

IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM
KÖZJOGI ÉS FOGYASZTÓVÉDELEMÉRT FELELŐS HELYETTES
ÁLLAMTITKÁRSÁG

BESZÁMOLÓ
a fogyasztóvédelmi szakterület eredményeiről



Budapest, 2024. június

Tartalomjegyzék

I. A FOGYASZTÓVÉDELEM AZ IGAZSÁGÜGYI MINISZTERIUM IRÁNYÍTÁSA ALATT	4
II. A FOGYASZTÓVÉDELMI SZAKTERÜLET HAZAI JOGALKOTÁSI EREDMÉNYEI	8
1. A cselekvő fogyasztóvédelem érdekében szükséges jogszabály-módosítás	8
2. Az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges jogszabály-módosítás	9
3. A digitális fogyasztóvédelem és az egységes jogalkalmazás érdekében szükséges jogszabály-módosítás	9
4. Fogyasztóvédelemmel összefüggő kormányrendeletek módosítása	10
III. AZ UNIÓS FOGYASZTÓVÉDELMI JOGALKOTÁSBAN TÖRTÉNŐ AKTÍV RÉSZVÉTEL	11
1. Az általános termékbiztonsági rendelet	11
2. Zöld átállás irányelv	12
3. Javításhoz való jogról szóló irányelv	12
4. Az alternatív vitarendezési fórumokról szóló irányelv módosításáról szóló javaslat	12
5. Az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatássegíttésekről szóló irányelv	13
6. Zöld állításokról szóló irányelv	13
IV. AZ IM SZAKMAI IRÁNYÍTÁSÁVAL LEFOLYTATOTT 2023. ÉVI FOGYASZTÓVÉDELMI ÉS PIACFELÜGYELETI ELLENŐRZÉSEK EREDMÉNYEI	13
1. Általános összegzés és ellenőrzési eredmények	13
2. Szolgáltatás-ellenőrzési eredmények	15
2.1. Gyermekvédelemmel kapcsolatos vizsgálatok	16
2.2. Kiemelt területek, digitális fogyasztóvédelem	21
2.3. „Visszatérő” témavizsgálatok	23
2.4. 2023-ban újonnan ellenőrzés alá vont terület	28
2.5. Rendkívüli vizsgálatok az élelmiszer-infláció visszaszorítása érdekében	28
2.6. További szolgáltatás-ellenőrzési feladatok	31
2.7. A szolgáltatás-ellenőrzési tapasztalatok összefoglalása	32
3. Termékbiztonság, piacfelügyeleti ellenőrzési eredmények	33
3.1. Gyermekvédelem	33

3.2.	Ellenőrzések a vámhatáron	35
3.3.	A bőrrel érintkező termékek vizsgálata.....	37
3.4.	Kozmetikai termékek BMHCA tartalmának piacfelügyeleti ellenőrzése	37
3.5.	A szabadidő gondtalan igénybevételének biztosítása.....	38
3.6.	Energiatakarékossági ellenőrzések.....	47
3.7.	Kül- és beltéri díszvilágítási füzérek és karácsonyi dekorációs villamossági termékek laboratóriumi vizsgálattal egybekötött piacfelügyeleti ellenőrzése	49
3.8.	Safety Gate/RAPEX.....	49
3.9.	A kormányzati laboratóriumok szerepe	50
V.	AZ EURÓPAI FOGYASZTÓI KÖZPONT EREDMÉNYEI.....	54
VI.	ÖSSZEGZÉS	58

I. A fogyasztóvédelem az Igazságügyi Minisztérium irányítása alatt

A Kormány fogyasztóvédelemért felelős tagja 2022. május 25-től az igazságügyi miniszter, aki e feladatkörében a más hatósághoz vagy szervezethez nem tartozó, nem élelmiszer jellegű termékek és szolgáltatások fogyasztóvédelmével kapcsolatos feladatokat látja el. Az Igazságügyi Minisztérium (IM) **szakmai irányítása alatt állnak a** fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörben eljáró **kormányhivatalok**, amelyek jogszabálysértés esetén, valamint a **békéltető testületek**, amelyek a fogyasztó és vállalkozás közötti jogvita megoldása érdekében folytatnak le eljárást. **Az IM-en belül működik továbbá az Európai Fogyasztói Központ** is, mely a határon átnyúló fogyasztói panaszok és jogviták rendezéséhez nyújt segítséget a fogyasztók számára.

Az elmúlt két év alatt a tárca számos előrelépést tett a fogyasztók és a jogkövető vállalkozások érdekében. A fogyasztóvédelem igazságügyi tárcához kerülésével lehetőség nyílt az alaptörvényi garanciák e téren való fokozott érvényre juttatására, valamint a terület továbbfejlesztésére, **új, innovatív intézményi és jogi megoldások** alkalmazására. A szakterület IM-be integrálódását követően a fogyasztóvédelem **rendkívül aktív jogalkotási, jogalkalmazási,** valamint **fogyasztói tudatosságot erősítő tevékenységet látott el.** Jelen háttéranyag a hazai fogyasztóvédelem 2022. május 25-ét követő tevékenységének eredményeit mutatja be.

2022. július 21-én kihirdetésre került az IM fogyasztóvédelmi szakterülete által előkészített, **a fogyasztóvédelmi politikáról szóló 1353/2022. (VII. 21.) Korm. határozat**, amelynek főbb pillérei a gyermekvédelem, a digitális fogyasztóvédelem, az egységes jogalkalmazás és az elérhetőség biztosítása.

A széles fogyasztói rétegeket érintő problémák hatékony kezelése érdekében az IM kezdeményezésére **megalakult a Fogyasztóvédelmi Kerekasztal**, amelyet azok a kormányzati és állami szereplők alkotnak, amelyek tevékenyen képesek hozzájárulni az egységes joggyakorlat kialakításához, a fogyasztóvédelmi problémák feltérképezéséhez és megoldásához. A Kerekasztal tagja többek között az Országos Bírósági Hivatal, a Legfőbb Ügyészség, a Gazdasági Versenyhivatal, a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság és az érintett minisztériumok is.

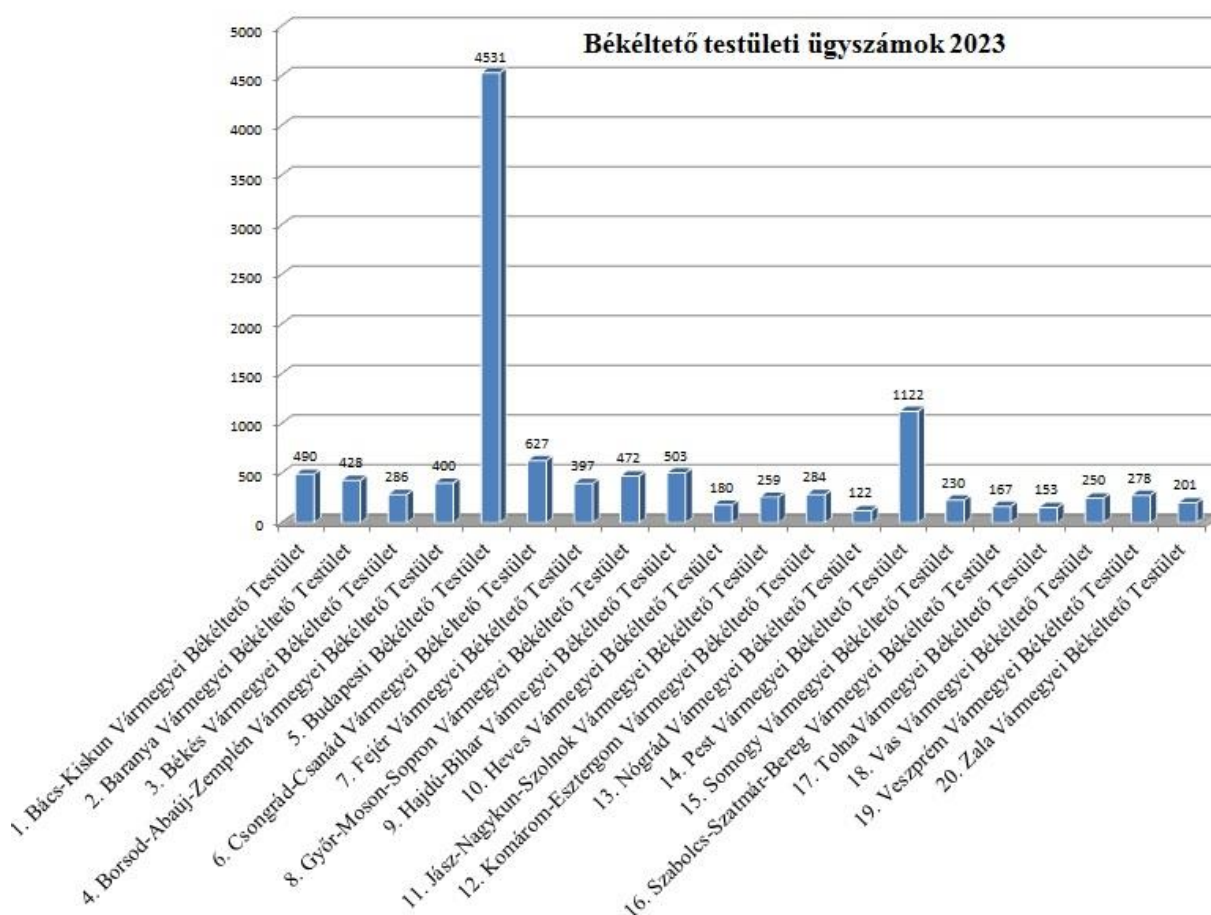
A Fogyasztóvédelmi Kerekasztal teljes, plenáris ülése három alkalommal került összehívásra 2023-2024-ben, míg a munkacsoportjai szintén rendszeresen tartottak üléseket. Így a Képviseleti Kereseti Munkacsoport az IM vezetésével a fogyasztóknak és a feljogosított szervezeteknek útmutatót dolgozott ki, a Családbarát Munkacsoport a GVH vezetésével jogszabály-módosítási javaslatokat fogalmazott meg, míg a Médiatudatosság Munkacsoport a GVH, az NMHH és az IM vezetésével a fiatalok fogyasztói tudatosságának növelésére vonatkozó lehetőségeket tárgyalta meg.

Ezen felül **sor került a Fogyasztóvédelmi Tanács megújítására is**, amely a Kormány fogyasztóvédelemmel összefüggő döntéseit előkészítő konzultatív, véleményező, javaslattevő, érdekegyeztető fórum. Tagjai a társhatóságok, a fogyasztói érdekek képviseletét ellátó egyesületek, békéltető testületek, vállalkozói érdekvédelmi szervezetek és minisztériumok képviselői. A megújítás révén a fogyasztóvédelmet érintő valamennyi terület szélesebb körű lefedettsége érdekében bővült a tagsági kör. A Fogyasztóvédelmi Tanács 2023-ban három

alkalommal ülésezett, és 2024-ben is tartott már ülést. Napirendjén szerepelt az aktuális jogalkotási kezdeményezések megvitatása, amihez kapcsolódóan a Tanács tagjai kiegészítő javaslatokat is tettek, továbbá a fogyasztói érdekek védelmét ellátó egyesületek beszámoltak az IM által támogatott feladataik teljesítésének eredményeiről.

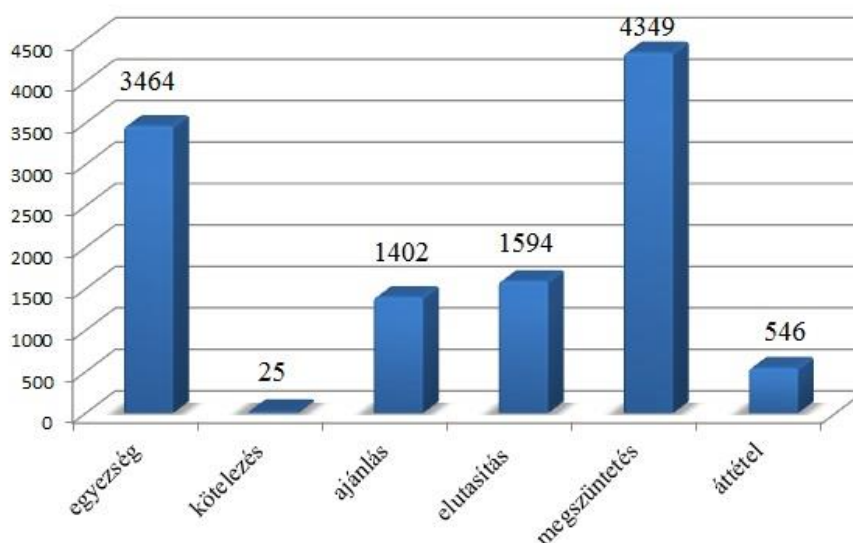
Jelentős átalakítás történt a fogyasztói jogviták rendezésében meghatározó szerepet betöltő **békéltető testületek** intézményrendszerét illetően is, a kapcsolódó jogszabály-módosításról a beszámoló II/2. pontjában esik szó. A békéltető testületek 2024. január 1-jével az IM szakmai irányítása alá kerültek, ami elősegíti annak biztosítását, hogy valamennyi testület azonos elvek mentén, egységesen járjon el.

A békéltető testületek működésére az állam 2023-ban 360 millió forintot biztosított a működtető kereskedelmi és iparkamarák részére. **A békéltető testületek 2023-ban országosan 11.338 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 31%-a egyezséggel, 12%-a pedig ajánlással zárult. A döntések 2023. évi alakulását a következő ábra szemlélteti.

Döntések megoszlása 2023



Az IM **megújította továbbá a fogyasztói érdekek védelmét ellátó egyesületek támogatási rendszerét is.** A korábbi, sokszor szétagolt és dekoncentrált támogatással kapcsolatos pályázatok helyett az állami támogatás iránti igényt egyedi támogatási kérelem formájában lehet benyújtani. Az IM 2023-ban és 2024-ben alábbi területeken nyújt(ott) támogatást: ingyenes telefonos és e-mailes ügyfélszolgálat működtetése (amely rendkívüli népszerűségnek örvend és számos fogyasztói probléma hatékony megoldását segíti elő); fiatal fogyasztók tudatosságának növelése; kommunikációs kampány lefolytatása hagyományos vagy elektronikus úton; békéltető testületi tagok jelölése.

2023-ban 9 egyesület 58,2 millió forint összegben részesült támogatásban, 2024-ben ugyancsak 9 szervezet, 57,2 millió forint összegű támogatásáról döntött az IM. 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 kerül.



Fogyasztóvédelmi diákverseny

A fogyasztóvédelmi szakterület az IM-be történő integrálódását követően **aktív és egységes kommunikációs tevékenységet folytatott**. A fogyasztói jogok kiemelt védelme érdekében történő szigorú hatósági fellépés volt az elsődleges kommunikációs üzenet, új és eddig nem alkalmazott kommunikációs csatornák igénybevétele (pl. facebook, Instagram, tiktok), amelyek révén a fiatalabb korosztályt is nagyobb arányban sikerült megszólítani. Kiemelendő továbbá a <https://fogyasztovedelem.kormany.hu> oldalon elérhető Fogyasztóvédelmi Portál szerepe, ahol folyamatos az aktuális hírek, információk megosztása a fogyasztók tudatosságának növelésén túl a vállalkozások jogkövetésének elősegítése érdekében is. A Fogyasztóvédelmi Portálon az egyes jogszabályváltozások kapcsán részletes, vállalkozóknak szóló útmutatók találhatóak például az árcsökkentés bejelentése, a termékek kiszérlésének csökkentése témakörökben. Az online kereskedelem térhódítása kapcsán kiemelt jelentőséggel bír a <https://jogsertowebaruhazak.kormany.hu> oldalon elérhető, folyamatosan frissülő adatbázis, ahol két éven át megjelennek azon online értékesítést folytató vállalkozások adatai, amelyek súlyosan jogsértő magatartását a fogyasztóvédelmi hatóság, a Gazdasági Versenyhivatal, vagy a bíróság jogerősen megállapította.

A kommunikációs tevékenység körében továbbá kiemelendő, hogy a szakterület munkatársai folyamatosan tartottak előadásokat általános- és középiskolákban, valamint egyetemeken a fogyasztói tudatosság növelése érdekében, utóbbiak közül kiemelten együttműködve a Pázmány Péter Katolikus Egyetemmel, illetve a Nemzeti Közszerzői Egyetemmel, ahol egy teljes fogyasztóvédelmi jogi kurzust megtartottak a kollégák. Emellett számtalan konferencián vettek részt aktívan a szakterület munkatársai, így pl. az alternatív vitarendezési konferencián, az e-commerce expon, a Kiberpajzs konferencián és a Magyar Versenyjogi Fórumon. Ugyancsak számos vállalkozói szervezetnél tartottak előadást a kereskedők önkéntes jogkövetésének elősegítése érdekében.

A fogyasztóvédelmi szakterület alábbiakban bemutatásra kerülő jogalkotói és jogalkalmazással összefüggő feladatai mellett **kiemelten fontos a fogyasztói tudatosság növelése, amelyet indokolt minél fiatalabb korban elkezdni**. Ezért a 2016-17-es tanévtől minden évben kiírásra kerül **a Fogyasztói tudatosságra nevelő iskola pályázat**, amely azon oktatási intézmények erőfeszítéseit értékeli, amelyek a fiatalok fogyasztói tudatosságának kialakításáért, növeléséért sokat tesznek munkájuk során. A pályázatok folyamatosan benyújthatók, a sikeresen pályázó iskola 5 évig viselheti a Fogyasztói tudatosságra nevelő iskola címet. A pályázati kritérium a kiírásban megjelölt tevékenységek közül legalább három folyamatos végrehajtása és egy vállalása a jövőre nézve. A tevékenységek között szerepel többek között a fogyasztói tudatosság erősítése az oktatás során, a vetélkedőkön történő részvétel, a helyi kereskedelmi piacok látogatása, a felelős internet-használat, valamint a környezettudatosságra nevelés is. Immáron 107 iskola rendelkezik a „Fogyasztói tudatosságra nevelő iskola” címmel, közöttük két, határon túli intézmény is.

A fogyasztói tudatosság építésének fontos sarokköve továbbá a **Fenntarthatósági Témahét**, amelynek programjába első alkalommal 2023-ban került be kiemelt témakörként a fogyasztóvédelem. A témahét ideje alatt az év egy adott hetében koncentráltan minden résztvevő iskolában a fenntarthatósági és fogyasztóvédelmi szempontok kerülnek a középpontba az oktatás keretében. Ehhez kapcsolódóan az IM fogyasztóvédelmi szakterülete többek között háttéranyagokat és óravázlatokat készített, részt vett a pedagógusok oktatásában, nyílt laboratóriumi napokat hirdetett, elősegítette a civil szervezetek iskolai oktatásba történő bevonását. 2024-ben ugyancsak kiemelt témakörként szerepelt a Témahét programjában a fogyasztóvédelem. Az IM akkreditált laboratóriumaink kapui ismét megnyíltak az érdeklődő diákok és tanárok előtt, valamint első alkalommal került bemutatásra az Internet Laboratórium

is közel száz tanuló számára. Ezen felül a pedagógusok részére háttéranyagot készítettünk a tudatos fogyasztás és az elektronikus fogyasztóvédelem témakörében.

II. A fogyasztóvédelmi szakterület hazai jogalkotási eredményei

1. A cselekvő fogyasztóvédelem érdekében szükséges jogszabály-módosítás

Az IM égisze alatt előkészített első jelentős fogyasztóvédelmi tárgyú jogszabály-alkotási csomag *a cselekvő fogyasztóvédelem érdekében szükséges egyes törvények módosításáról szóló 2022. évi LXI. törvény* volt, amelynek egyik fő elemét **a képviseleti kereset intézményének szabályozása** jelentette a vonatkozó uniós irányelv átültetése révén. Ennek köszönhetően hazánk az uniós tagállamok közül az elsők között ültette át a kapcsolódó irányelvet. Az új szabályok a fogyasztói jogok hatékonyabb érvényesítését teszik lehetővé. A képviseleti kereset alapján a bíróság a vállalkozásokat a fogyasztók széles körét érintő jogsérelem orvoslására - például kártérítésre, kijavításra vagy árszállításra - is kötelezheti, így az érintett fogyasztóknak nem kell külön pert indítania jogai érvényesítéséért. Ahogy a fentiekben arra már utalás történt, a szabályozás gyakorlati alkalmazásának megkönnyítése és a jogalkalmazás egységessége érdekében a Fogyasztóvédelmi Kerekasztal Képviseleti Kereset Munkacsoportja kidolgozott egy szakmai útmutatót a feljogosított szervek részére, továbbá egy általános tájékoztatót a fogyasztóknak, amelyek a minisztérium honlapján elérhetőek.

Ezen módosítás keretében került sor *a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény* családvédelmi célú módosítására is, amelynek célja **a családi kapcsolatok kiemelt védelme** annak érdekében, hogy a kereskedelmi gyakorlat ne irányulhasson ezek manipulatív felhasználására. A módosítás megkönnyíti a család – mint sérülékenységnak kitett csoport – azonosíthatóságát, ezáltal az erre irányuló tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokkal szembeni gyors és eredményes fellépést.

Ugyancsak e törvénycsomagban került sor a vonatkozó uniós akadálymentességi irányelv átültetésére, amelynek célja, hogy **minél több termék és szolgáltatás akadálymentes legyen a fogyatékossgal élő személyek és az idősek számára** a 2025. június 28-i hatálybalépést követően. *A termékek piacfelügyeletéről szóló 2012. évi LXXXVIII. törvény* kiegészítésre került az akadálymentességi követelményeknek való megfelelés igazolására, az egyes gazdasági szereplők e követelmények teljesülésével kapcsolatos kötelezettségeire, megfelelés hiánya esetén a piacfelügyeleti hatóság által megtehető intézkedésekre vonatkozó szabályokkal. Az új előírások vonatkoznak például a mobiltelefon-készülékekre vagy laptopokra is. A fogyatékossgal élők részére biztosítani kell, hogy ezen eszközök használatáról egynél több érzékszervi csatornán kapjanak tájékoztatást annak érdekében, hogy ténylegesen és teljes körűen tudják használni az általuk megvett készüléket. Példaként említhető továbbá az érintőképernyőn lévő gombok megnagyobbítása és jobb elkülönítése, hogy azok a személyek is meg tudják nyomni őket, akiknek remeg a keze. Ugyanígy a villogó képek alkalmazásának kerülése, hogy ne veszélyeztesse azokat, akiknél előfordulhatnak rohamok.

Ezen felül *a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény* módosításával a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskört kapott annak ellenőrzésére, hogy **a kereskedő biztosítja-e a fogyasztó részére az elektronikus fizetést.**

2. Az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges jogszabály-módosítás

A fogyasztóvédelmi szakterület által előkészített következő jelentős törvénymódosítást az *elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvény* jelentette, amely - a működés hatékonyságának fokozása szándékával - alapjaiban alakította át a békéltető testületi intézményrendszert. A módosítás alapján 2024. január 1-jétől **a békéltető testületek 8 régióban működnek** az eddigi vármegyei felosztás helyett. Ez ugyanakkor nem jelenti az ügyfélfogadási helyek számának csökkentését, bármelyik fogyasztó kérheti ugyanis, hogy a nem régióközpont vármegyeszékhelyen, sőt, akár vármegyeszékhelynek nem minősülő megyei jogú városban is személyes meghallgatásra kerüljön sor. A módosítás alapján a békéltető testület a meghallgatást elsődlegesen személyes jelenlét nélkül, online formában tartja meg, azonban a fogyasztóknak bármikor lehetőségük van személyes meghallgatást kérni.

