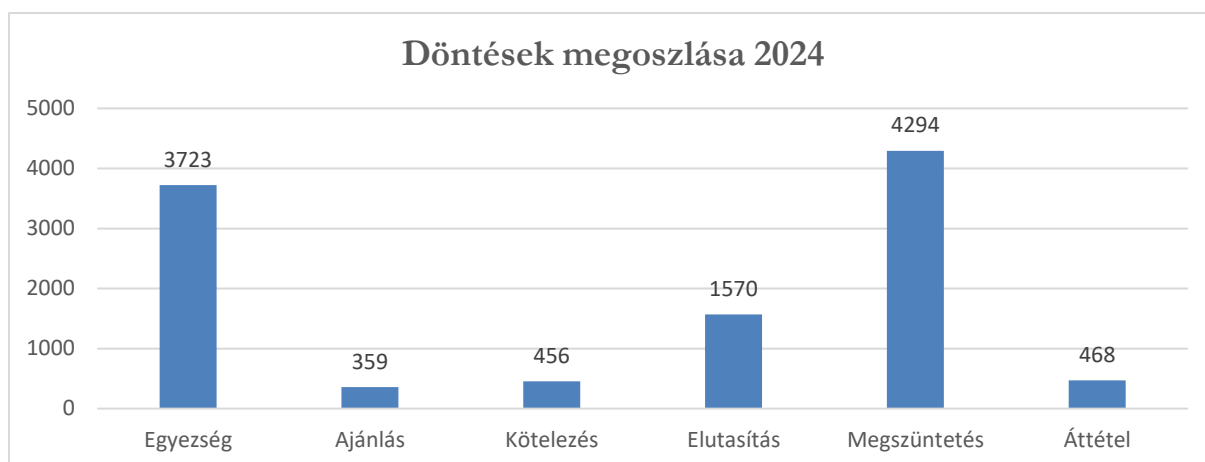
érdekek képviselőit ellátó egyesületek tehessenek javaslatot. Ily módon megvalósulhat a paritás a békéltető testületi tagok között, amely a fogyasztói jogok hatékonyabb érvényesítését is lehetővé teszi.

Mindezek mellett a békéltető testületi elnökök, tagok részére **kötelező képzés és vizsga** került bevezetésre. Békéltető testületi alapvizsgát kell tennie a békéltető testület elnökének és tagjának a megbízástól számított egy éven belül, a magasabb szintű feladatellátás érdekében. A 2024. év során alapvizsgára összesen (az elnökökkel együtt) 135 fő jelentkezett, amelyet mindenki sikeresen teljesített, ezért a jogszabályi rendelkezések alapján ők azok, akik folytathatják a munkát a békéltető testületekben a következő évben is.

A békéltető testületek működésére az állam 2024-ben 360 millió forintot biztosított a működtető kereskedelmi és iparkamarák részére. **A békéltető testületek 2024-ben országosan 10.870 ügyet zártak le.** Az ügyszámok területenkénti megoszlását az alábbi diagram mutatja be.

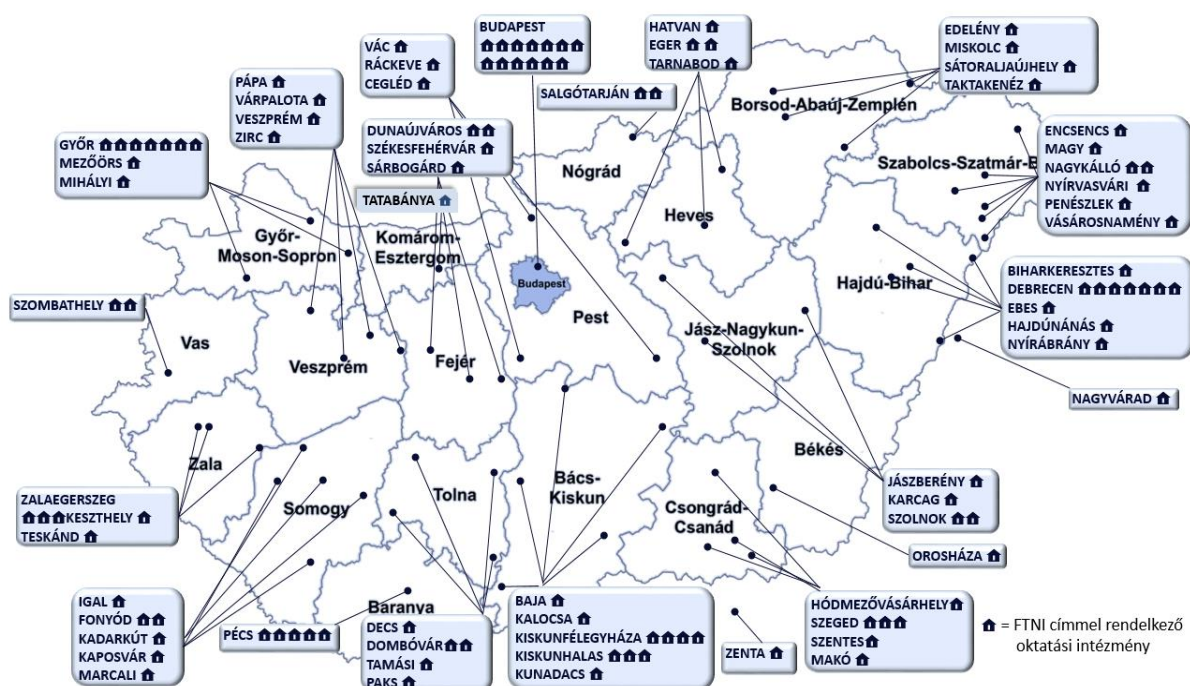


A békéltető testületi **eljárások jelentős része érdemi megoldást hozott a fogyasztók számára**, tekintettel arra, hogy az ügyek 34,3%-a egyezséggel, 4,2 %-a kötelezéssel, 3,3%-a pedig ajánlással zárult. A döntések 2024. évi alakulását a következő ábra szemlélteti.



Fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek, fogyasztói tudatosságra nevelés

2024-ben 9, a **fogyasztói érdekek védelmét ellátó egyesület**, összesen 57,2 millió forint összegben részesült támogatásban. A támogatás keretében többek között fogyasztóvédelmi diákversenyekre, diákok fogyasztói tudatosságának iskolai keretek között és online formában történő erősítésére került sor. Ezen felül a visszajelzések alapján mind a fogyasztók, mind a vállalkozások számára rendkívül népszerűnek bizonyult az **ingyenes telefonos és elektronikus ügyfélszolgálati** tevékenység, amely a 2024-es évben is támogatásra került. A fogyasztóvédelmi egyesületekhez hasonlóan a tárca fogyasztóvédelmi szakterülete is komoly hangsúlyt fektet a **fogyasztói tudatosság növelésére, amelyet indokolt minél fiatalabb korban elkezdni**. Ezt szolgálja a **Fogyasztói tudatosságra nevelő iskola pályázat**, amely az oktatási intézményeknek a fiatalok fogyasztói tudatosságának kialakításáért, növeléséért tett erőfeszítéseit értékeli. 2024-ben már **108 iskola** tudhatja magáénak a „Fogyasztói tudatosságra nevelő iskola” címet, így az ország valamennyi vármegyéjében található ilyen intézmény.



Stratégiai irányítás

A fogyasztóvédelmi intézményrendszer szereplőivel történő közös munkára a szakterület komoly hangsúlyt fektet, ehhez kapcsolódóan a minisztérium működteti a stratégiai irányítás szempontjából fontos szerepet betöltő Fogyasztóvédelmi Tanácsot, a Fogyasztóvédelmi Kerekasztalt, az NGM égisze alatt létrehozott Fogyasztóvédelmi Civil Fórumot és a veszélyes termékek hazai piacról történő minél hatékonyabb kiszűrését elősegítő Piacfelügyeleti Munkacsoportot is. Az NGM fogyasztóvédelmi stratégiájának meghatározó tényezői továbbá a vállalkozói érdekvédelmi szövetségekkel folytatott egyeztetések is.

A **Fogyasztóvédelmi Tanács** 2024-ben két alkalommal ülésezett. Tagjai mind a májusi, mind a novemberi ülésen tájékoztatást kaptak a fogyasztóvédelmi szakterület hazai és uniós jogalkotás terén egyaránt aktív jogalkotási tevékenységéről. A Fogyasztóvédelmi Tanács a Kormány fogyasztóvédelemmel összefüggő döntéseit előkészítő konzultatív, véleményező, javaslattevő, érdekegyeztető fóruma, és a Tanács tagjai észrevételeikkel, jelzéseikkel nagyban segítették a jogalkotási munka irányainak pontosítását. Emellett a Fogyasztóvédelmi Tanács tagjai mindkét ülésen tájékoztatást adtak a folyamatban lévő fogyasztóvédelmi tevékenységeikről, az újonnan tapasztalt, megoldást igénylő fogyasztói problémákról. A novemberi ülés kiemelt témája az NKFH létrehozása és az azzal kapcsolatos részletes tájékoztatás nyújtása volt.

A **Fogyasztóvédelmi Kerekasztal** célja annak biztosítása, hogy a fogyasztóvédelem területén működő hatóságok azonos célok és szempontok mentén, kiemelten a magyar családok védelme érdekében, összehangoltan folytassák tevékenységüket és gyorsan, hatékonyan tudjanak reagálni a felmerülő fogyasztóvédelmi problémákra. 2024. év során a Fogyasztóvédelmi Kerekasztal tagjai (a számos hatóság, minisztérium és civil szervezet) a fogyasztói tudatosság növelése és a szervezetek edukálása, támogatása által, valamint több munkacsoport működtetésével határozott lépéseket tett e célok minél teljesebb megvalósítása érdekében.

2024. október 2-án az NGM életre hívta a **Fogyasztóvédelmi Civil Fórumot**, amely az aktuális fogyasztóvédelmi kérdéseket rendszeresen ülésezve vitatja meg, és javaslatokat tesz a fogyasztóvédelem hatékonyságának növelésére. Tekintettel arra, hogy a hazai intézményrendszerben a fogyasztóvédelemért felelős NGM és a fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörben eljáró kormányhivatalok mellett a fogyasztóvédelmi egyesületek és a békéltető testületek is kiemelten fontos feladatokat látnak el, a Fogyasztóvédelmi Civil Fórum létrehozása fontos lépés **a szereplők együttműködésének erősítésében**. Ennek keretében – a folyamatos konzultáción túlmenően – a nemzetgazdasági tárca támogatja a civil szervezeteket az ingyenesen hívható telefonos ügyfélszolgálat fenntartásában és az iskolai tanulók fogyasztói tudatosságának növelésében, amelynek során az iskoláskorúak részére a civil szervezetekkel közös előadások lefolytatását is tervezi.

A **Piacfelügyeleti Munkacsoport** a Kormány piacfelügyelettel kapcsolatos döntéseit előkészítő, konzultatív, érdekegyeztető, a piacfelügyeleti hatóságok koordinatív fóruma, amely javaslattevő, véleményező és tanácsadói tevékenységet végez. A tavalyi évben a Munkacsoport tagjai *a piacfelügyeletről és a termékek megfelelőségéről, valamint a 2004/42/EK irányelv, továbbá a 765/2008/EK és a 305/2011/EU rendelet módosításáról* szóló az Európai Parlament

és a Tanács (EU) 2019/1020 rendelet 4. cikkének végrehajtásáról az Európai Bizottság égisze alatt készülő tanulmányhoz kapcsolódóan osztották meg tapasztalataikat a minisztériummal.

II. JOGALKOTÁSI EREDMÉNYEK

A magyar fogyasztók érdekeinek védelme a hazai gazdaság működésének egyik legfontosabb eleme, így **a jogalkotói munka** a fogyasztói érdekek érvényesítésének előmozdítása és fejlesztése mellett a digitális kor adta lehetőségek kihasználását, a gyermekek védelmét, valamint a fogyasztóvédelem erősítését szolgálta.

II.1 A Fogyasztóvédelmi Politikában foglalt célok megvalósítását célzó jogszabály-módosítás

A fogyasztóvédelemmel összefüggő kormányrendeletek módosításáról szóló 93/2024. (IV. 23.) Korm. rendelet az alacsonyabb szintű fogyasztóvédelmi jogszabályok korrekcióját végezte el részben az előző év végén elfogadott, de 2024-ben hatályba lépő törvénymódosítások végrehajtása, részben pedig a Fogyasztóvédelmi Politika további területeken való érvényesülésének biztosítása érdekében. A csomag részeként a következő módosítások kerültek bevezetésre.

A légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet módosítása egyértelművé tette a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörét a visszaautasított beszállás, a légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén a fogyasztóknak járó, a vonatkozó EK rendeletben meghatározott kártalanítás és segítség kapcsán.

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet módosítása alapján – kizárólag fogyasztó és vállalkozás közötti szerződések esetén – **a jótállásköteles termékekre 10 ezer forinttól 250 ezer forintig terjedő eladási ár esetén egységesen 2 év kötelező jótállás vonatkozik**, tehát a 10 ezer forinttól 100 ezer forintig terjedő értékkategóriában a korábbi egyéves jótállási idő a duplájára emelkedett (250 ezer forint felett továbbra is marad a 3 év kötelező jótállás). A fogyasztókat megillető kötelező jótállás alá tartozó fogyasztási cikkek termékcsoportjai külön, új miniszteri rendeletben kerültek meghatározásra.

A kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet **gyermekvédelemmel kapcsolatos** rendelkezéseinek módosítása a gyakorlatban felmerült problémák rendezésére irányult. Lényeges új szabály ez alapján, hogy olyan terméket, amelynek külseje vagy csomagolása jól látható módon a születési nemnek megfelelő önazonosságtól való eltérést, a nem megváltoztatását vagy a homoszexualitást jeleníti meg vagy a szexualitást közvetlenül, naturálisan vagy öncélúan ábrázolja, kirakatban elhelyezni, közszemlére tenni tilos.

A piacfelügyeleti tevékenység részletes szabályairól szóló 6/2013. (I. 18.) Korm. rendelet módosítása a NAV-ot jelölte ki az **üzemanyagtöltő állomáson** forgalmazott folyékony motorhajtóanyagok ellenőrzésére jogosult piacfelügyeleti hatósággént.

A fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet módosítása az online fogyasztóvédelem területén egyértelművé tette, hogy ha a

vásárló az elállási jogát személyesen, az eladó üzletében gyakorolja, akkor jogosult egyúttal a **termék visszaadására** is, megtakarítva így a visszaküldés költségét.

*Az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazás biztosításával kapcsolatos eljárási szabályok meghatározásáról szóló 726/2020. (XII. 31.) Korm. rendelet módosítása alapján nemcsak a kereskedő, hanem adott esetben az online piac, illetve az online számlázó programot működtető 3 nagy szereplő (NAV Online Számlázó Program, Billingo, Szamlazz.hu) vált kötelessé az **adattörlő kód fogyasztó részére való átadására**. A módosítás a kereskedőket terhelő kötelezettség allokációját tűzte ki célul.*

A fogyasztó és vállalkozás közötti, az áruk adásvételére, valamint a digitális tartalom szolgáltatására és digitális szolgáltatások nyújtására irányuló szerződések részletes szabályairól szóló 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet módosítása rendezte a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörét a jótállási nyilatkozattal kapcsolatos előírások betartásának ellenőrzése tekintetében.

II.2 Deregulációs jogszabály-módosítás

A dereguláció és az adminisztrációs terhek csökkentése érdekében módosult az Fgytv. egy, a gyakorlatban nem érvényesülő, és a törvényi kötelezettségek ellátását nem segítő előírás hatályon kívül helyezésével. Az intézkedés eredményeként a Nemzeti Adó- és Vámhivatal mentesült a fogyasztóvédelmi hatóság felé történő adatszolgáltatás kötelezettsége alól a vállalkozás által a fogyasztók részére átadott, az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazás egyszeri aktiválásához szükséges adattörlő kódok darabszámát érintően.

II.3 A gyermekek védelmét szolgáló jogszabály-módosítás

A gyermekek megfelelő testi, szellemi és erkölcsi fejlődéséhez szükséges védelemhez és gondoskodáshoz való alkotmányos jogának érvényesülése érdekében elfogadott, a *gyermekek védelme érdekében egyes törvények módosításáról szóló 2024. évi XXX. törvény* rendelkezései alapján az Fgytv. is kiegészült. 2024. július 1-jétől minden szórakoztató célú elektronikus eszközökhöz csatlakoztatható, zajsztint kibocsátására alkalmas fej- vagy fülhallgató forgalmazója köteles az értékesítés során a vásárló részére miniszteri rendeletben meghatározott tartalmú **hallásvédelmi tájékoztatót** átadni, hangnyomásszinttől függetlenül.

II.4 A fogyasztói érdekek érvényesítésének előmozdítását és fejlesztését szolgáló jogszabály-módosítás

A fogyasztóvédelmi szabályozás hatékonyságának növelése érdekében, az *egyes közigazgatási tárgyú törvények módosításáról szóló 2024. évi L. törvényben* foglaltak szerint 2025. január 1-jei hatállyal az Fgytv. több ponton módosult.

A **fogyasztóvédelmi referensek** alkalmazási kötelezettsége tekintetében bevezetett limit alapján csak 5 milliárd forint éves nettó árbevétel felett kötelező a vállalkozásoknak referenst alkalmazniuk.

A **békéltető testületi eljárásokkal** összefüggő szabályozás is több ponton módosult. Egyrészt az elektronikus eljárások gyakoriságára tekintettel az eljárás megindításához szükséges kérelem tartalma kiegészült a fogyasztó elektronikus elérhetőségével, valamint az online űrlap formájában benyújtott kérelmek aláírási szabályaira vonatkozó kivételi szabály megalkotására került sor. Másrészt a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalának feltételrendszere egyszerűsödött azáltal, hogy a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye és a törvényben meghatározott értékhatár összevetésére releváns időpillanatot a jogalkotó a határozat meghozatalának időpontjában állapította meg.

Az NKFH életre hívása

A 2024. év munkájának eredménye, hogy **2025. január 1-jével** létrejött a nemzetgazdasági miniszter által irányított új hatóság, az **NKFH**.

A nemzetgazdasági miniszter 2024. január 1-jétől a Kormány vendéglátásért és kereskedelemért, 2024. augusztus 1. napjától pedig a fogyasztóvédelemért is felelős tagja. Ezek a változások tették lehetővé, hogy a különböző jogi igényeknek (pl.: egységes jogalkalmazás, hatásköri összeütközések elkerülése), a gazdaságpolitikai szempontoknak (pl.: a belkereskedelem tartós és stabil növekedési pályára állítása, hazai piaci szereplők és termékeik versenyképességének további növelése) és a társadalmi elvárásoknak (pl.: indokolatlan áremelkedések elkerülése) a koncentrált kiszolgálása érdekében létrejöjjön egy erős, a kihívásokra gyorsan és rugalmasan reagálni képes központi hivatal. Az NKFH életre hívása a **kereskedelempolitika, az élelmiszer-kereskedelem és a fogyasztóvédelem** területének egyre inkább összehangolt, ugyanakkor **költséghatékony** működését, valamint a széttagolt intézményrendszeri működés egységesítését szolgálja. Az új hatóság felállításával jobban érvényesül az „elérhető fogyasztóvédelem” elve, erősödött a családok és a kiszolgáltatók fogyasztók, különösen a gyermekek testi-lelki épségének és egészségének védelme, valamint megvalósult az élelmiszer-biztonsági és a fogyasztóvédelmi ellenőrzések egységes irányítása is.

Az NKFH felállításához a következő **törvények módosítására** volt szükség. Az Fgytv. módosításával a már említett, a határon átnyúló fogyasztói panaszok, jogviták rendezésében, valamint sikertelen panaszkezelés esetén az alternatív vitarendezési eljárásokban aktív szerepet betöltő Európai Fogyasztói Központ került az NGM helyett az NKFH szervezeti keretei közé.

Az élelmiszerláncról és hatósági felügyeletéről szóló 2008. évi XLVI. törvény módosítása határozza meg a kereskedelemért felelős **miniszter feladatait az élelmiszerlánc-felügyelet területén** az élelmiszerlánc-felügyeleti szervként eljáró NKFH irányítása, az élelmiszer-szabályozás kialakításában és az élelmiszer-ellenőrzési tevékenység irányításában, valamint a nemzetközi kötelezettségek teljesítésében való szerepvállalás körében. A módosítás emellett előírta az élelmiszerlánc-felügyeletért és a kereskedelemért felelős miniszter együttműködési kötelezettségét; központosított bevétellé tette az élelmiszerlánc-felügyeleti díjat azzal, hogy ezt a bevételt továbbra is az élelmiszerlánc-felügyeleti szervek működésének finanszírozására kell fordítani, továbbá feladatellátása érdekében hozzáférést biztosított az NKFH részére a FELIR-hez.

*A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény módosítása megteremtette egy **egységes informatikai rendszer** bevezetésének jogszabályi alapját, amelyben 2026. január 1-jétől a Gazdasági Versenyhivatal, a fogyasztóvédelmi hatóságok, a Magyar Nemzeti Bank, valamint az élelmiszerlánc-felügyeleti hatóság mint **eljáró hatóság haladéktalanul értesíti majd a többi hatóságot** a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmának megsértése miatti hatósági eljárás megindításáról és lezárásáról.*

A mezőgazdasági és élelmiszeripari termékek vonatkozásában a beszállítókkal szemben alkalmazott tisztességtelen forgalmazói magatartás tilalmáról szóló 2009. évi XCV. törvény módosítása az NKFH kizárólagos hatáskörébe utalta a törvény szerinti hatósági feladatokat, így a jogsértő magatartás szankcionálását is. A módosítás alapján emellett a tisztességtelen forgalmazói magatartást tanúsító kereskedő meghatározott adatai közzétételének helye az eljáró hatóság honlapja mellett – az agrárpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium hivatalos lapja, illetve honlapja helyett – a kereskedelemért felelős miniszter honlapja lett.

Az NKFH felállítása a törvényi szintű jogszabály-módosítások mellett **kormányrendeleti szintű jogalkotást** is szükségessé tett.

Az új hatóságot - mint a kereskedelemért felelős miniszter irányítása alá tartozó, központi hivatalként működő központi költségvetési szervet - ténylegesen a *Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 325/2024. (XI.14.) Korm. rendelet* hozta létre. Az NKFH felállítására technikailag az NGM szolgáltatás-ellenőrzési és piacfelügyeleti feladatokat ellátó szakmai főosztályainak, az Európai Fogyasztói Központnak, az Élelmiszer és Vegyipari Laboratóriumnak, valamint a Mechanikai és Villamos Laboratóriumnak **az NGM-ből történő kiválásával**, továbbá a Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatalnak – méhészeti termék, borászati termék, szeszes ital és egyéb alkoholos ital kivételével – a belföldi élelmiszer-forgalmazással, termékellenőrzéssel, a vendéglátással, tisztességtelen forgalmazói magatartás vizsgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó szervezeti egységeinek a **Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatalból** (a továbbiakban: NÉBIH) **történő kiválásával** valósult meg (a közétkeztetés tehát nem került az NKFH hatáskörébe). A kormányrendelet **az új hatóság feladatait** is meghatározta, ez alapján az NKFH részt vesz a kereskedelmi és fogyasztóvédelmi stratégia kialakításában és végrehajtásban, a kormányhivatalok szakmai irányításában, akkreditált laboratóriumokat működtet és mindemellett saját hatáskörben is ellát hatósági feladatokat.

A fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI.14.) Korm. rendelet rögzítette azt a koncepcionális változást, amelyet az NKFH létrejötte **a fogyasztóvédelmi hatósági struktúrában** okozott. A kormányrendelet értelmében miniszteri hatáskörben maradtak a nem delegálható kormányhivatal-irányítási feladatok (pl. átfogó ellenőrzés), európai uniós, valamint nemzetközi jogalkotási és koordinációs feladatok; míg a korábban miniszteri hatáskörbe tartozó, de delegálható kormányhivatal-irányítási feladatok az NKFH hatáskörébe tartoznak.

A fogyasztóvédelmi hatóság által kiszabott egyes bírságokról szóló 327/2024. (XI. 14.) Korm. rendeletben foglalt szabályok alapján az Fgytv. és a *termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény* alapján kiszabott **bírságokat a Pest Vármegyei Kormányhivatal**

helyett az NKFH-hoz kell befizetni, és így az NKFH számol be negyedévente a fogyasztóvédelemért felelős miniszternek a bevételekről és hátralékokról is.