A módosítás alapján **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 képviselését ellátó egyesületek telessenek javaslatot. Így a paritás biztosított 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. A békéltető testületi alapvizsgát a megbízástól számított egy éven belül kell a békéltető testület elnökének és tagjának letennie a magasabb szintű feladatellátás érdekében. A képzéssel és a vizsgával kapcsolatos részletszabályokat a szakterület által kidolgozott miniszteri rendelet tartalmazza. Ehhez kapcsolódóan tematikus tananyagok kidolgozására is sor került, amelyeket elérhetővé tettünk a békéltető testületi elnökök és tagok részére, akiknek a vizsgáztatása – az IM fogyasztóvédelmi szakterületének vizsgáztatói részvételével – megkezdődött.

3. A digitális fogyasztóvédelem és az egységes jogalkalmazás érdekében szükséges jogszabály-módosítás

A 2023 őszi ülészsaka során fogadta el az Országgyűlés az *igazságügyi tárgyú törvények módosításáról szóló 2023. évi XCVI. törvényt*, amely – a fogyasztói jogokat sértő magatartások kellő visszatartó erővel történő szankcionálási lehetőségének megteremtése érdekében – jelentős mértékben szigorította a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban kiszabható bírságtételeket. A fogyasztóvédelmi és a piacfelügyeleti törvény módosításával **a fogyasztóvédelmi bírságok alsó és felső határa is megemelésre került**, valamint az ügyek egyedi jellegének figyelembevétele mellett – mintegy középértékként – az egységes jogalkalmazást előmozdító, irányadó bírságösszegek kerültek meghatározásra.

Jelentős előrelépés történt az online térben megvalósuló visszaélésekkel szembeni sikeres fellépést elősegítő honlapblokkolás témakörében is. A *fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény* módosításával a Gazdasági Versenyhivatal hatáskört kapott arra, hogy a jogellenes online tartalom hozzáférhetetlenné tételéről rendelkezzen. Továbbá a *fogyasztóvédelemről szóló CLV. törvény* módosításával a

fogyasztóvédelmi hatóság, a szerencsejáték szervezéséről szóló 1991. évi XXXIV. törvény és a fiatalkorúak dohányzásának visszaszorításáról és a dohánytermékek kiskereskedelméről szóló 2012. évi CXXXIV. törvény módosításával pedig a Szabályozott Tevékenységek Felügyeleti Hatósága (SZTFH) hatásköre is bővült e téren.

A fogyasztóvédelmi hatóság a módosítást követően már nem csak a határon átnyúló jogsértések esetén alkalmazhatja a blokkolást, hanem a belföldi jogsértések esetén is; az SZTFH pedig az online dohánytermék kiskereskedelem tekintetében kapott új jogosítványokat (mint szerencsejáték-felügyeleti hatóság már eddig is rendelkezett blokkolási jogosultsággal).

A módosítás alapján továbbá a magyar szerencsejáték-felügyeleti hatóság engedélye nélkül történő szerencsejáték-szervezéshez kapcsolódóan sor kerülhet a tiltott fizetési számla pénzforgalmi korlátozására is, amely a pénzforgalmi blokkolást jelenti a honlapblokkolás mellett.

A módosítás a légiutas jogok érvényre juttatása körében is előremutató változást hozott, amelynek alapján a fogyasztóvédelmi hatóság hatásköre kiterjed a vonatkozó EK rendeletben biztosított, a fogyasztóknak nyújtandó kártalanítás és az EK rendelet alapján fennálló utasigények megfizetésére történő kötelezésre is.

4. Fogyasztóvédelemmel összefüggő kormányrendeletek módosítása

A légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet módosítása egyértelművé tette a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörét a visszaautasított beszállás, a légi járatok 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**, vagyis a 10 ezer forinttól 100 ezer forintig terjedő érték kategóriában a jelenlegi 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 kerülnek meghatározásra.

A kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Korm. rendelet gyermekvédelemmel kapcsolatos rendelkezéseinek módosítása a gyakorlatban felmerült problémákat rendez. 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 jelöli 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 teszi, 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 a jövőben nemcsak a kereskedő, hanem adott esetben az online piac, vagy az online számlázó programot működtető 3 nagy szereplő (NAV Online Számlázó Program, Billingo, Szamlazz.hu) lesz köteles 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 rendezi a fogyasztóvédelmi hatóság hatáskörét a jótállási nyilatkozattal kapcsolatos előírások betartásának ellenőrzése tekintetében.

III. Az uniós fogyasztóvédelmi jogalkotásban történő aktív részvétel

A fogyasztóvédelmi szakterület **aktívan részt vesz az uniós fogyasztóvédelmi jogszabálytervezetek előkészítési és tárgyalási folyamataiban.** A Fogyasztóvédelmi Stratégiai Főosztály a 2023. évben is folyamatosan ellátta az **EKTB 13. számú, „Fogyasztóvédelem, a fogyasztók egészségének védelme” szakértői csoport** vezetésével kapcsolatos feladatokat, valamint az európai uniós és nemzetközi feladatai körében a tárgyalási álláspontok elkészítésével és véleményezésével összefüggő teendőket.

A fogyasztóvédelem irányításának IM-hez kerülése óta az alábbi fogyasztóvédelmi dossziékban voltunk érintettek.

1. Az általános termékbiztonsági rendelet

Az általános termékbiztonságról, az 1025/2012/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet és az (EU) 2020/1828 európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, valamint a 2001/95/EK európai parlamenti és tanácsi irányelv és a 87/357/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2023. május 10-i (EU) 2023/988 európai parlamenti és tanácsi rendelet aktualizálja és korszerűsíti a nem élelmiszer jellegű fogyasztási cikkek biztonságára vonatkozó általános keretet, amely egy általános biztonsági hálóként működik. Összehangolja az uniós harmonizációs jogszabályok hatályán kívül eső termékekre vonatkozó piacfelügyeleti szabályokat az uniós harmonizációs jogszabályok hatálya alá tartozó termékekre vonatkozó piacfelügyeleti szabályokkal.

A rendeletet – amely 2024. december 13-án lép hatályba – kell alkalmazni a forgalomba hozott vagy forgalmazott non-food termékekre vonatkozóan, amennyiben az uniós jog nem tartalmaz az érintett termékek biztonságát szabályozó, azonos célt szolgáló különös rendelkezéseket. A rendelet megfogalmaz olyan kötelezettségeket is, amelyek *a piacfelügyeletről és a termékek megfelelőségéről szóló (EU) 2019/1020 rendelet* alkalmazási körébe tartozó gazdasági szereplőkre is alkalmazandók. E kötelezettségek nem feleltethetők meg a harmonizált ágazatokban előírt kötelezettségeknek, és ezért ezen ágazatra való alkalmazhatóságuk nem okozna konfliktust. A rendelet legfontosabb újítása, hogy **online piacterek esetében is számos kötelezettséget állapít meg.**

2. Zöld átállás irányelv

A fogyasztók zöld átállásban való szerepvállalásának a tisztességtelen gyakorlatokkal szembeni hatékonyabb védelem és a hatékonyabb tájékoztatás révén történő növelése tekintetében című 2024. február 28-i, (EU) 2024/825 európai parlamenti és tanácsi irányelv (zöld átállásról szóló irányelv) célja, hogy elősegítse a körforgásos, tiszta és zöld uniós gazdaságot azáltal, hogy lehetővé teszi a fogyasztók számára, hogy megalapozott döntéseket hozzanak a vásárlás során, és ezáltal elősegítsék a fenntarthatóbb fogyasztást.

Módosítja a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló irányelvet, **új fogalmi elemekkel és feketelistás tényállási elemekkel kiegészítve a hatályos jogszabályt.** Módosítja továbbá a fogyasztói jogokról szóló irányelvet is, bevezeti a tartósságra vonatkozó kereskedelmi jótállás és a javíthatósági pontszám fogalmát.

Az irányelv átültetési határideje 2026. március 27., hatályos 2026. szeptember 27-től.

3. Javításhoz való jogról szóló irányelv

Az áruk javítását előmozdító közös szabályok meghatározásáról, továbbá az (EU) 2017/2394 rendelet, valamint az (EU) 2019/771 és az (EU) 2020/1828 irányelv módosításáról szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvjavaslat (Right to Repair – Javításhoz való jogról szóló irányelv) célja, hogy módosítsa a hibás teljesítés esetén felmerülő igények – vagyis a javítás és a csere – közötti fogyasztói választás lehetőségét, előmozdítsa a javítást és ezáltal a fenntarthatóbb fogyasztást.

A gyártók javítási kötelezettségét írja elő a szavatossági időn kívül (önkéntes jótállás esetén vagy annak hiányában is), feltéve, hogy az adott termékre javíthatósági követelmény kerül meghatározásra. A javíthatósági követelmények az irányelv mellékletében meghatározott termékkörökre terjednek ki (pl. háztartási gépek, mobiltelefonok, e-ollerek, stb.)

Az irányelvet az Európai Parlament már elfogadta, a Tanács pedig jóváhagyta.

4. Az alternatív vitarendezési fórumokról szóló irányelv módosításáról szóló javaslat

*Az alternatív vitarendezési fórumokról szóló irányelv módosításáról szóló javaslat (ADR) modernizálni kívánja a hatályos ADR irányelvet, **lehetőséget biztosítana a 3. országbeli kereskedővel szembeni eljárásra**, amennyiben a kereskedő az eljárásban önkéntesen részt kíván venni. Célja a tárgyi hatály kiszélesítése: hatáskört biztosítana a szerződéskötést megelőző tájékoztatásokra is, függetlenül attól, hogy létrejön-e a szerződés. A kereskedőknek önkéntes részvételt és önkéntes válaszadási lehetőséget tervez biztosítani.*

A tárgyalás alatt álló irányelvvel kapcsolatban a belga elnökség az első körös tárgyalásokat le kívánja zárni, így – az új Parlament felállításától függően – a trilógus tárgyalásokat is megkezdheti a magyar Elnökség.

5. Az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásegységekről szóló irányelv

Az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásegységekről szóló irányelv felülvizsgálatáról szóló javaslat (Package Travel Directive – PTD) lényegi eleme az utasoktól bekérhető előlegösszeg 40%-ról 25%-ra csökkentése, valamint az, hogy a szerződés felmondása esetén az **utazásszervezők készpénz-visszatérítés helyett utalványokat is kiállíthatnak az utazóknak** (amit nem köteles elfogadni az utas). **Célja az előleget meghaladó díj bekérésére előírt harmincnapos határidő 28 napra történő leszállítása, valamint egyértelmű tájékoztatás az utazók számára:** a vállalkozásoknak szabványosított tájékoztató űrlapokon kell tájékoztatniuk az utazókat.

Cél a magyar elnökség alatt: Coreper mandátum vagy általános megközelítés elérése.

6. Zöld állításokról szóló irányelv

A kifejezett környezeti állítások megalapozottságáról és kommunikációjáról szóló európai parlamenti és tanácsi irányelvjavaslat (Green Claims – Zöld állításokról szóló irányelv) a kereskedők által a termékekkel kapcsolatban, a fogyasztókkal szemben folytatott kereskedelmi gyakorlatok során tett környezetbarát jellegre vonatkozó kifejezett állításokra terjed ki. **A kereskedőknek be kell bizonyítaniuk, hogy az állításuk által érintett környezeti hatások vagy tényezők jelentősek az életciklus szempontjából.** Az irányelvtervezet a jelenleg uniós szinten teljesen széttagolt címkézési rendszert egységesíti, valamint a környezetbarát jellegre vonatkozó állítások és környezeti címkézési rendszerek hitelesítésére és tanúsítására vonatkozó követelményeket határoz meg.

Cél a magyar elnökség alatt: amennyiben a belga elnökségnek nem sikerül, általános megközelítés elérése, ha igen, trilógus tárgyalások folytatása (esetlegesen lezárása).

IV. Az IM szakmai irányításával lefolytatott 2023. évi fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti ellenőrzések eredményei

1. Általános összegzés és ellenőrzési eredmények

A fogyasztóvédelmi hatósági hatáskörben eljáró kormányhivatalok az **IM szakmai irányítása alatt állnak. A fogyasztóvédelmi hatóság tevékenységét alapvetően az adott évre vonatkozó, a szakmai irányító által összeállított Ellenőrzési és Vizsgálati Program (EVP) határozza meg.** Szakmai irányítóként az IM ebben a dokumentumban jelöli meg azokat a kiemelt témaköröket, amelyeket a tárgyévben a fogyasztóvédelmi és piacfelügyeleti hatósági feladatkörükben eljáró kormányhivataloknak célszerűen ellenőrizniük kell.

A **témavizsgálatok szakmai támogatása** keretében a témavizsgálatokhoz az IM szakfőosztályai – a Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály és a Fogyasztóvédelmi Piacfelügyeleti Főosztály - részletes **ellenőrzési útmutatót** készítenek a kormányhivatali munkatársak számára. Ebben teljes körű iránymutatást nyújtanak az ellenőrzések szakmai és jogi hátteréről, valamint operatív részleteiről – így az ellenőrzések időbeli ütemezéséről, az elvárt ellenőrzési irányszámokról és az adatszolgáltatásról – is. A Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály a témavizsgálat alapvető jellemzőit

infografikával is szemlélteti, az adatszolgáltatáshoz (és a beérkező adatok összesítéséhez) pedig mindkét főosztály statisztikai táblázatokat készít elő. Az egységes jogalkalmazás előmozdítása céljából a szakfőosztályok a témavizsgálatok előtt **online értekezletet** tartanak, és az erről készülő emlékeztetőt is megküldik a kormányhivataloknak.

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

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

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

Az IM 2023. évi Fogyasztóvédelmi Hatósági Ellenőrzési és Vizsgálati Programja (a továbbiakban: 2023. évi EVP) összesen **33 ellenőrzési célterületet határozott meg**, amelyek közül 14 témavizsgálat a szolgáltatás-ellenőrzési szakterülethez, 19 pedig a piacfelügyeleti szakterülethez kötődött. A 2023. évi EVP-ben foglaltakon felül az IM összesen **6 eseti (rendkívüli) ellenőrzést is** elrendelt, amelyekből 4 a szolgáltatás-ellenőrzés, 2 pedig a piacfelügyelet területét érintette.

A 2023. évi EVP **vezérfonala a gyermekek és a családok védelme** volt. Az Alaptörvénnyel összhangban a gyermekek megfelelő testi, szellemi és erkölcsi fejlődéshez való jogának biztosítása a saját eszközrendszerével ugyanis a fogyasztóvédelemnek is kiemelt feladata. 2023-ban ezért – többek között – sor került a gyermektáborok, játékok, gyermekgondozási cikkek, illetve a reklámszabályok megtartásának célzott ellenőrzésére.

A **fogyasztóvédelmi hatóság országszerte összesen 22 364 ellenőrzést végzett**, melyből 19 292 fogyasztóvédelmi, 3 072 pedig piacfelügyeleti ellenőrzés volt. Az ellenőrzések száma a 2022. évhez (18 731) képest 19%-kal emelkedett.

Összesen 11 799 hatósági eljárás indult, melyből 10 588 fogyasztóvédelmi, 1 211 pedig piacfelügyeleti eljárás volt. A 2022. évhez képest (10 509 hatósági eljárás) 12%-kal növekedett az eljárások száma.

Összesen 4 803 esetben került sor bírság kiszabására, 4 384 esetben fogyasztóvédelmi, 419 esetben pedig piacfelügyeleti ügy kapcsán.

A 2023-ban kiszabott bírságok összege összesen 7 034 684 447 Ft volt, ebből 6 775 734 247 Ft fogyasztóvédelmi, 258 950 200 Ft pedig piacfelügyeleti bírság. A 2022. évhez képest (829 429 000 Ft) közel 8,5-ször több bírság került kiszabásra.

2023-ban országosan 26 465 darab panaszt kezeltek a kormányhivatalok, melyből 26 187 panasz fogyasztóvédelmi, 278 panasz pedig piacfelügyeleti tárgyú volt.

2. Szolgáltatás-ellenőrzési eredmények

A 1353/2022. (VII. 21.) Korm. határozat a **fogyasztóvédelmi politika fő pillérei között** határozta meg a **gyermekvédelmet** és a **digitális fogyasztóvédelmet** is. Ez a 2023. évi EVP-ben elrendelt vizsgálatokban is tükröződik: a legtöbb témavizsgálat a gyermekvédelemmel volt kapcsolatos, és kiemelt figyelmet kapott az **online értékesítés** ellenőrzése, valamint az ún. **adattörlő címkék, illetve kódok** átadásának ellenőrzése, amelyet tartós adathordozó vásárlása esetén a kereskedő köteles ingyen a fogyasztó rendelkezésére bocsátani.

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 érkeznek a hatósághoz **fogyasztói bejelentések**, amelyek **kivizsgálásán túlmenően a fogyasztóvédelmi hatóság hivatalból is rendszeres ellenőrzéseket végez** az előírányzott témavizsgálatok keretében. A fókuszpontok meghatározásánál mindig különös jelentőséggel bír az adott területen jelentkező fogyasztói panaszok, az életkoruk alapján kiszolgáltatottabb helyzetben lévő fogyasztók védelmének elősegítése.

Új témavizsgálatként 2023-ban az állateledelt értékesítő üzletek és állatfelszerelések célzott fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzésére is sor került.

A 2023. évi EVP-ben elrendelt témavizsgálatok teljesítésén túl a fogyasztóvédelmi hatóságnak és a szakmai irányítónak – akárcsak a hazai fogyasztóknak – új típusú kihívásokkal is szembe kellett nézniük. A fogyasztóvédelem területén **rendkívüli témavizsgálatok** elrendelésére és lefolytatására került sor, összhangban azzal a kiemelt kormányzati célkitűzéssel, hogy a családok és a munkahelyek védelme érdekében letörje a háborús inflációt, megfékezze az élelmiszerek árának további emelkedését. A fogyasztóvédelmi hatóság ezért 2023 folyamán kiemelten ellenőrizte

- az **élelmiszer árstoppra**,
- majd az azt felváltó **kötelező akcióra**, továbbá
- az **árfigyelő rendszerre**

vonatkozó szabályok betartását.

A 2023-ban elrendelt, az IM fogyasztóvédelmi szolgáltatás-ellenőrzési szakterülete által koordinált témavizsgálatokat a következő táblázat foglalja össze. A témavizsgálatok tapasztalatait, a vizsgált fogyasztóvédelmi problémákkal kapcsolatos tendenciákat a következő részben ismertetjük részletesen.

Gyermekvédelemmel kapcsolatos témavizsgálatok	Kiemelt területek	„Visszatérő” témavizsgálatok	Újra ellenőrzés alá vont terület	Rendkívüli témavizsgálatok
1. A családok védelme érdekében a gyermektáborok és sítáborok ellenőrzése	7. Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzéséhez, ideértve a "zöldrefestés" jelenségének vizsgálatát	9. A közszolgáltatók panaszkezelésének , telefonos ügyfélszolgálatának és honlapjainak vizsgálata	14. Az állateledet értékesítő üzletek és állatfelszerelések fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése	15. Az egyes alapvető élelmiszerek hatósági árának ellenőrzése
2. A gyermek- és fiatalkorúakat védő reklámszabályok megtartásának ellenőrzése	8. Az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő címkével kapcsolatos előírások ellenőrzése	10. A szaavatossági és jótállási igények intézésének átfogó ellenőrzése a hagyományos és az online kereskedelmi forgalomban		16. A háborús élelmiszerár-infláció csökkentése érdekében szükséges intézkedésekről szóló 162/2023. (V. 5.) Korm. rendeletben előírt kötelező akció szabályainak ellenőrzése
3. A különösen érzékeny társadalmi rétegeket célzó megtévesztő kereskedelmi kommunikáció ellenőrzése		11. Hagyományos kereskedelmi egységek általános fogyasztóvédelmi ellenőrzése		17. Az árfigyelő rendszerre vonatkozó előírások betartásának ellenőrzése
4. A gyermek- és fiatalkorúak védelme érdekében az alkoholfogyasztás visszaszorítását szolgáló jogszabályi rendelkezések érvényesülésének ellenőrzése		12. A kereskedelmi és szolgáltatási tevékenységek nyári ellenőrzése		
5. A gyermek test és lelki integritásának védelmét szolgáló előírások ellenőrzése		13. A magyar nyelv védelmét szolgáló előírások alkalmazásának ellenőrzése		
6. Az ideológiamentes kereskedelmi kommunikáció ellenőrzése				

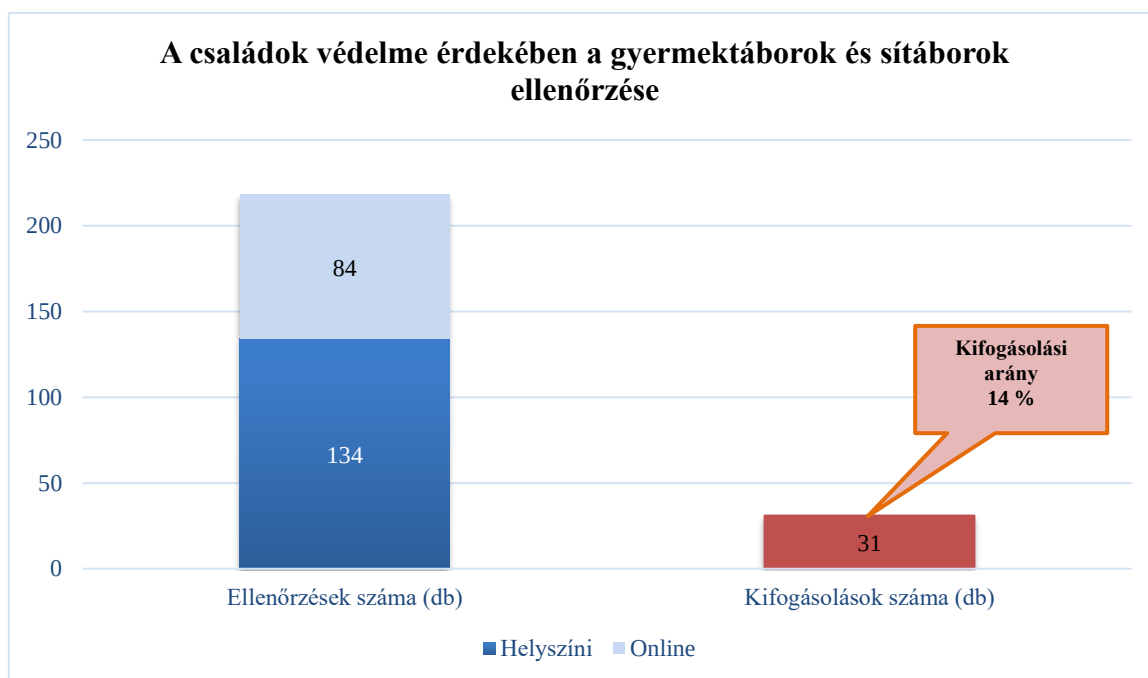
2.1. Gyermekvédelemmel kapcsolatos vizsgálatok

2.1.1. A családok védelme érdekében a gyermektáborok és sítáborok ellenőrzése

A szünidő alatt sok szülő küldi táborba gyermekét. Hatalmas a választék a napközis táboroktól az ottalvós táborokig, a programok és az árak is széles skálán mozognak. Ugyanakkor a korábbi évek tapasztalatai szerint **növekszik a gyermektáborokra érkező panaszok száma**. A gyermekek és a családok védelmében ezért a fogyasztóvédelem eszközeivel is indokolt volt megvizsgálni, hogy a gyermekeknek meghirdetett táborok – sítáborok, tavaszi és nyári gyermektáborok – megfelelnek-e a jogszabályi előírásoknak.