A szükséges kormányrendeleti módosításokat a *Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság létrehozásával összefüggő kormányrendeletek módosításáról* szóló 328/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet végezte el, a következők szerint:

- a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet módosítása az NKFH-t is bevonta az egységes kormányzati ügyiratkezelő rendszerbe;
- a szakterületek ágazati követelményeiért felelős szervek kijelöléséről, valamint a meghatározott szakkérdésekben kizárólagosan eljáró és egyes szakterületeken szakvéleményt adó szervekről szóló 282/2007. (X. 26.) Korm. rendelet módosítása a gyermekjáték, csomagoló- és tárolóanyag, kozmetikai készítmény toxikológiai vizsgálatai esetében az NSZKK kijelölésére irányult, figyelemmel arra, hogy az érintett termékeknek a toxikológiai vizsgálatára a fogyasztóvédelmi laboratóriumok tevékenysége nem terjed ki;
- a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során felmerülő egyes eljárási költségekről szóló 212/2008. (VIII. 29.) Korm. rendeletet módosítása a laboratóriumi tevékenységgel összefüggő eljárási költségeket az NKFH számlájára rendeli megfizetni azzal, hogy az NKFH gondoskodik a kormányhivatalokat megillető eljárási költséghányad kormányhivatalok részére történő átutalásáról;
- a vásárokról, a piacokról, és a bevásárlóközpontokról szóló 55/2009. (III. 13.) Korm. rendelet módosítása egyes miniszteri irányítási jogosítványokat delegált az NKFH-ra (pl.: hatósági döntések megsemmisítése, szükség szerint új eljárás lefolytatására való utasítás, nem hatósági jellegű, egyedi döntések előzetes vagy utólagos jóváhagyása, valamint ezekkel összefüggésben egyedi utasítás kiadása feladat elvégzésére vagy mulasztás pótlására);
- a *Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatalról* szóló 22/2012. (II. 29.) Korm. rendelet módosítása együttműködési kötelezettséget írt elő a NÉBIH és az NKFH között, valamint tisztázta a hatásköri változásból fakadó szakmai irányítási kereteket. Figyelemmel arra, hogy az élelmiszerlánc-felügyeleti díj a törvényi szabályozás módosítása alapján központosított bevétellé vált, deregulálni kellett a díj felosztására vonatkozó szabályokat;
- a *piacfelügyeleti tevékenység részletes szabályairól* szóló 6/2013. (I. 18.) Korm. rendelet módosítása számos piacfelügyeleti hatósági hatáskört és a laboratóriumok működtetését is az NKFH-hoz utalta, ahogyan az élelmiszerrel rendeltetésszerűen érintkezésbe kerülő termékek megfelelőségének ellenőrzésére és forgalomba hozatalára kiterjedő hatáskört is (a NÉBIH termékellenőrzési területének a részeként). Emellett az NKFH kapta meg a NÉBIH helyett az élelmiszerrel rendeltetésszerűen érintkezésbe kerülő termékek megfelelőségének ellenőrzésére és forgalomba hozatalára kiterjedő vámhatósági jelzést, valamint az NGM helyett a nem megfelelő vagy okmányhiányos importtermék, a fogyasztói forgalomba szánt villamossági termékek, gépek és egyéni védőeszközök, ruházati termékek, lábbelik, játszótéri eszközök, öngyújtók, gyermekjátékok, bútorok,

mosó- és tisztítószeres, építési termékek, festékek és lakkok, valamint minden egyéb a fogyasztói forgalomba szánt termék esetében küldött információt is;

- az Egészségügyi Világszervezet Nemzetközi Egészségügyi Rendszabályai végrehajtásának egyes kérdéseiről szóló 253/2013. (VII. 5.) Korm. rendelet módosítása az Egészségügyi Világszervezet Nemzetközi Egészségügyi Rendszabályainak végrehajtásában közreműködő szervek között a fogyasztóvédelemért felelős miniszter helyett az NKFH-t jelölte ki a NÉBIH részvételének fenntartása mellett;
- a földművelésügyi hatósági és igazgatási feladatokat ellátó szervek kijelöléséről szóló 383/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet módosításának eredményeként az élelmiszerlánc-felügyeleti szervek között a kereskedelemért felelős miniszter és az NKFH is megjelenik; az országos főállatorvos – a méhészeti termék, borászati termék, szeszes ital, valamint egyéb alkoholos ital kivételével – az élelmiszer forgalomba hozatala esetében, a kereskedelemért felelős miniszter egyidejű értesítése mellett az NKFH-nál kezdeményezi a több vármegyére kiterjedő – az Éltv. szerinti – ellenőrzések és intézkedések végrehajtását, és a kormánytisztviselőknek az NKFH-tól a vármegyei kormányhivatalokhoz vagy a járási hivatalokhoz történő kirendelését; az ellenőrzési és kormányhivatal-irányítási feladatokat – a méhészeti termék, borászati termék, szeszes ital, valamint egyéb alkoholos ital kivételével – az élelmiszer forgalomba hozatala esetében az NKFH látja el; és ellátja a Tfmtv.-ben foglalt hatósági feladatokat is, valamint hozzáférést kapott a vám-, és adóhatósági nyilvántartásokhoz;
- a Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 182/2022. (V. 24.) Korm. rendelet módosítása alapvető fontosságú volt az élelmiszerlánc-felügyeletért felelős miniszter és a kereskedelemért felelős miniszter közötti, az élelmiszerlánc-felügyelettel kapcsolatos feladatok megosztása szempontjából,
- az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer létrehozására köteles kormányzati szervek kijelöléséről szóló 225/2023. (VI. 8.) Korm. rendelet módosítása az elkülönített visszaélés-bejelentési rendszer létrehozására kötelezett szervek körébe vonta az NKFH-t;
- a biológiailag lebomló hulladék képződésének megelőzésére vonatkozó tevékenységekről, a biológiailag lebomló hulladékkal kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységek részletes szabályairól és a biohulladékból előállított komposzt osztályozásának szabályairól szóló 559/2023. (XII. 14.) Korm. rendelet módosítása alapján a NÉBIH-hez hasonlóan az NKFH is szerepet kapott a biológiailag lebomló hulladék képződésének megelőzésére vonatkozó szemléletformálásban és edukációban is.

III. RÉSZVÉTEL AZ UNIÓS JOGALKOTÁSBAN

A nemzeti jogszabályok felülvizsgálata és gondozása mellett a fogyasztóvédelmi szakterület a tavalyi évben is aktív szerepet vállalt az Európai Unió fogyasztóvédelmi jogforrások megalkotásában. 2024. II. félévében Magyarország töltötte be az Európai Unió soros elnökségét. Az elnökségi időszak alatt a fogyasztóvédelmi szakterület az alábbi dossziék tekintetében ért el számottevő előrehaladást.

III.1 Az alternatív vitarendezési eljárásokról szóló irányelv (ADR) felülvizsgálata

Az Európai Bizottság 2023. októberében terjesztette elő javaslatát az alternatív vitarendezési (ADR) mechanizmusok korszerűsítésére és az online vitarendezési (ODR) platform megszüntetésére. A kezdeményezés célja az volt, hogy az ADR-rendszer jobban igazodjon a digitális korszak kihívásaihoz, és vonzóbbá váljon mind a fogyasztók, mind a vállalkozások számára. A tapasztalatok szerint sok fogyasztó nem él jogérvényesítési lehetőségeivel, így a peren kívüli megoldások hatékonyabbá tétele elengedhetlenné vált. A Bizottság kiterjesztette volna a hatályt az uniós fogyasztóvédelmi jog valamennyi területére, ideértve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok új formáit, valamint a nem uniós kereskedőkkel szembeni jogvitákat, továbbá a vállalkozások kötelesek lettek volna válaszolni az ADR-testület megkeresésére. A Tanács mandátuma értelmében a hatály a szerződéses jogvitákra korlátozódik. Egyértelművé vált ugyanakkor, hogy a szerződéses kötelezettségek kiterjednek a szerződés megkötését megelőző és az azt követő szakaszokra is. A Tanács szerint a tagállamok hatáskörébe tartozik annak eldöntése, hogy nem uniós kereskedőkkel szembeni jogviták esetében is lehetővé teszik-e az ADR eljárás lefolytatását. A mandátum egyértelművé teszi, hogy az ADR elérhető digitális és nem digitális formában egyaránt. A mandátum rugalmasabbá teszi a vitarendezési eljárások határidejét is: összetett jogviták vagy kivételes körülmények esetén a vállalkozások számára a válaszadási idő 20 munkanapról 40 munkanapra hosszabbodik. A határidő letelte után, amennyiben a vállalkozás nem válaszol, az ADR-testület úgy tekintheti, hogy a résztvételt visszautasította. Bizonyos esetekben a válaszadás nem szükséges.

A dosszié vonatkozásában a magyar elnökség célja az általános megközelítés / Coreper mandátum elérése és – az Európai Parlament készen állása esetén – a trilógus tárgyalások megkezdése volt. Az általános megközelítést 2024. szeptember 25-én fogadta el a Tanács.

A Tanács 2024. november 19-én elfogadta az európai online vitarendezési platform leállításáról, valamint az igazgatási szervek és az online üzleti vállalkozások kapcsolódó kötelezettségeinek a megszüntetéséről szóló rendeletet (ODR). A Magyar Elnökség a Bizottság kérésére szétválasztotta az ADR/ODR dossziék tárgyalását, mivel az ODR platform megszüntetése tárgyában a társjogalkotók egyetértettek, így formális trilógus tárgyalások lefolytatásának szükségessége nem merült fel. Az ODR rendelet 2024. december 30-án kihirdetésre került az Európai Unió Hivatalos Lapjában.

III.2 Az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásegységekről szóló irányelv (PTD) felülvizsgálata

A Bizottság 2023. novemberében terjesztette elő javaslatát. A kezdeményezést olyan események tették szükségessé, mint a 2019-es Thomas Cook csőd és a COVID-19 világjárvány, amelyek rávilágítottak a jelenlegi szabályozás hiányosságaira (ideértve különösen a visszatérítések elhúzódtását, az utazásszervezők fizetéseképtelenségét és az utalványok szabályozásának hiányosságait). A Bizottság ezért fogyasztóvédelmi garanciák megerősítésére, az előlegfizetés szabályainak pontosítására és az utalványok alkalmazásának egyértelműbb kereteire tett javaslatot. A Tanács mandátuma alapvetően támogatja a Bizottság célkitűzéseit, ugyanakkor több ponton módosítja a javaslatot annak érdekében, hogy az egyes rendelkezések pontosabbá és gyakorlatban alkalmazhatóbbá váljanak. A mandátum egyértelműbbé tette az irányelv hatályát, különösen az „utazási csomag” fogalmának meghatározásával, míg a kapcsolt utazási szolgáltatások kikerültek a hatálya alól. Hangsúlyosabbá vált az utazók tájékoztatásának kötelezettsége, valamint pontosításra kerültek az utasokat rendkívüli körülmények esetén megillető jogok. A mandátum továbbá részletesebb szabályokat határoz meg az utalványok alkalmazására és az uniós szintű harmonizáció biztosítására. A mandátum jelentősen megerősítette a fizetéseképtelenség esetére vonatkozó védelmi mechanizmusokat is.

Elnökségi célként az általános megközelítés elérése és a trilógus tárgyalások megkezdése került megjelölésre. A Tanács 2024. december 18-án fogadta el mandátumát.

III.3 A kifejezett környezeti állítások megalapozottságáról és kommunikációjáról szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvtervezet – Green Claims Directive (GCD)

A javaslat főbb rendelkezései arra irányulnak, hogy a környezet- és klímavédelem szempontjából megfelelő, tudományosan is alátámasztott olyan kritériumrendszert lehessen megállapítani, amely alapján kellően megalapozottnak tekinthető egy környezetbarát jellegre vonatkozó állítás. Célja az önkéntes állításokra vonatkozó olyan szabályozás megalkotása, mely segít a zöldre festés elleni fellépésben és támogatja a fogyasztókat a környezeti szempontból megalapozott fogyasztói döntések meghozatalában, ezáltal is hozzájárulva a zöldítési célokhoz. Az irányelvtervezet kiegészíti a 2024/825/EU irányelvet a fogyasztók zöld átállásban való szerepvállalásának a tisztességtelen gyakorlatokkal szembeni hatékonyabb védelme és a hatékonyabb tájékoztatás révén történő növelése tekintetében, amely célja a fogyasztók számára a zöld átállás megkönnyítése. A javaslat hozzájárul a környezeti fenntarthatóság javításához, a körforgásos, tiszta és klímabarát zöld gazdasági átálláshoz és célja kellő mozgástér nyújtása a piaci szereplőknek a környezetbarát állítások megtételéhez.

A Magyar Elnökség céljaként a trilógus tárgyalások megkezdése, valamint jelentős előrehaladás elérése került megjelölésre. Az irányelvvel kapcsolatban mindazonáltal az Európai Parlament együttműködésének hiányában és az Európai Parlament együttes bizottsági eljárásának időbeli elhúzódtása miatt nem sikerült megkezdni a trilógus tárgyalásokat. A

környezetvédelmi tanácsi munkacsoport azonban megvizsgálta az Európai Parlament módosító javaslatait.

III.4 Egyéb nemzetközi tevékenységek

2024 során megerősítésre került a fogyasztóvédelem nemzetközi jelenléte az egyes Európai Unió és globális hálózatokban, szervezetekben és a jövőben is prioritásként jelenik meg a nemzetközi együttműködések elmélyítése, a hálózatokon belüli szakmai aktivitás erősítése és az elérhető jó gyakorlatok megismerése és adaptálása.

- Államtitkári szintű részvétel mellett zajlott le az OECD Fogyasztópolitikai Bizottságának első miniszteri szintű ülése. Államtitkár úr az online termékbiztonsági szekció keretében szólalt fel.
- Magyarország aláíróként csatlakozott a miniszteri ülésen elfogadott közös OECD nyilatkozathoz, amely a fogyasztók zöld és digitális átállás keretében történő hatékonyabb védelméről szól.
- Az NGM csatlakozott az OECD lítium akkumulátorok biztonságosságáról szóló globális tudatosságnövelő kampányához, melynek keretében az angol és kolumbiai társszervezők által koordinált keretek között nemzeti szinten kommunikál a témáról.
- Az NGM fogyasztóvédelmi szakterülete részt vett október 10-11-én az OECD Fogyasztópolitikai Bizottsága két napos ülésén.
- Szakértői szintű részvétel mellett a szakterület részt vett a fogyasztóvédelmi hatóságok közötti együttműködésről szóló rendelet szerinti bizottság (CPC Bizottság) október 16-17-i brüsszeli ülésén és a kapcsolódó BEUC-al közös workshopon. Az NGM aktívan részt vesz a CPC hálózat keretében zajló közös fellépések koordinációjában, így különösen az EU-n kívüli online piacterekkel (TEMU, SHEIN) szemben indított vagy folyamatban lévő vizsgálatokban, eljárásokban.
- A Nemzetközi Termékbiztonsági Héten a piacfelügyeleti szakterület képviseltette magát személyesen.
- A szakterület újra aktívan részt vesz a Nemzetközi Fogyasztóvédelmi Végrehajtó Hálózat (ICPEN) munkájában, online módon részt vett az ICPEN szeptember 24-26-i washingtoni konferenciáján.
- Szintén online módon a szakterület részt vett az ENSZ Kereskedelmi és Fejlesztési Konferenciája (UNCTAD) e-kereskedelmi és online termékbiztonsági szakértői szintű munkacsoportjainak ülésein.
- December 10-én fenntarthatósági témában prezentációra került sor az NGM részéről az Európai Bizottság Fogyasztópolitikai Hálózata (CPN) ülésén.

IV. A 2024. ÉVBEN LEFOLYTATOTT FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS PIACFELÜGYELETI ELLENŐRZÉSEK EREDMÉNYEI

IV.1 Általános összegzés és ellenőrzési eredmények

A tavalyi évben a kormányhivatalok országsszerte több mint 22 ezer fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti ellenőrzést végeztek, az ezek során feltárt jogsértések alapján közel 12 ezer hatósági eljárás indult.¹ A kormányhivatalok 2022. május 25. napjától az IM, majd 2024. augusztus 1. napjától az NGM szakmai irányítása alatt álltak.

A fogyasztóvédelmi hatóság tevékenységét alapvetően az adott évre vonatkozó, a szakmai irányító által összeállított **Ellenőrzési és Vizsgálati Program (EVP) határozza meg**. A szakmai irányító miniszter ebben a dokumentumban jelöli meg azokat a kiemelt témaköröket, amelyeket a tárgyévben a fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti hatósági feladatkörükben eljáró kormányhivataloknak célszotan ellenőrizniük kell.

A **témavizsgálatok szakmai támogatása** keretében a témavizsgálatokhoz a felelős minisztérium szakfőosztályai – a Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály és a Fogyasztóvédelmi Piacfelügyeleti Főosztály – részletes **ellenőrzési útmutatót** készítettek a kormányhivatali munkatársak számára. Az egységes jogalkalmazás előmozdítása céljából a szakfőosztályok a témavizsgálatok előtt **online értekezletet** tartottak, és az erről készülő emlékeztetőt is megküldték a kormányhivataloknak az egységes jogalkalmazás elősegítése érdekében.

A témavizsgálatok lefolytatása során **folyamatos szakmai háttértámogatást** biztosítottak, így például nap mint nap telefonon is a kormányhivatali munkatársak rendelkezésére álltak a **felmerülő kérdések megválaszolása** érdekében, illetve a segítették őket a laboratóriumi vizsgálatokhoz szükséges minták kiválasztásában. A témavizsgálatokat érintő esetleges jogszabály-módosításokról és egyéb változásokról a szakfőosztályok **körlevelek** formájában tájékoztatták a kormányhivatalokat. A kormányhivataloktól kért **adatszolgáltatás** alapján összesítették a témavizsgálatok eredményeit, és a vizsgálat lezárása és értékelése után szöveges **összefoglaló jelentést** és egyéb háttéranyagokat is készítettek. Kiemelt ügyekben a **közigazgatási pereket** is nyomon követték, és elemezték a megszülető ítéleteket.

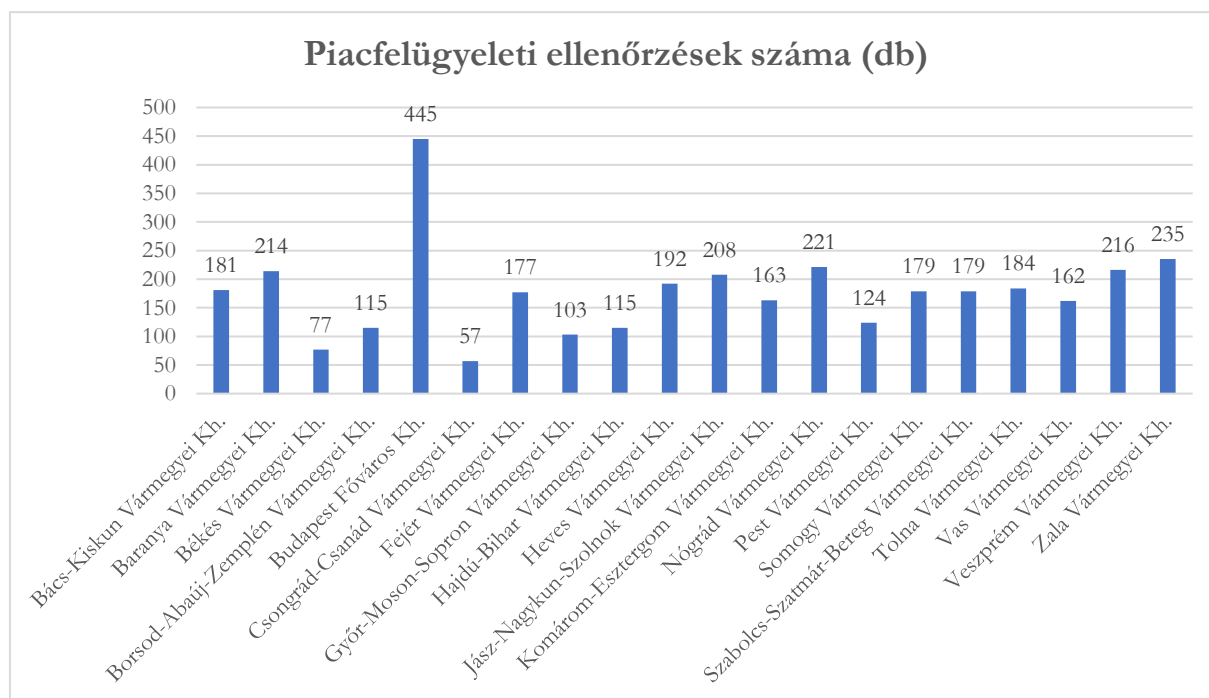
A piacfelügyeleti eljárásban a szakfőosztály kockázatértékelést végzett és szükség esetén szakvéleményt is készített, a hatósági eljárás alapjául szolgáló laboratóriumi vizsgálatokat pedig a minisztérium akkreditált, uniós szinten is egyedülálló Élelmiszer és Vegyipari Laboratóriuma, valamint Mechanikai és Villamos Laboratóriuma végezte el, kulcsfontosságú szerepet betöltve a veszélyes termékek beazonosításában, forgalomból történő kiszűrésében.

A szakmai irányítási feladatokhoz kapcsolódott a kiválasztott kormányhivatalok **átfogó ellenőrzésében** való részvétel, az ennek keretében megküldött iratanyagok áttanulmányozása, véleményezése is.

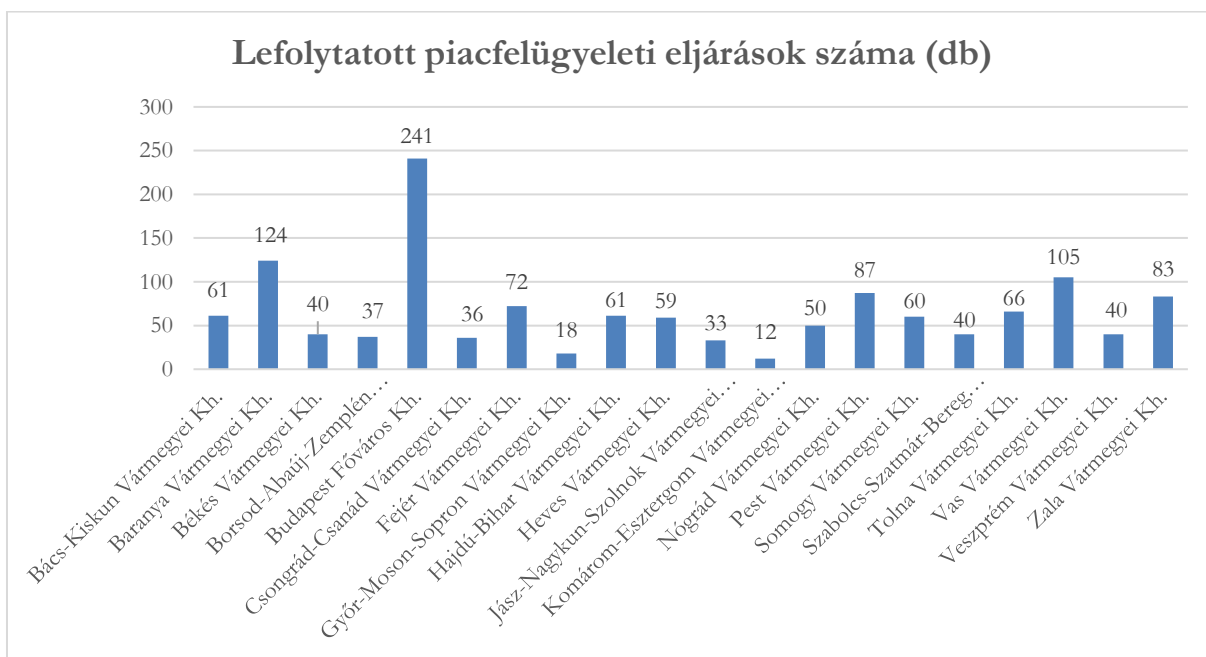
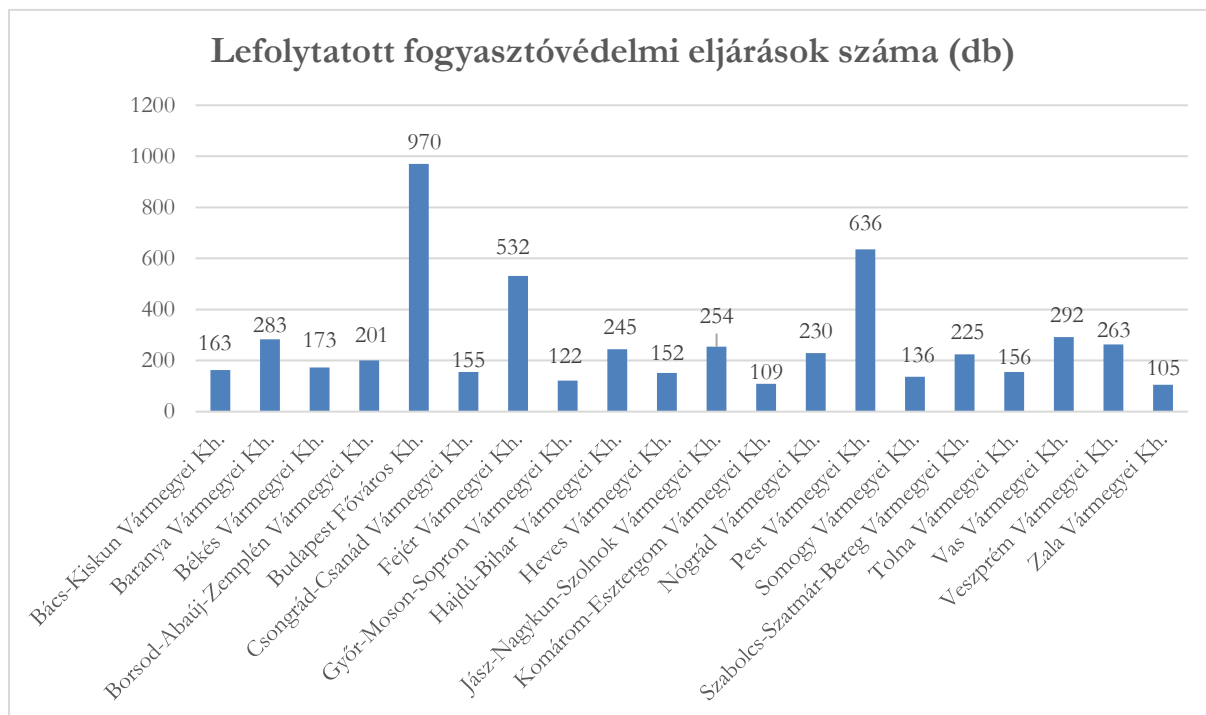
¹ A beszámoló a kormányhivatalok által megküldött összefoglaló jelentések elkészítésének időpontja szerinti adatokon alapul.

A **2024. évi Fogyasztóvédelmi Hatósági Ellenőrzési és Vizsgálati Program** (a továbbiakban: 2024. évi EVP) összesen **29 db ellenőrzési célterületet határozott meg**, amelyek közül 8 témavizsgálat (amelyek között átfogó, több témakört felülelő témavizsgálat is szerepelt) a szolgáltatás-ellenőrzési szakterülethez, 21 pedig a piacfelügyeleti szakterülethez kötődött. A 2024. évi EVP-ben foglaltakon felül az NGM összesen **4 db eseti (rendkívüli) ellenőrzést is** elrendelt, amelyek mindegyike a szolgáltatás-ellenőrzés területét érintette.

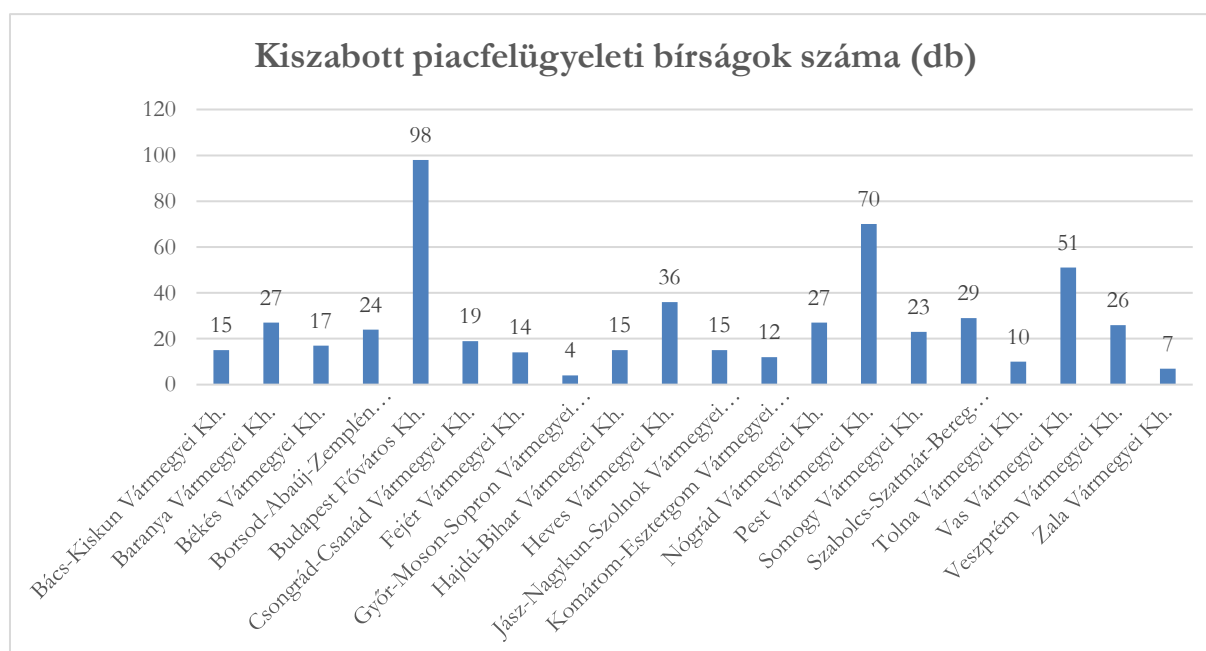
A **2024. évi EVP vezérfonala a gyermekek és a családok védelme volt.** A fogyasztóvédelmi hatóság országszerte összesen **14 954 db ellenőrzést végzett**, amelyek közül 11 407 db fogyasztóvédelmi és 3 547 db piacfelügyeleti ellenőrzés volt.



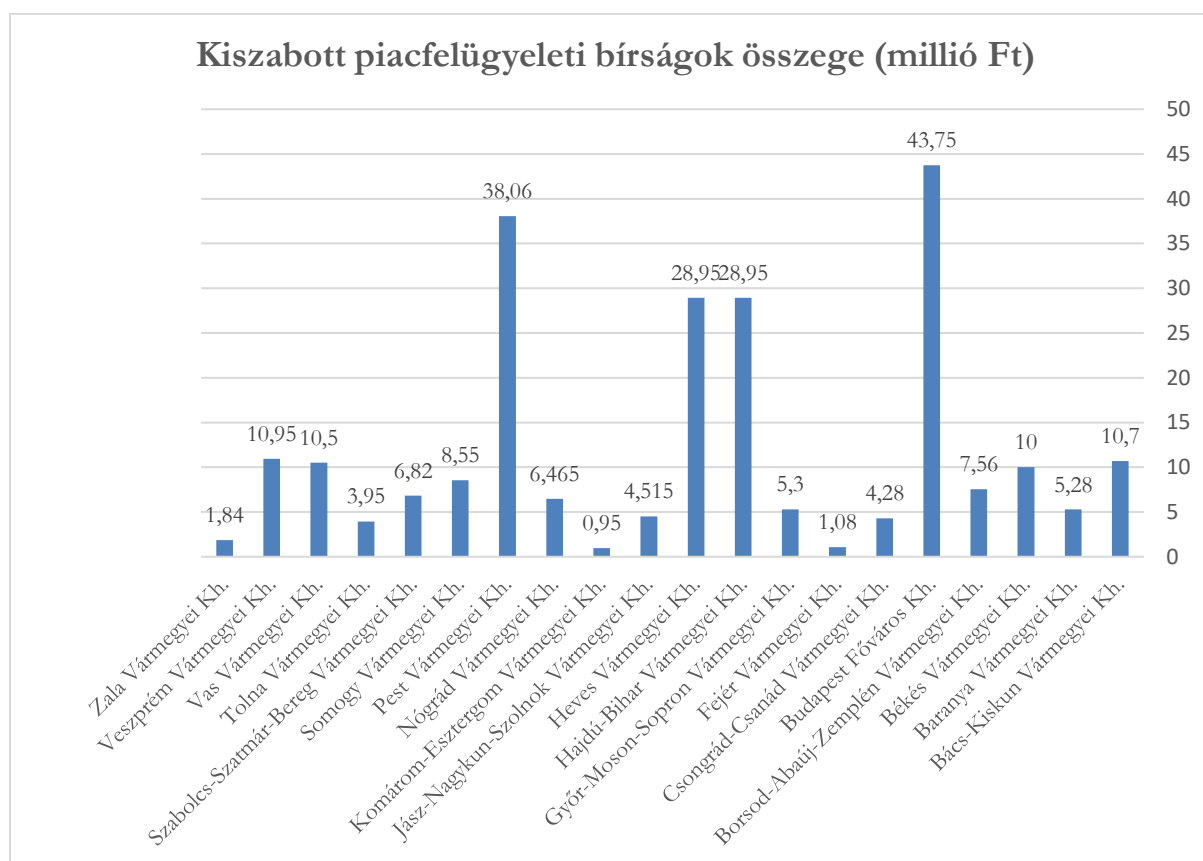
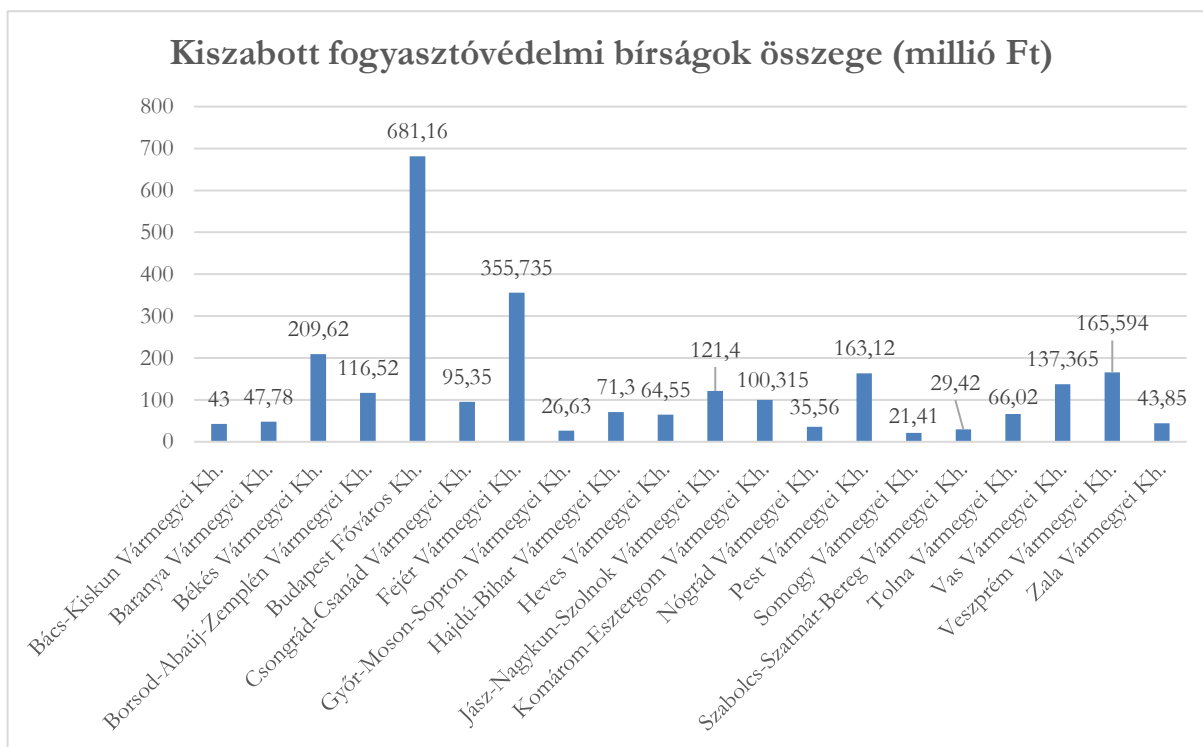
Összesen 6 669 db - 5 402 db fogyasztóvédelmi és 1 267 db piacfelügyeleti - hatósági eljárás indult.



Bírság kiszabására összesen **2 560** db esetben került sor, 2 018 db esetben fogyasztóvédelmi, 542 db esetben pedig piacfelügyeleti hatáskörben.



A 2024. évben kiszabott bírságok összege összesen 2 824 509 300 Ft, ebből 2 595 699 000 Ft fogyasztóvédelmi és 228 810 300 Ft piacfelügyeleti bírság.



IV.2 Szolgáltatás-ellenőrzési eredmények

A fogyasztóvédelmi politika **főbb pillérei** a 2024. évben elrendelt vizsgálatokban is tükröződtek, amelyek között **szerepelt a gyermekvédelem, a digitális fogyasztóvédelem, továbbá az infláció letörése** érdekében hozott kormányzati intézkedések érvényesülésének ellenőrzése is.

Mindemellett a „klasszikus” fogyasztóvédelmi ellenőrzések sem szorultak háttérbe. A **tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok**, például a megtévesztő árfeltüntetés kiszűrése folyamatos hatósági jelenlétet igényel, a kiemelt időszakokban (ünnepi időszakok, nyári fesztiválok) és azokon túl is. A **szavatossággal, jótállással**, vagy éppen a **panaszkezeléssel** kapcsolatosan is folyamatosan érkeztek a hatósághoz fogyasztói bejelentések. Az ellenőrzési fókuszpontok meghatározásánál mindig különös jelentőséggel bír az adott területen jelentkező fogyasztói panaszok elemzése, valamint az életkoruk alapján kiszolgáltatottabb helyzetben lévő fogyasztók védelmének elősegítése.

A 2024. évi EVP alapján elrendelt témavizsgálatok teljesítésén túl a fogyasztóvédelmi hatóságnak és a szakmai irányítónak – akárcsak a hazai fogyasztóknak – új típusú kihívásokkal is szembe kellett nézniük. Ennek következtében **rendkívüli témavizsgálatok** elrendelésére és lefolytatására került sor a **légi utasok jogaira** vonatkozó fogyasztóvédelmi előírások betartására, az **autókereskedések új személygépkocsi értékesítése** kapcsán alkalmazott általános szerződési feltételeire és az **ételfutárok** tevékenységére vonatkozóan.

A 2024. évben elrendelt, az NGM fogyasztóvédelmi szolgáltatás-ellenőrzési szakterülete által koordinált témavizsgálatok

Gyermekvédelemmel kapcsolatos témavizsgálatok	Kiemelt területek	„Visszatérő” témavizsgálatok	Rendkívüli témavizsgálatok
A gyermek- és fiatalkorúakat védő fogyasztóvédelmi rendelkezések megtartásának átfogó ellenőrzése	Az infláció letörése érdekében hozott kormányzati intézkedések érvényesülésének ellenőrzése	A villamosenergia-, földgáz- és víziközmű-szolgáltatás átfogó ellenőrzése a beérkezett fogyasztói beadványok alapján	A légi utasok jogaira vonatkozó fogyasztóvédelmi előírások betartásának ellenőrzése
	Az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazással kapcsolatos előírások ellenőrzése	Hagyományos kereskedelmi egységek általános fogyasztóvédelmi ellenőrzése	Az autókereskedések új személygépkocsi értékesítése kapcsán alkalmazott általános szerződési

			feltételeinek ellenőrzése
	A digitális fogyasztóvédelem megvalósulása érdekében az online értékesítés és az online térben megjelenő kereskedelmi kommunikáció átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzése	A szavatossági és jótállási igények intézésének átfogó ellenőrzése a hagyományos és az online kereskedelmi forgalomban	Az ételfutárok tevékenységének ellenőrzése
		A kereskedelmi és szolgáltatási tevékenységek nyári ellenőrzése	

IV.2.1 Gyermekvédelemmel kapcsolatos témavizsgálatok

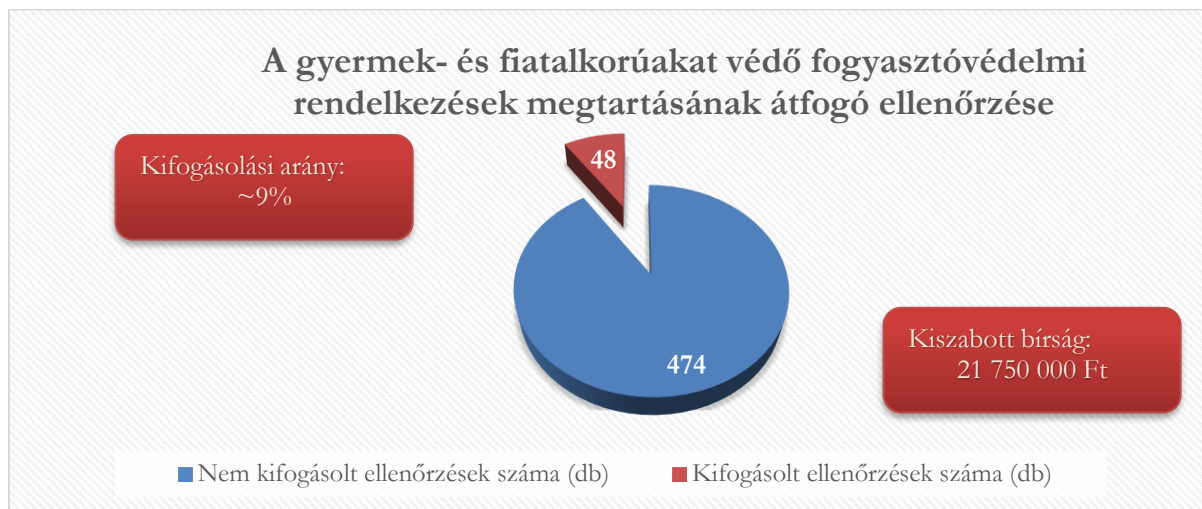
A fogyasztóvédelemnek is kiemelt feladata a **gyermekek megfelelő testi, szellemi és erkölcsi fejlődéshez való jogának biztosítása** az *Alaptörvénnyel* és a *fogyasztóvédelmi politikáról* szóló 1353/2022. (VII. 21.) Korm. határozatban foglalt gyermekvédelmi célkitűzésekkel összhangban.

A fogyasztóvédelem ezt a feladatot a saját cél- és eszközrendszerével azokon a területeken tudja ellátni, ahol a **fogyasztó-vállalkozás viszonyrendszer** megjelenik, így például termékek eladására vagy reklámozására kerül sor. E szerteágazó területen az utóbbi években folyamatosan új kihívások érik a fogyasztókat, köztük a különösen kiszolgáltatott fogyasztónak minősülő gyerekeket is.

A témavizsgálat a fogyasztóvédelem eszközeivel kívánt választ adni ezekre az aktuális kihívásokra, így **az ellenőrzések** – a digitális fogyasztóvédelem jegyében – **kiterjedtek a mobiltelefonra ingyenesen letölthető játékok fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzésére is.**

A kormányhivatalok a vizsgált időszakban **összesen 522 db ellenőrzést** hajtottak végre, melyek közül 512 esetben a gyermek- és fiatalkorúakat érintő reklámszabályok megtartásának ellenőrzésére, 10 alkalommal pedig a mobiltelefonon elérhető játékszoftverek ellenőrzésére került sor. Az 522 ellenőrzésből **48 db volt kifogásolható, így a kifogásolási arány összességében ~9%.** A reklámszabályok megtartásának ellenőrzése során megállapítható volt, hogy a vállalkozások javarészt jogkövető magatartást tanúsítottak, hiszen a kifogásolási arány mindössze ~7% volt (512 ellenőrzésből 38 db ellenőrzés). A játékszoftverek ellenőrzéséről a jogkövetés nem mondható el, hiszen a fogyasztóvédelmi hatóság minden ellenőrzés során állapított meg jogsértést, méghozzá a korhatár-besorolásra való szabályozás betartásának tekintetében.

Az ellenőrzések során 5 db figyelmeztetést és kötelezést tartalmazó határozatot, 25 db kötelezést és bírságot tartalmazó határozatot, illetve 6 db kizárólag bírságot tartalmazó határozatot hozott a fogyasztóvédelmi hatóság, melyek által **összesen 21 750 000 Ft fogyasztóvédelmi bírság** kiszabására került sor.



IV.2.2 Kiemelt területek témavizsgálatai

Az infláció letörése érdekében hozott kormányzati intézkedések érvényesülésének ellenőrzése

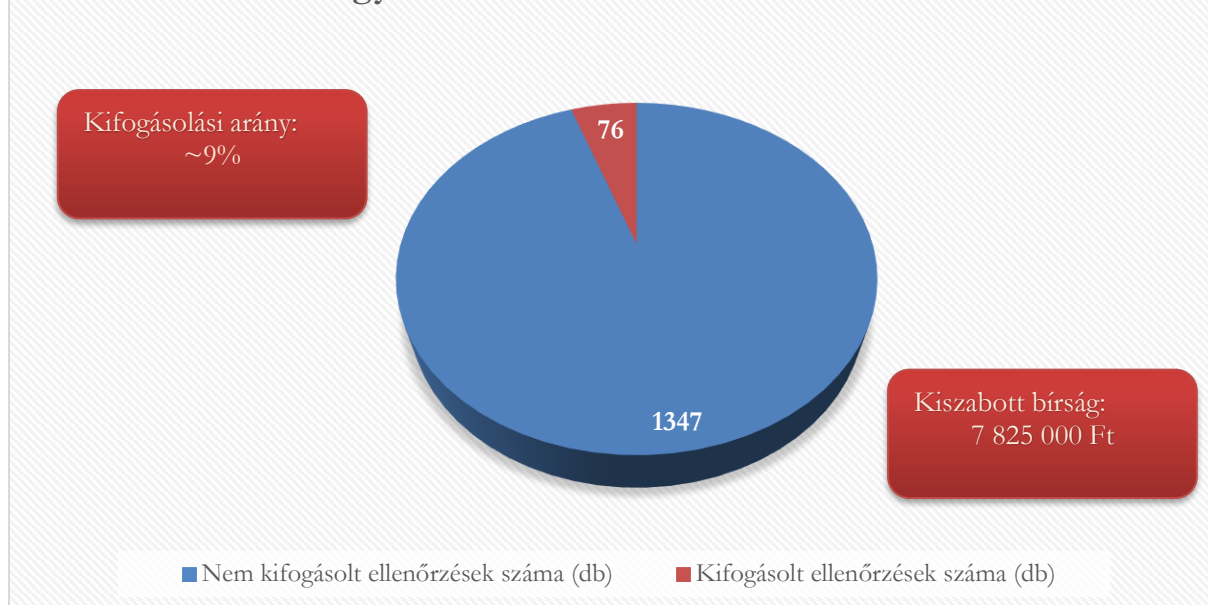
A Kormánynak kiemelt célja, hogy a családok és a munkahelyek védelme érdekében letörje a háborús inflációt, megfékezze az élelmiszerek további áremelkedését, amelyek megvalósulása érdekében több jogszabályt alkotott. A **fogyasztóvédelmi hatóság 2024 folyamán** – hatáskörének keretei között – **kiemelten ellenőrizte**

- az árfigyelő rendszer,
- a kötelező akció, továbbá
- 2024. áprilisától a termékek kiserelésének csökkentésével kapcsolatos új előírások betartását is.

Az **árfigyelő rendszer** létrehozásáról és működéséről szóló 163/2023. (V. 8.) Korm. rendelet alapján az érintett kereskedők a meghatározott termékkategóriákba tartozó élelmiszerekre vonatkozó adatokat kötelesek feltölteni az árfigyelő rendszerbe, amely **egyfajta ár-összehasonlító adatbázisként segíti a fogyasztókat ügyleti döntéseik meghozatala során**. Az árfigyelő rendszerrel kapcsolatos kereskedői kötelezettségek betartását a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi.

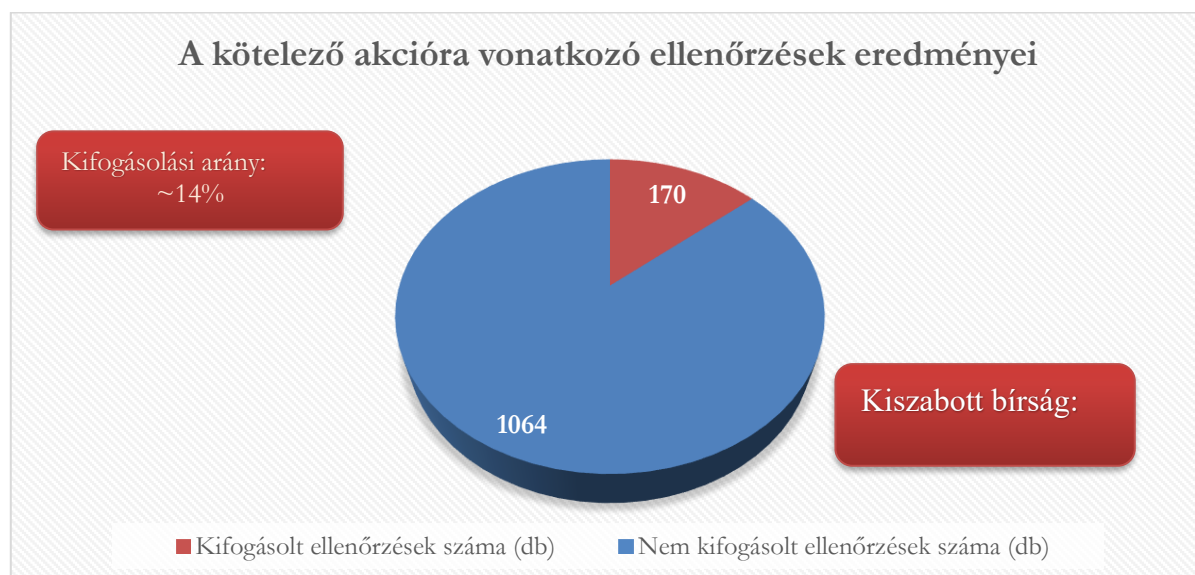
Az országos, éves témavizsgálat során **összesen 1423 db üzletet ellenőriztek** a kormányhivatalok és **76 db üzlet esetében találtak kifogást** (mindössze ~5%-os kifogásolási arány), tehát az ellenőrzési tapasztalatok összességében kedvezőek voltak. Összesen **54 db jogsértést megállapító, de bírságot nem tartalmazó határozat**, illetve **11 db bírságot tartalmazó határozat** meghozatalára, utóbbiak útján összesen **7 825 000 Ft fogyasztóvédelmi bírság** kiszabására került sor.

Az árfigyelő rendszerre vonatkozó ellenőrzések



A **kötelező akcióról**² szóló kormányrendelet 2024. június 30. napjáig írt elő a fogyasztóvédelmi hatóság által ellenőrizendő kötelezettségeket a kereskedők számára. A kötelező akcióról szóló kormányrendelet rendelkezéseinek betartását országos témavizsgálat keretében, 2024. január 1. napjától a kötelező akció végéig, 2024. június 30. napjáig ellenőrizte a fogyasztóvédelmi hatóság. A témavizsgálat során **1234 db üzletet, ezen belül 10 db webáruházat ellenőriztek** a kormányhivatalok és **170 db üzletnél találtak kifogást (~14 %-os kifogásolási arány).** **Összesen 422 550 000 Ft fogyasztóvédelmi bírság** kiszabására került sor **113 db** határozat alapján.

A kötelező akcióra vonatkozó ellenőrzések eredményei



² A háborús élelmiszerár-infláció csökkentése érdekében szükséges intézkedésekről szóló 162/2023. (V. 5.) Korm. rendelet

A rejtett áremelésekkel szemben a fogyasztók fokozott védelme érdekében elfogadott kormányrendelet³ és az annak végrehajtását szolgáló NGM rendelet alapján, a jogszabályok által érintett kereskedők kötelesek a fogyasztókat tájékoztatni a termékek kiszérésében bekövetkezett változásokról, e rendelkezéseknek megfelelően. A tájékoztatásnak nem csak az adott üzletben kell eleget tenni, hanem a változást be is kell jelenteni, a 2024-ben ezt még a NÉBIH által működtetett adatbázison⁴ keresztül kellett teljesíteni.