A témavizsgálat célja tehát a családok mint fogyasztók jogait biztosító jogszabályi rendelkezések megtartásának vizsgálata, elsődlegesen a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat eseteinek felderítése, megszüntetése és szankcionálása volt. A családok részéről jogos elvárás, hogy a táborozás részleteiről a valóságnak megfelelő előzetes tájékoztatást kapjanak, továbbá hogy a befizetett részvételi díjért megfelelő színvonalú, a kapott tájékoztatással összhangban álló körülményeket tapasztaljon a gyermek a táborban.

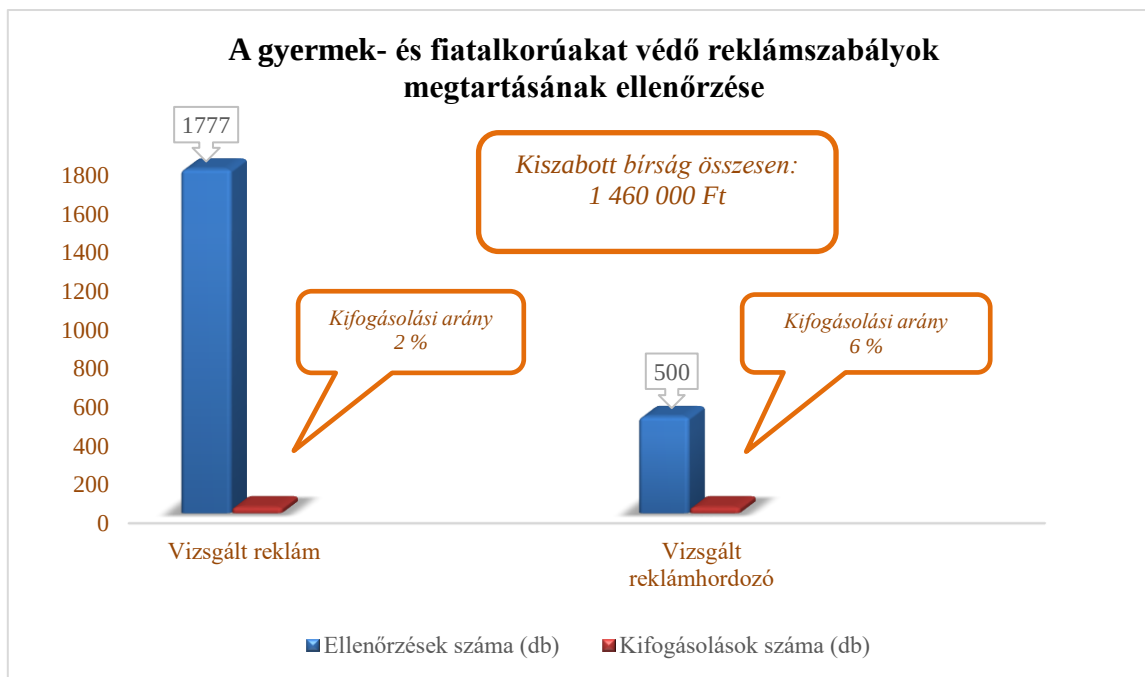
A kormányhivatalok a vizsgált időszakban **összesen 218 ellenőrzést** hajtottak végre, melyek közül 134 helyszíni, 84 pedig online ellenőrzés volt. Az ellenőrzések során 31 esetben történt „kifogásolás”, így a **kifogásolási arány ~14 %** volt, de a tényállás teljes feltárását követően végül csak **1 vállalkozással szemben indult hivatalból hatósági eljárás**, amelynek eredményeként az ellenőrzést végző kormányhivatal figyelmeztetést alkalmazó határozatot adott ki a szabálysértő vállalkozással szemben.



2.1.2. A gyermek- és fiatalkorúakat védő reklámszabályok megtartásának ellenőrzése

A gyermek- és fiatalkorúak egészséges testi, lelki, szellemi és erkölcsi fejlődésének védelme érdekében elengedhetetlen **a gyerekeket erősen, egyben károsan befolyásoló reklámok, hirdetések kiszűrése**. A témavizsgálat valamennyi reklámhordozó ellenőrzésére kiterjedt (szabadtéri reklámhordozó, kirakat, újság, magazin, reklámújság, szórólap, rádió, televízió, internet).

A tárgyidőszakban **megvizsgált 1 777 reklám** közül **30 volt kifogásolható**, ez az ellenőrzött reklámok mindössze **~2%-a**, tehát kijelenthetjük, hogy csekély mértékben került sor jogsértésre. Országsszerte **500 reklámhordozót ellenőriztek** a kormányhivatalok munkatársai, melyek közül összesen **30 reklámhordozót kifogásoltak**, ez **6% kifogásolási arányt** jelent. Az ellenőrzések eredményeként 23 végleges határozat született, melyek alapján összesen **1 460 000 forint bírság kiszabására** került sor.



A hatósági tapasztalatok szerint az alkoholtartalmú italok reklámozása kapcsán a rendszeres hatósági jelenlét mellett is számottevő a jogsértések száma, ezért a fogyasztóvédelmi ellenőrzéseket a jövőben is indokolt fenntartani.

2.1.3. A különösen érzékeny társadalmi rétegeket célzó megtévesztő kereskedelmi kommunikáció ellenőrzése

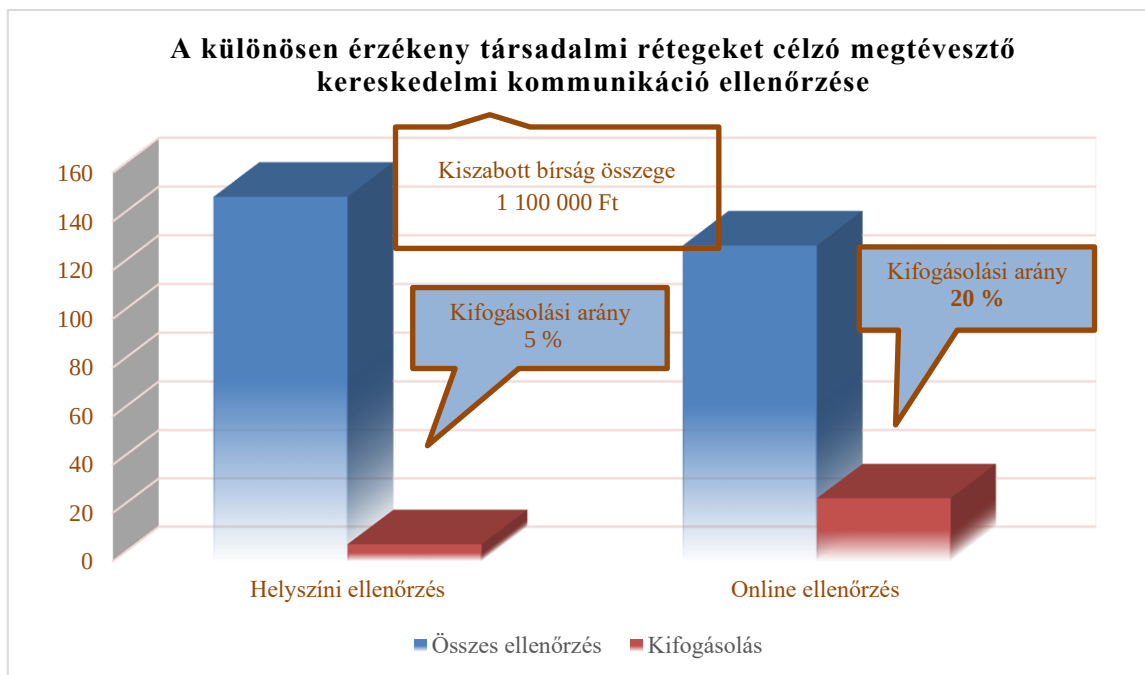
A család intézménye (ideértve a szülőket, gyermekeket, nagyszülőket, de akár a házasulókat is) kiemelt védelmet élvez, azonban számos alkalommal célpontja a megtévesztő reklámoknak, kereskedelmi gyakorlatoknak. A témavizsgálat célja a családok és a sérülékeny fogyasztói csoportok kiemelt védelme érdekében azon tisztességtelen kereskedelmi kommunikációk felderítése, megszüntetése és szankcionálása volt, amelyek

- a családi kapcsolatokat, családi közösséget hangsúlyosan jelenítik meg, illetve
- az életkoruk, hiszékenyséjük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott fogyasztókat céloznak.

A fogyasztóvédelmi hatóság a vizsgált időszakban összesen 330 ellenőrzést folytatott le, amelyből 33 esetben tapasztalt jogsértést. Ez 10 %-os kifogásolási arányt jelent.

150 darab vállalkozás helyszíni ellenőrzésére került sor, melyből csak 7 volt kifogásolható, így a kifogásolási arány a helyszíni ellenőrzések tekintetében ~5 %. Online ellenőrzésekből 130 darabot folytattak le a kormányhivatalok, amelyek során a hatóság részéről 26 esetben történt kifogásolás, a **kifogásolási arány az online térben tehát magasabb, 20 % volt.**

Az ellenőrzések számát, a kifogásolási arányokat és a kiszabott bírságok összegének alakulását az alábbi diagram mutatja be.



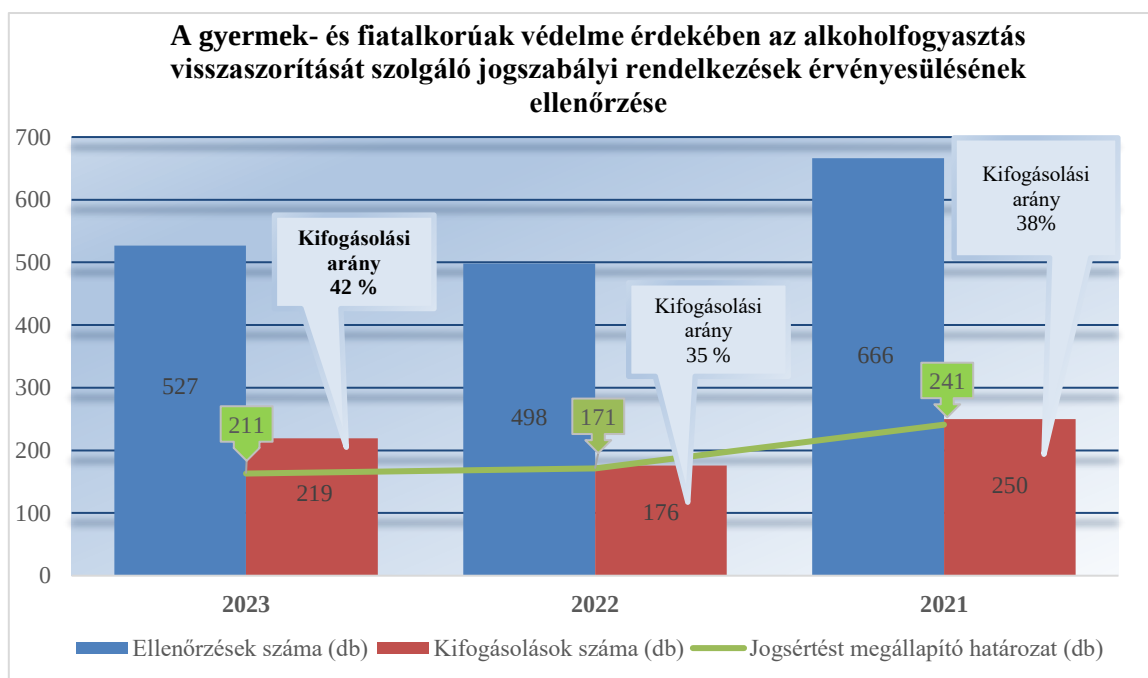
2.1.4. A gyermek- és fiatalkorúak védelme érdekében az alkoholfogyasztás visszaszorítását szolgáló jogszabályi rendelkezések érvényesülésének ellenőrzése

A fiatalok alkoholtartalmú itallal történő kiszolgálási, értékesítési tilalmának betartását a fogyasztóvédelmi hatóság rendszeresen, visszatérő jelleggel vizsgálja. A népegészségügyi adatok mellett a **korábbi évek** sajnálatosan **magas kifogásolási aránya is indokolta** a hatósági fellépést ezen a területen, szem előtt tartva, hogy a jövő generációjának egészségvédelme kiemelt társadalmi érdek.

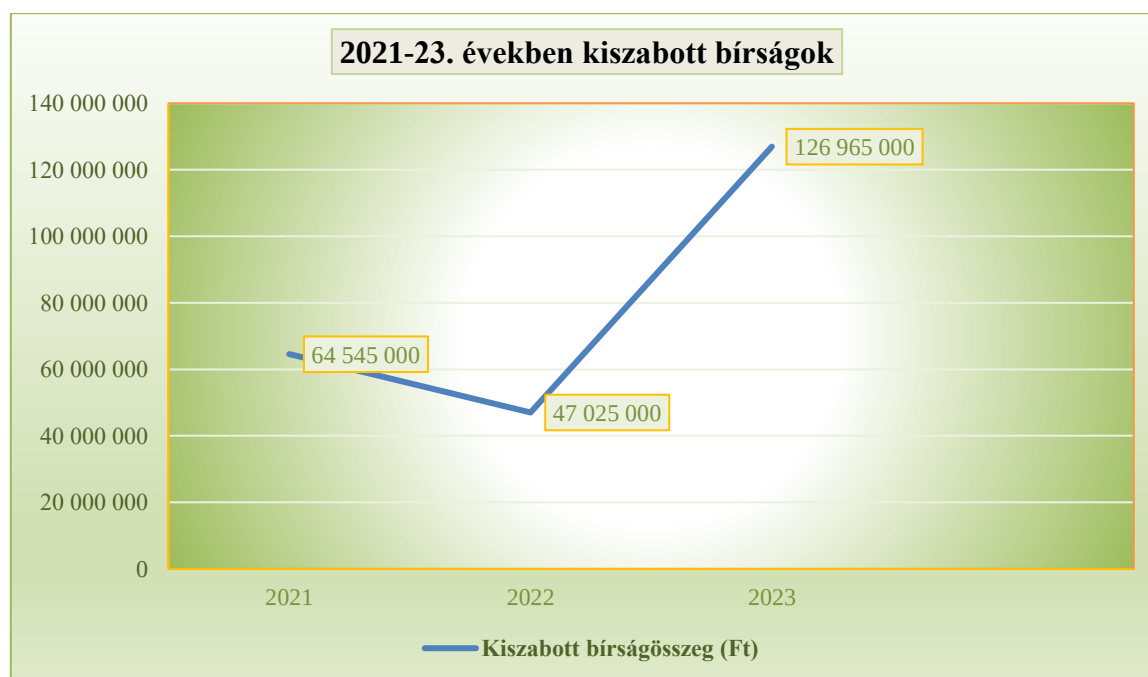
A kormányhivatalok 2023-ban **összesen 527 ellenőrzést** folytattak le, melyek közül **219 ellenőrzés zárult kifogásolással**, tehát a **kifogásolási arány kirívóan magas, országos szinten ~42%**, egyes vármegyékben pedig még ennél is jóval magasabb volt. A témavizsgálathoz kapcsolódóan 211 db jogsértést megállapító határozat született, és **összesen 126 965 000 forint fogyasztóvédelmi bírság kiszabására** került sor.

2023-ban a korábbi évekhez képest **emelkedés volt tapasztalható a kifogásolási arány tekintetében**, és a 2022. évihez viszonyítva igen jelentős (csaknem másfélszeres) növekedés volt megfigyelhető a kiszabott bírságok összegében is.

A fiatalok alkohollal történő kiszolgálását érintő ellenőrzések számát, a kifogásolási arányokat és a kiszabott bírságok összegének alakulását az alábbi ábra mutatja be.



A 2021-2023 között **kiszabott bírságok összegének alakulását** az alábbi ábra mutatja.



2.1.5. A gyermekek testi és lelki integritásának védelmét szolgáló előírások, illetve az ideológiamentes kereskedelmi kommunikáció ellenőrzése

A fogyasztóvédelmi hatóság által ellenőrizhető kérdésekben **a kereskedelmi és reklámszabályok speciális rendelkezéseket tartalmaznak a kiskorúak meghatározott tartalmakkal szembeni védelme érdekében**, amelyek betartását a fogyasztóvédelmi hatóság célzott témavizsgálat keretében ellenőrizte. Az ellenőrzött rendelkezések célja és tartalma közötti hasonlóság miatt a gyermekek testi és lelki integritásának védelmét szolgáló előírások,

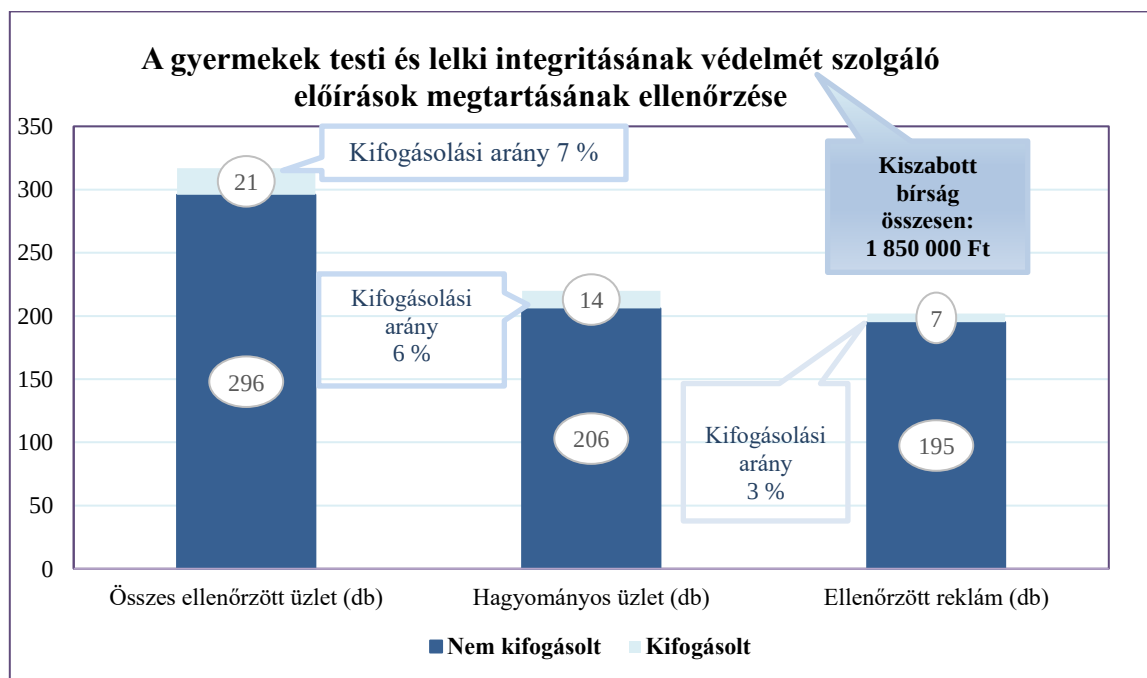
valamint az ideológiamentes kereskedelmi kommunikáció ellenőrzése egy témavizsgálat keretében történt.

Az országos témavizsgálat során összesen **317 vállalkozást** ellenőriztek a kormányhivatalok és 21 ellenőrzés során találtak kifogást, ez **~7 %-os kifogásolási arányt** jelent.

220 hagyományos üzlet ellenőrzésére került sor, melyek közül 14 üzlet volt kifogásolható (~6%-os kifogásolási arány). 202 esetben vizsgálták a kormányhivatalok a reklámszabályok betartását, ezek közül 7 reklámnál merült fel kifogás (~3 %-os kifogásolási arány). Összességében elmondható, hogy közel azonos számú hagyományos üzlet és reklám került górcső alá. A reklámok esetében a kifogásolási arány fele volt a hagyományos üzletek esetében tapasztaltnak, tehát a **hagyományos üzletekben gyakrabban fordult elő jogsértés**.

A témavizsgálat eredményeként 8 alkalommal került sor **végleges fogyasztóvédelmi bírság** kiszabására, melyek **összege 1 850 000 forint**.

A gyermekvédelmi ellenőrzések számát, a kifogásolási arányokat és a kiszabott bírságok összegének alakulását az alábbi ábra mutatja be.



2.2. Kiemelt területek, digitális fogyasztóvédelem

2.2.1. Az online értékesítés fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése, ideértve a "zöldrefestés" jelenségének vizsgálatát

Az online kereskedelem további térnyerése 2023-ban 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, információhiány indokolja, hogy rendkívül részletes tájékoztatási kötelezettséget határoznak meg a jogszabályok a távollévők közötti szerződések kapcsán.

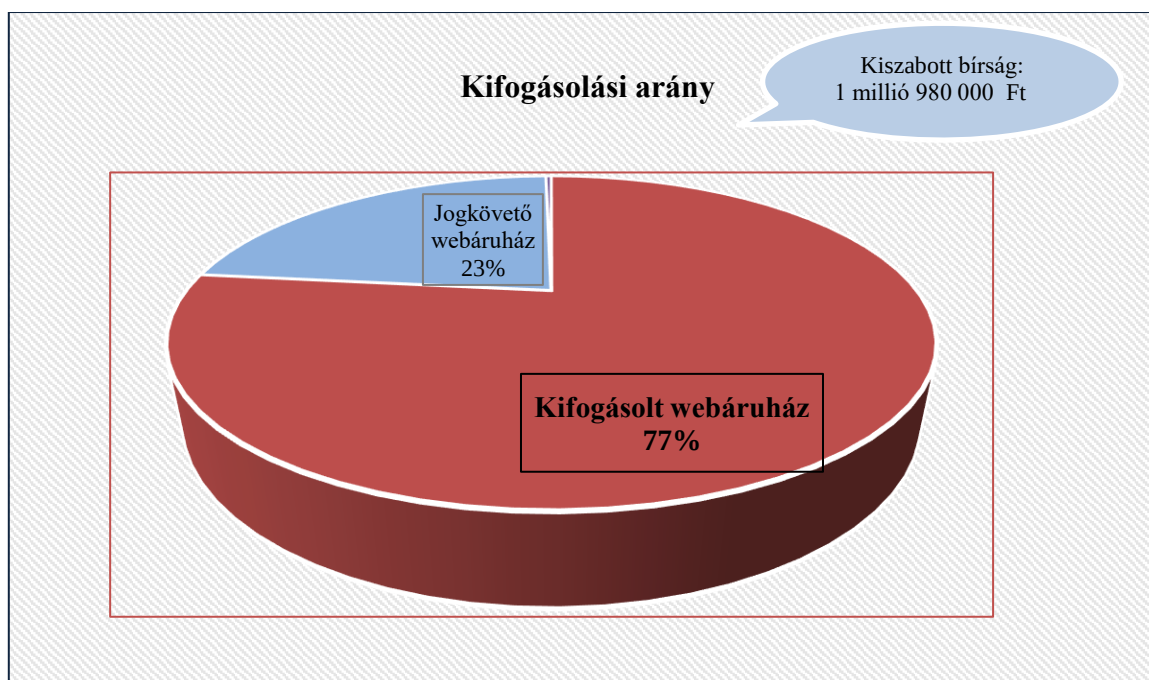
A fogyasztóvédelmi témavizsgálat kiterjedt a **kuponos értékesítés** ellenőrzésére és a **csodát ígérő, megtévesztő termékeket értékesítő webáruházakra**, valamint a „**zöld állítások**” ellenőrzésére is.