A **termékek kiszérésének csökkentésére** vonatkozó országos témavizsgálat során **összesen 918 db üzletet ellenőriztek** a kormányhivatalok, amelyekből **16 db üzlet volt kifogásolható (~2%-os volt a kifogásolási arány)**. Mindezek alapján megállapítható, hogy az ellenőrzési tapasztalatok kedvezőek voltak. Az érintett kereskedők alapvetően törekedtek arra, hogy tájékoztassák a fogyasztókat az egyes termékek kiszérésében bekövetkezett változásokról. A kormányhivatalok összesen **12 db jogsértést megállapító határozatot hoztak**, melyek közül **5 db határozat fogyasztóvédelmi bírság kiszabásáról is rendelkezett, 7 000 000 Ft összegben**.



Az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazással kapcsolatos előírások ellenőrzése

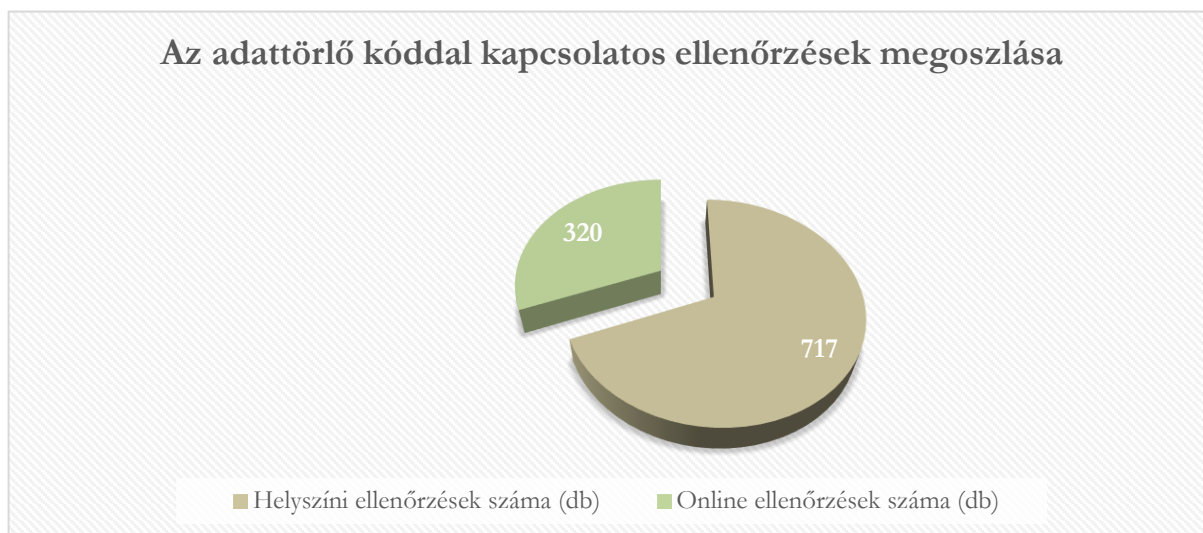
A kereskedőknek **tartós adathordozó vásárlása esetén ingyenesen egy olyan adattörlő kódot kell átadniuk a vásárlók (fogyasztók) részére**, amelynek segítségével - a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által térítésmentesen biztosított szoftver használatával -, egy

³ Az élelmiszer-infláció csökkentése érdekében szükséges intézkedésekről szóló 1/2024. (I. 9.) Korm. rendelet

⁴ Az adatbázist 2025. január 1-jétől a Nemzeti Kereskedelmi és Fogyasztóvédelmi Hatóság működteti.

alkalommal **lehetőségük van a tartós adathordozón teljes körű, visszaállíthatatlan adattörlést elvégezni**⁵. A fogyasztóvédelmi hatóság külön témavizsgálat keretében ellenőrizte az adattörlő kód kereskedő általi átadását tartós adathordozó vásárlásakor. Ellenőrzésre került továbbá a kereskedő adattörlő alkalmazással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének, és a kapcsolódó adminisztratív kötelezettségeinek a betartása is.

Az ellenőrzések lefolytatásában valamennyi kormányhivatal részt vett. A témavizsgálat során **összesen 1037 db - 717 db helyszíni és 320 db online - ellenőrzés lefolytatására került sor.**



Az 1037 db ellenőrzésből összesen 202 db-nál merült fel kifogás, így a **kifogásolási arány ~19%**. Az ellenőrzések eredményei azt mutatják, hogy **az online ellenőrzések során magasabb kifogásolási arány (~24%) volt megfigyelhető**, mint a helyszíni ellenőrzések során (~17%). A 2023. év 35%-os kifogásolási arányához képest javuló tendencia volt tapasztalható.

Összesen 121 db kötelezést tartalmazó határozat, 70 db kötelezést és bírságot kiszabó határozat, valamint 25 db kizárólag bírságot kiszabó határozat meghozatalára került sor a kormányhivatalok által, a **kiszabott bírságösszeg összesen 33 725 000 Ft.**

⁵ Az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő alkalmazás biztosításával kapcsolatos eljárási szabályok meghatározásáról szóló 726/2020. (XII. 31.) Korm. rendelet



A digitális fogyasztóvédelem megvalósulása érdekében az online értékesítés és az online térben megjelenő kereskedelmi kommunikáció átfogó fogyasztóvédelmi ellenőrzése

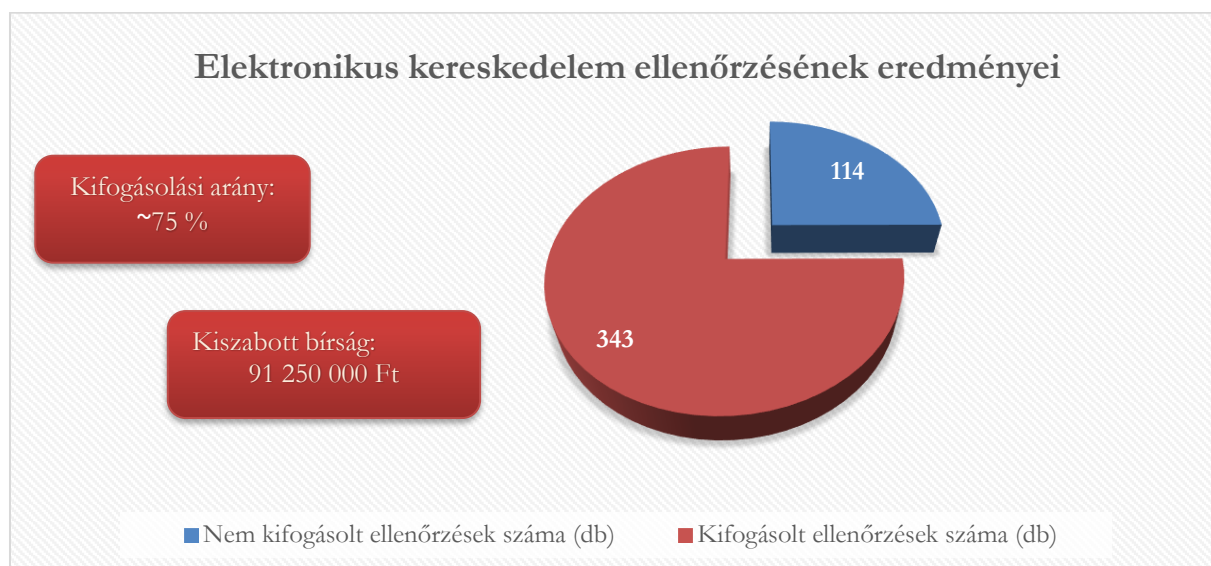
Az online kereskedelem további térnyerése 2024. évben is indokolta az aktív fogyasztóvédelmi jelenlétet. **Az online vásárlás az előnyei mellett számos kockázatot is jelent a fogyasztók számára**, hiszen az online térben nincs lehetőség arra, hogy a fogyasztó kellő mértékben tájékozódjon a termékről a vásárlás előtt. Ez az információs aszimmetria indokolja, hogy rendkívül részletes tájékoztatási kötelezettséget határoznak meg a jogszabályok a távollévők közötti szerződések kapcsán.

Az **online kereskedelmet érintő témavizsgálatra a 2024. évben is országos szinten, több hónapon át tartó időszakban került sor**. A fogyasztóvédelmi hatóság **országosan összesen 457 db webáruházat ellenőrzött**, amelyek **~75%-a (343 db webáruház) volt kifogásolható**. A legnagyobb kifogásolási arány a vásárlók előzetes tájékoztatása, illetve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok terén jelent meg.

A korábbi évek ellenőrzési tapasztalatai szerint az online üzletek **kifogásolási aránya** valamivel magasabban, 77-80% körül alakult, ehhez képest **2024-ben némi csökkenés volt megfigyelhető**. Az eredmények azt mutatják, hogy – bár a feltárt jogsértések egy része csekély súlyúnak mondható – **a kifogásolási arány igen jelentős, továbbra is erőteljes hatósági jelenlét indokolt**.

Tekintettel arra, hogy az elektronikus kereskedelmi szektorban közreműködő csomagküldő szolgáltatók tevékenysége kapcsán 2024. II. félévében számos nehézség merült fel (egyes csomagok hetekig nem kerültek kiszállításra a vásárlók részére, az ügyfélszolgálatok gyakran elérhetetlenek voltak, vagy a panaszokat nem megfelelően kezelték) és a fogyasztók széles köre súlyos károkat szenvedett, **a csomagküldő szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói panaszok kiemelt ellenőrzésére került sor valamennyi kormányhivatal részvételével**.

A témavizsgálat során lefolytatott ellenőrzések eredményeként **összesen 91 250 000 Ft fogyasztóvédelmi bírság kiszabására került sor.**



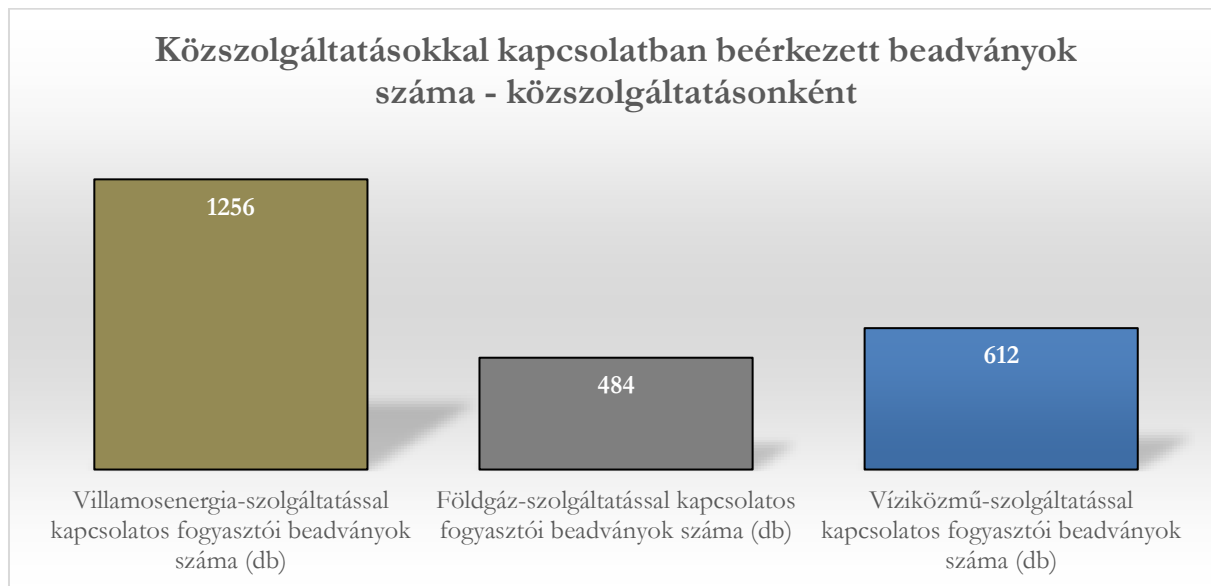
IV.2.3 „Visszatérő” témavizsgálatok

A villamosenergia-, földgáz- és víziközmű-szolgáltatás átfogó ellenőrzése a beérkezett fogyasztói beadványok alapján

Az egyes közszolgáltatásokat (pl. villamosenergia- és földgázszolgáltatás, víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás) a lakosság csaknem egésze igénybe veszi, ezért a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzési tevékenységében az elmúlt évekhez hasonlóan a 2024. évben is hangsúlyos szerepet kapott ez a terület. A 2024. évben lefolytatott ellenőrzések keretében **a fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró kormányhivatalok részletesen vizsgálták a közszolgáltatók által a panaszkezelések során tanúsított magatartást.**

A közszolgáltatási területek vonatkozásában 2024-ben országos szinten összesen **2352 db fogyasztói beadvány** érkezett a kormányhivatalokhoz, amelyek közül 1256 db a villamosenergia-szolgáltatás, 612 db a víziközmű-szolgáltatás, 484 db pedig a földgázszolgáltatás területét érintette. Az összes beadványból 361 esetben az ügy áttele volt indokolt, az esetek több mint felében a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal volt jogosult eljárni. Az összes közszolgáltatást figyelembe véve 419 db érdemi intézkedést igénylő beadvány érkezett. A fogyasztói tudatosság növelése céljából a kormányhivatalok **1278 db tájékoztató levelet küldtek a fogyasztók részére**, tehát a beadványok több mint fele (54 %) tájékoztató levél kiküldését tette szükségessé, amelyek közül 685 db a villamosenergia-szolgáltatás, 334 db a víziközmű-szolgáltatás, 259 db pedig a földgázszolgáltatás területét

érintette. A tájékoztató levelek magas száma jelzi, hogy a jövőben is kiemelt jelentőséggel bír a fogyasztói tudatosság további erősítése a közszolgáltatások területén.

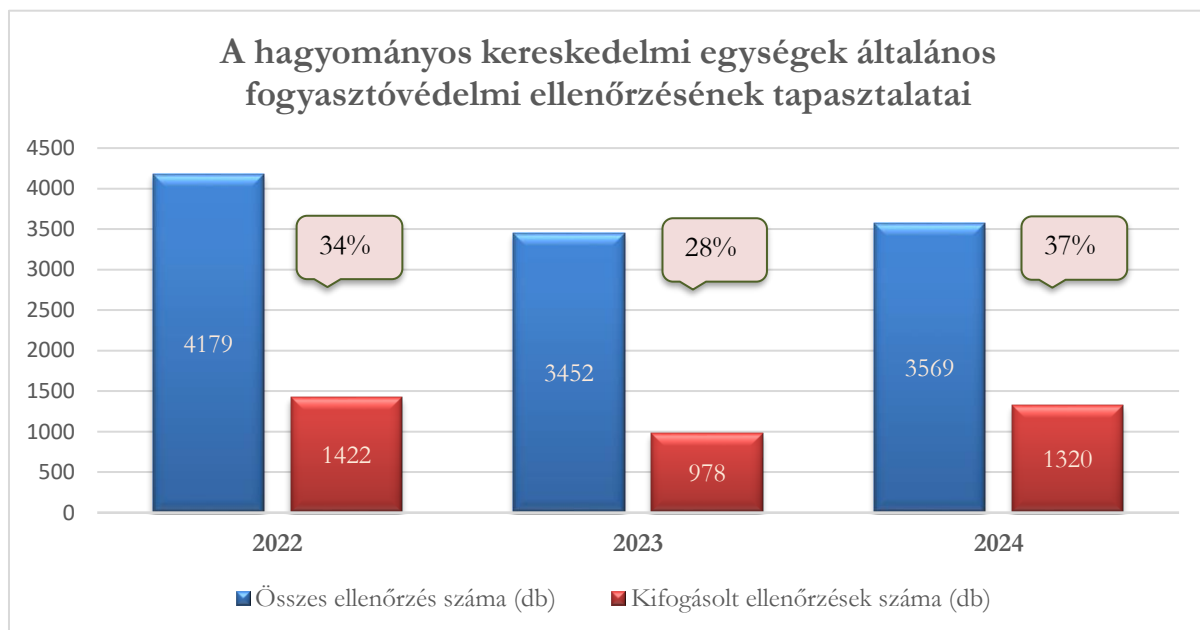


Hagyományos kereskedelmi egységek általános fogyasztóvédelmi ellenőrzése

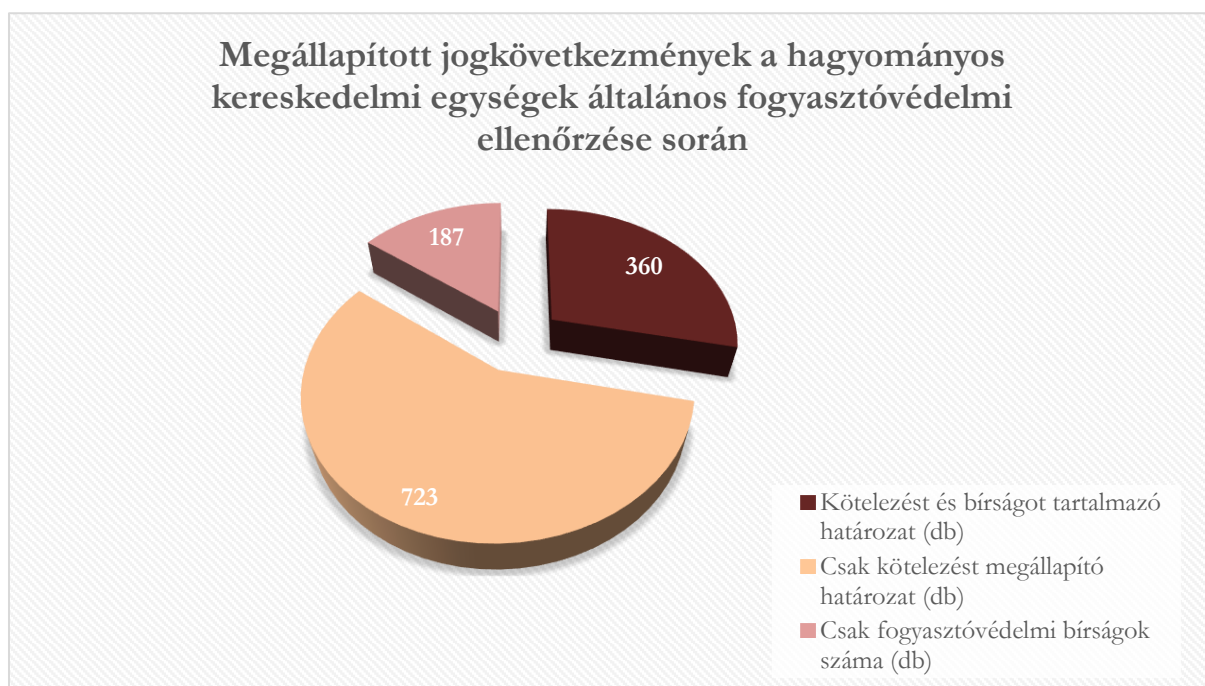
A témavizsgálat célja a fogyasztók anyagi érdekeinek védelme, a fogyasztók megkárosításához, megtévesztéséhez vezető árfeltűntetési, illetve áralkalmazási szabálytalanságok felderítése volt. A korábbi évekhez hasonlóan 2024-ben is azon kereskedelmi egységek kerültek fókuszba, ahol a fogyasztók napi, heti bevásárlásaikat végzik. A fogyasztóvédelmi vizsgálat kiterjedt a megvételre kínált termékek és szolgáltatások akciós árfeltűntetésének ellenőrzésére, hiszen a fogyasztók jelentős része kifejezetten különböző akciókhoz köti a vásárlásait, azaz tudatosan keresi a kereskedelmi egységek vásárlásra ösztönző ajánlatait. A vizsgálat az árfeltűntetés, illetve áralkalmazás megfelelése mellett az általános kereskedelmi feltételek vizsgálatára (pl. nyitvatartási idő feltűntetése, vásárlók könyvének kezelése, mérőeszközök hitelessége) is kiterjedt abból a célból, hogy átfogó kép alakulhasson ki a kereskedelmi vállalkozások tevékenységének jogszerűségéről.

Az átfogó témavizsgálat keretében a hivatalok munkatársai összesen **3569 db üzletben** végeztek ellenőrzést, melynek során **1320 egységben tártak fel valamilyen hiányosságot**, a célzott ellenőrzések **~37% kifogásolási arányt** eredményeztek. Ezek az adatok a korábbi évekhez képest **növekvő tendenciát mutatnak** (2022. évben: ~34%-os, 2023. évben: ~28% volt a kifogásolási arány). **Kijelenthető tehát, hogy a kifogással zárult ellenőrzések arányának növekedése továbbra is indokolja a hatóság fokozott jelenlétét e téren a 2025. évben is.**

Az ellenőrzött üzletek számának és kifogásolásuk arányának alakulásában az elmúlt években mutatkozó tendenciákat az alábbi ábra mutatja be.



A témavizsgálathoz kapcsolódóan alkalmazott jogkövetkezmények az alábbiak szerint alakultak a 2024. évben:



Összességében megállapítható, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság munkatársai a hagyományos kereskedelmi egységek általános fogyasztóvédelmi ellenőrzése során a **2024. évben nagyobb arányban állapítottak meg jogsértéseket** a korábbi évek gyakorlatához képest. A jogsértést elkövető vállalkozások számának növekedésére a hatóság megfelelően reagált és a 2024. évben kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege az előző évihez képest a nyolcszorosára növekedett. A jogsértést elkövető vállalkozások terhére **összesen 878 520 000 Ft értékben került kiszabásra fogyasztóvédelmi bírság**. A ~37%-os kifogásolási arány is azt mutatja, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság jelenléte szükséges volt, továbbá a jövőben is indokolt az ellenőrzések folytatása.

A szavatossági és jótállási igények intézésének átfogó ellenőrzése a hagyományos és az online kereskedelmi forgalomban

Magyarországon a fogyasztók minden meghibásodott termék esetében – hibás teljesítés miatt – élhetnek kellékszavatossági jogaikkal, ezen túlmenően vannak olyan termékek, amelyekre kötelező jótállás (köznapi elnevezése szerint garancia) is vonatkozik. A területet érintően a kormányhivatalok állandó jelleggel végeznek ellenőrzéseket mind a hagyományos kereskedelemben, mind pedig az online térben. E vizsgálatok magukban foglalják a vállalkozások jótállást és szavatosságot érintő, fogyasztók felé irányuló tájékoztatási gyakorlatának ellenőrzését, a jótállási jegyek tartalmának ellenőrzését, valamint a minőségi kifogások intézésének vizsgálatát.

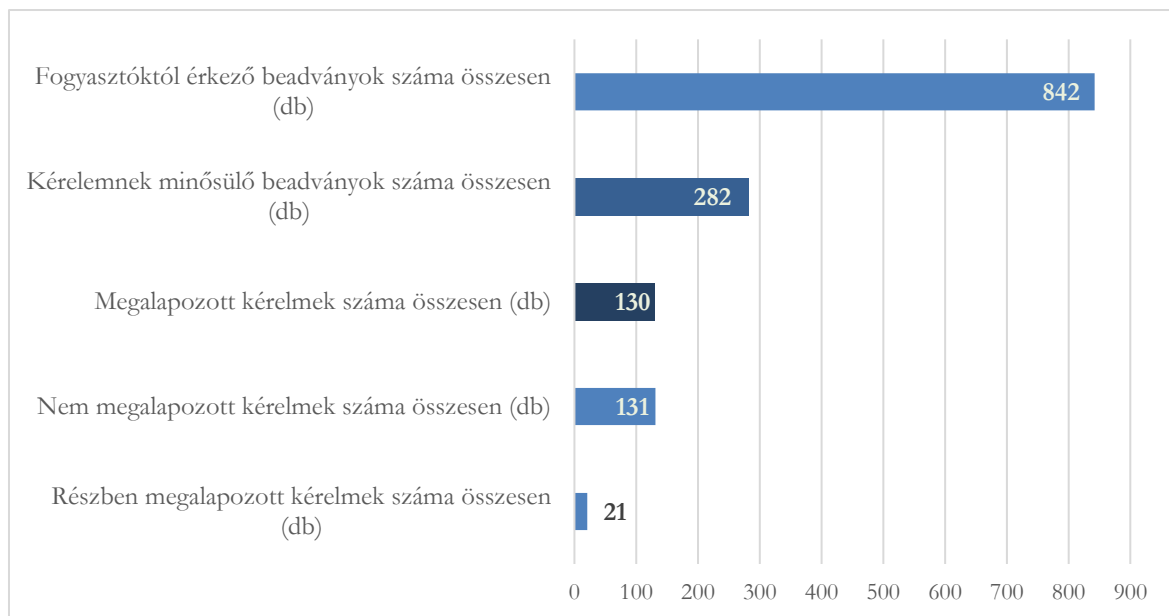
A 2024. évi témavizsgálat keretében a **beérkező fogyasztói beadványok feldolgozása** révén kértük lefolytatni a fogyasztók szavatossági és jótállási igényeinek intézését érintő jogszabályok betartásának átfogó ellenőrzését. A témavizsgálat célja az volt, hogy átfogó képet nyerjünk a kellékszavatosságot és jótállást érintő fogyasztói problémákról.