Az online kereskedelmet érintő témavizsgálatra 2023-ban is országos szinten, több hónapon át tartó időszakban került sor, melynek során a fogyasztóvédelmi hatóság országosan **összesen 378 webáruházat** ellenőrzött. Ezek több mint háromnegyede, **77 %-a volt kifogásolható**. A legnagyobb kifogásolási arány a vásárlók előzetes tájékoztatása (68 %), illetve a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok terén (61 %) jelent meg.

A korábbi évek ellenőrzési tapasztalatai szerint az online üzletek kifogásolási aránya valamivel magasabban, 80 % körül alakult, ehhez képest tehát 2023-ban némi csökkenés volt megfigyelhető. **A még mindig rendkívül magas kifogásolási ráta azonban továbbra is erőteljes hatósági jelenlétet indokol.**

Az ellenőrzések eredményeként **1 millió 980 ezer forint összegű fogyasztóvédelmi bírság** kiszabására került sor.

Az online üzletekben végzett ellenőrzések kifogásolási arányát és a kiszabott bírságok összegének alakulását az alábbi ábra mutatja be.



2.2.2. Az adatok végleges hozzáférhetetlenné tételét lehetővé tevő címkével kapcsolatos előírások ellenőrzése

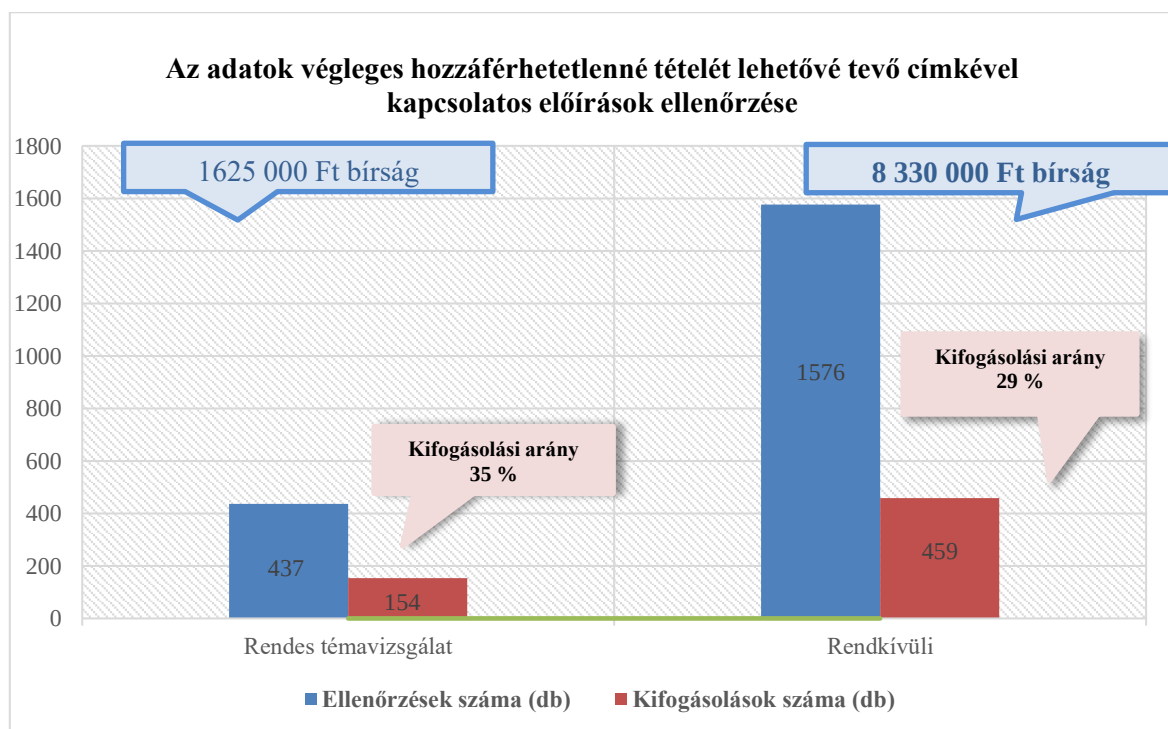
2021. február 1-jétől a kereskedőknek tartós adathordozó vásárlása esetén a vásárlás megtörténtét igazoló számviteli bizonylathoz vagy jótállási jegyhez, illetve az áru csomagolásához ingyenesen egy olyan címkét kell csatolniuk, amelynek segítségével a **fogyasztó** a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság által **térítésmentesen** biztosított szoftver használatával, egy alkalommal képes **a tartós adathordozón teljes körű, visszaállíthatatlan adattörlést végezni**. A fogyasztóvédelmi hatóság külön témavizsgálat keretében ellenőrizte az adattörlő címke, illetve az azt folyamatosan felváltó kód kereskedő általi átadását tartós

adathordozó vásárlásakor. A fogyasztóvédelmi hatóság emellett ellenőrizte a kereskedő adattörő alkalmazással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének, és kapcsolódó adminisztratív kötelezettségeinek betartását is.

A fogyasztóvédelmi hatóság a 2023. évi EVP keretében elrendelt, az év első felében négy hónapon át tartó témavizsgálat során 437 üzletet ellenőrzött, amelyből 154 üzlet esetében tapasztalt jogsértést. Ez ~35 % kifogásolási arányt jelent. Bírság kiszabására 10 vállalkozás esetében került sor, összesen 1 625 000 Ft értékben.

A magas kifogásolási arányra tekintettel a témavizsgálat 2023 második felében **újraindult rendkívüli vizsgálatként**, amelynek során a fogyasztóvédelmi hatóság a megelőző ellenőrzéssorozathoz képest több, összesen **1576 üzletet ellenőrzött**, amelyből **459 üzlet** esetében tapasztalt jogsértést. A rendkívüli ellenőrzés során a korábbi vizsgálat eredményeihez képest ugyan **alacsonyabb (~29 %-os) volt a kifogásolási arány**, ugyanakkor még a megnövelt ellenőrzésszámhoz képest is jóval több, **összesen 8 330 000 forint fogyasztóvédelmi bírság** került kiszabásra.

Az üzletekben történt ellenőrzések számát, a kifogásolási arányokat és a kiszabott bírságok összegének alakulását az alábbi ábra mutatja be.



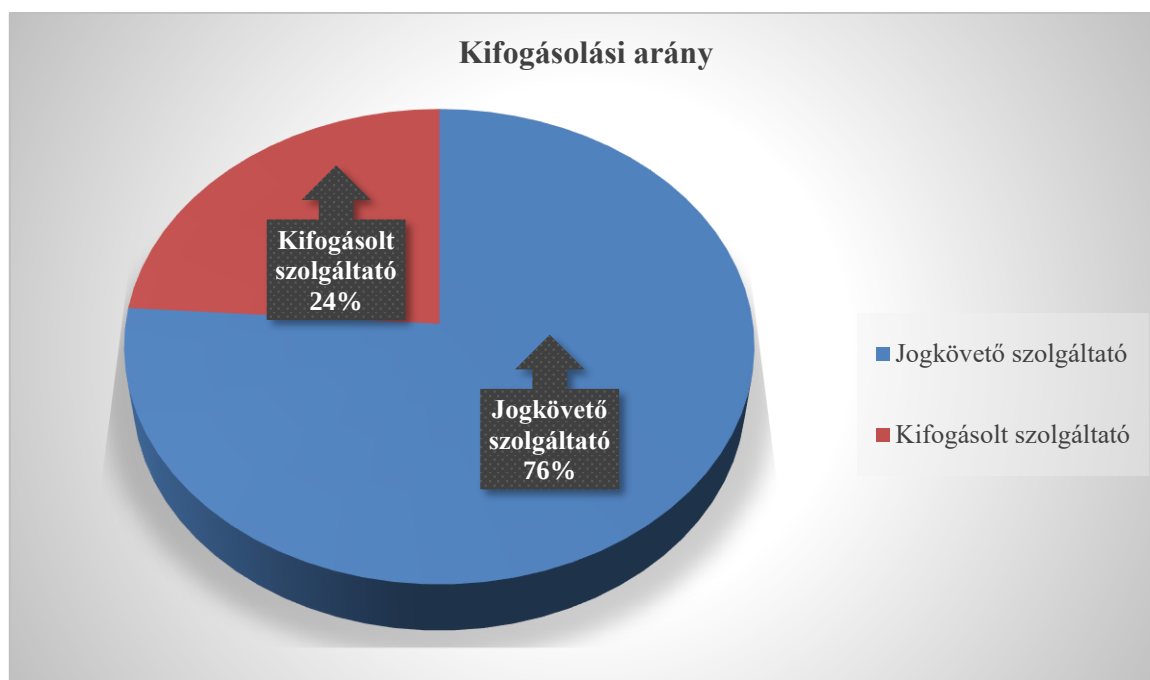
2.3. „Visszatérő” témavizsgálatok

2.3.1. A közszolgáltatók panaszkezelésének, telefonos ügyfélszolgálatainak és honlapjainak vizsgálata

Az egyes közszolgáltatásokat (pl. villamosenergia- és földgázszolgáltatás, víziközműszolgáltatás, távhőszolgáltatás) a lakosság csaknem egésze igénybe veszi, ezért a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzési tevékenységében az elmúlt évekhez hasonlóan 2023-ban is hangsúlyos szerepet kapott a panaszkezelésre és az ügyfélszolgálatokra vonatkozó

jogszabályi rendelkezések betartásának ellenőrzése. A 2023-ban lefolytatott témavizsgálat keretében a fogyasztóvédelmi hatáskörben eljáró kormányhivatalok részletesen vizsgálták a közszolgáltatók panaszkezelés során tanúsított magatartását.

A közszolgáltatásokkal kapcsolatos kifogásolási arányokat az alábbi ábra mutatja be. A vizsgált **1367 db panaszból 327 db panasz vonatkozásában került sor** a szolgáltatók panaszkezelési tevékenysége kapcsán valamilyen **jogsértés megállapítására**, amely **~24 %-os kifogásolási arányt** jelent.

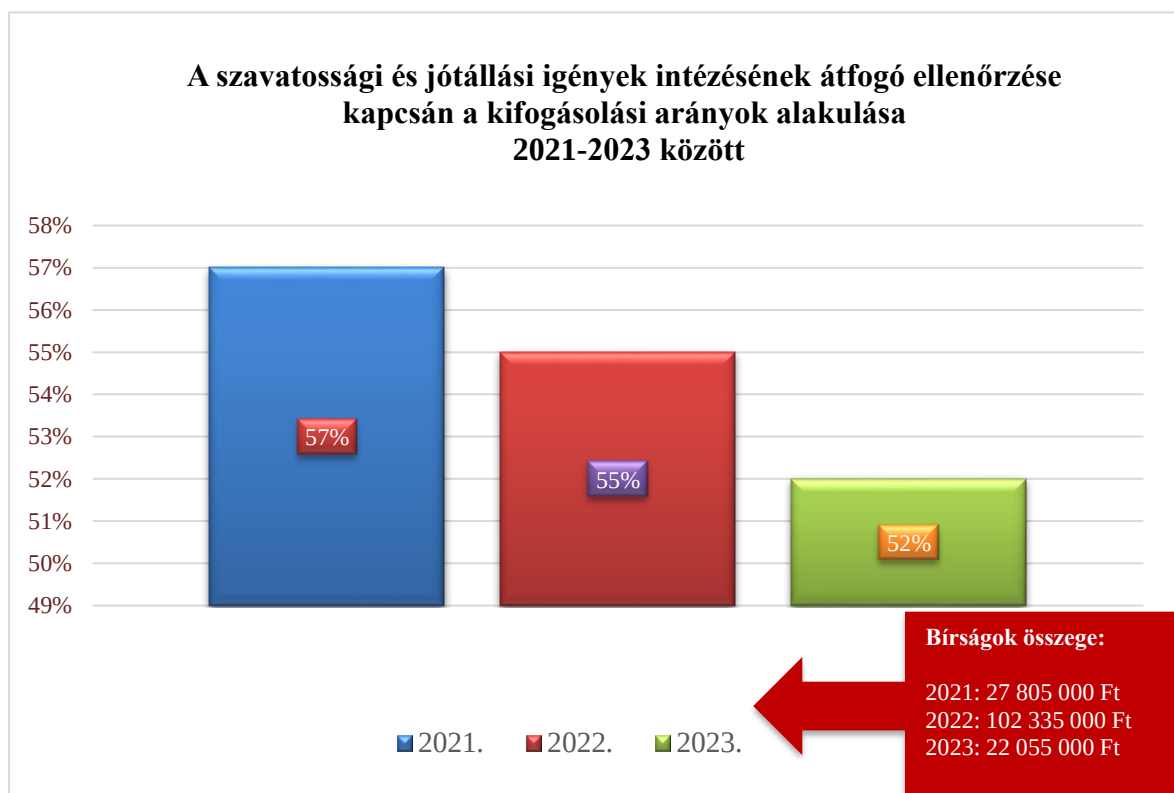


2.3.2. A szavatossági és jótállási igények intézésének átfogó ellenőrzése a hagyományos és az online kereskedelmi forgalomban

Magyarországon a fogyasztók minden meghibásodott termék esetében – a hibás teljesítés miatt – élhetnek kellékszavatossági jogaikkal, ezen felül vannak olyan termékek, amelyekre kötelező jótállás is vonatkozik. A területet érintően a kormányhivatalok állandó jelleggel végeznek ellenőrzéseket mind a hagyományos kereskedelemben, mind pedig az online térben. Ezen vizsgálatok részét képezi a vállalkozások jótállást és szavatosságot érintő, fogyasztók felé irányuló tájékoztatási gyakorlatának ellenőrzése, a jótállási jegyek tartalmának ellenőrzése, valamint a minőségi kifogások intézésének vizsgálata.

A kormányhivatalok által a 2023. évi témavizsgálat keretében **összesen 970 ellenőrzés történt**, mely során 502 esetben került sor kifogásolásra. A **kifogásolási arány ~52%**. A **2022-ben** lefolytatott ellenőrzések **55 %-os**, míg a **2021-es** évi ellenőrzések **57 %-os** kifogásolási arányt eredményeztek, így – bár **kismértékű javulás** figyelhető meg – a kifogásolási arány még mindig rendkívül magas; **nagyjából minden második üzlet esetében kifogást tárnak fel az ellenőrzések.**

A kifogásolási arányok és a kiszabott bírságok összegének alakulását az alábbi ábra mutatja be.



2023-ban hagyományos üzletekből 557 került ellenőrzésre, ebből kifogásolt 284 volt, amely ~51 %-os kifogásolási arányt jelent. Emellett 413 online ellenőrzés történt, amelyből 218 esetben történt kifogásolás, a kifogásolási arány az online ellenőrzések tekintetében tehát ~53%. Vagyis a webáruházakhoz viszonyítva nagyobb számban került sor a hagyományos üzletek ellenőrzésére, azonban a kifogásolási ráta közel azonos volt a két kategóriában.

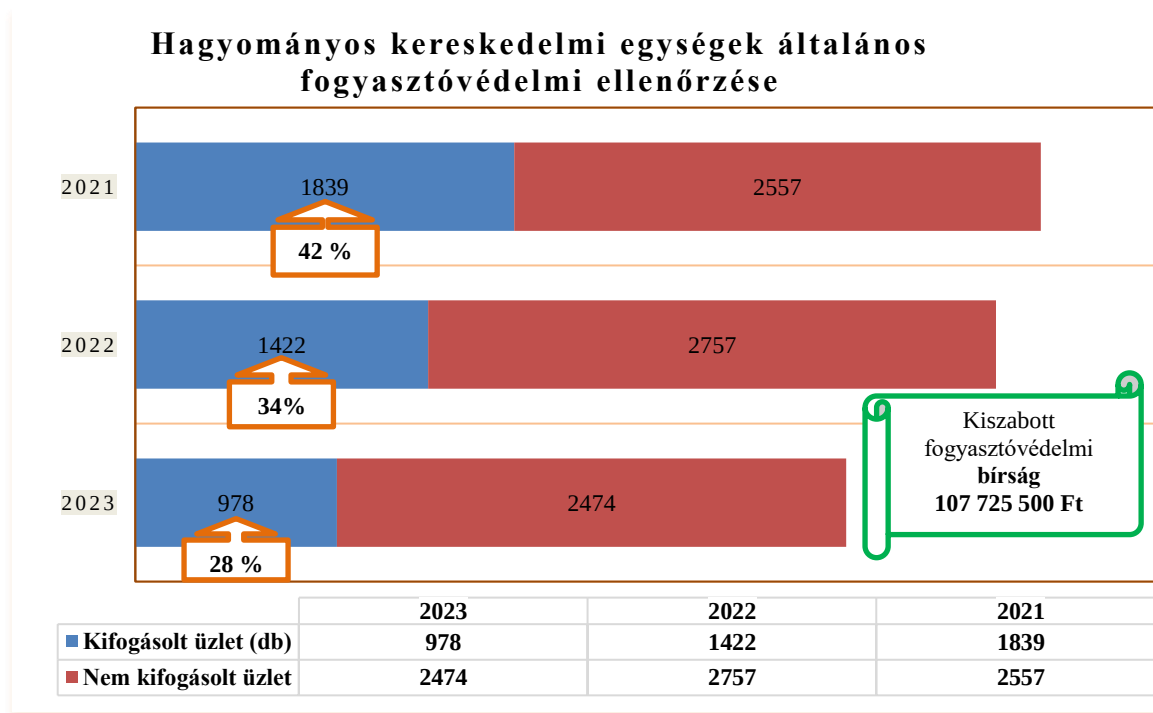
2.3.3. Hagyományos kereskedelmi egységek általános fogyasztóvédelmi ellenőrzése

A témavizsgálat célja a fogyasztók anyagi érdekeinek védelme, **a fogyasztók megkárosításához, megtévesztéséhez vezető árfeltűntetési, illetve áralkalmazási szabálytalanságok felderítése.** A korábbi évekhez hasonlóan 2023-ban is azon kereskedelmi egységekre került a fókusz, ahol a fogyasztók napi, heti bevásárlásaikat bonyolítják. 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 könyve 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 **3452 üzletben** végeztek ellenőrzést, melynek során **978 egységben tártak fel valamilyen hiányosságot**, azaz a célzott ellenőrzések **~28 %-os kifogásolási arányt** eredményeztek. Ezek az adatok a korábbi évekhez képest **folyamatosan javuló tendenciát mutatnak** (2022-ben **~34%**, 2021-ben pedig **~42%**-os volt a kifogásolási arány). A **hatóság folyamatos jelenléte** tehát **tovább erősítette a vállalkozók jogkövető magatartását.**

A témavizsgálathoz kapcsolódóan 405 esetben került sor **fogyasztóvédelmi bírság kiszabására** a jogsértést elkövető vállalkozások terhére, **összesen 107 725 200 Ft értékben.**

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



A kormányhivatalok **kiemelten ellenőrizték a termékek akciós eladási, illetve egységár-feltüntetését** és alkalmazását, valamint különös figyelmet fordítottak a vállalkozások különböző kedvezményeinek, akciókra való figyelemfelhívásainak ellenőrzésére, hiszen ezek az információk alapvető szerepet játszanak a fogyasztók üzleti döntésének befolyásolásában.

A fogyasztóvédelmi hatóság a témavizsgálat keretében 1 639 kereskedelmi egységben összesen 204 071 termék vonatkozásában vizsgálta az **akciós eladási árak** feltüntetését, melynek során 139 egységben, 19 482 termék esetében került megállapításra jogsértés, vagyis a kifogásolási arány az üzleteket tekintve ~8%, míg a termékeket illetően ~10 % volt.

Az **akciós egységár** feltüntetése vonatkozásában 1 332 üzlet ellenőrzését végezték el a fogyasztóvédelmi hatóság munkatársai, melynek során 98 kereskedelmi egységben, tehát az üzletek ~7%-ában tártak fel jogsértést. A vizsgálat eredményeként az összesen 88 901 ellenőrzött termékből 862 termék esetében volt megállapítható az akciós egységár feltüntetését érintő szabálytalanság, ami a termékeket illetően mindössze ~1%-os kifogásolási arányt jelent.

Elmondható tehát, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság munkatársai **jóval nagyobb arányban találták szabálytalannak a termékek eladási árának feltüntetésére vonatkozó gyakorlatokat, mint az egységárakra vonatkozókat.**

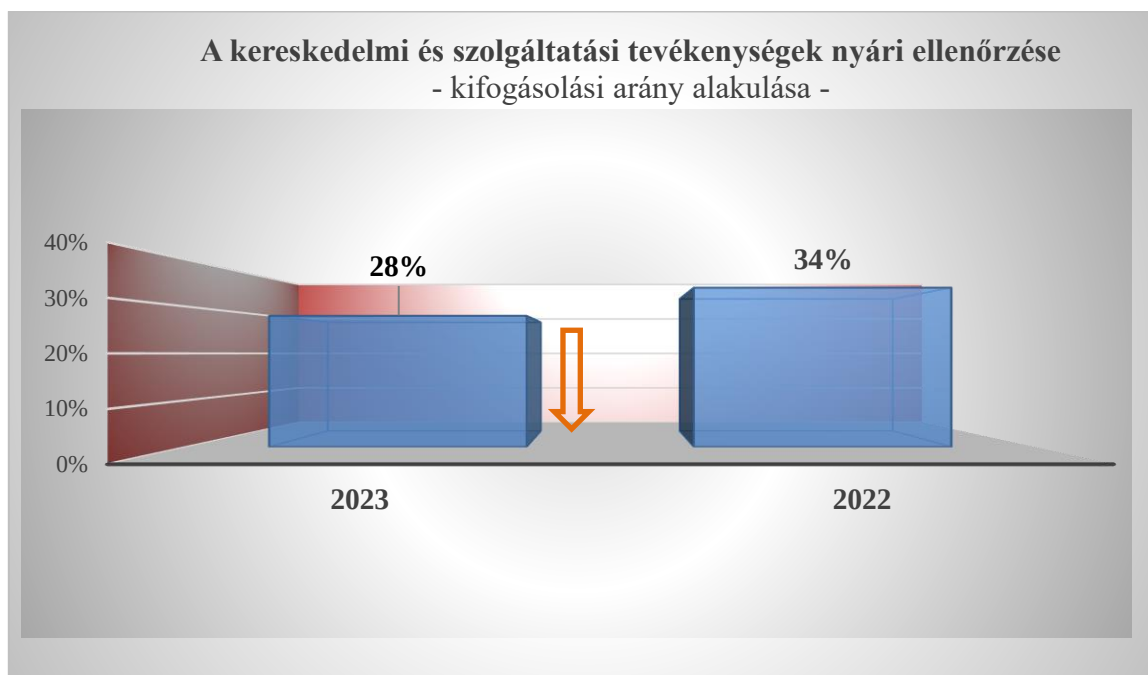
2.3.4. A kereskedelmi és szolgáltatási tevékenységek nyári ellenőrzése

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 érintették. Az ellenőrzések kiterjedtek az egyes idegenforgalmi szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályi előírások megtartásának vizsgálatára, valamint a vásárlói magatartást tisztességtelenül befolyásoló kereskedelmi gyakorlatok kiszűrésére is.

A 2023. évi témavizsgálat során **összesen 883 db kereskedelmi egység** ellenőrzését végezték el a fogyasztóvédelmi hatóság munkatársai, amelyből **244 esetben** került sor **jogsértés** megállapítására. A **kifogásolási arány ~28%-os** volt.

A 2022-es évhez képest **javuló tendencia** figyelhető meg, mivel 2022-ben az összesen 1385 db ellenőrzött kereskedelmi egységből 464 esetben került sor jogsértés megállapítására, ami ~34%-os kifogásolási arányt jelentett. A vizsgált években a kifogásolási arányok alakulása ezen a területen is azt mutatja, hogy **a fogyasztóvédelmi hatóság jelenléte szükséges és eredményes volt**, illetve a jövőben is indokolt a témavizsgálat és az ellenőrzések folytatása.

A kereskedelmi és szolgáltatási tevékenységek szezonális ellenőrzéséhez kapcsolódó kifogásolási arányokat az alábbi ábra mutatja be.



2.3.5. A magyar nyelv védelmét szolgáló előírások alkalmazásának ellenőrzése

A fogyasztóvédelmi hatóság a témavizsgálat keretében a gazdasági reklámok, valamint az üzletben és az üzlet kirakatában a fogyasztók tájékoztatását szolgáló feliratok, illetve közlemények nyelvvédelmi szempontú ellenőrzését végezte el. Az ellenőrzött **317 gazdasági**

reklámból 38 esetben volt jogsértés megállapítható, ami **~12 %-os kifogásolási arányt** jelent. Az **üzletfeliratok** kapcsán összesen **117 ellenőrzésre került sor**, melyből összesen **34 esetben** állapították meg a nyelvvédelmi előírások megsértését.

Az üzletfeliratok kapcsán tehát magasabb kifogásolási arányt (~29 %) tapasztalt a hatóság a nyelvvédelmi előírások ellenőrzése során, mint a gazdasági reklámok esetén.

2.4. 2023-ban újonnan ellenőrzés alá vont terület

Állateledelt értékesítő üzletek és állatfelszerelések fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzése

Az állatok védelme fontos társadalomalakító tényezővé vált, ezért a felelős állattartás és az állatvédelem népszerűsítése, fejlesztése érdekében a szakmai irányító indokoltan tartotta az állateledelt és állatfelszerelést értékesítő üzletek célzott fogyasztóvédelmi ellenőrzését. A témavizsgálat részét képezte az állateledel nettó tömegének, továbbá a töltővel is rendelkező akkumulátoros vagy közvetlenül hálózati feszültségről működő állatfelszerelések laboratóriumi vizsgálattal egybekötött ellenőrzése is. Nem csak a hagyományos üzletek és webáruházak, hanem a termékek ellenőrzésére is sor került tehát.

Az országos témavizsgálat során **összesen 502 üzletet ellenőriztek** a kormányhivatalok, és **237 ellenőrzés során** találtak kifogást, ez **~47%-os kifogásolási arányt** jelent.

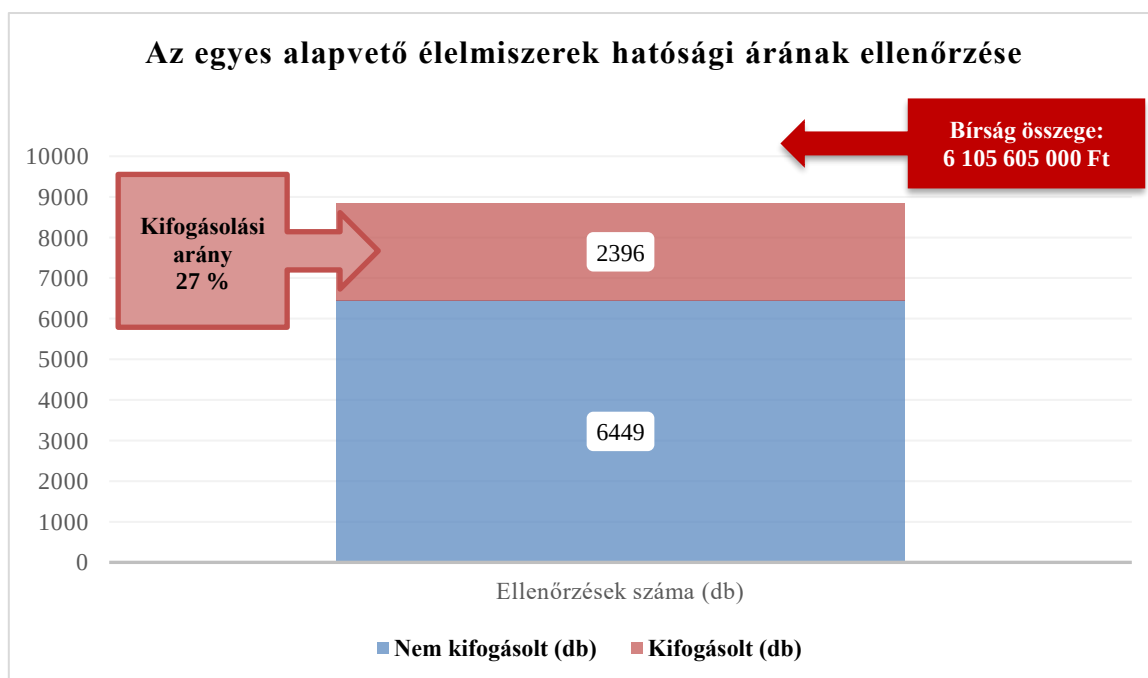
2.5. Rendkívüli vizsgálatok az élelmiszer-infláció visszaszorítása érdekében

2.5.1. Az egyes alapvető élelmiszerek hatósági árával kapcsolatos ellenőrzések

A Kormány egyes alapvető élelmiszerek árát 2022. február 1-jétől a 2021. október 15-ei áron maximalizálta. A rendelkezések eredetileg hat termékre vonatkoztak, majd a szabályozás 2022. november 10-től kiterjesztésre került két újabb termékre. Utóbbiak esetében az eladási árak maximum a 2022. szeptember 30-án alkalmazott árak lehettek. Az áralkalmazáson túl az érintett termékek kapcsán árusítási, készleten tartási, valamint tájékoztatási kötelezettség is vonatkozott a vállalkozásokra. A szabályozás időtartama eredetileg 90 nap volt, amely több alkalommal meghosszabbításra került, és végül 2023. augusztus 1-ig tartott.

Az árstop hatálya alatt, azaz **2022. február 1-től 2023. július 31-ig** összesen **8845 ellenőrzés** történt a kormányhivatalok részéről, melyből 2396 esetben merült fel jogsértés gyanúja, ami **~27%-os kifogásolási arányt** jelent. A **kiszabott bírság** összege összesen **6 105 605 000 Ft**.

Az ellenőrzések számát, a kifogásolási arányt és a kiszabott bírságok összegének alakulását az alábbi ábra mutatja be.



2.5.2. A kötelező akció szabályainak ellenőrzése

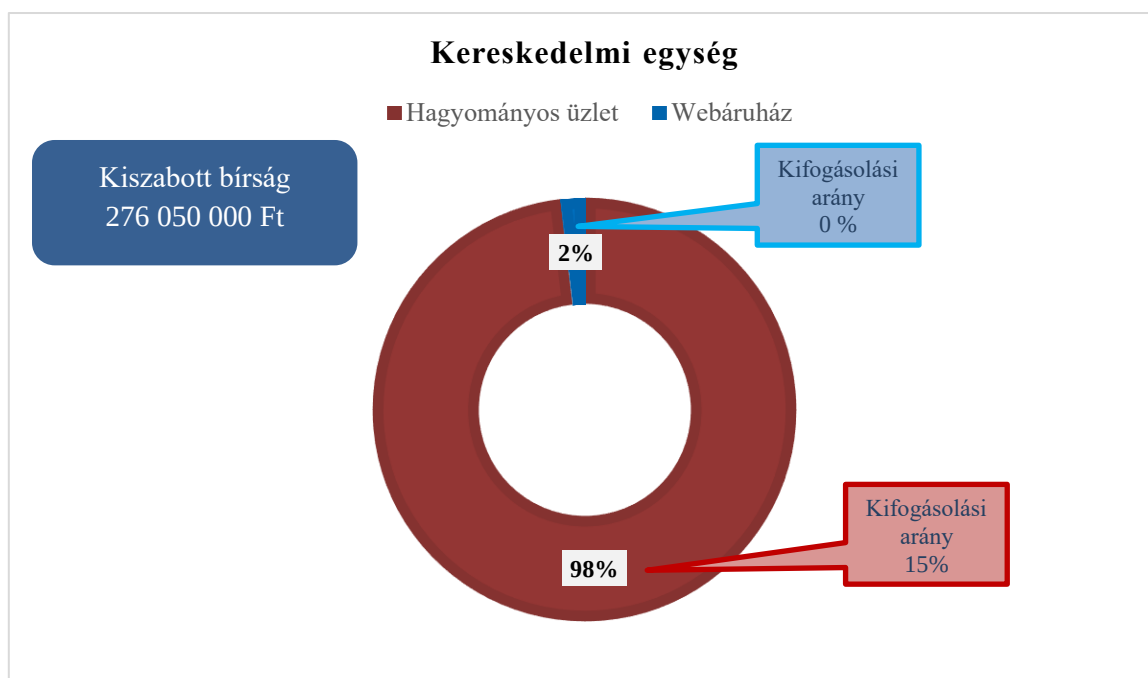
A témavizsgálat célja annak ellenőrzése volt, hogy a szabályozás hatálya alá tartozó, 2021-ben 1 milliárd forintot meghaladó nettó árbevételű élelmiszer-kiskereskedők betartják-e a háborús helyzetből eredő élelmiszerár-infláció csökkentése érdekében meghozott, **kötelező akcióra vonatkozó jogszabályi előírásokat**. A kiemelt fogyasztóvédelmi ellenőrzések tehát kiterjedtek annak vizsgálatára, hogy a kötelezettek az előírt tájékoztatás megadása mellett, az előírt mennyiségben

- akciók időszakonként bevezettek-e **legalább 10 %-os** (2023. augusztus 1-jétől **15 %-os**) **mértékű árcsökkentést** az akcióköteles termékkategóriákba tartozó termékek közül legalább egy termék vonatkozásában, továbbá
- 2023. augusztus 1-jétől – az árstop szabályozás kivezetésével – a kedvezményes termékkategóriákba tartozó, korábban árstoppal érintett valamennyi terméket **beszerzési áron vagy olcsóbban** forgalmazznak-e, és
- minden akciók időszakban legalább két kedvezményes árú termékkategória valamennyi terméke vonatkozásában biztosítanak-e a **beszerzési árhoz képest legalább 15 %-os csökkentést**.

Az országos témavizsgálat során **1632 üzletet**, ezen belül **30 webáruházat** és **1602 hagyományos üzletet** ellenőriztek a kormányhivatalok, amelynek során **239 üzlet** esetében találtak kifogást (~15 %-os kifogásolási arány). Ezek mindegyike hagyományos üzlet volt.

Az ellenőrzések eredményeként született 98 határozat alapján összesen **276 050 000 forint** fogyasztóvédelmi bírságot szabtak ki.

Az ellenőrzések számának webáruházak és hagyományos üzletek közötti megoszlását, a kifogásolási arányokat és a kiszabott bírságösszegeket az alábbi ábra mutatja be.



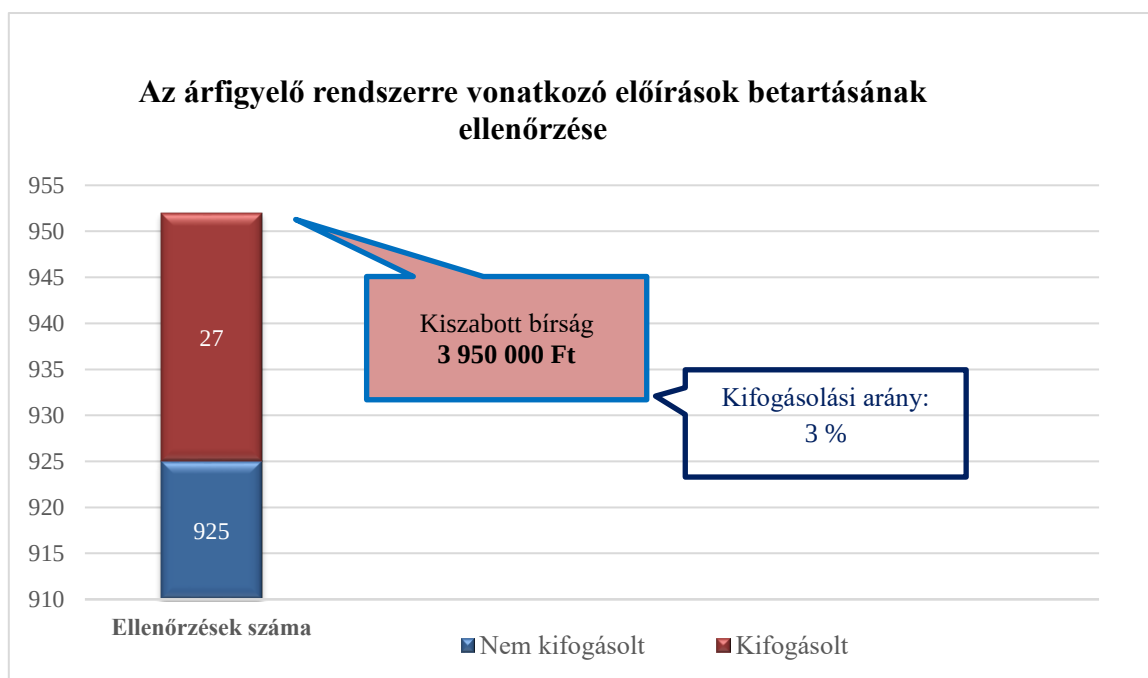
2.5.3. Az árfigyelő rendszerre vonatkozó előírások betartásának ellenőrzése

Az árfigyelő rendszer létrehozásáról és működéséről szóló kormányrendelet alapján az érintett kereskedők a meghatározott termékkategóriákba tartozó élelmiszerekre vonatkozó adatokat kötelesek feltölteni az árfigyelő rendszerbe, amely egyfajta ár-összehasonlító adatbázisként segíti a fogyasztókat üzleti döntéseik meghozatala során. Az árfigyelő rendszerrel kapcsolatos kereskedői kötelezettségek betartását a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi.

Az országos témavizsgálat során összesen **952 üzletet ellenőriztek** a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi munkatársai, és **27 üzlet esetében találtak kifogást** (mindössze **~3 %-os kifogásolási arány**), tehát az ellenőrzési tapasztalatok összességében kedvezőek voltak. Az érintett kereskedők a tapasztalatok alapján felismerték az árfigyelő rendszer marketingértékét és versenyre gyakorolt jótékony hatását.

A hatóságok összesen **35 jogsértést állapítottak meg** (ez a szám azért eltérő a kifogások számától, mert előfordult, hogy egy üzletben több jogsértés is megvalósult). A kormányhivatalok **3 950 000 Ft fogyasztóvédelmi bírságot** szabtak ki 12 határozat alapján.

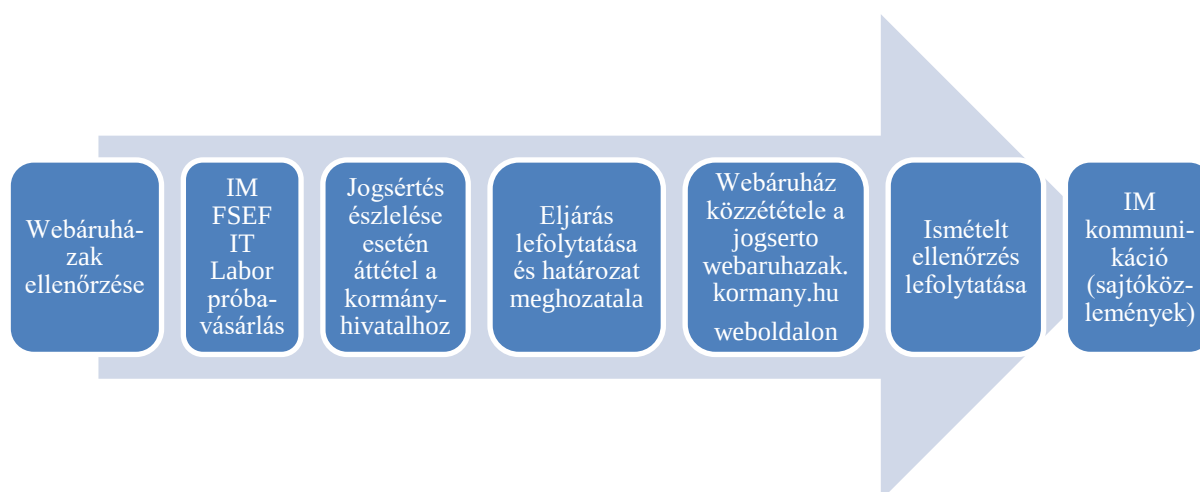
Az ellenőrzések számát, a kifogásolási arányt és a kiszabott bírságok összegének alakulását az alábbi ábra mutatja be.



2.6. 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 ellát.

A Főosztály által működtetett **IT Laboratórium** tevékenyen részt vesz a webáruházak ellenőrzésében, és a társfőosztályok munkáját is segíti például a veszélyes termékek kiszűrése érdekében végzett **próbavásárlásokkal**. A próbavásárlás során az indokolás nélküli elállási jog érvényesíthetősége is ellenőrzésre kerül. Jogsértés észlelése esetén a hatósági eljárás lefolytatása érdekében az ügy továbbításra kerül az illetékes kormányhivatal részére.



A szakmai irányítással összefüggő jogalkalmazói feladatok az IM keretében összekapcsolódnak a **jogszabályok előkészítésével** kapcsolatos, „klasszikus” minisztériumi feladatokkal. A szakfőosztályok naprakész tapasztalatokkal rendelkeznek a jogalkalmazás területén felmerülő

nehézségekről, amelyeket jogszabály-módosítási javaslatok megfogalmazásával becsatornáznak a jogszabály-előkészítés folyamatába.

A Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály egyik kiemelt feladatának tekinthető, hogy közvetlenül látja el a **vállalkozások általános szerződési feltételeinek (ÁSZF) ellenőrzését** az esetleges közérdekű perindítás érdekében, továbbá **véleményezi a közszolgáltatók üzletszabályzatait** is.

A vállalkozások **ÁSZF**-jeit a fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi abban a tekintetben, hogy azok nem tartalmazzak-e a **jóhiszeműség és tisztesség követelményébe** ütközően a szerződéses jogokat és kötelezettségeket egyoldalúan és indokolatlanul a fogyasztó hátrányára megállapító feltételt. Kormányrendeleti kijelölés alapján ezt a feladatot 2024. május 7-ig kizárólag a **fogyasztóvédelemért felelős miniszter** látta el.

A fogyasztók védelme szempontjából kiemelt jelentőséggel bír a szakterület ÁSZF-ellenőrzési jogköre, hiszen az ÁSZF rendeltetése az, hogy az azt alkalmazó fél (vállalkozás) azt több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre, egyedi megtárgyalás lehetősége nélkül határozza meg. Ennek megfelelően **amennyiben egy ÁSZF tisztességtelen szerződési feltételt tartalmaz, az tipikusan számos fogyasztót érint.** A tapasztalatok azt mutatják, hogy már a közérdekű perindítás lehetőségének kilátásba helyezése önmagában visszatartja a jogsértő szerződési feltételeik további alkalmazásától vállalkozásokat, akik jellemzően a Főosztály jelzésének megfelelően javítják az ÁSZF kifogásolt elemeit, még azelőtt, hogy perindítás kezdeményezésére kerülne sor.

A Fogyasztóvédelmi Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály további feladata a **közszolgáltatók üzletszabályzatainak véleményezése.** Az egyes közszolgáltatások közül a víziközmű-szolgáltatás, 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.

Az energiaszolgáltatások szabályozásában a 2022 nyarán bekövetkezett jelentős változások – a fogyasztókat érintő rezsivédett mennyiség bevezetése és a fogyasztói árszabás változása – miatt 2022-ben a Főosztály összesen 16 db üzletszabályzatot kapott véleményezésre, 2023-ban pedig további 6 db üzletszabályzat véleményezésére került sor. Az ágazati törvények alapján a Főosztálynak 20 napos jogvesztő határidő áll rendelkezésre a véleményezésre, amely kapcsán határidő-hosszabbításnak, késedelemnek nincs helye, hiszen ebben az esetben az észrevételt a szolgáltatók figyelmen kívül hagyják.

A főosztály végzi 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.

2.7. A szolgáltatás-ellenőrzési tapasztalatok összefoglalása

A fogyasztóvédelem területén is folyamatosan új kihívásoknak kell megfelelni, amelyhez elengedhetetlen a stabil szakértői gárdával rendelkező, hatékonyan működő fogyasztóvédelmi hatóság folyamatos jelenléte. Ez a hatósági ellenőrzések mellett a fogyasztók – és a jogkövető

magatartásra törekvő – vállalkozások számára való elérhetőséget is magában foglalja, hiszen a jogsértések megelőzése érdekében a hatóság és a szakmai irányító tájékoztató, **edukáló szerepet** is betölt.

A 2023. év témavizsgálatokkal kapcsolatos tapasztalatok igazolták, hogy **a gyermekvédelem és a digitális fogyasztóvédelem területén továbbra is folyamatos hatósági jelenlét indokolt**, és a kifogásolási arányok alapján a „klasszikus” **fogyasztóvédelmi területeken is** folytatni kell a célzott ellenőrzéseket. Így például – a fogyasztók vagyoni érdekeinek védelmében – az akciós árfeltüntetések kapcsán a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok kiszűrése folyamatos „terepmunkát”, a változó fogyasztói szokásokhoz igazodó kereskedői magatartások naprakész ismeretét igényli.