A témavizsgálat kiterjedt a fogyasztók

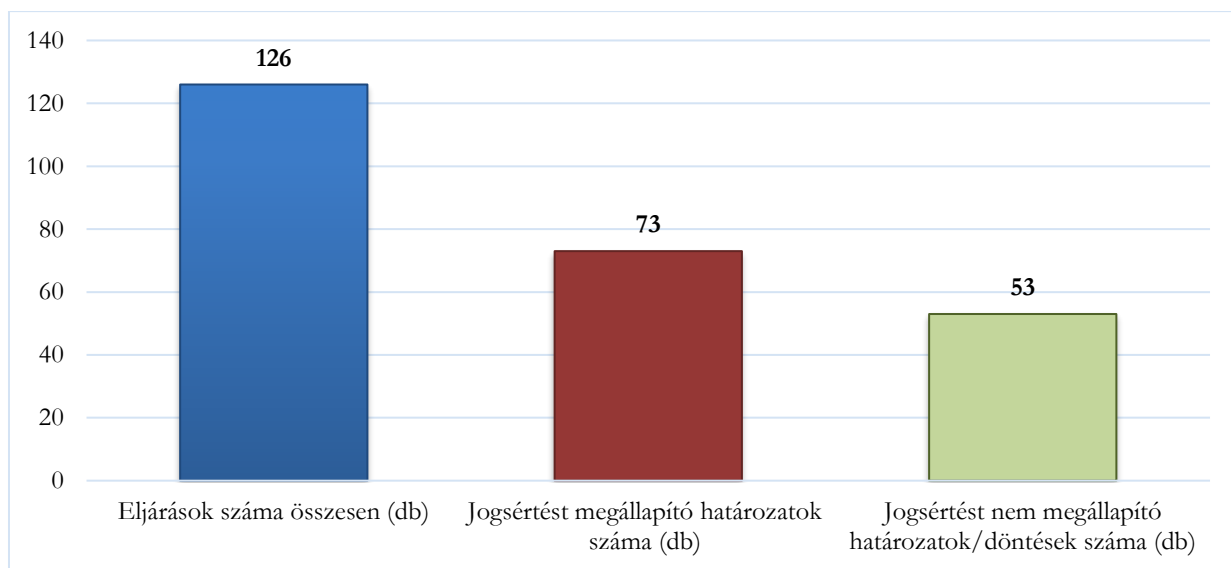
- kellékszavatossággal,
- új tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállással,
- javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállással, és
- önkéntes (gyártói) jótállással

kapcsolatos beadványainak értékelésére.

A 2024. évi témavizsgálat keretében összesen **842 db beadvány** érkezett a kormányhivatalokhoz, ebből **282 db minősült kérelemnek**. A 282 db kérelemből **130 db megalapozott, 131 db nem megalapozott és 21 db részben megalapozott** volt.

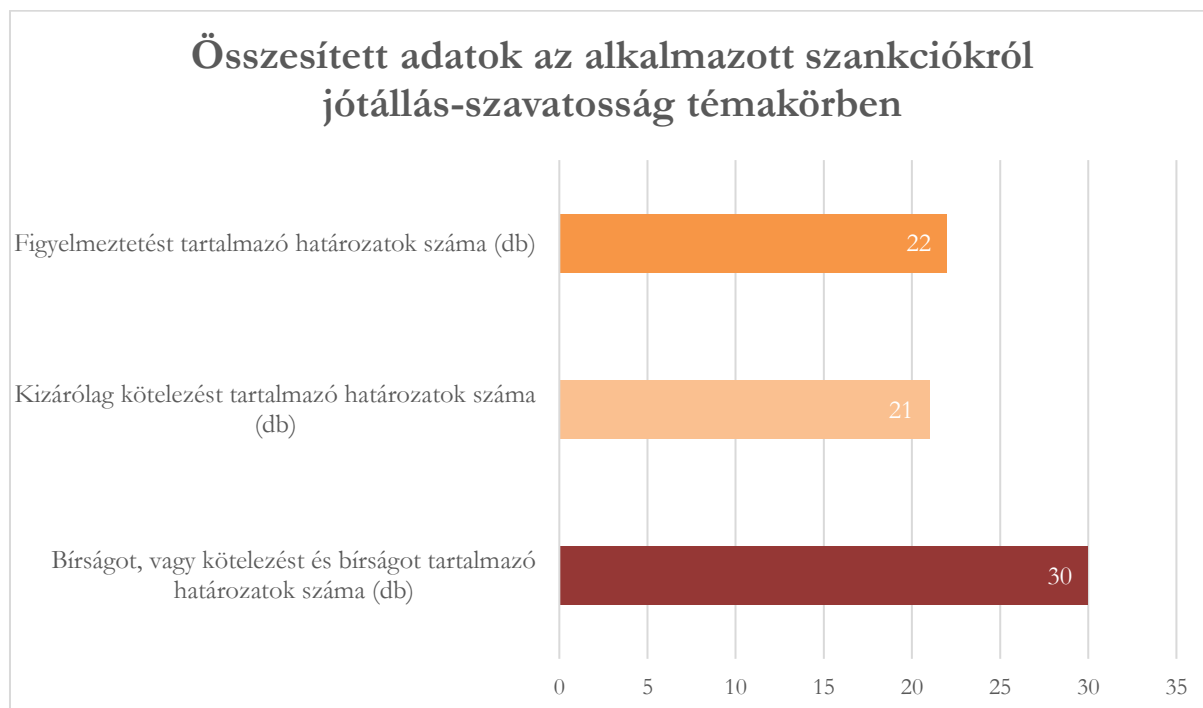


A 2024. évi témavizsgálat keretében összesen 126 db eljárás indult, ebből 73 esetben született jogsértést megállapító határozat, 53 esetben pedig olyan határozat, amelyben jogsértést nem állapítottak meg.



Az alkalmazott szankciók tekintetében a bírságot, vagy kötelezést és bírságot tartalmazó határozatok száma 30 db, a kizárólag kötelezést tartalmazó határozatok száma 21 db, a

figyelmeztetést tartalmazó határozatok száma pedig 22 db volt. Összesen 34 700 000 Ft bírság kiszabására került sor.



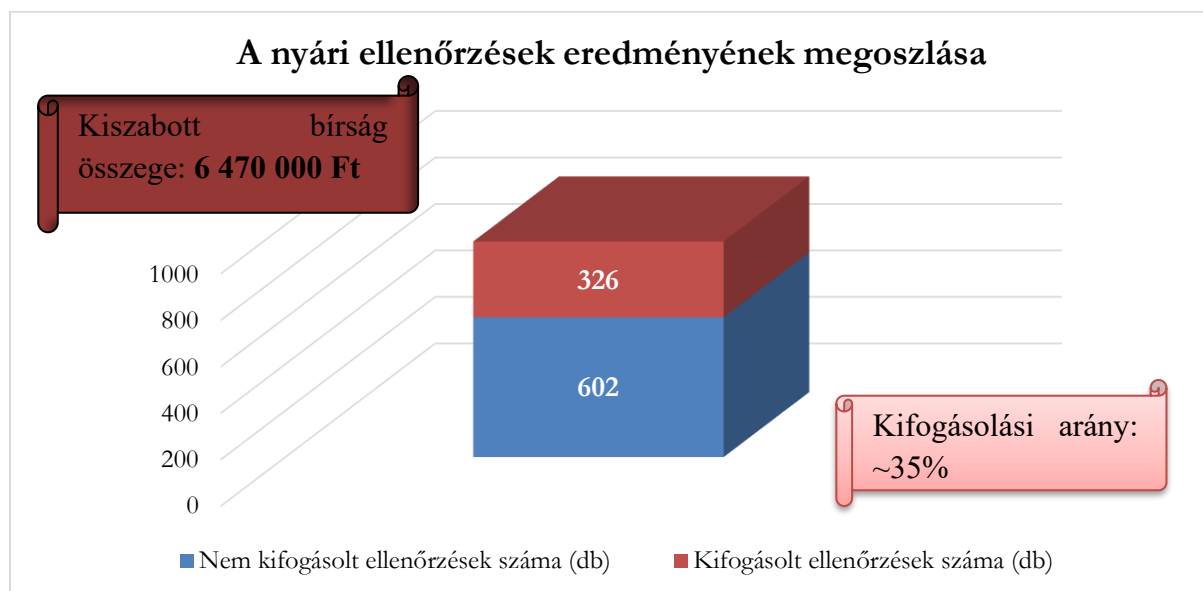
A fentiek alapján megállapítható, hogy a fogyasztóktól érkező beadványok nagy része, ~85 %-a tájékoztatást kérő levél. A megalapozott kérelemnek minősülő beadványok vonatkozásában szinte minden esetben eljárás indult az ügy kivizsgálása érdekében. A megindult eljárások tekintetében elmondható, hogy **~58 %-ban született jogsértést megállapító határozat és a szankciók közül 41 %-ban került sor bírság, vagy kötelezést és bírságot is tartalmazó határozat meghozatalára.**

A kereskedelmi és szolgáltatási tevékenységek nyári ellenőrzése

A belföldi és a beutazó turizmus bővülése miatt a fogyasztóvédelmi hatóság e területen folytatott ellenőrzéseinek jelentősége is erőteljesebbé vált. **A szezonális témavizsgálat elsősorban a turisták által leginkább látogatott helyszínek vendéglátó-ipari egységeit, a rendezvényekre kitelepült, közterületi, illetve alkalmi árusait, valamint a személyszállító szolgáltatást nyújtó vállalkozásokat érintette.** Az ellenőrzések kiterjedtek az egyes idegenforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályi előírások megtartásának vizsgálatára, valamint a vásárlói magatartást tisztességtelenül befolyásoló kereskedelmi gyakorlatok kiszűrésére is. **2024. évben a témavizsgálat részét képezte továbbá a visszaváltási díj megállapításának és alkalmazásának, valamint a visszaváltási díjas termék forgalmazásának részletes szabályairól szóló 450/2023. (X. 4.) Korm. rendeletben foglalt előírások betartásának ellenőrzése is.**

A témavizsgálat ideje alatt **összesen 928 db** kereskedelmi egység ellenőrzését végezték el a fogyasztóvédelmi hatóság munkatársai, amelyből **326 esetben** került sor **jogsértés** megállapítására, a **kifogásolási arány ~35%-os** volt. A 2023-as évhez képest romló tendencia

figyelhető meg, hiszen akkor a kifogásolási arány ~28%-os volt, tehát a fogyasztóvédelmi hatóság jelenléte ezen a területen továbbra is szükséges, így a jövőben is indokolt a témavizsgálat és az ellenőrzések folytatása. A témavizsgálat keretében 206 db csak kötelezést tartalmazó határozat, 4 db csak bírságot, és 17 db kötelezést és bírságot is tartalmazó határozat meghozatalára került sor, **összesen 6 470 000 Ft** értékben.



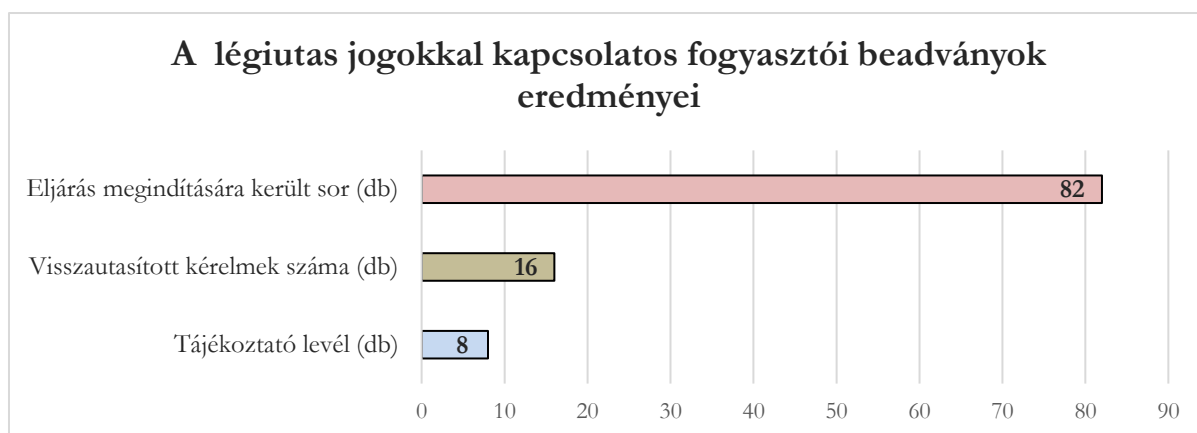
IV.2.4 Rendkívüli témavizsgálatok

A légi utasok jogaira vonatkozó fogyasztóvédelmi előírások betartásának ellenőrzése

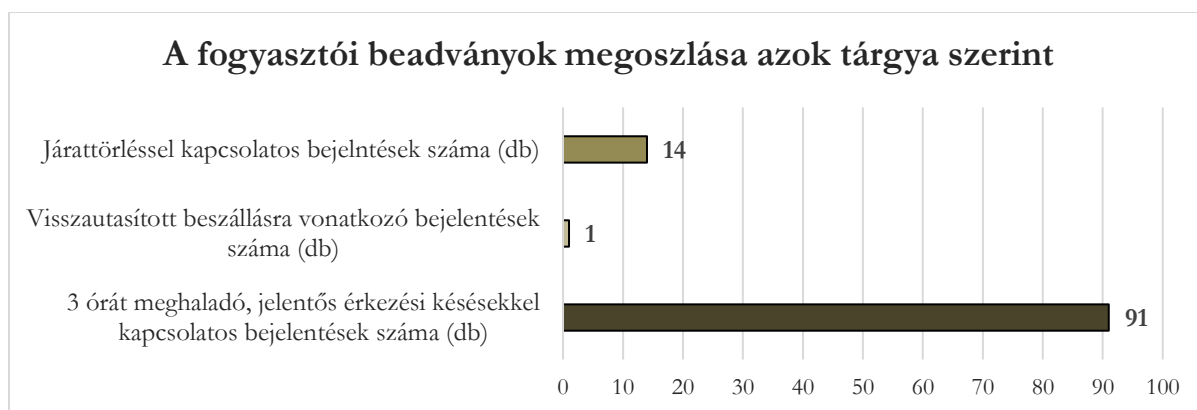
A 2024-es évben, tekintettel a repülőtereken tapasztalt kaotikus állapotokra, az illetékességgel rendelkező Budapest Főváros Kormányhivatala (a továbbiakban: BFKH) bevonásával rendkívüli témavizsgálat lefolytatására került sor.

Célként fogalmazódott meg egyrészt a fogyasztóvédelmi hatósághoz beérkezett, légitársaságokkal szembeni fogyasztói megkeresések és az azok alapján indult eljárások elemzése, másrészt a légitársaságok gyakorlatában felmerülő jogsértő gyakorlatok kiszűrése a lefolytatandó hivatalbéli ellenőrzések révén.

Összesen 106 db bejelentés érkezett a légiutas jogokkal kapcsolatosan, amelyből 82 esetben került sor eljárás megindítására, 16 db kérelem került visszautasításra, 8 esetben tájékoztató levél került kiküldésre.



A legtöbb bejelentés a 3 órát meghaladó, jelentős érkezési késésekkel volt kapcsolatos (91 db, a bejelentések 86%-a), egy bejelentés visszautasított beszállásra vonatkozott, 14 esetben pedig járat törlés miatt keresték fel a fogyasztók a hatóságot.



A BFKH a 82 eljárás kapcsán – a jelentés megküldéséig – összesen 19 ügyben hozott érdemi döntést, amelyek közül 12 esetben került sor az eljárás megszüntetésére, mivel elismerte kártalanítási kötelezettségét a légitársaság, és meg is fizette az utasok részére járó kártalanítás összegét.

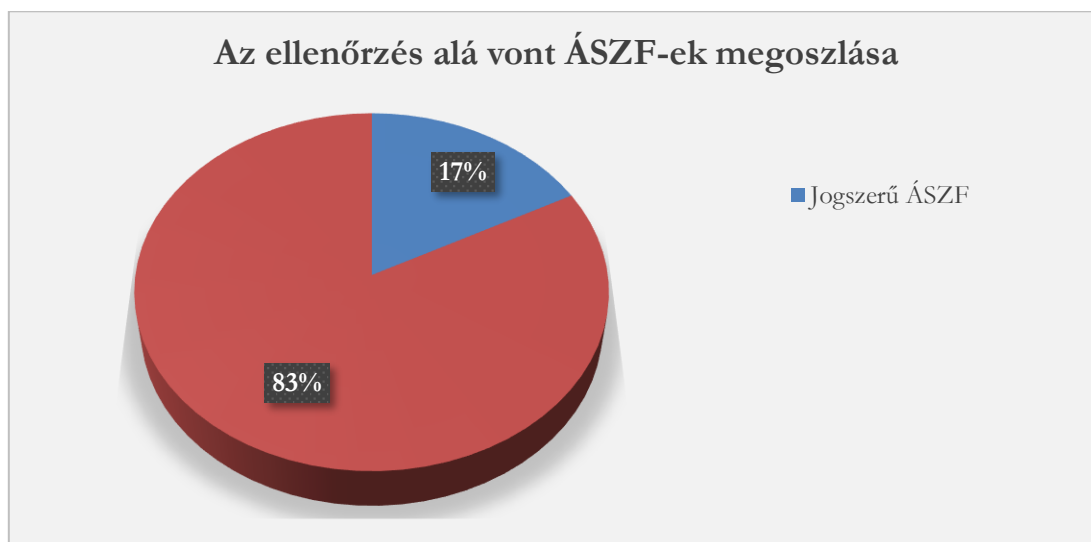
Az autókereskedések új személygépkocsi értékesítése kapcsán alkalmazott általános szerződési feltételeinek ellenőrzése

A 2024. szeptember 27. és 2024. november 30. között elrendelt, „Az autókereskedések új személygépkocsi értékesítése kapcsán alkalmazott általános szerződési feltételeinek ellenőrzése” című országos témavizsgálat célja az autókereskedések által a fogyasztó és vállalkozás közötti új személygépkocsi értékesítésére irányuló szerződésekben alkalmazott általános szerződési feltételek ellenőrzése volt, ennek keretében:

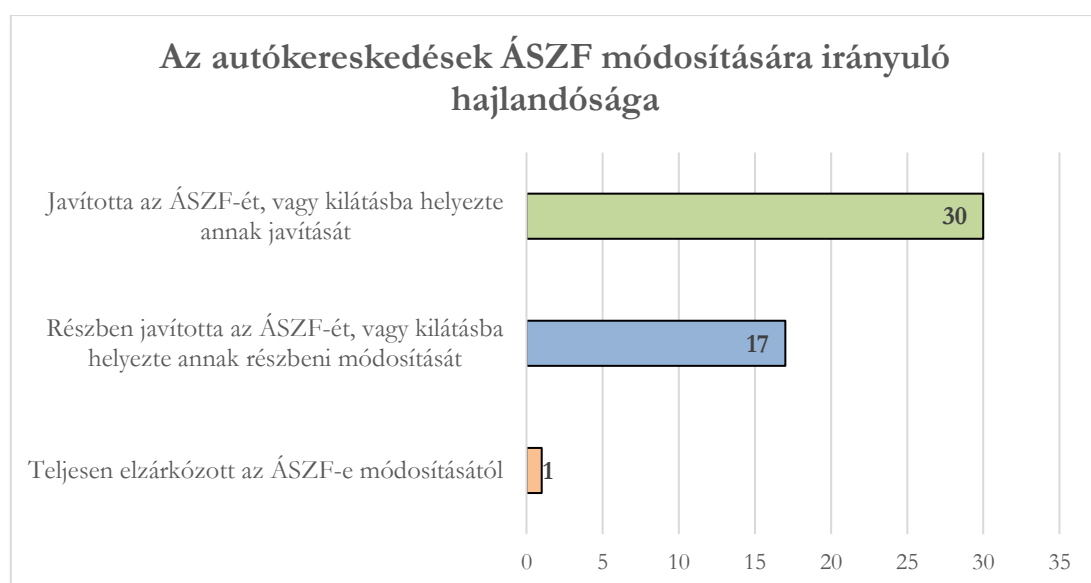
- a valószínűsíthetően tisztességtelen szerződési feltételek kiszűrése;

- az autókereskedésekkel történő egyeztetés az általuk alkalmazott szerződési feltételek valószínűsíthetően tisztességtelen jellegének megszüntetése céljából.

A témavizsgálat során a kormányhivatalok összesen 58 db új gépjármű értékesítésére irányuló Általános Szerződési Feltételt (a továbbiakban: ÁSZF) vizsgáltak. A vizsgálat során 48 db ÁSZF esetén merült fel a tisztességtelen szerződési feltétel alkalmazásának a gyanúja (kifogásolási arány ~83%).



Az ellenőrzést lefolytató kormányhivatalok megkeresték az érintett autókereskedéseket az aggályos szerződési feltételek módosítása érdekében. A megkeresést követően **30 esetben az érintett autókereskedések az ÁSZF-et javították vagy kilátásba helyezték annak javítását, 17 esetben az ÁSZF-et részben javították vagy kilátásba helyezték annak részbeni javítását, végül 1 esetben az érintett kereskedés teljesen elzárkózott az ÁSZF módosításától.**



Összességében elmondható, hogy **a fogyasztók védelme érdekében végzett vizsgálatok eredményesek voltak**, jelentős mértékben hozzájárultak a jogsértő gyakorlatok feltárásához, és azok teljes vagy részleges felszámolásához, javítva ezzel az autókereskedések szabálykövetését. Az **autókereskedések többsége hajlandó volt** az ellenőrzést lefolytató kormányhivatalok megkeresését követően **a kormányhivatalok észrevételei szerint módosítani általános szerződési feltételeit**.

Kiemelendő azonban, hogy az autókereskedések gyakran, illetve különösen nagy arányban alkalmaznak olyan általános szerződési feltételeket, amelyek kapcsán joggal merül fel a tisztességtelenség gyanúja, ami alátámasztja a fokozottabb ellenőrzés indokoltságát.

Az ételfutárok tevékenységének ellenőrzése

Tekintettel arra, hogy 2024. év végén megnövekedett az ételfutárok tevékenységével kapcsolatos panaszok száma, a fogyasztók védelme érdekében rendkívüli vizsgálat elrendelésére került sor. Az ellenőrzés – a jelzett problémákat figyelembe véve – valamennyi nagyobb piaci szereplőt érintette. Több esetben fogalmazódott meg problémaként, hogy az ígért kiszállítási határidőnél jelentősen nagyobb késéssel érkeznek meg az ételek, az árak feltüntetése nem egyértelmű vagy hibás, illetve, hogy a kiszállítás nem megfelelő. Az ellenőrzések lefolytatására a BFKH bevonásával került sor. A vizsgálat kiterjedt egyrészt az ellenőrzés időszakában beérkezett fogyasztói panaszok értékelésére, illetve a próbavásárlással egybekötött, hivatalból lefolytatott ellenőrzésekre.

Az ellenőrzött **vállalkozások tekintetében 5-5 db**, összesen 10 db, ellenőrzést folytatott le a hatóság, mindegyik esetben próbavásárlás is történt. A megrendeléstől kezdődően egészen a termék átvételéig nyomon követte a hatóság az ellenőrzés alá vont vállalkozások tevékenységét és a jogszabályi előírásoknak való megfelelést.

A BFKH-hoz **2024. december elejéig összesen 145 db fogyasztói megkeresés érkezett** az ételfutárok tevékenységével összefüggésben. A 145 db panaszból a legtöbb a kiszállított ételek minőségével, a kiszállítási idővel, a vételár visszatérítésével volt kapcsolatos.

A BFKH 2025. március 3. napján kelt határozatában a feltárt jogsértések miatt **50 millió Ft fogyasztóvédelmi bírságot szabott ki**, és kötelezte a vállalkozást a feltárt jogsértések orvoslására.

IV.2.5 További szolgáltatás-ellenőrzési feladatok

A fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörben eljáró kormányhivatalok szakmai irányításához kötődő, a **témavizsgálatok előkészítéséhez és koordinálásához kapcsolódó feladatain felül** a Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály egyéb feladatokat is ellátott.

A Főosztály a kormányhivatalok ellenőrzési tevékenységét támogatva tevékenyen részt vett a **webáruházak ellenőrzésében** azáltal, hogy fogyasztóvédelmi szempontból rendszeresen figyelemmel kísért az internetes értékesítést végző honlapokat, webáruházakat és azok működését, gyakran **próbavásárlásokkal egybekötve**. Fogyasztóvédelmi jogsértés észlelése

esetén a hatósági eljárás lefolytatása érdekében az ügy továbbításra került az illetékes kormányhivatal részére.



A Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály további feladata a **közszolgáltatók üzletszabályzatainak véleményezése**. Az egyes közszolgáltatások közül a víziközműszolgáltatás, valamint a villamos energia és a földgáz egyetemes szolgáltatás esetén tartalmazza az ágazati jogszabály, hogy a szolgáltatók kötelesek a fogyasztóvédelmi hatósággal előzetesen véleményeztetni üzletszabályzatukat, illetve annak módosításait. A véleményezés kiterjed az üzletszabályzatok törzsszövegei mellett valamennyi mellékletre, így például az egyes díjszabásokra és a mintaszerződésekre is. A **2024. évben összesen 15 db üzletszabályzatot véleményezett a Főosztály**.

A Főosztály végezte továbbá a feladatkörébe tartozó, fogyasztóktól, vállalkozásoktól, érdekképviselőktől, ügyvédi irodáktól, társhatóságok, minisztériumoktól érkező megkeresések megválaszolását, a sajtómegkeresésekhez választervezetek készítését, illetve az országgyűlési képviselői megkeresések kapcsán választervezet és háttéranyag összeállítását.

IV.3 Termékbiztonsági, piacfelügyeleti eredmények

IV.3.1 A gyermekek védelme érdekében a hagyományos és az online kereskedelmi forgalomban megtalálható játékok laboratóriumi vizsgálattal egybekötött ellenőrzése

A játékok a legkiszolgáltatottabb fogyasztói csoport, a gyermekek számára készülnek, így joggal várható el, hogy biztonságosak legyenek, megakadályozva ezzel a használat során sérülések vagy egészségkárosodás kialakulását. A legtöbb veszélyforrás egy-egy játék megvásárlásakor ránézéssel nem állapítható meg, így a fogyasztóvédelem piacfelügyeleti ellenőrzésekkel segíti a szülőket a játékboltok kínálatában való eligazodásban. A nem megfelelő kialakítású játékok fulladást, sérülést, egészségkárosodást okozhatnak, de a játékokról vagy a használati útmutatókból hiányzó figyelmeztetések is veszélyforrást jelenthetnek. Lényeges tehát, hogy a különböző funkciójú, széles választékban kínált termékek kielégítsék az uniós normáknak megfelelő, magas biztonsági szintet előíró műszaki szabályozást.