A fentiekkel összefüggésben **a jövőben indokolt nagyobb hangsúlyt fektetni a fogyasztóvédelem környezetvédelemmel, fenntartható fogyasztással kapcsolatos szerepének erősítésére.**

3. Termékbiztonság, piacfelügyeleti ellenőrzési eredmények

3.1. Gyermekek védelme

3.1.1. Játékok termékbiztonsági vizsgálata

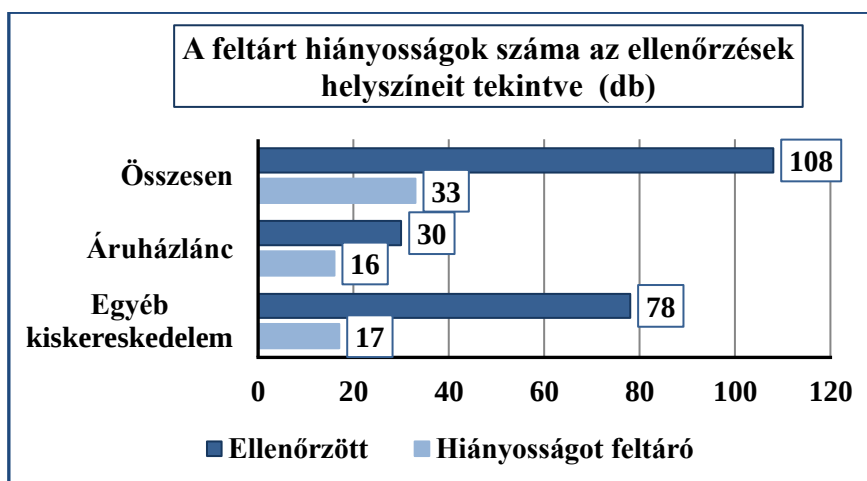
A játékok a legkiszolgáltatottabb fogyasztói csoport, a gyermekek számára készülnek, így joggal várható el, hogy azok biztonságosak legyenek, megakadályozva ezzel a használat során sérülések vagy egészségkárosodás kialakulását. A legtöbb veszélyforrás egy-egy játék megvásárlásakor ránézéssel nem állapítható meg, így a fogyasztóvédelem piacfelügyeleti ellenőrzésekkel segíti a szülőket a játékboltok kínálatában való eligazodásban. A nem megfelelő kialakítású játékok fulladást, sérülést, egyes esetekben 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 laboratóriumi vizsgálatok célja 2023-ban is a nem biztonságos gyermekjátékok kereskedelmi forgalomból történő kiszűrése volt, továbbá a jogellenes forgalmazás feltárása – különös tekintettel a játékok jelöléseire és használati útmutatóira –, és jogsértés megállapítása esetén a jogkövető magatartás kikényszerítése. A mintavétel a játékokból célirányosan, a termékbiztonság szempontjából gyanúra okot adó kialakítások, tulajdonságok figyelembevételével történt játékboltokban, áruházláncokban, kínai üzletekben, játék webáruházakban. **2023-ban 59-féle kereskedelmi forgalomban mintavételezett játékot** vizsgáltak az IM akkreditált laboratóriumai, melyek játéktárciklik, játékrörlerek, gyermekkerékpárok, mágneses játékok, gombellemmel működő játékok, műanyag babák és fürdőjátékok voltak. A vizsgált játékok közül összesen **28-féle (47%) bizonyult veszélyesnek.**

3.1.2. A kisgyermekek védelme érdekében a hagyományos és az online kereskedelmi forgalomban megtalálható gyermekgondozási cikkek laboratóriumi vizsgálattal egybekötött piacfelügyeleti ellenőrzése



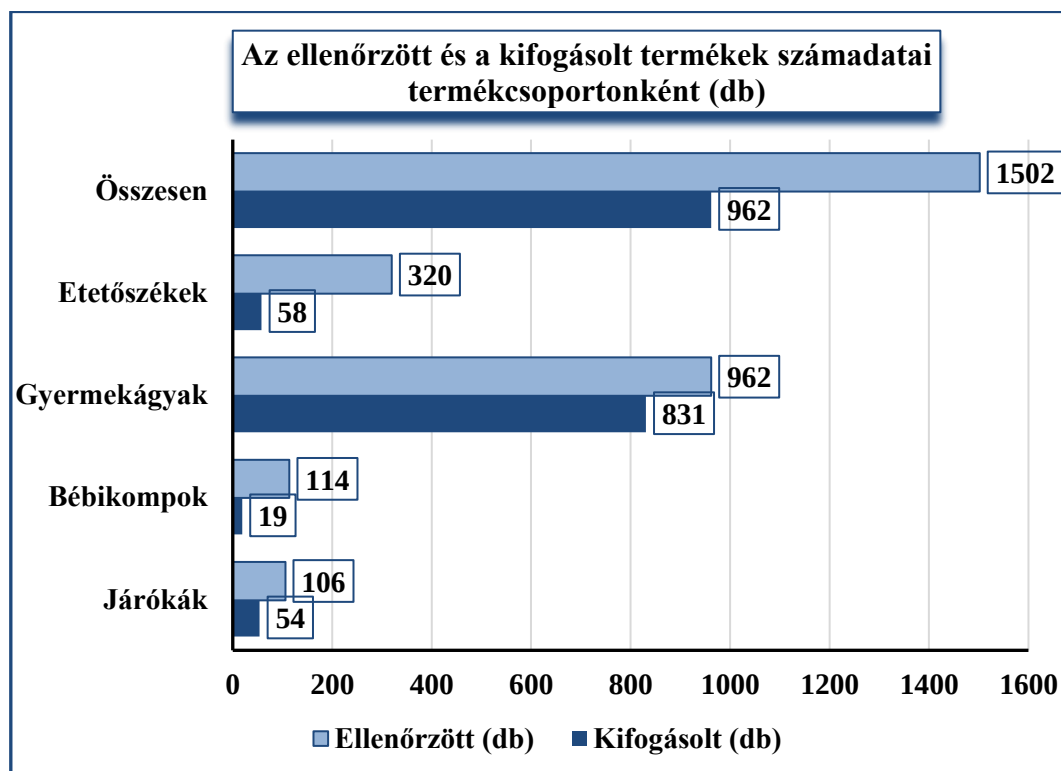
A csecsemők és kisgyermekek által használt termékek vizsgálatát a fogyasztóvédelemért felelős minisztérium az éves vizsgálati programban évről-évre kiemelt területként kezeli. 2023 tavaszán a 3 éves kor alatti gyermekeknek szánt magas etetőszékek, gyermekágyak, békikompok és járókák piacfelügyeleti vizsgálata zajlott, amelynek kiemelt részét képezte a mintavételezett termékek biztonságossági vizsgálata. A kormányhivatalok munkatársai összesen **108 kereskedelmi egységet ellenőriztek**, amelyből 30 nagy áruházlánc, valamint 78 kiskereskedelmi üzlet volt. Az alábbi diagram az ellenőrzött és a termékellenőrzési szempontok alapján kifogásolt üzletek számadatait szemlélteti.



Az etetőszékek, gyermekágyak, békikompok és járókák ellenőrzése során összesen 331-féle, 1502 db termék ellenőrzésére került sor, amelyeknél 52-féle, 962 db (**64%**) **termék esetében állapítottak meg valamilyen kifogást a kormányhivatalok munkatársai.**

157-féle, 320 db etetőszék, 71-féle, 962 db gyermekágy, 59-féle, 114 db békikomp, valamint 44-féle, 106 db járóka ellenőrzésére került sor. Termékcsoportonkénti bontásban a kifogásolási arány az etetőszékeknél 18% (58 db), a gyermekágyaknál 86% (831 db), a békikompoknál 17% (19 db), míg a járókák vonatkozásában 51% (54 db).

Az ellenőrzött termékkörök vonatkozásában a feltárt hiányosságok összesített száma az alábbi diagram szemlélteti.



A biztonsági vizsgálatok elvégzéséhez összesen 24 termékből (11 bébikomp, 7 etetőszék, 4 gyermekágy, 2 járóka) történt mintavétel. Az elvégzett vizsgálatok alapján a **24 db mintavételezett termékből összesen 13 db (54%) nem felelt meg** a vizsgálatok során.

3.1.3. Csecsemő- és kisgyermek ruházati termékek, lábbelik piacfelügyeleti ellenőrzése

A csecsemők és kisgyermek számára készített termékek piacfelügyeleti ellenőrzése minden évben szerepel az éves ellenőrzési és vizsgálati programban, melyek közül igen fontos termékcsoportot alkotnak a csecsemők- és kisgyermek számára készített ruházati termékek és lábbelik. A kisgyermek az általuk viselt ruhákra és lábbelikre rávarrt vagy ragasztott díszítéseket, strasszokat, flittereket, gyöngyöket könnyen leszedhetik a ruhákról, illetve a lábbelikről. Ezek az apró elemek a légutakba kerülve fulladásveszélyt jelenthetnek a csecsemőkre és a kisgyermekre nézve.

A vizsgálat során 21 termékbiztonsági szempontból gyanúsak vélt gyermekruha és 6 gyermeklábbeli mintavételére került sor. Az apró díszítések felerősítési szilárdsági vizsgálatát az akkreditált Mechanikai és Villamos Laboratórium így összesen 21 csecsemő- és kisgyermek ruha és lábbeli esetében vizsgálta meg. A célzottan mintavételezett termékek 95%-a (20 db) nem felelt meg a laboratóriumi vizsgálatok alapján a termékbiztonsági előírásoknak.

3.2. Ellenőrzések a vámhatáron

A hatékonyság növelése céljából 2019-ben a NAV-val és Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztályával együttműködve közös akciót indítottunk annak érdekében,

hogy még több nem megfelelő, illetve veszélyes import termék EU-ba való behozatalát akadályozhassuk meg. Így a hagyományos, illetve online üzletekben végzett ellenőrzésekhez képest jobb hatékonyságot érhetünk el, nagyobb mennyiségű áruval kapcsolatban intézkedhetünk.

Az import forgalom az érintett termékkörök vonatkozásában 2021-re lecsökkent az akcióba bevont budapesti vámigazgatóságokon. Ennek egyik oka, hogy az importőrök a vámügyintézkést áttették más vármegyékbe (vagy akár más uniós országokba). Erre reagálva 2022-ben kiterjesztettük az akciót Pest és Zala megyére is. 2023-ban ötödik alkalommal került sor arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság a vámhatósággal együttműködött előre meghatározott termékkörök fokozott figyelésében. A kiemelt termékcsoportok között szerepeltek a játékok, villamossági termékek, egyéni védőeszközök, öngyújtók és a lézer pointerek.

Összesen **383 db előértesítés** és **472 db vámriasztás** érkezett be a fogyasztási cikkek területén koordinációs és szakmai irányítói feladatokat ellátó Fogyasztóvédelmi Piacfelügyeleti Főosztályra.

A **472 db vámriasztás összesen 900-féle 3.612.751 db terméket** érintett. Ebből indokolt volt 242 riasztás (409-féle, 2.305.398 db termékre vonatkozóan).

A kormányhivatalok 140 esetben 306-féle, 418.023 db termék forgalomba hozatalát megtiltották. Jellemzően nem megfelelés (vagyis jelölési, dokumentációs, használati-kezelési útmutatóhoz kapcsolódó stb. hiányosság) miatt nem kerülhettek a termékek forgalomba hozatalra. 13 ügyben a mintavételezett termékek közül **44-féle, 29.241 db termék veszélyesnek** minősült, amelyeknél 4 esetben 6-féle, 20.185 db termék megsemmisítését is elrendelték az illetékes kormányhivatalok.

Az elmúlt 5 év ellenőrzéseinek összesített adatait az alábbi táblázat szemlélteti.

Ellenőrzési adatok összesítése		ellenőrzött (db)	kifogásolt (db)	kifogásolási arány (%)
2019	vám	361.347	344.899	95%
2020	vám	27.602.724	5.682.478	21%
2021	vám	3.445.636	194.440	6%
2022	vám	3.490.879	839.638	24%
2023	vám	3.612.751	418.023	12%

3.3. A bőrrel érintkező termékek vizsgálata

Korunk népbetegsége az allergia, ezért a megelőzés szempontjából szükség van az emberi egészségre veszélyes allergén vegyi anyagokat tartalmazó termékek forgalomból való kiszűrésére. A bőrrel érintkező, fémből készült bizsuk gyakran okoznak kontaktallergiát, ekcémát. Különösen veszélyesek azok a tárgyak, amelyek a bőrrel közvetlenül vagy hosszú ideig érintkeznek, mivel ilyenkor a toxikus anyagok kioldódhatnak és felszívódhatnak a bőrön keresztül.

Az IM akkreditált Élelmiszer és Vegyipari Laboratóriuma a fémből készült ékszerek ólom- és kadmium kibocsátását vizsgálta. A biztonsági vizsgálatok keretében 20-féle fém ékszerekből történt mintavétel, amelyek a következők voltak: 9-féle karkötő, 7-féle nyaklánc, 3-féle gyűrű, 1-féle bokalánc. A vizsgálatok során 18 ékszer, ami a vizsgált termékek 90%-a, biztonságosnak bizonyult. Összesen 2 karkötő nem felelt meg az előírt vizsgálati követelményeknek, ugyanis a megengedettnél nagyobb mennyiségű kadmiumot tartalmazott.

A kadmium káros az emberi egészségre, mivel felhalmozódik a szervezetben, károsíthatja a vesét és a csontokat, valamint rákot okozhat. A kadmium tartalmú ékszerek az egészségkárosító hatás tekintetében veszélyeztetik a felhasználók egészségét.

3.4. Kozmetikai termékek BMHCA tartalmának piacfelügyeleti ellenőrzése

A BMHCA vagy hivatalos kémiai nevén 2-(4-terc-butylbenzil)-propionaldehid, kereskedelmi nevén Lilial® vagy butylphenyl-methylpropional (angolul: butylphenyl-methylpropional) nevű vegyület a vegyi anyagokra vonatkozó jogszabályi változások miatt 2022. március 1-jétől már nem használható kozmetikai termékekben.

2019 májusában a Fogyasztók Biztonságával Foglalkozó Tudományos Bizottság kiadta hivatalos véleményét, mely szerint a BMHCA kozmetikumokban való használata nem tekinthető biztonságosnak. Az összetevő meghatározott koncentrációja az egyes termékekben bár nem okoz problémát, ám több BMHCA-t tartalmazó termék együttes használata potenciális kockázatot jelent, nevezetesen bőrirritációt és a szaporítószervek mérgezését okozhatja. Erre tekintettel az Európai Vegyianyag-ügynökség a molekulát **CMR (karcinogén, mutagén vagy reprotoxikus) besorolásúvá** nyilvánította.

Mindez szükségessé tette, hogy az IM elrendelje a rendkívüli témavizsgálatot. Az ellenőrzés kiterjedt mindazon kozmetikumokra, többek között parfümökre, hajápolókra, testápolókra, tusfürdőkre, arckrémekre, borotválkozás utáni arcápolókra, amelyeknek címkéjén az összetevők között szerepelt a vizsgált vegyület, jellemzően **butylphenyl-methylpropional**-ként feltüntetve.

Az országos ellenőrzés során a fogyasztóvédelmi hatóság **237-féle, összesen 1041 darab kozmetikum esetén talált** butylphenyl-methylpropionalt az összetevők között. A tiltott, kifogásolt termékek közt a parfüm termék kategória érintettsége bizonyult legnagyobbnak (180-féle női és férfi parfüm), de megtalálható volt a tiltott vegyület arc- és testápoló szerekben (47-féle tusfürdőben, dezodorban, krémekben, lotionban, naptejben és napozás utáni készítményben), valamint hajápolókban és hajfestékekben (10-féle samponban, hajhabban, hajlakban, hajszeszben és hajfestékben) is. A tiltott összetevő elterjedtségére jellemző, hogy még kifejezetten csecsemőknek szánt testápoló krém is tartalmazta azt.

3.5. A szabadidő gondtalan igénybevételének biztosítása

3.5.1. Szórakoztatási célú berendezések és szórakozási célú sporteszközök üzemeltetési feltételeinek ellenőrzése

A családok biztonsága érdekében az éves vizsgálati programban 2023-ban is hangsúlyosan jelent meg a szórakoztatási célú berendezésekkel és szórakozási célú sporteszközökkel kapcsolatos ellenőrzéssorozat. Ennek keretében a hatóság ellenőrizte az állandó és utazó vidámparkokban felállított szórakoztatási célú berendezéseket és szórakozási célú sporteszközöket, a kalandparkok kötélpályáit és mászófalait, a szabadtéri kondiparkokba telepített kültéri fitness eszközöket, valamint a nyári gyermektáborokba telepített szórakoztatási célú eszközöket. A fogyasztók biztonságának megóvása és a balesetek megelőzése, valamint a kondiparkok kivételével túlnyomóan kisgyermekek alkotta felhasználói kör indokolja, hogy az üzemeltetők a követelményeknek megfelelően, biztonságosan működtessék ezeket az eszközöket.

A fogyasztóvédelmi hatóság helyszíni ellenőrzései egyrészt az eszközök megfelelőségi tanúsítványaira irányultak, amelyek a berendezés szakértő által megállapított biztonságosságát igazolják, másrészt a berendezések adattábláin feltüntetendő jelölések ellenőrzésére terjedtek ki, amelyek közül kiemelt jelentősége van a terhelhetőségnek, azaz hogy hány személy használhatja egyszerre a berendezést/sporteszközt biztonsággal. Ellenőrzésre került továbbá, hogy az üzemeltetők az üzemeltetési naplót szabályosan vezetik-e, ami azért fontos, mert ebben lehet nyomon követni azt, hogy mennyi ideig működött a berendezés, milyen hibák léptek fel, ezeket hogyan javították. A vizsgálat során a hatóság a magasság vagy sebesség szerint a legmagasabb, illetve a közepes kockázatú és ennek megfelelően I., illetve II. veszélyességi osztályba sorolt szórakoztatási célú berendezéseknél a kezelő személyzet biztonságos üzemeltetésre vonatkozó képesítési igazolásait is ellenőrizte, mivel ez alapfeltétele az eszközök szabályos működtetésének.

Kiemelendő, hogy a biztonságos üzemeltetés feltételeinek folyamatos biztosítása az üzemeltető feladata. 2023-ban a hatóság összesen 730 helyszínen 4.101 eszközt ellenőrzött, melyek 32%-a nem felelt meg a jogszabály által előírt üzemeltetési körülményeknek.

3.5.2. Játszóterei eszközök

A fogyasztóvédelmi hatóság 2011. óta rendszeresen ellenőrzi, hogy a játszótereken található, már telepített játszóterei 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) játszóterekre is kiterjednek az ellenőrzések.

A vizsgálat arra irányult, hogy az üzemeltetők

- a játszóterei eszközöket – a használatba vétel előtt, majd ezt követően legalább négyévente – 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 503 játszótéren összesen 3.957 db játszótéri eszközt ellenőriztek. A játszótérek 34%-ánál, az eszközök 29%-ánál került megállapításra jogsértés. A kifogásolási arány a 2022. évi eredményekkel (játszótérek: 40%, eszközök: 34%) összevetve számottevő javulást mutat.

Jogsértés esetén a kormányhivatalok megtették a szükséges lépéseket azok megszüntetése érdekében.

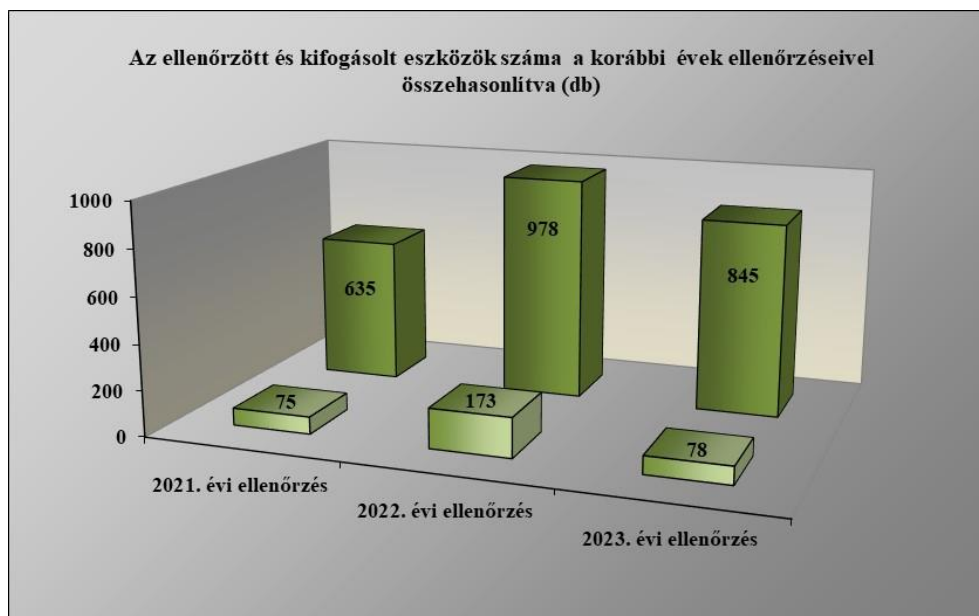
3.5.3 Állandó és utazó vidámparkok üzemeltetési feltételeinek piacfelügyeleti ellenőrzése



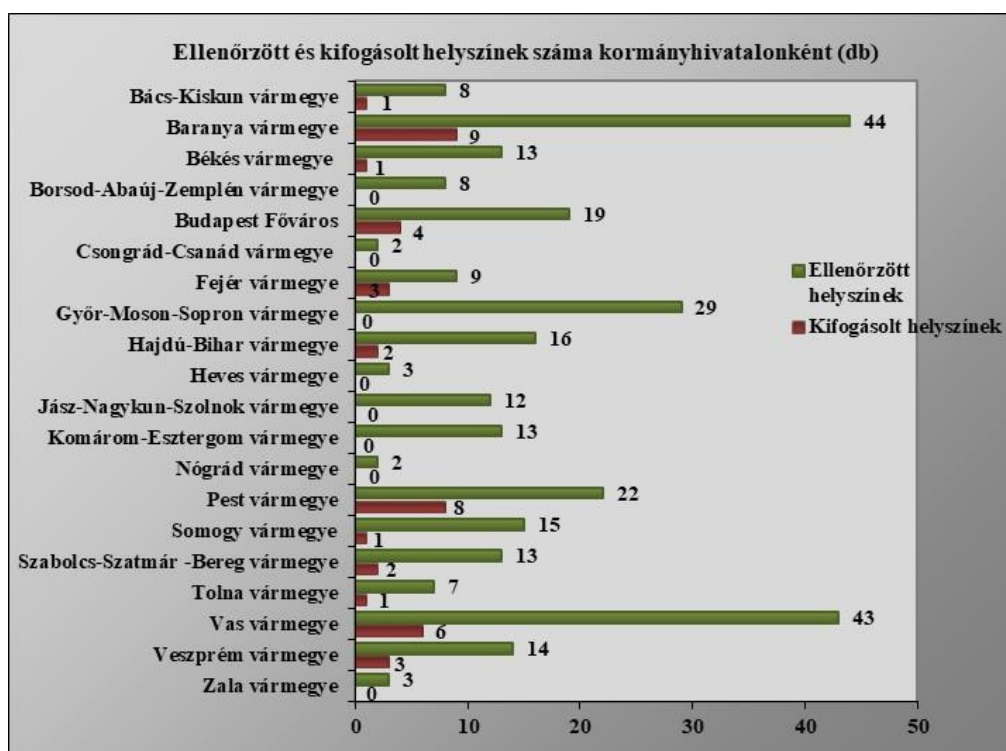
A fogyasztóvédelmi hatóság munkatársai összesen **295 helyszínen 845 eszközt ellenőriztek**, amelyből **41 helyszínen 78 (9%) eszköz nem felelt meg** az üzemeltetésre vonatkozó jogszabályi előírásoknak.

2023-ban a kifogások aránya a 2022. évihez (18%) képest a felére csökkent.

Az ellenőrzött és kifogásolt eszközök számát a korábbi évek ellenőrzéseivel összehasonlítva a következő ábra szemlélteti:



Az ellenőrzött és kifogásolt helyszínek számát területi bontásban az alábbi ábra mutatja.



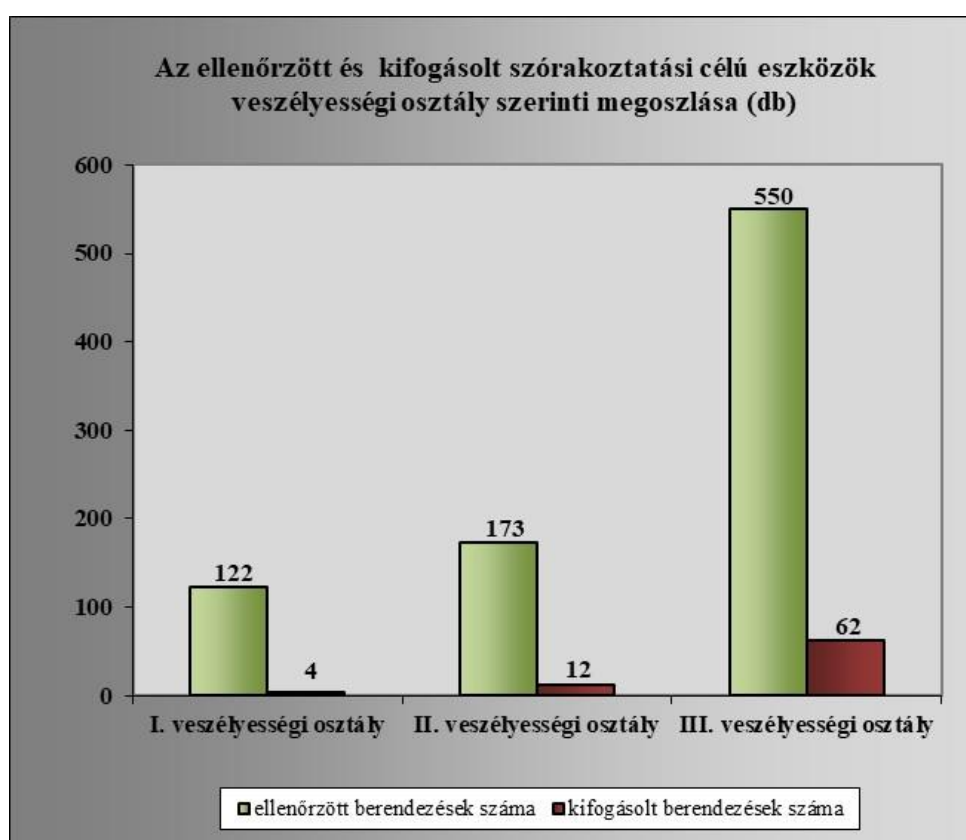
Pozitív eredmény, hogy 17 vármegyében az ellenőrzött eszközöknél nem, illetve 10% alatti arányban állapított meg a hatóság hiányosságot. Ugyanakkor Pest, Szabolcs-Szatmár-Bereg és Vas vármegyében a vizsgálat alá vont eszközöknél 20% feletti volt a kifogások aránya.

A vonatkozó jogszabály 3 veszélyességi osztályba sorolja a szórakoztatási célú berendezéseket és szórakozási célú sporteszközöket. Jelen vizsgálat esetében a legveszélyesebb, I. kategóriába tartoznak az 5 méternél magasabbra emelkedő vagy nagy sebességet elérő berendezések, mint az óriáskerék, hullámvasút, alpesi bob pálya, óriás mászófal. A közepesen veszélyes, II.

osztályba sorolandók például a dodzsemek, gokartok vagy a 4,5 méternél alacsonyabb mászófalak. A legkisebb kockázatú, III. veszélyességi kategóriát alkotják többek között a lassan forgó gyermek körhinták, az alacsony sebességű kisvasutak és a légvárak, trambulinok.

A legtöbb hiányosság, **62 (11%)** a **III. veszélyességi osztályba sorolt**, legkisebb kockázatú berendezéseknél került megállapításra, ami ugyanakkor a 2022. évi 18%-hoz képest csökkenést mutat. A **II. veszélyességi osztályba** tartozó kifogásolt eszközök száma **12 (11%)** volt, ami az előző év adataihoz (20%) viszonyítva a felére csökkent. A legmagasabb kockázatú, **I. veszélyességi osztályba** sorolt eszközöknél **4 (3%)** esetben került sor az üzemeltetésre vonatkozó nem megfelelés megállapítására. Ez az előző évvel (10%) összehasonlítva 7%-os csökkenést mutat.

Az ellenőrzött és kifogásolt berendezések veszélyességi osztály szerinti megoszlását a következő ábra szemlélteti.



A vonatkozó rendelet szerint az üzemeltetőnek rendelkeznie kell az első használatbavétel feltételül előírt, a berendezésre műszaki vizsgálat során kiadott érvényes megfelelési tanúsítvánnyal, amelybe kötelező bevezetni hatályának lejártát is. A megfelelési tanúsítványt csak kijelölt tanúsító szervezet adhatja ki, és azt a berendezés üzemelésének helyszínén kell tartani.

A **845** ellenőrzött szórakoztatási célú eszköz közül **58 (7%)** esetben **nem tudta** az üzemeltető **bemutatni a tanúsítványt**. A **787 érvényes tanúsítvánnyal** rendelkező berendezés közül mindössze 3 esetben **nem tartották** a dokumentumot **az üzemelés helyszínén**. A 2022. évi vizsgálat adataihoz (13%) viszonyítva a megfelelési tanúsítványok hiányával kapcsolatos kifogások aránya közel felére csökkent.

A berendezéseket használó fogyasztók biztonsága érdekében a jogszabály bizonyos adatok feltüntetését írja elő, amelyek egyrészt segítik a hatóságokat annak megállapításában, hogy a műszaki vizsgálatról szóló dokumentum valóban a kérdéses eszközre vonatkozik-e, másrészt tájékoztatják a felhasználót arról, hogy milyen korlátozásokkal (testtömeg, az eszközt egyszerre használók maximális száma, a használó kora, testmagassága) tudja azt biztonságosan használni.

Az ellenőrzött **845** berendezés közül **29 (3%)** esetben az eszköz **terhelhetőségét nem tüntették fel, 41 (5%)** eszköznél a megfelelőségi tanúsítványt kibocsátó **kijelölt szervezet neve, a tanúsítvány száma, a kibocsátás kelte és hatályának lejárta, illetve 44 (5%)** esetben a **használatosságra vonatkozó korlátozás hiányzott.**

A 2022. évi ellenőrzés adataival (12%) összevetve az adattáblán feltüntetendő információkkal kapcsolatos kifogások aránya szintén a felére csökkent.

Az üzemeltetőnek a szórakoztatási célú berendezés üzemeltetésére és használatára vonatkozó információkat tartalmazó, tanúsító intézet által hitelesített üzemeltetési naplót kell vezetnie, amelyet az üzemelés helyszínén köteles tartani. Ebben fel kell jegyezni az üzemórák számát, az üzemelés közben bekövetkezett esetleges hibákat és azok elhárítását. Az ellenőrzés megállapításai szerint az e szempontból ellenőrzött **811** berendezés közül **37 (5%) nem rendelkezett üzemeltetési naplóval.**

A **bemutatott 774** üzemeltetési naplóból **6 (1%)** esetben egyáltalán **nem vezették azt, illetve tartalmilag volt kifogásolható, és mindössze 1 eszköz esetében nem állt rendelkezésre** az üzemelés helyszínén. Az üzemeltetési naplóval kapcsolatos kifogások aránya a 2022. évi adatokkal összehasonlítva azonos képet mutat.

Az I. és II. veszélyességi osztályba sorolt eszközöket csak olyan személy kezelheti, akit az arra feljogosított szervezet a biztonságos használatra igazolható módon kioktatott.

Az ellenőrzött **845** berendezésből **122** tartozott az **I., 173 a II. veszélyességi osztályba**, tehát ezeket csak kioktatott személy kezelhette. **Mindösszesen egy személy nem tudott igazolást bemutatni** arról, hogy az előírt képzésben részesült, illetőleg oktatását nem a kijelölt szervezetek által kiállított dokumentummal igazolta.

A korábbi ellenőrzés tapasztalataihoz képest (11%) a biztonságos üzemeltetésre kioktatott személyzet tekintetében a hiányosságok aránya jelentős javulást mutatott.

A vonatkozó rendelet szerint az I. veszélyességi osztályba tartozó berendezést évenként, a II. veszélyességi osztályba tartozó berendezést két évenként, a III. veszélyességi osztályba tartozó berendezést három évenként **időszakos műszaki vizsgálatnak kell alávetni.** Az üzemeltető a megfelelőségi tanúsítvány hatályának lejárta előtt kezdeményezi az időszakos műszaki vizsgálatot a kijelölt szervezetnél. Az e szempontból ellenőrzött **778** eszköz közül **43 (6%)** esetében nem történt meg az időszakos műszaki vizsgálat az előírt időpontban.

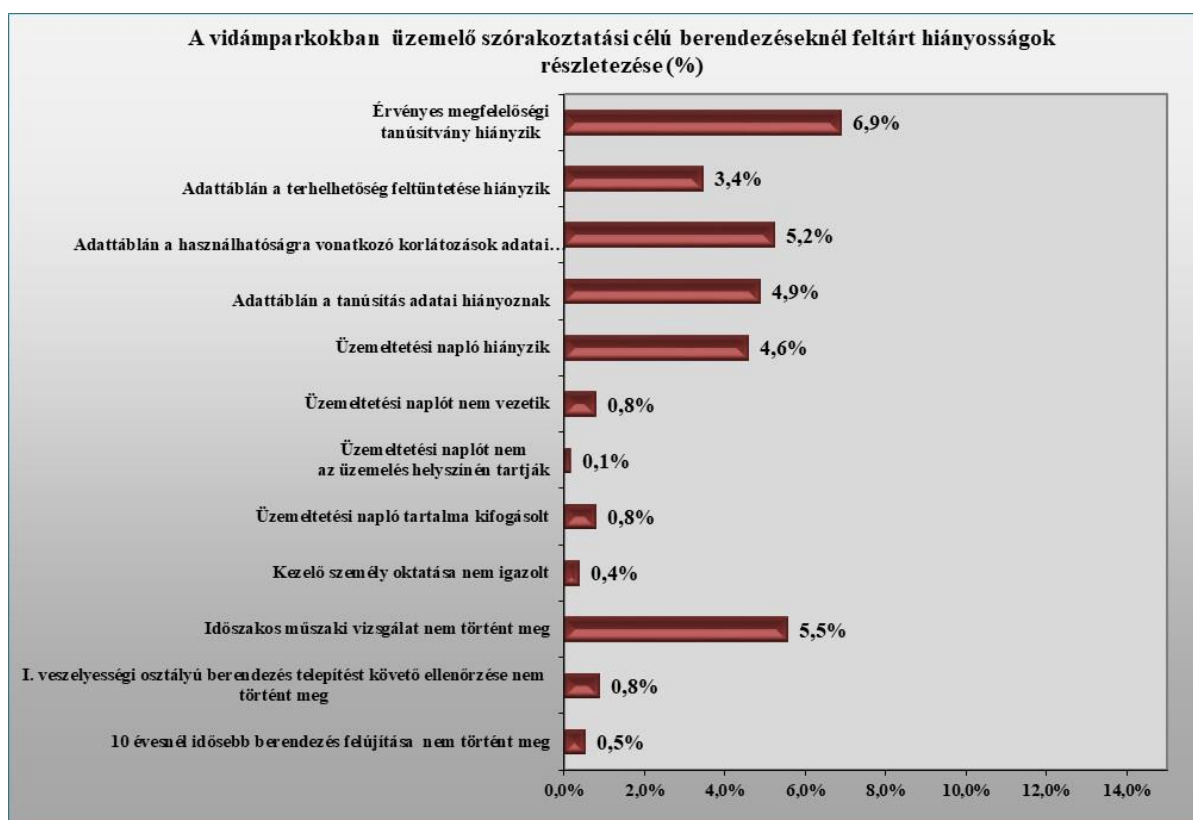
A 2022. évi adatokkal (8%) összevetve az időszakos műszaki vizsgálat tekintetében a kifogások aránya közel azonos szintet mutat.

A vonatkozó jogszabály szerint az üzemeltetőnek az I. veszélyességi osztályba tartozó szórakoztatási célú berendezés minden telepítését követően el kell végeznie annak a

rendeletben előírt szempontok szerinti ellenőrzését és a tapasztalatokat dokumentálnia szükséges. Az e szempontból ellenőrzött **119** berendezés közül **1 (1%)** esetében nem történt meg az ellenőrzés, illetve erre vonatkozóan hitelt érdemlő dokumentációt nem tudott az üzemeltető bemutatni. A vonatkozó rendelet előírja, hogy a 10 évesnél idősebb szórakoztatási célú berendezés, létesítmény esetén tervezetten teljes körű felújítást kell végezni és a felújítást követően a szórakoztatási célú berendezést a kijelölt szervezetnek be kell mutatni.

Az ellenőrzött **200** 10 évesnél idősebb berendezés közül **1 (0,5%)** esetében nem történt meg a felújítás, illetve az üzemeltető nem tett lépéseket annak elindítására.

Az üzemeltetésre vonatkozó előírások betartásában tapasztalt hiányosságok megoszlását az összes ellenőrzött berendezésre vonatkozóan az alábbi ábra mutatja.



A kormányhivatalok a feltárt hiányosságok kapcsán az alábbi intézkedéseket tették:

- Ideiglenes intézkedés keretében **megtiltották az üzemeltetést 29** esetben, amely összesen **52 berendezést** érintett. A tiltást **10 esetben** a hiányzó megfelelőségi tanúsítványok, oktatási igazolások bemutatása után már **feloldották, 10 berendezés újra üzemelhet.**
- **Korrektív intézkedés megtételére** szólították fel az üzemeltetőt **7** esetben, ami **11 berendezés** üzemelését érintette.
- **Kötelezésre** szóló határozatot adtak ki **11** esetben **17 berendezésre** vonatkozóan.
- **12 feltételhez kötő határozatot** hoztak, az ezekkel érintett eszközök száma **18.**
- Fogyasztóvédelmi bírságot szabtak ki **31 esetben** összesen **1.480.000 Ft** összegben.

3.5.4. A kalandparkok üzemeltetési feltételeinek piacfelügyeleti ellenőrzése



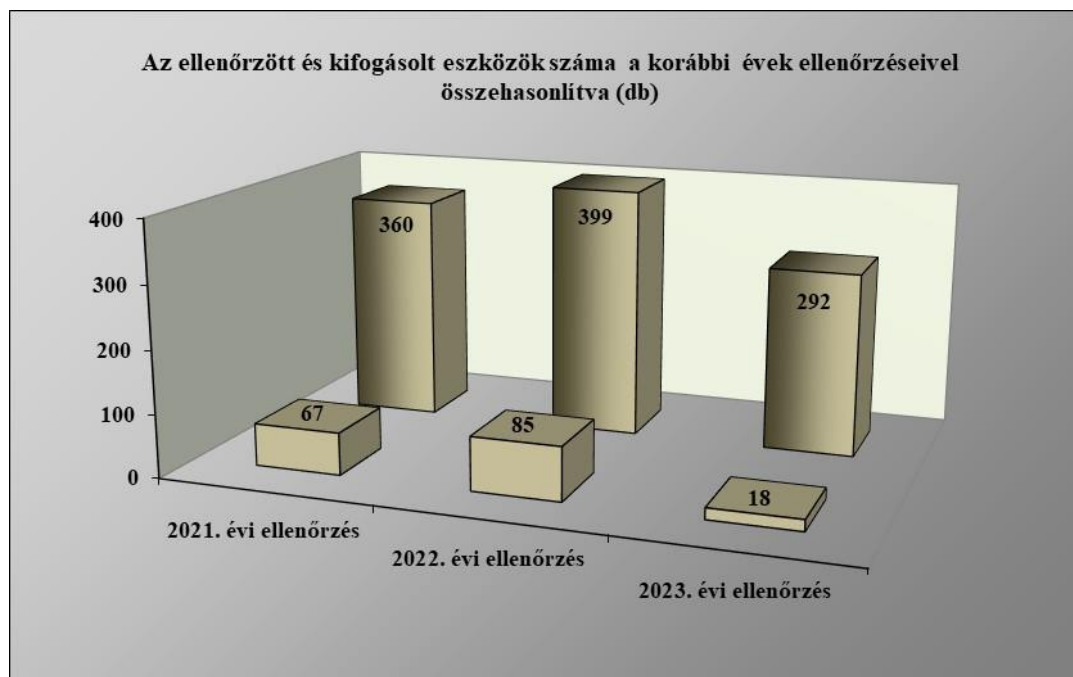
A bátorságot igénylő, a kicsiknek és nagyoknak egyaránt izgalmakat ígérő kalandparkokban a lombkorona szintjén épített vagy mesterséges oszlopra telepített kötélpályák, kötélcúszdák, függőhidak, mászófalak fokozott veszélyt jelenthetnek a használó számára, amennyiben azok szerkezeti kialakítása, stabilitása, üzemeltetése, karbantartása nem megfelelő.

A fogyasztóvédelmi hatóság az elmúlt években folyamatosan ellenőrizte a szórakoztatási célú berendezések körébe tartozó, kalandparkokba telepített eszközöket. A családok biztonsága, az ellenőrzéseknek köszönhető csökkenő tendencia fenntartása, valamint az eszközök veszélyessége indokolta, hogy a hatóság 2023-ben is kiemelt figyelmet fordítson a kalandparkok biztonságos üzemeltetésére.

A vizsgálat az előírt dokumentációk meglétére, tartalmi megfelelőségének, érvényességének, és a pályák, eszközök kötelezően feltüntetendő jelöléseinek ellenőrzésére terjedt ki, valamint arra is, hogy az előző évi vizsgálatok során feltárt hiányosságok tükrében az üzemeltetők az előírások betartása mellett működtetik-e ezeket az eszközöket.

Az adatok azt mutatják, hogy az üzemeltetéssel kapcsolatos kifogások aránya a korábbi évhez viszonyítva jelentős mértékben csökkent. Tizenkét vármegyében nem talált a hatóság az ellenőrzött kalandparkokban hiányosságot.

Az ellenőrzött és kifogásolt berendezések számát a 2021. és 2022. évi vizsgálatok adataival összehasonlítva az alábbi ábra szemlélteti.



A legtöbb hiányosságot a magasság alapján a közepes kockázatú, **II. veszélyességi osztályba** sorolt berendezéseknél tapasztalta a hatóság, **12 %-os** arányban, ami a korábbi szezonhoz képest kismértékű romlást mutat. A **legveszélyesebb, I. osztályba** sorolt pályák **9%-ánál** került sor az üzemeltetésre vonatkozó nem megfelelőség megállapítására, ami a 2022. évi adatokkal összehasonlítva javult, mintegy **18%-kal**. A legkevésbé veszélyes, **III. kategóriájú eszközöknél** a kifogások aránya az előző évi adatokhoz képest szintén **18%-os** javulást mutat, mindössze **2%** volt.

A fogyasztóvédelmi hatóság munkatársai összesen **69 helyszínen 292 kalandpályát** ellenőriztek, amelyből **15 helyszínen 18 (6%) eszköz nem felelt meg** az üzemeltetésre vonatkozó jogszabályi előírásoknak. Az eredmény a 2022. évi adatokkal összehasonlítva **15%-os csökkenést** mutat.

A vonatkozó rendelet szerint az üzemeltető a szórakoztatási célú berendezés, létesítmény, ideiglenes szerkezet, valamint a vasalt út kivételével a szórakozási célú sporteszköz üzemeltetését akkor kezdeti meg, ha rendelkezik hatályos megfelelőségi tanúsítvánnyal. Az üzemeltető a megfelelőségi tanúsítványt az üzemeltetés helyszínén tartja.

A **292** ellenőrzött kalandpálya közül **9 (3%)** esetében **nem tudta** az üzemeltető **bemutatni a tanúsítványt**. A **283 érvényes tanúsítvány** közül **kettőt (1%)** **nem az üzemelés helyszínén tartottak**.

A 2022. évi vizsgálat adataihoz viszonyítva a megfelelőségi tanúsítványok hiányával kapcsolatos kifogások aránya közel azonos képet mutat.

Az eszközöket használó fogyasztók biztonsága érdekében a jogszabály bizonyos adatok feltüntetését írja elő a berendezéseken, amelyek egyrészt segítik a hatóságokat annak megállapításában, hogy a műszaki vizsgálatról szóló dokumentum valóban a kérdéses eszközre vonatkozik-e, másrészt egy balesetnél a felelősség megállapításában és ugyanannak a hibának a kiküszöbölésében is elengedhetetlen ezen adatok ismerete.

Az ellenőrzött **292** berendezés közül **7 (2%)** esetben a berendezés **terhelhetőségét**, **4 esetben (1%)** a **használhatóságra vonatkozó korlátozást**, **11 (4%)** eszközön a **tanúsítványt kiadó nevét és a tanúsítvány számát nem tüntették fel**.

Az adattáblán feltüntetendő információkkal kapcsolatos kifogások száma az előző évihez hasonló képet mutat, míg a tanúsítás adatainak feltüntetése szempontjából megállapított hiányosság mértéke az előző évihez képest a felére csökkent.

Az üzemeltetőnek a szórakoztatási célú berendezés üzemeltetésére és használatára vonatkozó információkat tartalmazó, tanúsító intézet által hitelesített üzemeltetési naplót kell vezetnie, amelyet az üzemelés helyszínén köteles tartani. Ebben fel kell jegyezni az üzemórák számát, az üzemelés közben bekövetkezett esetleges hibákat és azok elhárítását. Az e szempontból ellenőrzött 276 berendezés közül 7-nek nem volt üzemeltetési naplója (3%). A bemutatott üzemeltetési naplókat az előírásnak megfelelően vezették és egy kivétellel az üzemelés helyszínén tartották. Az üzemeltetési naplóval kapcsolatos hiányosságok aránya összevetve az előző évi adatokkal hasonló képet mutat.

Az I. és II. veszélyességi osztályba sorolt eszközöket csak olyan személy kezelheti, akit az arra feljogosított szervezet a biztonságos használatra igazolható módon kioktatott.

Az ellenőrzött 292 eszközből **120** tartozott az **I.**, **42** a **II.** veszélyességi osztályba, tehát ezeket a mászófalak kivételével csak kioktatott személy kezelhette. **A pályákat kezelő, oktatásra kötelezett személyek (154) közül 29 (19%) nem tudott igazolást bemutatni** arról, hogy az előírt képzésben részesült, illetve oktatását nem a kijelölt szervezetek által kiállított dokumentummal igazolta.