A fogyasztóvédelmi hatóság folyamatosan kiemelt figyelmet fordít a családok biztonságára, amelynek érdekében **a 2024. évi vizsgálati programban is hangsúlyosan jelent meg a legkiszolgáltatottabb fogyasztói csoport, a gyermekek számára készült játékok egész éven át tartó ellenőrzése.**

A vizsgálat célja a nem biztonságos gyermekjátékok forgalomból történő kiszűrése, továbbá a jogellenes forgalmazás feltárása – különös tekintettel a játékok jelöléseire és a használati útmutatásaira –, jogsértés megállapítása esetén pedig a jogkövető magatartás kikényszerítése volt.

A vizsgálat során célirányosan, a termékbiztonság szempontjából gyanúra okot adó kialakítások, tulajdonságok figyelembevételével, összesen **81-féle gyermekjáték** mintavételére került sor. **69-féle** 160 db játék mintavétele a kereskedelmi forgalomban, valamint **12-féle** játék mintavétele a vámhatáron történt. A következő játékok vizsgálatára került sor: 19-féle gyermekek tömegét hordozó játék, tricikli, játékkroller, 20-féle műanyag játékbaba és fürdőjáték, 20-féle szájjal működtetett és szájba vételre szánt játék, játéksíp, duda, furulya, szájharmonika, lufi és 10-féle slime. A slime-ok vizsgálata a TÜV Rheinland LGA Products GmbH. által történt, az EU által támogatott összehangolt termékbiztonsági projekt (CASP) keretében.

A **vámhatáron** mintavételezett valamennyi játék összesen 12-féle, 2.828 db (1-féle roller 51 db, 1-féle fürdőjáték 384 db, 2-féle babakocsi 312 db, 8-féle plüssjáték 2.081 db) nem elégítette ki a vizsgálat során a követelményeket, valamennyi súlyos kockázatot jelent a kisgyermekekre nézve.

Az elvégzett **laboratóriumi vizsgálatok** során **47-féle játék (58%) nem elégítette ki a termékbiztonsági követelményeket.** A nem megfelelőnek bizonyult játékok közül **37-féle (79%)** súlyos, **2-féle (4%)** nagy, **8-féle (17%)** közepes kockázatot jelent a használat során a

gyermekekre nézve. **A nem megfelelőnek bizonyult játékoknál jellemzően sérülésveszély, fulladásveszély, vagy egészségkárosító hatás jelentette a kockázatot.**

A megállapított közepes, nagy, illetve súlyos kockázat miatt a területileg illetékes kormányhivatalok 47-féle veszélyes játék forgalomból történő kivonását és súlyos kockázat esetén visszahívását rendelték el. A vámhatáron mintázott gyermekjátékoknál a BFKH a játékok forgalomba hozatalát megtiltotta és a plüss játékoknál azok megsemmisítését is elrendelte.

IV.3.2 Dohánytermékek forgalmazásának ellenőrzése, cigaretták kátrány-, nikotin-, szén-monoxid-hozamának vizsgálata, elektromos cigaretták töltőfolyadékeinak vizsgálata

Az NGM Fogyasztóvédelmi Piacfelügyeleti Főosztály dohánytermékek vizsgálatára akkreditált Élelmiszer és Vegyipari Laboratóriuma az elmúlt években rendszeresen ellenőrizte **a cigaretták főfüst hozamának kátrány, nikotin és szén-monoxid tartalmát.** 2024-ben pedig sor került az elektromos cigaretták töltőfolyadékainál az egyik összetevőként használt nikotin vizsgálatára is.

A dohányzás az alkohol után a második legtöbb halálos áldozatot követelő legális élvezeti szer. Körülbelül 4000 különböző vegyület található a cigarettafüstben, amelyeknek csak egyike a függőség kialakulásáért felelős drog, a nikotin. A dohányfüst a szervezetbe jutva és a környezetbe kibocsátva egyaránt számos káros anyagot tartalmaz, rákkeltő kátrányvegyületeket, légzésbénító szén-monoxidot és az idegrendszerre ható, függőséget okozó nikotin alkaloidot.

Manapság azonban egyre szélesebb körben használják a cigaretta helyettesítőjeként a különböző alternatív megoldásokat. Ezek közé tartozik az elektromos cigaretta, vagy e-cigi is. Az egyik alapvető különbség a hagyományos cigarettához képest, hogy az e-cigaretta nem bocsát ki számos káros anyagot tartalmazó füstöt (például kátrányt) a használata során, ehelyett gőz keletkezik a melegítés során. Azonban az e-cigaretta összetételét a használója szabhatja meg: lehet nikotin mentes, illetve nikotinos is az alkalmazott folyadék (e-liquid). Előbbi esetben kaphatóak nikotin mentes ízesített aromás folyadékok a nemzeti dohányboltokban, utóbbi esetben pedig a nikotin erősségét a használója állíthatja be az ajánlott keverési arálynak megfelelően.

A dohánytermékek gyártásáról, forgalmazásáról és ellenőrzéséről, a kombinált figyelmeztetésekről, valamint az egészségvédelmi bírság alkalmazásának részletes szabályairól szóló 39/2013. (II. 14.) Korm. rendelet (továbbiakban 39/2013. Korm. rendelet) az egészség védelme érdekében megszabja a cigaretták tüdőbe szívott főfüstjének felső határértékeit, amely a nikotinra 1 mg/cigaretta, a kátrányra 10 mg/cigaretta és a szén-monoxid tartalomra 10 mg/cigaretta. A kormányrendelet kötelezi a gyártókat arra is, hogy a dohánytermékek forgalomba hozatala előtt termékeiket hatóságunknál nyilvántartásba vetessék és a mellékelt regisztrációs lapon a cigaretták esetében tüntessék fel a főfüst jellemző nikotin, kátrány és szén-monoxid adatait.

A 39/2013. Korm. rendelet 19/B. §-a határozza meg, hogy mely feltételekkel hozható forgalomba az elektronikus cigaretta és az utántöltő flakon. A Korm. rendelet alapján nikotintartalmú folyadék legfeljebb 20 mg/ml nikotint tartalmazhat, illetve nem tartalmazhat ízesítő anyagot.

A nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény (Nvt.) 7/F. §-a alapján az elektronikus cigaretta és az utántöltő flakon távértékesítése tilos.

Ugyanazon cigarettamárka füstadatai az évek során változhatnak, elsősorban az időjárástól függő dohány alapanyag minősége miatt, akkor is, ha a gyártástechnológiában nem történik változtatás. Ezért a gyártók felelőssége, hogy a füstadatokat laboratóriumi mérésekkel ellenőrizzék, különösen a nikotintartalom tekintetében. Ez az esetek többségében megvalósul, azonban a hatósági ellenőrzés során nem megfelelő cigaretták esetén vagy a regisztrációs lapon szereplő adatokat kell korrigálni, vagy a gyártás során kell a füst kibocsátást és annak jellemzőit módosítani.

A vizsgálat során 18-féle cigaretta és 16-féle nikotintartalmú folyadék ellenőrzésére került sor. A cigaretta termékek közül egy cigaretta nem felelt meg a követelményeknek. A vizsgált minta esetében a regisztrációs lapon feltüntetett nikotintartalom kisebb volt a mért értéknél. A 39/2013. Korm. rendeletben meghatározott termékbiztonsági követelményeknek valamennyi termék megfelelt, a konfidencia-intervallumok figyelembevételével.

Az utántöltő folyadékok vizsgálata során 14 termék a távértékesítés ténye miatt nem felelt meg, 6-féle minta ízesítést tartalmazott, 1 minta esetében az ízesítés fel volt tüntetve a mellékelt tájékoztatón, 3 minta esetében magasabb volt a nikotintartalom a címkén feltüntetethez képest. Továbbá 4 minta nikotintartalma magasabb volt a megengedett maximumnál (20 mg/ml), 1 minta esetében kevesebb volt a nikotintartalom a címkén feltüntetethez képest, illetve 5 minta esetében pedig a termékek kiserelése nem felelt meg a követelményeknek.

IV.3.3 Kozmetikai termékek BMHCA tartalmának ellenőrzése

A BMHCA⁶ az EU területén 2022. március 1-től betiltott, egészséget veszélyeztető vegyület, ezért a fogyasztóvédelmi hatóság témavizsgálat keretében ellenőrizte azokat a kozmetikumokat, amelyeknek címkéjén az összetevők között szerepelt. A 2024-es országos ellenőrzés során a kormányhivatalok **221-féle BMHCA-tartalmú kozmetikumot találtak**, amelyek jellemzően parfümök voltak, de a tiltott vegyület samponokban, valamint test- és arcápolási termékekben is megtalálható volt. A beérkezett piacfelügyeleti ügyekből – a termékek súlyos kockázatú besorolása miatt – Safety Gate bejelentések, illetve reakciók készülnek.

⁶ A BMHCA hivatalos kémiai neve 2-(4-terc-butilbenzil)-propionaldehid, kereskedelmi nevén Lilial® vagy butilfenil-metilpropionál (angolul: butylphenyl-methylpropional).

IV.3.4 A szabadidő gondtalan igénybevételének biztosítása

A biztonságos családi kikapcsolódás érdekében a szórakoztatási célú berendezések és szórakozási célú sporteszközök üzemeltetési feltételeinek ellenőrzése

A fogyasztók biztonságának megóvása és a balesetek megelőzése érdekében kiemelt fontosságú, hogy az üzemeltetők a követelményeknek megfelelően, biztonságosan működtessék a **kalandparkokat**, a **vidámparkokat** és a **kondiparkokat**. A korábbi években lezajlott ellenőrzések eredményei, az előző években a kalandparkokban és a vidámparkokban tapasztalt relatíve alacsony kifogásolási arány fenntartása, illetve további csökkentése, a kondiparkok esetében a magas kifogásolási ráta, továbbá a kalandparkok és a vidámparkok esetében a túlnyomóan a kisgyermekek alkotta felhasználói kör, a kondiparkok vonatkozásában pedig a széles és önálló felhasználói kör indokolta, hogy a 2024. évben is újra ellenőrzés alá kerüljenek a szórakoztatási célú berendezések és a szórakozási célú sporteszközök üzemeltetési körülményei.

A vizsgálat az előírt dokumentációk meglétére, a felülvizsgálatok megtörténte, tartalmi megfelelőségének, érvényességének, és a berendezések kötelezően feltüntetendő jelöléseinek ellenőrzésére terjedt ki.

A fővárosi és vármegyei kormányhivatalok munkatársai összesen **710 db helyszínen 3 737 db eszközt** ellenőriztek, amelyből **170 db helyszínen (24%) 947 db eszköz (25%) nem felelt meg** az üzemeltetésre vonatkozó jogszabályi előírásoknak.

Az ellenőrzés lezárásának időpontjáig a kormányhivatalok közigazgatási jogkörükben ideiglenes intézkedés keretében 86 db esetben megtiltották összesen 515 db eszköz üzemeltetését. 39 db esetben 208 db eszközre vonatkozóan oldották fel a tiltást a hiányosságok pótlása után. Korrekciós intézkedés megtételére szólították fel az üzemeltetőket 53 esetben összesen 335 db eszköz vonatkozásában. Kötelezésre szóló határozatot adtak ki 37 esetben 313 db berendezésre, feltételhez kötő határozatot született 58 esetben 385 db eszközre vonatkozóan, valamint **bírság kiszabására 76 alkalommal került sor összesen 30 170 000 Ft összegben.**

A gyermekek biztonsága érdekében a játszótéri eszközök üzemeltetési feltételeinek ellenőrzése

A fogyasztóvédelmi hatóság 2011. óta rendszeresen ellenőrzi, hogy a játszótereken található, már **telepített játszótéri eszközök üzemeltetési körülményei** megfelelnek-e a vonatkozó jogszabályban foglaltaknak. A korábbi évek gyakorlata alapján már szokásosnak mondható **közterületi és intézményi** (bölcsődei, óvodai és iskolai) **játszóterek mellett** 2018-tól már **az ún. szürke zónába tartozó** (vagyis az előzőekben nem besorolható) **játszóterek** ellenőrzésére is sor kerül.

A vizsgálat a 2024. évben is arra irányult, hogy az üzemeltetők

- a játszótéri eszközöket – a használatba vétel előtt, majd ezt követően háromévente – kijelölt szervezettel megvizsgáltatták-e (használatba vétel előtti, illetve időszakos ellenőrzések);

- a kijelölt szervezetek által megállapított hibák kijavítására megtették-e a szükséges lépéseket;
- az intézkedések megtételét dokumentumokkal alátámasztva igazolni tudták-e;
- az előírt nyilvántartást szabályosan vezetik-e; valamint
- a tájékoztató tábla megfelelő módon és tartalommal kihelyezésre került-e.

A témavizsgálat 6 hónapja alatt a kormányhivatalok **483 db játszótéren** összesen **3 538 db játszótéri eszközt** ellenőriztek. A **játszóterek 29%-ánál**, az **eszközök 24%-ánál** került megállapításra jogsértés. A **kifogásolási arány** a 2023. évi eredményekkel (játszóterek: 34%, eszközök: 29%) összevetve **számottevő javulást** mutat.

A használatba vétel előtti vagy az időszakos ellenőrzést az üzemeltetők az ellenőrzött játszóterek 15%-ánál, az eszközök 11%-ánál elmulasztották. A nyilvántartást a játszóterek egyötödénél nem vagy nem megfelelő módon vezették, illetve az intézkedéseket igazoló dokumentumokkal az üzemeltetők nem rendelkeztek.

Az ellenőrzött játszóterek 22%-ánál (melyeken összesen 644 db eszközt üzemeltettek) a tájékoztató tábla nem, vagy nem megfelelő módon (nem külön táblán / nem jól látható / nem tartós módon) került kihelyezésre.

A kijelölt szervezetek a 409 db játszótéren telepített 3 143 eszközből 107 db játszótérnél, illetve 508 db játszóeszköznél állapítottak meg nem megfelelőséget. Ezek 20%-ánál, illetve 12%-ánál jegyzőkönyveztek jogsértést a kormányhivatalok munkatársai az üzemeltető valamely intézkedésének elmaradása miatt.

Jogsértések esetén a kormányhivatalok megtették a szükséges lépéseket azok megszüntetése érdekében. Indokolt esetben intézkedtek a játszótéri eszközök használatának megtiltásáról addig, amíg az üzemeltető a szükséges lépéseket meg nem tette a hibák elhárítása érdekében. **A 2024. évben 22.050.000 Ft összegben került sor bírság kiszabására.**

IV.3.5 Összefoglaló az állatfelszerelések laboratóriumi vizsgálatáról

Az **állatok védelme** a 21. században kiemelten fontos társadalomalakító tényezővé vált, ezért a felelős állattartás és az állatvédelem népszerűsítése, fejlesztése érdekében indokoltnak tartottuk az állatfelszerelések ismételt vizsgálatát. A termékkör átfogó termékbiztonsági vizsgálatára 2023-ban került sor, a kifogásolási arány 58%-os volt, ami önmagában is indokoltá tette az újabb vizsgálat elvégzését.

A mintavételre 2024. március 4. és május 10. között került sor. A kormányhivatalok munkatársai szakkereskedésekből (hat fizikai és négy online), ázsiai üzletekből (hat fizikai és két online), egy műszaki áruházból és egy piactér/webshop profilú weboldalról vettek mintát.

A laboratórium hét akváriumlámpa, hat LED-es nyakörv és egy világító medál, valamint öt szőrnyíró és egy macskajáték vizsgálatát végezte el. A 20 db beérkezett termék közül 13 db volt akkumulátorról üzemelő, ebből 11 db tartalmazott Li-ion akkumulátort és egyik sem teljesítette a szabvány előírásait, ahogy az akváriumlámpák sem voltak megfelelőek. Ez 90%-os kifogásolási arányt eredményezett.

A Li-ion akkumulátorról üzemelő termékeknél a veszélyt az okozza, hogy ha a cellák hőmérsékletét nem figyelik az eszközökben lévő áramkörök, a lítium alapú akkumulátorok hő hatására kigyulladhatnak vagy felrobbanhatnak. A vizsgálat során a laboratórium a hőmérsékletfigyelés meglétét, illetve megfelelő működését vizsgálta.

Az olyan termékeknél, amelyek kapcsolatba kerülnek vagy kerülhetnek vízzel, nagyobb a veszélye az áramütésnek. Ehhez kapcsolódóan az akváriumlámpáknál előírás van a termék tömítettségére, mechanikai szilárdságára, valamint arra, hogy a kapcsoló csak kétpólusú lehet. A kültérre szánt termékeknél a tápvezeték nem készülhet PVC-ből. A laboratórium vizsgálta még ezeken felül a tápvezeték tehermentesítőjét és keresztmetszetét, a csatlakozódugót, valamint, hogy a tápegység megfelelően szigeteli-e el a lámpatestet a veszélyes feszültségektől.

IV.3.6 Energiacímkzés piacfelügyeleti ellenőrzése a hagyományos és az online kereskedelmi forgalomban

Az energiahatékonysági címkzés rendszerének célja egyrészt annak biztosítása, hogy a fogyasztók pontos összehasonlító információkhoz jussanak a háztartási készülékek és egyéb berendezések műszaki jellemzőiről, ezzel segítve az igényeknek megfelelő termék kiválasztását, másrészt, hogy ösztönözze a gyártókat a készülékek energiahatékonyságának további javítására, és felgyorsítsa az energiahatékony technológiákra történő piaci átállást.

2024-ben a **háztartási sütők** és a **páraelszívók** körében kerültek lefolytatásra azok az ellenőrzések, amelyek azt a célt szolgálják, hogy a fogyasztók valóban megkapják az adott termékkörre már kidolgozott, energiahatékonysággal kapcsolatos tájékoztatásokat.

A kormányhivatalok a témavizsgálat keretében összesen 105 db ellenőrzést végeztek, amelyből 81 db hagyományos üzletben, 24 db pedig webáruházban került lefolytatásra. Ebből 45 esetben állapítottak meg valamilyen jogsértést (25 db üzlet, 20 db webáruház), ami 43%-os kifogásolási arányt jelent (31% üzlet, 83% online).

Az összesen ellenőrzött 1 584 féle készülékből (703 féle üzletben, 881 féle webáruházban) 808 féle (57 féle üzletben, 751 féle webáruházban) esett kifogás alá, ami **51%-os kifogásolási arányt** mutat (hagyományos üzlet: 8%; webáruház: 85%). **Az ellenőrzött egységekben a termékekből 1 872 db volt készleten** (hagyományos: 975 db, webáruház: 897 db), ezekből **összesen 840 db-ot** (73 db üzletben, 767 db internetes áruházban), vagyis **a vizsgált készülékek 45%-át kifogásolták** a kormányhivatalok (hagyományos: 7%, webáruház: 86%).

IV.3.7 Biztonságos otthonok érdekében építési termékek ellenőrzése

A **2024. évben** az építőanyagok területén olyan termékek körében kerültek lefolytatásra a piacfelügyeleti ellenőrzések, amelyek az épületek biztonságossága szempontjából jelentőséggel bírnak. A kormányhivatalok a témavizsgálat keretében a **vasbeton födémgerendák**, a **beton**, **illetve égetett agyag (kerámia) béléstestek**, valamint a **nyílásáthidalók** jelöléseinek és teljesítménynyilatkozatainak meglétét és megfelelőségét vizsgálták.

A fogyasztóvédelmi szakügyintézők **199 egység** vizsgálata során **449 féle**, összesen **155 577 db termék** ellenőrzését végezték el. Az **üzletek 52%-ában** (104 egységben), a **termékfajták**

közel felénél (49%, 220 féle terméknel), összesen **30 961 db** (20%) **építési terméknel** került megállapításra valamilyen **hiányosság**. A kormányhivatalok intézkedtek a jogsértések megszüntetése érdekében.

IV.3.8 Lítium akkumulátorral működő villamos termékek laboratóriumi vizsgálata

Manapság rengeteg eszközünk működik akkumulátorról. Nemcsak a hordozható készülékeink, hanem kényelmi szempontok miatt a borotváknaál, haj- és szőrníróknál, valamint a fül- és fejhallgatóknál is elérhetőek a vezeték nélküli változatok. Továbbá az elektromos autók nagy része is lítium alapú akkumulátorokról üzemel.

A széles termékpalettából ez alkalommal a **fül- és fejhallgatók, hangszórók**, valamint a **szerszámok** képezték a mintavétel tárgyát. A mintavételre 2024. szeptember 23. és 2024. október 4. között került sor. A kormányhivatalok munkatársai ázsiai boltokból, nagyáruházakból, telefon értékesítő üzletek, műszaki áruházból, barkácsáruházból, szerszám webáruházból és számítástechnikai webáruházból vettek mintát.

A vizsgálat során a laboratórium a hőmérsékletfigyelés meglétét, illetve annak megfelelő működését vizsgálta.

A beérkezett tíz hangszóró, hét fülhallgató, egy fejhallgató és két csavarbehajtó közül **egy sem teljesítette a szabvány előírásait**. Az összes terméknel **nagy kockázatot** jelentő termékbiztonsági nem megfeleléség **került megállapításra**.

IV.3.9 Kül- és beltéri díszvilágítási füzérek és karácsonyi dekorációs villamossági termékek laboratóriumi vizsgálattal egybekötött piacfelügyeleti ellenőrzése

A fogyasztóvédelmi hatóság az emberek egészsége és vagyonának védelme érdekében évente fokozottan ellenőrzi a díszvilágítási füzérek és a karácsonyi dekorációs célú világítástechnikai termékeket. Ennek kapcsán a 2024. november 4. és december 13. közötti időszakban **70 különböző féle (420 db)**, közvetlenül hálózati feszültségről működő **díszvilágítási füzér és dekorációs célú világítástechnikai termék** laboratóriumi vizsgálattal egybekötött ellenőrzésére került sor, melynek során **67-féle (402 db) villamossági termék veszélyesnek bizonyult** az NGM akkreditált Mechanikai és Villamos Laboratóriumában célirányosan végzett vizsgálatain.

A kifogásolt termékek esetében jellemzően nem csak egy hiba fordult elő, hanem számos esetben akár négy, öt vagy néhány terméknel még több is. A feltárt hiányosságok, melyek közül többet egy kis odafigyeléssel a fogyasztók is érzékelhetnek, a következők voltak:

- A díszvilágítási füzérek vezetékezése szabadon megérintható, szigeteletlen, a csatlakoztatás után feszültség alatt lévő részeket tartalmazott.
- A csatlakozódugót olyan kisméretűre gyártották, hogy annak bedugaszolásakor a műveletet végző személy keze feszültség alatt álló részekkel érintkezhet.
- Az alkalmazott vezetékek érkeresztmetszete nem érte el a szabványban előírtat.
- A villogtató/vezérlő és/vagy az egyenirányító egységbe beforrasztott vezetékeket nem tehermentesítették megfelelően húzás és csavarás ellen.

- A díszvilágítási füzérek vezetékezésére csupán alapszigeteléssel rendelkező vezetékeket alkalmaztak.
- A hálózati tápvezeték hossza nem érte el a minimális feltételként előírt 1,5 m-es vezetékhosszt.
- A termék a vezetékek sérülését előidéző, éles szélekkel rendelkezett.
- A hosszabbíthatóságot elősegítő csatlakozóaljzat az abba dugaszolni kívánt csatlakozódugót féloldalasan is befogadta.
- Nem adták meg az egymással összekapcsolható füzérek legnagyobb számát.
- A víz behatolása ellen nem védett terméket kültéri használatra ajánlották.
- A fényforrásokhoz forrasztott vezetékek szigetelése nem felelt meg az előírt szigetelési tulajdonságoknak.

A felsorolt hiányosságok miatt a felhasználót áramütés és/vagy égési sérülés érheti, mely veszélyek az elvégzett kockázatértékelések alapján az áramütés-, illetve égési sérülés-veszély szempontjából súlyos kockázatot jelentenek a biztonsági szempontból nem megfelelő díszvilágítási füzérek vagy dekorációs célú termékek valamennyi felhasználójára nézve. 67-féle (402 db) nem megfelelő termékfajta további forgalmazásának megtiltását az illetékes kormányhivatalok elrendelték.

Az előző évek hasonló ellenőrzéseinek eredményeihez képest javulás nem volt kimutatható. Ez elsősorban annak tudható be, hogy az ellenőrök mintavételezéskor célirányosan kutatják fel országos szinten a nem megfelelő, nem biztonságos termékeket, mert a korábban már jelentős számban behozott rossz minőségű termékeket minden évben jelölések nélkül vagy új csomagolódobozokba helyezve próbálják a tisztességtelen gyakorlatot folytató kereskedők eladni.

Ahhoz, hogy minél több biztonságos termék álljon a fogyasztók rendelkezésére, nem elegendő csupán a hatósági ellenőrzés, hanem az is lényeges, hogy a fogyasztók – tudatosan eljárva – ne vegyék meg a megfelelő jelölések nélküli, rossz minőségű termékeket. A piacfelügyelet segíti a díszvilágítási célú termékek vásárlása előtt állókat az országos termékkínálatban való eligazodásban és a biztonságos termékek kiválasztásában. Egész éves, de a karácsonyi időszakban fokozott jelenléttel, rendszeres piacfelügyeleti ellenőrzésekkel, a veszélyes termékek kiszűrésével járul hozzá a családok biztonságához és ünnepi készülődésének zavartalanságához.

IV.3.10 A gondtalan családi kikapcsolódás érdekében kertészeti gépek ellenőrzése

A fogyasztóvédelmi hatóság, mint piacfelügyeleti hatóság a biztonságos és gondtalan családi kertészkedés érdekében 2024 tavaszán ellenőrzés alá vonta a háztartások által használt fűnyírókat és fűszegélynyírókat. Ennek kapcsán a piacfelügyeleti főosztály szakmai irányításával a területi kormányhivatalok **306 különböző féle, összesen 1 097 db**, közvetlenül hálózati feszültségről működő **fűnyíró és fűszegélynyíró** helyszíni piacfelügyeleti ellenőrzését végezték el, melynek során az alább felsorolt szempontok szerinti **11 féle nem megfelelőséget** tapasztaltak. A kifogásolt termékek esetében jellemzően nemcsak egy hiba fordult elő, hanem

számos esetben több is. A vizsgálat a termékek jelöléseire és a hozzájuk kapcsolódó dokumentációra irányult, ami **19 félé, összesen 61 db termék** esetében nem volt megfelelő.

Az alábbi szempontokat érintően merültek fel hiányosságok:

- gyártó vagy meghatalmazott képviselő neve/védjegye/jele;
- gyártó vagy meghatalmazott képviselő címe;
- gyártás éve;
- a II. érintésvédelmi osztály jele;
- IP védelem (hálózati csatlakozó dugó min. IPX4);
- veszélyekre figyelmeztető feliratok vagy piktogramok;
- magyar nyelvű használati útmutató megléte;
- magyar nyelvű használati útmutató tartalmi elemei;
- EK-megfelelőségi nyilatkozat elemei a használati útmutatóban;
- EK-megfelelőségi nyilatkozat megléte;
- EK-megfelelőségi nyilatkozat tartalmi elemei.

A feltárt hiányosságok illetve nem megfelelések a darabszámra vonatkoztatva **5,6%**, míg a termékfélé vonatkozásában **6,2%** kifogásolási arányt eredményeztek. Az illetékes kormányhivatalok megtették a szükséges intézkedéseket, **13 esetben indult piacfelügyeleti eljárás**, 2 esetben összesen 150 000 Ft piacfelügyeleti bírságot szabtak ki. A vizsgált termékeket túlnyomórészt nagyáruházakban és szaküzletekben forgalmazzák, ahol a kereskedők a termékkörre vonatkozó előírásokkal tisztában vannak, ebből adódik a viszonylag alacsonynak mondható kifogásolási arány.

IV.3.11 Autósboltok fogyasztóvédelmi ellenőrzése

Az **autósboltok** ellenőrzésére irányuló témavizsgálat azzal a céllal került be a 2024. évi Fogyasztóvédelmi Hatósági Ellenőrzési és Vizsgálati Programba, hogy átfogó képet kapjunk az értékesített termékek (**autóalkatrészek, tartozékok, garázsipari és egyéb termékek**) forgalmazási körülményeiről, mert ebben a termékkörben korábban még nem került lefolytatásra hasonló vizsgálat. Bár a **szélvédőmosók** laboratóriumi vizsgálattal egybekötött ellenőrzésére a korábbi években már volt példa, de fontosnak tartottuk, hogy ezen a területen is folyamatos legyen a kontroll.

A kölcsönös segítségnyújtás, a tapasztalatok cseréje, a jó gyakorlatok kialakítása érdekében a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi osztályai az ellenőrzéseket nagyrészt a **közlekedési hatósággal való együttműködésben** folytatták le. A **közös ellenőrzések** száma összesen **61 db** volt.

A fogyasztóvédelmi osztályok összesen **117 db autósboltot ellenőriztek**, melyből **27 db autósboltnál** állapítottak meg valamilyen **jogsértést**. Ez **23%-os kifogásolási arányt** jelent. A **408 félé 1 366 db** ellenőrzött termék **14%-a**, illetve **20%-a (57 félé, illetve 270 db)** esett kifogás alá.

A jelölések (azonosításra alkalmas jelölés, gyártó, illetve importőr neve és címe) 46 féle (11%) 244 db (18%) termék esetében nem, vagy nem megfelelő módon kerültek megadásra. A magyar nyelvű használati és kezelési útmutató a termékek 9%-ához, illetve 15%-ához (35 fajta, 209 db) nem állt rendelkezésre. **A jogsértések megszüntetése érdekében a kormányhivatalok megtették a szükséges intézkedéseket.**

A téli szélvédőmosó folyadékok ellenőrzésének célja a kristályosodás kezdeti hőmérsékletének meghatározása volt, a zártság és a tiltott összetevő jelenlétének ellenőrzésével együtt. A témavizsgálat során összesen 20 féle termékből (10 db szélvédőmosó folyadékból és 10 db szélvédőmosó folyadék koncentrátumból) történt mintavétel. A tapasztalatok szerint a koncentrátumok Magyarországon kevésbé elterjedtek. Ezeket a kis választék, az alacsony raktárkészlet és a régen gyártott tételek jellemezték, ami a mintavételezést megnehezítette.

A vizsgált termékek közül 2 db terméknek kezdeményeztük a visszahívását, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény alapján, mivel az került feltüntetésre a címkén, hogy a termék „metanol free”, illetve a címkén összetevőként etanol szerepelt, ezzel ellentétben a vizsgálatot végző laboratórium „hatóanyagként” metanolt mért.

3 db termék esetén a kristályosodás kezdeti hőmérsékletének meghatározásával kapcsolatban kezdeményeztünk eljárást. Mindhárom termék szélvédőmosó folyadék koncentrátum volt, ahol 2 esetben a hígítatlan dermedéspont értéket nem teljesítette a termék, 1 esetben pedig az előző ok mellé társult a forgalmazónak a gyártóval ellentmondásos hígítási táblázat információja.

A biztonsági adatlap 1 esetben nem volt biztosított, egy alkalommal pedig a biztosított adatlap más UFI kódú termékre vonatkozott, mint ami a terméken volt. Az UFI (unique formula identifier) egyedi formula azonosító kód a 20 termékből 11 db-on volt elérhető a címkén, abból 6 db volt szélvédőmosó folyadék és 5 db volt szélvédőmosó folyadék koncentrátum. Az UFI kód egy esetben volt csak a biztonsági adatlapon feltüntetve, de a termék címkén nem.

A termékek a zártság vizsgálaton 2 db kivételtől eltekintve megfelelőek voltak. A két termék közül az egyik az a termék volt, amely a MeOH tartalom tekintetében is kifogásolt volt. A címkeellenőrzési szempontok a CLP rendelet és a 648/2004/EK rendelet követelményeit juttatták érvényre. A terméknév és a biztonsági adatlapon feltüntetett terméknév között 5, illetve 7 esetben volt különbség. Ebben az esetben felhívtuk az ügyfelet az ellenmondás feloldására.

A 648/2004/EK rendelet szerinti címkézésnél kimagaslóan sok volt az eltérés, mert ugyan a címkén szerepelt az adat, de a biztonsági adatlap azt nem tartalmazta. Így szintén az ellentmondás feloldására hívta fel hatóságunk a figyelmet. A figyelmeztetés és óvintézkedésre vonatkozó eltérések több esetben arra voltak visszavezethetőek, hogy egy egy korábbi biztonsági adatlap került benyújtásra az ellenőrzéshez.

A veszélyt jelző piktogramok esetében a biztonsági adatlapon és a címkén való eltérés, vagy az 5 literes kiszereléshez nem igazított méret miatt került megállapításra jogsértés.

A metanol tartalmú 2 db terméknél a termékbiztonsági kockázat súlyos, a 2 db terméknél, melynél a hígítás nélküli -50 °C, -60 °C-os kristályosodás kezdeti hőmérsékletet nem teljesítette a termék, közepes kockázat került megállapításra.

IV.3.12 Kozmetikai termékek laboratóriumi vizsgálattal egybekötött ellenőrzése

A kozmetikai termékek ellenőrzése két ütemben valósult meg 2024-ben, az alábbi termékkörökkel és mintaszámokkal:

I. ütem:

- testápoló: 20 db
- naptej: 20 db
- fényvédő arckrém: 20 db

II. ütem:

- sportkrém: 11 db
- masszázskrém: 9 db
- gyermek sminkkészlet: 10 db
- gyermek testfesték: 10 db

Az I. ütem termékei a címkeellenőrzést kivéve megfelelőek voltak, mind tartósítószer tartalomra, mind mikrobiológiai állapot tekintetében. A címkeellenőrzésnél számos eltérés volt található, de legnagyobb számban a címke olvashatóságával kapcsolatos problémából fakadt az eltérés oka, főleg a naptejek esetén. A címkék több esetben letörölhetőek voltak, 1 esetben a tételszám nem volt azonosítható és 2 esetben az óvintézkedések vagy nem voltak olvashatóak, vagy nem egyezett meg a magyar fordítás az eredeti angol szöveggel. A termékre vonatkozó állításnál egyszer fordult elő eltérés a fényvédő arckrémeknél, mert a terméket kifejezetten a szemkörnyék ápolására fejlesztették ki, az óvintézkedésben foglaltak szerint viszont ott mégsem lehetett használni. A naptejekben 8-féle tartósítószer komponens vizsgálatára került sor HPLC-s (High Pressure Liquid Chromatography) módszerrel. A 8 komponens közül 7-féle komponens a kozmetikai termékekről szóló 1223/2009/EK rendelet V. melléklete szerinti határértékkel rendelkezik, míg 1 tiltott komponens a II. melléklet szerinti határértékkel. Továbbá 9 termék nem tartalmazta a laboratórium által mért tartósítószer közül egyiket sem. 11 db termék tartalmazott tartósítószer-t, a címke alapján melyet a mérések is igazoltak. 1 termék volt, ami 5-féle tartósítószer-t tartalmazott, de ott sem volt határérték túllépés az összmenyiség vonatkozásában.

A II. ütemben vizsgált termékek közül a sport- és masszázskrémek esetében 1-2 kivételtől eltekintve általánosan kijelenthető, hogy a jogszabályoknak megfelelőek voltak. A masszázskrémek esetében 3 alkalommal került megállapításra az, hogy a címkén nincsenek, egyes mért tartósítószer komponensek feltüntetve. Előzőekre tekintettel a címkék javításának elrendelése iránt történt intézkedés. Mindhárom alkalommal fenoxi-etanol mért az akkreditált laboratórium, és 1 alkalommal még további komponenseket - metil- és etil-parabén – is kimutattak. Egy-egy esetben volt eltérés a címkézésnél, melyek az alábbi okokra voltak visszavezethetők:

- a magyar ékezetes betűk hiánya félrevezető elnevezést eredményezett;
- a tételszám letörölhető, magyar nyelven nincs hivatkozás tételazonosításra;
- a mentol nem került feltüntetésre az összetevők között, csak külön kiemelésre került;

- a felelős személy címe részlegesen került megadásra;
- a termék pontos rendeltetése nem került megadásra.

A gyermek sminkkészlet és a gyermek testfesték készletek esetében kevés számú termék volt megfelelő. A termékek többségénél számos nem megfelelés került megállapításra, mely 2 kivételtől eltekintve címkézésre volt visszavezethető. A magyar nyelvű címkézés számos esetben nem volt megfelelő, mert a játék rendelethez kapcsolódó gyártói és importőri kötelezettségek szerinti adatok sok esetben nem voltak elérhetőek. A termékekre vonatkozó figyelmeztetések, óvintézkedések egy-két kivételtől eltekintve hiányoztak, vagy hiányosan voltak feltüntetve. A termék rendeltetése, a névleges tartalom és a minőségmegőrzési idő is a vizsgált termékek közel felénél hiányzott. A termékeket általában angol nyelvű címkézéssel látták el, amelyhez kisméretű magyar nyelvű felülragasztott címke párosult. Egy termék került visszahívásra ólom és kadmium szennyezés miatt a gyermek sminkkészletek közül. A gyermek testfestékek körében 1 termék mikrobiológiai szempontból volt kifogásolható. Az ótvar betegség kórokozójának jelenlétét mutatta ki a laboratórium a termékben, amely sérült bőrfelület esetén akár megbetegedést is okozhat. A termék visszahívásra került.

IV.3.13 Festékek, lakkok vizsgálata

A festékek, lakkok és járművek javító fényezésére szolgáló termékek illékony szerves vegyület, azaz VOC (Volatile Organic Compound) tartalma a levegőbe kerülve jelentős mértékben hozzájárul az ózonréteg elvékonyodásához. Ezért az Európai Unió a VOC-kibocsátás közösségi szintű csökkentése érdekében monitoring programot fogadott el (2004/42/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv), melynek célja ezen vegyületek nemzeti szinten történő kibocsátásának korlátozása az ózonréteg védelme érdekében.

A vizsgálat célja annak ellenőrzése volt, hogy a 25/2006. Korm. rendelet hatálya alá tartozó termékek VOC-tartalma az engedélyezett határértékeken belül marad-e, továbbá címkeellenőrzéssel vizsgáltuk azon összetevőket, melyek jelenléte a termékekben tiltottá vált vagy módosult – egészségkárosító hatásuk miatt – az elmúlt 5 évben, mióta nem volt ilyen jellegű monitoring vizsgálat. A laboratóriumi vizsgálat a 25/2006. Korm. rendelet alapján „A” kategóriába sorolt **oldószer és vízbázisú lakkok** „e” alkategóriába tartozó termékeire terjedt ki.

A mintavételezés során **a termékek biztonsági adatlapját** szükséges volt biztosítani a mintavételhez. A 20 mintából minden mintához sikerült beszerezni ilyen dokumentumot, de ezek közül **13 nem felelt meg az EU 2020/878 rendelet követelményeinek.**

A vételezett mintáknál a VOC-tartalom laboratóriumi vizsgálata során nem került megállapításra eltérés. Egy esetben a mérési bizonytalansággal kiterjesztett eredmény alapján került megállapításra a megfelelés, mert a mért eredmény több volt, mint a jogszabály szerint megállapított 400g/L. Egy alkalommal a termék VOC-tartalma megfelelt a jogszabályi előírásoknak, de a terméken a gyártó által szigorúbb határérték került feltüntetésre, amelyet a termék a mérési bizonytalanság figyelembevételével teljesített.

A vételezett termékek közül 11 db volt magyar gyártó terméke, a külföldi termékek között volt 3 db szerb gyártó, 3 db német gyártó, továbbá 1-1 db szlovén és portugál gyártó terméke. A vételezett termékek közül 5 db volt vizes bázisú és 15 db szerves oldószer bázisú termék. Az UFI (unique formula identifier) egyedi formula azonosító kód a termékek közül 3 db-on volt feltüntetve, mindegyik termék külföldi gyártmány volt.

A címkézés ellenőrzése során megállapítható, miszerint a leggyakoribb eltérés, hogy a terméknev feltüntetése a terméken és a biztonsági adatlapon nem azonos módon történt. Az illékony szerves oldószer tartalmú festékeket, lakkokat és járművek javító fényezésére szolgáló termékeket gyártó, forgalmazó kötelezettek nyilvántartásában (amelyet a BFKH vezet) a termékcímkén feltüntetett vállalkozás 20 alkalomból 8 alkalommal nem volt fellelhető a listában, ez összesen 7 forgalmazót érintett. A VOC kategória szerinti besorolás minden esetben megfelelő volt, de a VOC jogszabály szerinti hivatkozása a címkén 20 mintából 4-nél nem az előírt módon valósult meg.

A veszélyt jelző piktogram, a figyelmeztetések 6, illetve 7 alkalommal nem voltak megfelelőek, amely az esetek többségében arra volt visszavezethető, hogy nem az aktuálisan érvényes biztonsági adatlapot bocsájtották a mintavétel alkalmával a kormányhivatal munkatársainak rendelkezésére. A fő ok ez volt az óvintézkedések esetén is egy kivételtől eltekintve, ahol pedig nem állt rendelkezésre a biztonsági adatlap magyar nyelvű fordítása.

A minőségmegőrzési idő meghosszabbítása ügyében egy alkalommal intézkedtek a kormányhivatali kollégák. A nem engedélyezett komponens jelenléte miatt 1 alkalommal rendelte el a hatóság a termék visszahívását, 4 alkalommal pedig az érvényes biztonsági adatlap benyújtása után már nem volt nem megfelelés, kockázat.

A vizsgálat keretein belül a kormányhivatalok a CLP rendelet szerinti címkeellenőrzést végeztek falfestékeknél. Egy, a CLP rendelet előírásait mellőző terméket találtak, amelynek esetében megállapítást nyert, hogy a terméket bérben gyártatják, de a bérgyártó szerint a felelősség a gyártatót terheli, mert mind a receptúrát, mind a címketervet ő szolgáltatta a termékhez, és az ő neve is szerepel a terméken, mint forgalmazó.

A témavizsgálat keretein belül mintavétel történt 2 db hígító termékből: egy szintetikus hígító és egy lakkbenzin hígító. Mindkét termék egy magyar festékgyártó cég saját márkás terméke. A termékek nem zártak megfelelően, így a kockázatbecslés után, mely súlyos kockázatot állapított meg, forgalomból való kivonást kezdeményezésére került sor.

IV.3.14 Ellenőrzések a vámhatáron

A piacfelügyelet legnagyobb hatékonysága azzal érhető el, ha **a nem megfelelő és/vagy nem biztonságos termékek már eleve nem kerülnek forgalomba hozatalra az Európai Unió piacán.** A **vámriasztások rendszere** a harmadik (EU-n kívüli) országokból származó termékek körében hivatott megakadályozni a követelményeknek nem megfelelő termékek uniós piacra való bejutását.

Amennyiben egy harmadik országból származó termék importőre szabad forgalomba bocsátás vámeljárást kezdeményez a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál (a továbbiakban: NAV), melynek

során gyanú merül fel a termék megfelelősége és biztonságossága tekintetében, úgy a NAV munkatársai a szabad forgalomba bocsátás vámeljárást felfüggesztik, és vámriasztást (piacfelügyeleti értesítést) küldenek a hatáskörrel rendelkező piacfelügyeleti hatóság felé eljárás lefolytatása céljából.

A hatékonyság növelése céljából 2019-ben a NAV-val és a BFKH Fogyasztóvédelmi Főosztályával együttműködve közös akciót indítottunk annak érdekében, hogy még több nem megfelelő, illetve veszélyes import termék EU-ba való behozatalát akadályozhassuk meg. 2022-ben kiterjesztettük az akciót Pest és Zala megyére is, így a hagyományos, illetve online üzletekben végzett ellenőrzésekhez képest jobb hatékonyságot érhetünk el, nagyobb mennyiségű áruval kapcsolatban intézkedhetünk.

A fogyasztóvédelmi hatóság és a vámhatóság együttműködésében a 2024. évben hatodik alkalommal került sor előre meghatározott termékkörök fokozott figyelésére. A 2025. évben is a meghatározott termékcsoportok – így játékok (műanyag babák, plüss játékok, lövedékes játékok); villamossági termékek (fényfüzerek, hajszárítók), lézer pointerek és tetováló festékek – fokozott figyelését kértük a NAV-tól, amelyre a jogszabály a piacfelügyeleti hatóságok számára lehetőséget biztosít.

2024-ben összesen **272 db előértesítés** és **260 db vámriasztás** érkezett be a fogyasztási cikkek területén koordinációs és szakmai irányítói feladatokat ellátó Fogyasztóvédelmi Piacfelügyeleti Főosztályra.

A 260 db vámriasztás összesen 514-féle 301 433 db terméket érintett. Ebből

- indokolt volt: 148 riasztás (350-féle 195.329 db termékre vonatkozóan)
- nem volt indokolt: 62 riasztás
- más hatóság hatáskörébe tartozott: 50 riasztás

A kormányhivatalok 70 esetben, 161-féle, 58 716 db termék forgalomba hozatalát megtiltották. Jellemzően a termék valamilyen nem megfelelőség (vagyis jelölési, dokumentációs, használati-kezelési útmutatóhoz kapcsolódó stb. hiányosság) miatt nem kerülhetett forgalomba hozatalra.

Az egész évet átölelő ellenőrzés során több alkalommal kitelepülésekre is sort került a BFKH részvételével. A kitelepülések alkalmával a gyanús termékekből mintavétel történt. A mintavételezett termékek közül 8 esetben, 16-féle 8 236 db termék veszélyesnek minősült.

A laboratóriumi vizsgálatok során a mintavételezett termékek nem feleltek meg az alapvető biztonsági követelményeknek, ugyanis a rendeltetésszerű használat során súlyos kockázatot hordoznak. 2-féle 3 828 db kézi hajszárító az égési sérülés veszély szempontjából, valamint 14-féle 4 408 db játék a fulladásveszély vagy sérülésveszély szempontjából jelentett kockázatot a felhasználókra nézve.

A BFKH a veszélyes termékek közül 4 esetben 11-féle 3 416 db fulladásveszélyes plüssjáték megsemmisítését is elrendelte.

A vámhatáron az elmúlt 6 év során ellenőrzött és kifogásolt termékek összesített adatait a következő táblázat szemlélteti:

Év	Ellenőrzött (db)	Kifogásolt (db)	Kifogásolási arány (%)
2019.	361.347	344.899	95%
2020.	27.602.724	5.682.478	21%
2021.	3.445.636	194.440	6%
2022.	3.490.879	839.638	24%
2023.	3.366.158	335.283	10%
2024.	301.433	58.716	19,5%

A megtiltott termékek adatai, termékkör szerinti bontásban (2024):

Ellenőrzött termékkör	A termékkört érintő tiltások száma (db)	Kifogásolt (főle)	Kifogásolt (db)
Játék	13	33	14.467
Műszaki és villamossági termék	41	86	30.618
Gép	5	19	1.710
Egyéni védőeszköz	7	9	2.328
Közlekedési eszköz	1	2	624
Vegyipari termék	2	2	34
Egyéb	1	10	8.935
összesen	70	161	58.716

Az összesített adatok alapján elmondható, hogy 2024-ben részleges visszaesés tapasztalható a korábbi évek adataihoz viszonyítva mind az ellenőrzött, mind a kifogásolt termékek vonatkozásában.

A visszaesés egyik oka lehet, hogy a kiemelt termékcsoportokra (pl. műanyag babák, lövedékes játékok, plüss játékok, fényfüzerek) viszonylag kevés riasztás érkezett egész évben, azonban egyéb játékokra, valamint a vizsgálat fókuszában nem szereplő termékekre rendszeresen érkeztek a riasztások, ám ezeknél legtöbbször nem találtunk problémát. Jellemző volt továbbá, hogy gyakran csak 1-2 db termékre érkezett a vámriasztás, ami a közös ellenőrzés jellegét tekintve nem mondható hatékonynak, hiszen a vámhatáron a nagy számban érkező nem megfelelő termékek kiszűrése a cél.

A beérkezett vámértékesítések száma éves bontásban:

Év	Előértékesítés (db)	Vámriasztás (db)	Összesen (db)	Indokolt (db /%)
2021	437	198	635	153 (24%)
2022	404	288	692	215 (31%)
2023	383	472	855	242 (28%)
2024	272	260	532	147 (28%)

IV.3.15 Veszélyes termékek keresése a hagyományos, valamint az online kereskedelmi forgalomban (Safety Gate / RAPEX)

Riasztások megküldése

A Safety Gate a nem élelmiszer jellegű veszélyes termékek európai riasztási rendszere. Jelenleg harminc ország vesz részt a munkájában, az Európai Unió valamennyi tagállama kötelezően, valamint Izland, Liechtenstein és Norvégia. Ha a nemzeti hatóságok saját piacaikon laborvizsgálat és kockázatértékelés alapján olyan terméket találnak, amelyet veszélyesnek minősítenek, vagy tiltott összetevő tartalmuk miatt egészségügyi vagy környezeti kockázatot hordoznak, a Safety Gate rendszerén keresztül értesítik egymást és az Európai Bizottságot. Így a nemzeti hatóságok szükség esetén gyorsan be tudnak avatkozni, és ki tudják vonni az országuk piacáról a kockázatos árucikkeket.

2024-ban a Magyarország által beküldött **összes riasztás 365 db** volt, ezzel hazánk ismét a **negyedik helyet szerezte meg az európai országok között**, megelőzve többek között Franciaországot, Lengyelországot és Ausztriát is.

Az egyes termékkörök szerinti megoszlást a következő táblázat mutatja:

Kategória	Összes (db)	Összes (%)
kozmetikum	171	46,85
díszvilágítási füzér	68	18,63
elektromos termék	56	15,34
játék	40	10,96
ruházat	20	5,48
gyermekgondozási cikk	6	1,64
lézerpointer	2	0,55
gép	1	0,27
gépjármű	1	0,27
Összes	365	100

A beküldött 365 db riasztásból 321 db súlyos kockázatú, 42 db nagy kockázatú termék volt. 2 db terméknel hiányoztak a pontos termékazonosító adatok, ezért információként kerültek be a Safety Gate adatbázisába. 2024-ben a Magyarország által beküldött 365 veszélyes termékből a riasztások 47%-át a kozmetikumok, 34%-át a villamossági termékek (18,63 % díszvilágítási fűzér, 15,34 % elektromos készülék), 11%-át játékok, 5 %-át a ruházat, 2 %-át gyermekgondozási cikkek, 0,5 %-át lézerpointerek, további 0,5%-át pedig az 1-1 db gép és gépjármű kategóriába tartozó termék bejelentése tette ki.

A bejelentett kozmetikumok egy, az EU területén 2022. március 1-től betiltott, egészséget veszélyeztető összetevőt (BMHCA) tartalmaztak.

A villamossági termékek közül az elektromos berendezések csoportjába tartozó USB-s töltők jelentettek leginkább nagy kockázatot, de találtunk hajszárítót, hosszabbítót és bűvárszivattyút is, melyek áramütés veszélyt jelentettek a felhasználókra, továbbá a tűz és az égés kockázata is megjelent. A bejelentett díszvilágítási fűzerek szintén áramütés-, tűz- és égési kockázatot jelentettek.

A játékoknál a műanyag játékok lágyító (ftalát) tartalma jelentette a kockázatot. A gyermekeknek szánt álarok és jelmezek a lángállósági vizsgálat követelményeit nem teljesítették. A túl hangos sípoló játékoknál jellemzően a halláskárosodás volt a vezető kockázat. A könnyen leváló kisalkatrészt tartalmazó játékok esetén a fulladás kockázata lépett fel. A játékkrollereknél a kerék túl kis mérete, illetve a kormányoszlop nem megfelelő stabilitása volt a fő kockázati tényező, hiszen a túl kis kerék megakadása, és a menetközben összezsugorodó kormányrúd a gyermekek elesését, és az ezáltali sérülés lehetőségét hordozták magukban.

A ruházati termékeknel az apró könnyen leváló díszítőelemek fulladásveszélyt, illetve néhány esetben az ezek rögzítésére használt biztosítótű kinyílása sérülés veszélyt jelentett a kisgyermekek számára.

A gyermekgondozási cikkek közül a megvizsgált utazóágy és etetőszék könnyű felborulása, a bábikompok lépcsőn való leesése jelentett sérülés veszélyt.

A kiszűrt akkumulátoros lézerpointerek látáskárosodási, valamint áramütési kockázatot jelentettek.

A bejelentett gépjármű sérülési kockázatot, a kiszűrt láncfűrész áramütési kockázatot hordozott.

Reakciók küldése más tagállamok által letiltott termékek tekintetében

Ha a más országok által küldött riasztásokban letiltott termékeket a tagországok a saját piacukon vagy a külső határukon megtalálják és a fennálló veszély miatt intézkedéseket tesznek, visszajelzést küldenek a Bizottságnak reakció formájában. Magyarország 2024-ben 209 db reakciót küldött a rendszerbe. Ebből 148 visszajelzés javításra visszahívott, Magyarországon is értékesített gépjárművet érintett, 61 db pedig a legváltozatosabb termékkategóriákból került ki.

IV.4 A kormányzati laboratóriumok szerepe

Uniós viszonylatban is kiemelkedő jelentőségűek a fogyasztóvédelmi területen működő kormányzati laboratóriumok, amelyek professzionális tevékenysége az eredményes piacfelügyeleti munka alapja. Két akkreditált laboratóriummal rendelkezünk, melyek az Élelmiszer és Vegyipari Laboratórium (EVL), valamint a Mechanikai és Villamos Laboratórium (MVL).

IV.4.1 Élelmiszer és Vegyipari Laboratórium (EVL)

Az EVL 203 db szabványos és egyéb módszer szerinti 270 db vizsgálati területtel rendelkezik. A laboratórium feladata a fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti ellenőrzésekhez szükséges laboratóriumi vizsgálatok elvégzése, valamint a mérési eredmények kiértékelése és biztonsági, minőségi szempontból történő véleményezése.

2024-ben 740 db termékmintán 4 545 db vizsgálat történt meg, a kifogásolt termékek száma 75 db volt. Ezek közül az EVL - saját kezdeményezésű vizsgálatai során és közérdekű bejelentés kivizsgálásához kapcsolódóan, illetve külső megbízás alapján - 548 db mintán 2 991 paraméter vizsgálatát végezte el, amelyből 47 db minta volt kifogásolt. Az elvégzett vizsgálatok felölelték az éves ellenőrzési és vizsgálati program által előírt 13 db témavizsgálatot, ezek közül 7 db saját kezdeményezésű volt, melyben a mintavételezés szervezését és a kormányhivatalokkal való szakmai kapcsolattartást is a laboratórium végezte.

Témavizsgálat szerinti bontásban az alábbi mintacsoportok kerültek ellenőrzésre:

- cigaretták és e-cigaretták (34 db, 7 kifogásolt);
- festékipari termékek (22 db, ebből 2 db hibás zártságú hígító);
- téli szélvédőmosók (20 db, 5 kifogásolt, 3 dermedéspont, 2 metanoltartalom alapján);
- szezonális és specifikus csoportoknak szánt élelmiszerek (40 db csokoládé/2 db kifogásolt, 40 db gluténmentes termék/2 db kifogásolt, 20 db diétás lekvár/7 db kifogásolt, 20 db gyermek étrend-kiegészítő/1 db kifogásolt, 20 db szaloncukor);
- kozmetikai termékek (20 db fényvédő arckrém, 20 db tetováló festék, 20 db gyermek smink és arcfesték, 20 db masszázs és sportkrém, 20 db naptej, 20 db testápoló, 7 esetben történt intézkedés a laboratóriumi vizsgálat alapján, 1 súlyos kockázatú mikrobiológiai szennyezettség, 3 db súlyos kockázatú ólomtartalom, 3 db fel nem tüntetett tartósítószer jelenléte miatt);
- mosó- és tisztítószer (80 db mosószer, 80 db tisztítószer, 21 db kifogásolt termék nettó térfogat, hatóanyag tartalom, zártság miatt);
- felnőtt nyári ruhák és karácsonyi textiltermékek (40 db nyári ruha termékből 3 db nyersanyag-összetétele volt hibás, a címkézése 10 db terméknek volt kifogásolható. 40 db karácsonyi pizsama és ágynemű közül 2 db volt hibás nyersanyag-összetétel szempontjából, 5 db címkézési szempontból);
- 24-féle fűszerpaprika színanyag-tartalma került meghatározásra, 3 db termék esetében merült fel kifogás;

- 110 db SPAR által forgalmazott élelmiszer, kozmetikai és háztartás-vegyipari termék ellenőrzésére került sor, melynek során nem derült fény kettős minőségre.

A Fogyasztóvédelmi Piacfelügyeleti Főosztály megbízásából az EVL az alábbi termékek vizsgálatát végezte el:

- 15 db játékbaba és 5 db műanyag játék az éves játék témavizsgálat keretében (ebből 12 db tartalmazott tiltott lágyítószert);
- 1 db műanyag játék vámriasztás alapján.

2024	Vizsgált minták száma (db)	Elvégzett vizsgálatok száma (db)	Kifogásolt minták száma (db)	Kifogásolt minták aránya
Éves játék – baba és fürdőjáték	20	46	12	60%
Vámriasztás	1	6	0	0%
Kozmetikai termékek	100	1280	7	7%
Szélvédőmosó	20	22	5	25%
Festékipari termék	22	62	2	9%
Tetoválo festék	18	20	2	11%
Piacfelügyeleti vizsgálatok összesen	181	1436	28	15%
Cigaretta	18	54	2	11%
E-cigaretta	16	16	5	31%
Szezonális húsvéti csokoládé és specifikus gluténmentes, cukormentes élelmiszer	100	140	11	11%
Kettős minőség	110	748	0	0%
Szezonális szaloncukor	20	140	0	0%
Textil	80	81	5	6%
Mosó- és tisztítószer	160	1677	21	13%
Étrend-kiegészítő	20	87	1	5%
Fűszerpaprika	24	48	2	8%
Saját kezdeményezésű vizsgálatok összesen	548	2991	47	9%
Közérdekű bejelentés	11	115	0	0%
Összesen	740	4542	75	10%

Az Élelmiszer és Vegyipari Laboratórium a 2024. évben 566 db dohánytermék nyilvántartásba vételét végezte el.

IV.4.2 Mechanikai és Villamos Laboratórium (MVL)

Az MVL 47 db szabvány szerinti 85 db vizsgálati területtel rendelkezik. A laboratórium feladata annak megállapítása, hogy a piacfelügyeleti eljárásba bevont termékek megfelelnek-e a vonatkozó jogszabályokban és szabványokban előírt biztonsági követelményeknek.

Az MVL 2024-ben **303 db termékmintán 1790 db vizsgálatot végzett, a kifogásolt termékek száma 259 db (85%) volt.**

A vizsgált minták között 209 db villamossági termék – univerzális akkumulátortöltők, lítium akkumulátorral működő villamos termékek, fényfüzerek, hajszárítók, elektromos rollerek – ellenőrzésére került sor, melyek közül 199 db (95%) volt veszélyes. A 2024-ben megvizsgált 56 db játék közül - gyermekek tömegét hordozó játékok, szájjal működtetett játékok, plüss játékok - 38 db (68%) minősültek veszélyesnek.

Egyéb területen vagy közérdekű bejelentés alapján 24 db terméket – lézer, állatfelszerelések – vizsgált meg a laboratórium, közülük 21 db (88%) bizonyult veszélyesnek.

Saját kezdeményezésű témavizsgálatként zajlott az univerzális akkumulátortöltők vizsgálata. A vizsgálatok eredményei azt mutatták, hogy a 104 db termékminta közül 96 db (92%) veszélyt jelent a fogyasztók számára.

A lítium akkumulátorral működő villamos termékek vizsgálatát szintén a laboratórium irányította. A megvizsgált 20 db termékből 20 db (100%) nem felelt meg az előírásoknak.

Az állatfelszerelések mintavételezését is a laboratórium bonyolította. Ennek keretében 20-féle állatfelszerelés ellenőrzésére került sor, 19 esetben (95%) merült fel kifogás.

A Mechanikai és Villamos Laboratórium 2024-ben külső megbízás alapján 14 db termék – elektromos rollerek, akkumulátortöltők – vizsgálatát végezte el.

2024	Vizsgált minták száma (db)	Elvégzett vizsgálatok száma (db)	Kifogásolt minták száma (db)	Kifogásolt minták aránya
Univerzális akkumulátortöltők	104	449	96	92%
Lítium akkumulátorral működő villamos termékek	20	67	20	100%
Díszvilágítási füzerek	75	451	74	99%
Vámriasztás/Egyéb	10	56	9	90%

Villamos termékek összesen	209	1023	199	95%
Szájjal működtetett játékok	19	68	7	37%
Gyermekek tömegét hordozó játékok	21	219	16	76%
Vámriasztás/Egyéb	16	96	15	94%
Játékok összesen	56	383	38	68%
Állatfelszerelések	20	94	19	95%
Vámriasztás/Egyéb	4	24	2	50%
Egyéb termékek összesen	24	118	21	88%
Külső	14	266	1	7%
Összesen	303	1790	259	85%

V. AZ EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT 2024. ÉVI EREDMÉNYEI

Az Európai Unió 27 tagállamában, valamint Izlandon és Norvégiában működnek a határon átnyúló fogyasztói panaszok rendezésének elősegítése és a felek közötti megállapodás elérése érdekében a nemzeti európai fogyasztói központok (European consumer centres, rövidítve: ECC). A határon átnyúló fogyasztóvédelemben kiemelt szerepet betöltő hálózat hazai tagjaként 2006 óta létező Európai Fogyasztói Központ (EFK) 2024. január 1. és július 31. között az IM-ben, 2024. augusztus 1. és december 31. között az NGM-ben működött

V.1 Határon átnyúló panaszkezelési tevékenység

Az ECC-Net hazai tagjaként a magyar EFK a más EU-s országban, Izlandon vagy Norvégiában honos vállalkozásokkal szemben felmerült határon átnyúló fogyasztói panaszok ingyenes, hatósági eljáráson kívül történő megoldását biztosítja. Emellett a hálózati működésből adódóan az EFK külföldi partnerközpontjaival együttműködve más EU-s országbeli fogyasztók magyar vállalkozásokkal szembeni határon átnyúló panaszai esetén is segítséget nyújt.

Fontos kiemelni, hogy az ECC-Net szoros együttműködő partnere az egyesült királyságbeli nemzetközi fogyasztói központ (ICC) is, így az EFK a BREXIT ellenére jelenleg is tud egyesült királyságbeli vállalkozásokkal szemben segítséget nyújtani a magyar fogyasztók számára.

Az EFK a pénzügyi jellegű jogviták kivételével alapvetően valamennyi fogyasztóvédelmi témakörben felmerülő, offline és online ügyletből eredő egyedi szerződéses panasz, jogvita esetén meg tudja kísérelni a segítségnyújtást, amelyeket az alábbi néhány példa szemléltet:

- osztrák légitársaság járatának törlése, hosszú késése miatt az utasnak járó átalány kártalanítási és költségtérítési igény intézése,
- holland szállásközvetítő oldalt üzemeltető vállalkozás többszörösen terheli meg a fogyasztó bankkártyáját,
- spanyol hotel a foglalás ingyenes lemondhatósága ellenére megterhelte a fogyasztó bankkártyáját,
- német utazásszervező nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesítette az utazási csomagban foglaltakat, pl. alacsonyabb kategóriájú a hotel, a légijárat menetrend módosulása miatt rövidebb a nyaralás és az utas díjcsökkentési igénnyel él,
- szlovák webshopból vásárolt műszaki termék meghibásodása miatt szavatossági igény érvényesítése,
- bolgár webáruház a fogyasztó elállási jogának gyakorlása után nem fizeti vissza a termék vételárát és a szállítási költséget,
- holland online szolgáltatás előfizetesként való automatikus megújulása miatti pénzbeli igény érvényesítése.

A segítségnyújtás

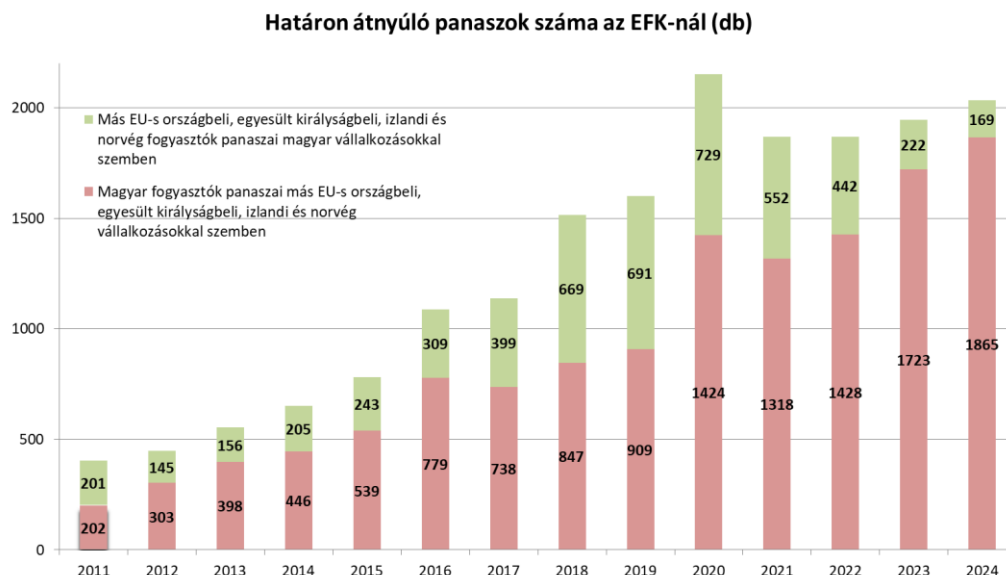
- hatósági és bírósági eljáráson kívül,
- az EFK és külföldi társközpontja közötti együttműködés alapján,

- az Európai Bizottság által működtetett elektronikus adatbázis használatával megvalósuló,
- magyar és angol nyelvű
- informális panaszkezelés során történik.

Tehát az EFK a fogyasztóknak nyújt érdemi

- ingyenes panaszkezelési, jogi segítséget és
- idegen nyelvi támogatást az EU-s székhelyű, izlandi, norvég vagy egyesült királyságbeli külföldi vállalkozásokkal szemben felmerült
- határon átnyúló egyedi panaszai megoldásához és
- vagyoni követeléseik érvényesítéséhez,
- anyagi káruk megtérítéséhez.

Az EFK-hoz határon átnyúló panasszal fordulóik száma évről évre növekszik, melyet az alábbi diagram szemléltet.



Az EFK-hoz 2024-ben is **elsősorban az alábbi témakörökben** érkeztek határon átnyúló fogyasztói panaszok magyar fogyasztóktól külföldi vállalkozásokkal szemben, valamint a külföldi társközpontok útján külföldi fogyasztóktól magyar vállalkozásokkal szemben.

- Internetes vásárlások (nemteljesítés, hibás teljesítés, garanciális-jótállási jogok, elállási jog, stb);
- Internetes szolgáltatásokból (online előfizetések, online árverések, internetes játékok, stb) eredő szerződéses panaszok
- A légitökölekedésben résztvevő utasok jogai, a légitökölekedés feltételei (késés, járat törlés, visszautasított beszállás, elveszett poggyászok, speciális szolgáltatások, foglalási feltételek, stb);
- Hagyományos, üzletben történő vásárlások (hibás teljesítés, garanciális-jótállási jogok, stb);
- Szállásfoglalás, a szállás minősége;
- Utazási szerződések, utazási csomagok;
- Autóbérlés;

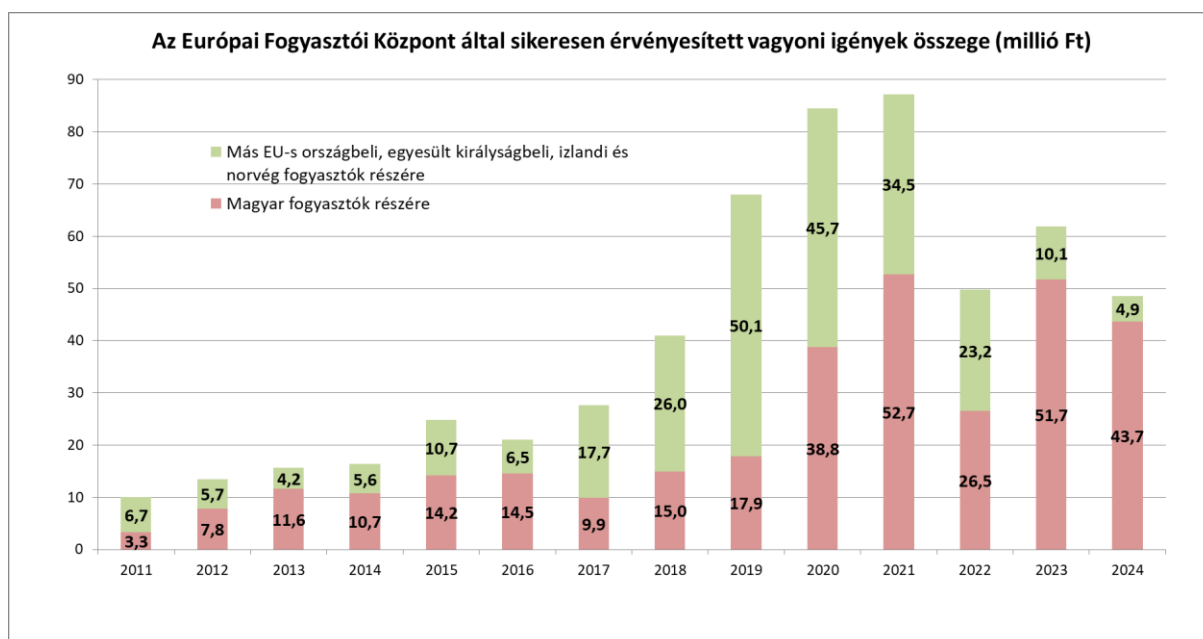
- Elektronikus hírközlési szerződések;
- Üdülési jog (timeshare);
- Vállalkozási szerződések;
- Nemzetközi távolsági autóbusz- és vasúti közlekedést érintő panaszok.

Az EFK-hoz 2024-ben 2034 db új határon átnyúló panasz érkezett (1865 db magyar fogyasztóktól EU-s vállalkozásokkal szemben, 169 db EU-s fogyasztóktól magyar vállalkozásokkal szemben), amelyek közül 724 ügyben volt szükség a magyar EFK és külföldi társközpontjának együttműködésére a közös panaszkezelés során.

Az elmúlt évek tapasztalatai alapján összességében a magyar EFK és a külföldi társközpont közös panaszkezelése keretében a jogilag megalapozott fogyasztói panaszok 60-65%-a sikeresen rendeződik az EFK közreműködésének köszönhetően, és ez igaz a 2024-ben lezárt ügyekre is, amely 311 sikeresen lezárt ügyet jelentett.

Az ECC-Net sikeressége elsődlegesen az érintett vállalkozás együttműködési hajlandóságától függ, így sok esetben az EFK segítségével a fogyasztók elkerülhetnek egy hosszadalmas és költséges határon átnyúló bírósági-jogi eljárást. Amennyiben nem jön létre megállapodás, kompromisszum az érintett vállalkozás és a fogyasztó között, az EFK tájékoztatást ad az egyéb határon átnyúló jogérvényesítési lehetőségekről.

Az EFK által az elmúlt években a fogyasztók számára **sikeresen visszaszerzett összeg (millió Ft)** mértékét (a sikeresen megoldott ügyek alapján) az alábbi ábra mutatja be:



V.2 Tanácsadás, tájékoztatási tevékenység fogyasztók és vállalkozások részére

Az EFK a határon átnyúló panaszok kezelése mellett fogyasztói tanácsadást is végez. Elsősorban turizmussal és e-kereskedelemmel kapcsolatos megkeresések, tájékoztatás-kérések érkeznek, e körben 2024-ban 4000 megkeresést kezelt az EFK.

Továbbá az EFK a 2024. február 19-i, az E-Commerce Hungary érdekképviselői szervezet által megtartott e-kereskedelemmel kapcsolatos rendezvényen, a 2024. május 12-i Európa Napon, valamint 2024. november 27-i Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtéren megtartott légiutas jogokról szóló tájékoztató napon is részt vett a tudatosságnövelő tevékenységek keretében.

Az EFK önálló honlappal rendelkezik (www.magyarfek.hu), amely a fogyasztók és a vállalkozások tájékoztatását és a panaszok benyújtását szolgálja.

A fentiekén túl Magyarországon az EFK látja el **az online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait**. E körben tájékoztatást adott és bizonyos esetekben technikai segítséget is nyújtott a fogyasztók, a vállalkozások és a békéltető testületek részére az Európai Bizottság által működtetett online vitarendezési platform (<https://ec.europa.eu/consumers/odr>) technikai feltételeivel és használatával kapcsolatban. Az EFK továbbá a geoblocking-rendelet és a szolgáltatási irányelv szerinti tájékoztatási feladatokat is ellát (általános információkról, jogorvoslati lehetőségekről való tájékoztatás).

V.3 Partneri együttműködések

Az EFK a határon átnyúló fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatai során együttműködik 29 külföldi társszervezetével, az uniós hálózatok hazai tagjaival (SOLVIT, Europe Direct, stb) és a hazai fogyasztóvédelmi rendszer szereplőivel (fogyasztóvédelmi hatóságok, békéltető testületek, stb).

A békéltető testületekkel való együttműködés keretében az EFK 2024-ben összesen 127 db határon átnyúló megkeresést/panaszt vett át a testületektől a további panaszkezelés érdekében.

A társhatósági együttműködések körében az EFK több alkalommal jelzéssel élt a látókörébe került külföldi székhelyű, de magyar fogyasztókat megcélzó (magyar nyelven elérhető, Magyarországra is szállító) webáruházak kapcsán hatósági eljárások lefolytatása érdekében.

A tagállami EFK-kal való együttműködések keretében az EFK részt vesz az ECC-Net által lefolytatott közös felmérésekben, valamint közreműködik a Hálózat tevékenységeiben és szakmai munkacsoportjaiban. Emellett a tanácsadó-tájékoztatási **tevékenységeket az ECC-Net által különböző fogyasztóvédelmi témákban lefolytatott közös projekteken, felmérésekben szerzett tapasztalatok és információk is támogatják.**

Fontos a partneri együttműködések körében, hogy a közvetlen uniós társfinanszírozással támogatott EFK működésének szerződéses alapját az Európai Bizottság Pályázati Ügynöksége (EISMEA - European Innovation Council and SMEs Executive Agency) és a szervezeti

kereteket biztosító befogadó intézmény között megkötendő uniós támogatási szerződések képezik, melyek a működés kereteit szabályozzák, valamint az EFK munkaprogramját és költségvetését tartalmazzák.

VI. ÖSSZEGZÉS

A magyar állampolgárok anyagi biztonságának és egészségének garantálása a Kormány kiemelt célja, amelynek fontos pilléreként a fogyasztóvédelem többek között a család- és gyermekvédelem, a fogyasztók online térben való fokozott védelme, az egységes jogalkalmazás, a termékbiztonsági szabályok betartatása, az elérhetőség biztosítása, az alternatív vitarendezési fórumként eljáró békéltető testületek szakmai hatékonyságának növelése, valamint a fogyasztói tudatosság erősítése által támogatja e cél minél teljesebb megvalósulását.

A 2024-es esztendőben a fentiekben bemutatott eredményeket a szakterület a szakmai irányításában bekövetkezett lényeges változás mellett érte el, amelynek során a munka folyamatossága és magas minősége mindvégig biztosított volt, sőt a kihívást sikerült előnnyé formálni: a váltás a szakterület számára megerősödést és a kereskedelempolitikával való szorosabb kapcsolat révén új szemlélettel történő gazdagodást is hozott.

A 2024-es év mérföldkönek számít a fogyasztóvédelem számára abban a tekintetben is, hogy az év második felében történtek meg az NKFH felállításához szükséges lépések, illetve az új hatóság létrehozásának teljes körű előkészítése. E változás mind a jogalkalmazás tekintetében, mind pedig a fogyasztóvédelmi intézményrendszer fogyasztók általi elérhetősége tekintetében komoly lépés az egységesítés irányába.

Az NKFH felállítása a fogyasztóvédelem számára új távlatokat nyitott, miközben a terület elkötelezett a fogyasztóvédelmi célok megvalósításában érintett más tárcákkal és hatóságokkal, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviselői szervekkel, a békéltető testületekkel és a vállalkozói szakmai szövetségekkel való aktív együttműködés iránt, a fogyasztóvédelmi hatóságként eljáró kormányhivatalok gyakorlati tapasztalatainak felhasználása mellett.