Az oktatási igazolások megléte és érvényessége tekintetében 2023-ban jelentősen emelkedett a kifogások száma.

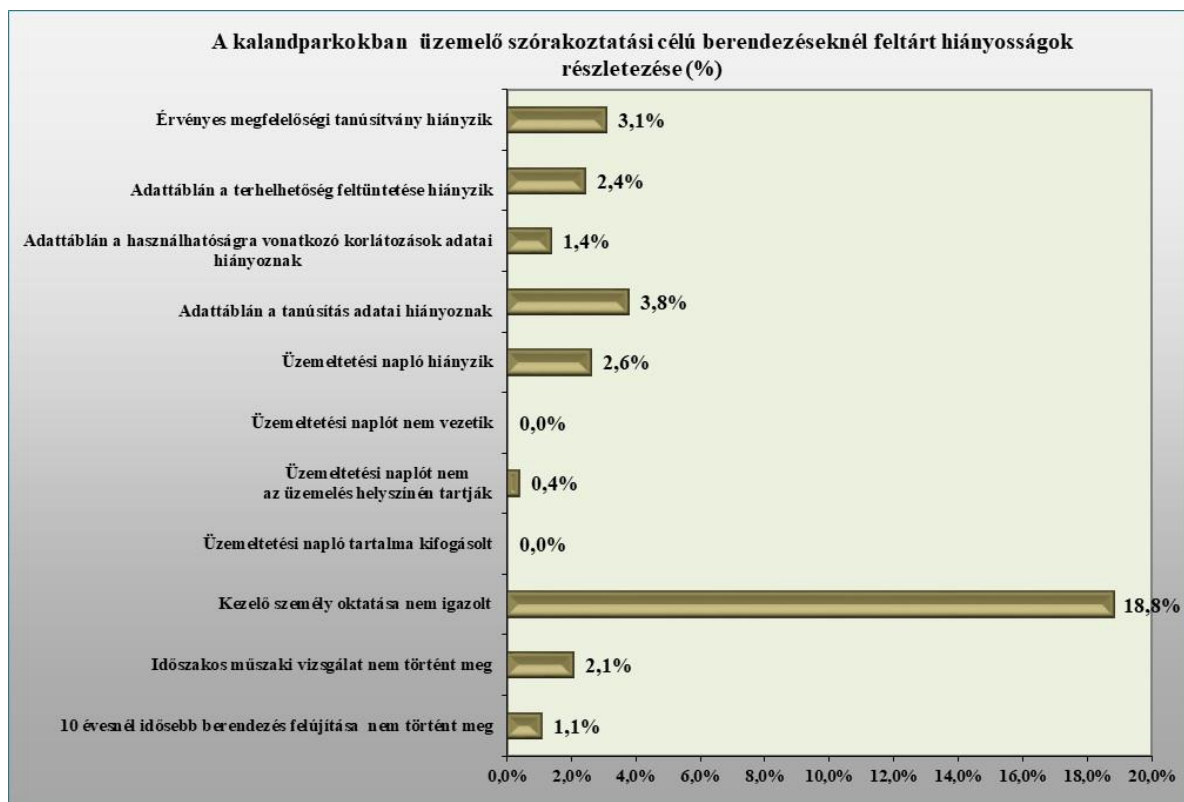
Az üzemeltetőnek az I. veszélyességi osztályba sorolt eszközt évente, a II. veszélyességi osztályba tartozót kétfévente, a III. veszélyességi osztályba tartozó berendezést háromévente időszakos műszaki vizsgálatra kell bemutatnia. A műszaki vizsgálat időpontját, érvényességét a megfelelőeségi tanúsítványban és a szórakoztatási célú berendezés üzemeltetési naplójában rögzíteni kell.

Az e szempontból vizsgált 287 berendezésből **6 kivétellel (2%) valamennyit bemutatták** a kötelezően előírt időpontban **műszaki vizsgálatra**, ami az alacsony kifogásolási arány mellett is némi növekedést mutat a korábbi évekhez képest.

A vonatkozó rendelet előírja, hogy a 10 évesnél idősebb szórakoztatási célú berendezés, létesítmény esetén tervezetten teljes körű felújítást kell végezni és a felújítást követően a szórakoztatási célú berendezést a kijelölt szervezetnek be kell mutatni.

Az ellenőrzött **95** 10 évesnél idősebb berendezés közül mindössze **1 (1%)** esetében nem történt meg a felújítás, illetve az üzemeltető nem tett lépéseket annak elindítására.

Az üzemeltetésre vonatkozó előírások betartásában tapasztalt hiányosságok megoszlását az alábbi ábra mutatja.



Az ellenőrzés lezárásának időpontjáig a kormányhivatalok az alábbi intézkedéseket kezdeményezték:

- Ideiglenes intézkedés keretében **megtiltották 11** eszköz üzemeltetését **10** helyszínen. Az ellenőrzés időtartama alatt **7** helyszínen oldották fel a tiltást a hiányosságok pótlása után.
- **Korrektíós intézkedés** megtételére szólították fel az üzemeltetőket **8** esetben, melynek keretében az érvényes dokumentumok beszerzéséig a szervezők felfüggesztették az eszközök működtetését.
- **Kötelezésre** szóló határozatot adtak ki **3** esetben **3 eszközt** érintően, amelyekben kötelezték az üzemeltetőket a megfelelő információtartalmú adattábla kihelyezésére és az üzemeltetési naplóval kapcsolatos előírások betartására, de az eszköz üzemelését nem tiltották meg.
- **Feltételhez kötő határozat** született **4** esetben **5 eszközre** vonatkozóan, amelyekben korlátozták az eszköz üzemeltetését a megfelelő dokumentumok beszerzéséig, a terhelhetőség feltüntetéséig, illetve a kezelő személy kioktatásának igazolásáig, vagyis a működést a meghatározott feltételek teljesülésének feltételéhez köthették.
- **Fogyasztóvédelmi bírságot** szabtak ki **11** esetben, összesen **630.000 Ft** összegben.

3.6. Energiatakarékossági ellenőrzések

3.6.1. Energiacímkzés piacfelügyeleti ellenőrzése a hagyományos és az online kereskedelmi forgalomban

Az energiahatékonysági címkzés rendszerének célja egyrészt annak biztosítása, hogy a fogyasztók pontos összehasonlítható 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.

2023-ban az egyedi helyiségfűtő berendezések és a szilárd tüzelésű kazánok 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 fogyasztóvédelmi hatóság a témavizsgálat keretében összesen 102 ellenőrzést végzett, amelyből 85 hagyományos üzletben, 17 pedig webáruházban került lefolytatásra. Ebből 63 esetben állapított meg valamilyen jogsértést (48 üzlet, 15 webáruház), ami magas, 62%-os kifogásolási arányt jelent (56% üzlet, 88% online).

Az összesen ellenőrzött 489-féle készülékből (368-féle üzletben, 121-féle webáruházban) 214-féle (135-féle üzletben, 79-féle webáruházban) esett kifogás alá, ami 44%-os kifogásolási arányt mutat (hagyományos üzlet: 37%; webáruház: 65%). Az ellenőrzött egységekben a termékekből 1.036 db volt készleten (hagyományos: 907 db, webáruház: 129 db), ezekből összesen 260 db-ot (173 db üzletben, 87 db internetes áruházban), vagyis a vizsgált készülékek 25%-át kifogásolta a hatóság (hagyományos: 19%, webáruház: 67%).

3.6.2. Energiatakarékossághoz kapcsolódóan villamossági termékek készenléti állapotban felvett teljesítményének laboratóriumi mérése

Az ellenőrzés célja annak megállapítása volt, hogy az Európai Bizottság 1275/2008/EK rendeletében meghatározott időpontoktól kezdődően a forgalomba hozott elektromos főzőlapok készenléti/kikapcsolt állapotban mérhető teljesítményfelvétele megfelel-e a vonatkozó jogszabályi előírásoknak.

Az ellenőrzés kizárólag a kereskedelmi forgalomban árusított, 220-240 V hálózati feszültségről működő, készenléti/kikapcsolt üzemmóddal rendelkező, érintőpaneles, hordozható elektromos főzőlapokra terjedt ki.

A kormányhivatalok összesen 20-féle termékből vettek mintát, valamennyi indukciós főzőlap volt (8-féle termék kétfázisú, 12-féle pedig szimpla készülék; 16-féle terméknek volt készenléti üzemmódja, 4-féle termék kikapcsolt üzemmóddal rendelkezett).

A laboratóriumi vizsgálatok alapján 1-féle termék (egy dupla indukciós főzőlap) esett kifogásolás alá, mivel a kikapcsolt üzemmódra megállapított (0,50 W-os) energiaigény-határérték követelménynek nem felelt meg.

3.6.3. Energiatakarékossághoz kapcsolódó építési termékek ellenőrzése

2023-ban az építőanyagok területén az energiatakarékossághoz kapcsolódó termékek körében kerültek lefolytatásra a piacfelügyeleti ellenőrzések. A kormányhivatalok a témavizsgálat keretében a hőszigetelő anyagok [expandált polisztirol (EPS) és extrudált polisztirolhab (XPS) hőszigetelő lemezek], valamint a napkollektorok jelöléseinek és teljesítménynyilatkozatainak meglétét és megfelelését vizsgálták.

A fogyasztóvédelmi szakügyintézők 168 egység vizsgálata során 285-féle, összesen 88.780 db termék ellenőrzését végezték el. Az üzletek 30%-ában (50 egységben), a termékfajták

valamivel több mint egyötödénél (21%, 61-féle termékénél), összesen 11.225 db (13%) építési termékénél került megállapításra valamilyen hiányosság. A kormányhivatalok intézkedtek a jogsértések megszüntetése érdekében.

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

A karácsonyi szezonális termékek jellemző képviselői a díszvilágítási füzérek. E termékek napjainkban már annyira elterjedtek, hogy számtalan világító dekorációs termék fő alkatrészét is képezik. A nem megfelelő kialakítású és közvetlenül hálózati feszültségről üzemelő díszvilágítási füzérek és az azokkal szerelt dekorációs termékek használata azonban könnyen halálos kimenetelű áramütéssel vagy lakástűzzel járhat.

Összesen 73-féle díszvilágítási füzérből került sor mintavételezésre. A laboratóriumi vizsgálatok alapján 68-féle termék esetében volt tapasztalható valamilyen szabvány szerinti nemmegfelelőség. Jellemzően a csatlakozódugó előírtnál kisebb mérete, az egyszeres szigetelésű vezetékek alkalmazása, a kültéri használatra is ajánlott termékeknek a vízbehatolás ellen nem védett kivitel, a nem megfelelően kialakított, vagy hiányzó vezeték-tehermentesítő szerkezet, a nem megfelelő villamos szilárdság, vagy a villogtató egység vezetékbevezető nyílásait körülvevő burkolati részek éles szélei okoznak kockázatot áramütés-veszély, illetve égési sérülés-veszély szempontjából.

3.8. Safety Gate/RAPEX

Jelenleg az IM látja el az Európai Unió Gyors Riasztási Rendszerében (Safety Gate/RAPEX) a magyarországi működtetéssel és a nemzeti kapcsolattartói minőséggel összefüggő feladatokat.

A Safety Gate/RAPEX 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, a Safety Gate / RAPEX 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.

2023-ban a Magyarország által beküldött összes riasztás 309 db volt.

Safety Gate / RAPEX statisztika 2023		
Termék kategória	összes (db)	összes %
kozmetikum	210	67,96
játék	29	9,39
gép	21	6,80
elektromos készülék	20	6,47
ruházat	9	2,91
díszvilágítási füzér	9	2,91
gyerekgondozási cikk	3	0,97
lézerpointer	3	0,97
világító berendezés	2	0,65

hobby/sport eszköz	1	0,32
konyhai/főzési eszköz	1	0,32
gépjármű	1	0,32
Összes	309	100

A beküldött 309 db riasztásból 299 db súlyos kockázatú, 8 db nagy vagy közepes kockázatú termék volt. 2 db terméknel hiányoztak a pontos termékazonosító adatok, ezért információként kerültek be a Safety Gate/RAPEX adatbázisába. 2023-ban a Magyarország által beküldött 309 veszélyes termékből a riasztások 68%-át kozmetikumok, 10%-át villamossági termékek (6,5% elektromos készülék, 3% díszvilágítási fűzér, 0,5% világítóberendezés), 9%-át játékok, 7%-át a gépek, 3%-át a ruházat, 1%-át lézerpointerek, 1%-át gyerekgondozási cikkek és további 1%-át az 1-1 db hobbi/sport eszköz, konyhai/főzési eszköz 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 hajszárítók és hosszabbítók jelentettek áramütés-veszélyt a felhasználókra, de a tűz és az égés kockázata is megjelent. Az elektromos légnedvesítő készülékek mikrobiológiai kockázatot hordoztak magukban, mert nehéz tisztíthatóságuk miatt kialakulhatott a penész képződésének a lehetősége a termékben. A bejelentett díszvilágítási fűzerek és a világítóberendezések szintén áramütés-, tűz- és égési kockázatot jelentettek.

A játékoknál a műanyag játék babák lágyító (ftalát) tartalma jelentette a kockázatot. A túl hangos sípoló vagy zenélő játékoknál jellemzően a halláskárosodás volt a vezető kockázat. A gyermekeknek szánt álarcok és jelmezek a lángállósági vizsgálat követelményeit nem teljesítették. A könnyen leváló kisalkatrészt tartalmazó játékok esetén fulladás kockázata lépett fel. Az elemes játékoknál a könnyen hozzáférhető és lenyelhető gombelem okozhatott volna fulladást és bélirritációt. Felkutatásra kerültek gépek kategóriába tartozó kézi bozótvágókhoz készült cséphadaró típusú vágófeltétek, melyeknek a forgalmazása tilos, mert törésük esetén a kirepülő fémdarabok súlyos sérülést okozhatnak a felhasználónak.

A ruházati termékek kategóriájába tartozó műanyag kozmetikai táskák vizsgálatára is sor került 2023-ban, a betiltott termékek lágyító (ftalát) tartalma jelentett egészségügyi kockázatot. A gyermekgondozási cikkek közül pedig a bábikompok vizsgálata során kiszűrésre kerültek a lépcsőn való leesést meggátló eszköz nélkül forgalomba hozott termékek.

A kiszűrt lézerpointerek látáskárosodási kockázatot jelentettek. A hobby / sporteszköz kategóriába tartozó gyermekkerékpár sérülésveszélyt, a bejelentett gépjármű tűz- és égési kockázatot hordozott. Az önkéntesen visszahívott üvegkerámia főzőlap használata égési sérülést okozhatott volna.

3.9. A kormányzati laboratóriumok szerepe

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

3.9.1. Élelmiszer és Vegyipari Laboratórium (EVL)

Az EVL 203 szabványos és egyéb módszer szerinti 307 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.

2023-ban 651 db termékmintán 4459 vizsgálata történt meg, a kifogásolt termékek száma 73 db volt.

Ezek közül az EVL saját kezdeményezésű vizsgálataiban és közérdekű bejelentés kivizsgálása vagy külső megbízás alapján 580 db mintán 3912 paraméter vizsgálatát végezte el, 53 db minta volt kifogásolt.

Az elvégzett vizsgálatok felölelték az éves ellenőrzési és vizsgálati program által előírt 11 témavizsgálatot, ezek közül 7 saját kezdeményezésű volt, melyben a mintavételezés szervezését és a szakmai kapcsolattartást is a laboratórium végezte.

Témavizsgálat szerinti bontásban az alábbi mintacsoportok kerültek ellenőrzésre:

- cigaretták (18 db, 1 kifogásolt magas nikotintartalom, 1 alacsony kátránytartalom miatt);
- szezonális élelmiszerek (20 kalács, 20 pálinka, 40 gyümölcsle, 20 mikulás csokoládé, 20 gumicukor, 40 szaloncukor, ebből 1 gyümölcsle, 1 mikulás csokoládé, 1 szaloncukor minősége volt kifogásolható);
- specifikus csoportoknak szánt élelmiszerek (20 bébiétel, 20 bébiital, 10 laktózmentes, 10 sószegegy, 10 cukormentes, 21 gluténmentes termék, kifogásolt volt 2 bébiital vitamin tartalma, 1 sószegegy, 1 cukormentes, 1 gluténmentes termék);
- kozmetikai termékek (20 natúrkozmetikum, 20 online vásárolható krém és testápoló kozmetikum, 20 gyermek sampon, 20 babafürdető és tusfürdő, 20 babahintőpor, 20 ránceltávolító krém, 40 gyermek arcfesték és sminkkészlet, ezekből 20 esetben történt intézkedés a laboratóriumi vizsgálat alapján, 5 közepes kockázatú mikrobiológiai szennyezettség, 1 súlyos kockázatú ólomtartalom és 1 ftalát tartalom miatt, valamint 13 eljárás indult fel nem tüntetett tartósítószer-tartalom miatt, főleg az online beszerezhető kozmetikumok esetén);
- gyermek pizsama és ágynemű textiltermékek (40 termékből 8 nyersanyag-összetétele volt hibás, a 100% pamut helyett a valódi összetétel 4 esetben 100% poliészter, 6 esetben 40-60% poliészter volt),
- előrecsomagolt termékek (20 élelmiszer, 20 háztartás-vegyipari termék nettó mennyiségének ellenőrzésére került sor, ezekből 13 esetben merült fel kifogás); továbbá
- kozmetikai és háztartás-vegyipari termékek (57 db) kettős minőségének ellenőrzésére került sor.

A Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály által koordinált, az állateledelt értékesítő üzletek fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzésére irányuló témavizsgálat keretében 20-féle állateledel nettó tömegét ellenőrizte a laboratórium, melynek során 3 esetben volt kifogásolható eredmény.

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

- 25 db játékbaba az éves játék témavizsgálat keretében (ebből 12 tartalmazott tiltott lágyítószert);
- 20 db bizsu ékszer témavizsgálat keretében (ebből 2 tartalmazott kadmium nehézfémeket);
- 5 db műanyag játék vámriasztás alapján (ebből 3 tartalmazott tiltott lágyítószert).

A fentieken túl 5 esetben külső megbízására 4 kozmetikum és 8 cigaretta minta vizsgálata zajlott le 794.679 Ft vizsgálati díj ellenében.

2023	Vizsgált minták száma	Elvégzett vizsgálatok száma	Kifogásolt minták száma	Kifogásolt minták aránya
Vámriasztásos játék	5	12	3	60%
Éves játék – baba	25	48	12	48%
Bizsu ékszer	20	86	2	10%
RAPEX riasztás	1	1	0	0%
Piacfelügyeleti vizsgálatok összesen	51	147	17	33%
Cigaretta	18	54	2	11%
Szezonális húsvéti élelmiszer	80	137	1	1%
Kettős minőségű háztartásvegyi termék	57	515	0	0%
Nettó tömeg élelmiszer, háztartási term.	40	800	13	33%
Bébiétel, bébiital	40	91	2	5%
Laktózmentes, gluténmentes, cukormentes, sómentes élelmiszerek	51	91	3	6%
Kozmetikai termékek 1. szakasz natúr, online krémek, testápolók	39	546	8	21%
Kozmetikai termékek 2. szakasz gyermek sampon, tusfürdő, hintőpor	60	880	10	17%
Kozmetikai termékek 3. szakasz gyermek arcfesték, ránceltávolító krém	60	603	2	3%
Textil – gyermek pizsama, ágynemű	40	44	8	20%
Karácsonyi szezonális élelmiszer	80	100	2	3%
Saját kezdeményezésű vizsgálatok összesen	565	3861	51	9%
Állateledel nettó tömeg	20	400	3	15%
Külső megbízás	12	46	0	-
Közérdekű bejelentés	3	5	2	67%
Összesen	651	4459	73	11%

Az Élelmiszer és Vegyipari Laboratórium 2023-ban 560 db dohánytermék nyilvántartásba vételét végezte el, amely 8.400.000 Ft eljárási költség bevételeivel járt.

3.9.2. Mechanikai és Villamos Laboratórium (MVL)

Az MVL 47 szabvány szerinti 251 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 2023-ban 395 db termékmintán 2141 db vizsgálatot végzett, a kifogásolt termékek száma 284 db (72%) volt.

A vizsgált minták között 212 villamossági termék – univerzális akkumulátortöltők, főzőlapok, fényfüzők, légnedvesítők, elektromos rollerek – ellenőrzésére került sor, melyek közül 173 db (82%) volt veszélyes. A 2023-ban megvizsgált 90 db játék közül - amelyek maszkok, jelmezek, gyermekek tömegét hordozó játékok, mágneses játékok, elemes játékok voltak - 43 db (48%) minősült veszélyesnek.

Vámriasztás vagy közérdekű bejelentés alapján 47 db terméket – lézermutatók, hajszárítók, öngyújtók, lövedékes játékok – vizsgált meg a laboratórium, közülük 38 db (81%) bizonyult veszélyesnek.

Saját kezdeményezésű témavizsgálatként zajlott az univerzális akkumulátortöltők vizsgálata. A vizsgálatok eredményei azt mutatták, hogy a 99 termékminta közül 84 (85%) veszélyt jelent a fogyasztók számára.

A maszkok és jelmezek vizsgálatát szintén a laboratórium irányította. A megvizsgált 43 db termékből 24 db (56%) nem felelt meg az előírásoknak. A Szolgáltatás-ellenőrzési Főosztály által kezdeményezett, az állateledelt értékesítő üzletek fogyasztóvédelmi szempontú ellenőrzésére irányuló témavizsgálat során a műszaki jellegű termékek mintavételezését is a laboratórium bonyolította. Ennek keretében 19-féle állatfelszerelés ellenőrzésére került sor, 11 esetben (58%) merült fel kifogás.

A Mechanikai és Villamos Laboratórium 2023-ban külső megbízás alapján 13 termék – elektromos rollerek, akkumulátortöltők – vizsgálatát végezte el, amely 4.228.975 Ft vizsgálati díj bevételeivel járt.

2023	Vizsgált minták száma	Elvégzett vizsgálatok száma	Kifogásolt minták száma	Kifogásolt minták aránya
Univerzális akkumulátortöltők vizsgálata	99	297	84	85%
Főzőlapok készenléti állapotban felvett teljesítménye	20	60	1	5%
Díszvilágítási füzérek	70	426	66	94%
Vámriasztás/Egyéb	23	159	22	96%
Villamos termékek összesen	212	942	173	82%
Gyermekeknek szánt farsangi és halloween maszkok, parókák és jelmezek	43	176	24	56%
Gyermekek tömegét hordozó játékok	20	193	10	50%
Mágneses, elemes játékok	19	100	6	32%

Vámriasztás/Egyéb	8	50	3	38%
Játékok összesen	90	519	43	48%
Gyermekgondozási cikkek	24	179	11	46%
Csecsemő és kisgyermek ruházati termékek és lábbelik	21	151	20	95%
Állatfelszerelések	19	53	11	58%
Vámriasztás/Egyéb	16	79	13	81%
Egyéb termékek összesen	80	462	55	69%
Összesen	395	2141	284	72%

V. Az Európai Fogyasztói Központ 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) 2022 májusa óta az IM-ben működik.

1. Határon átnyúló panaszkezelési tevékenység

Tehát 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 főszabály szerint 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:

- francia 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,
- olasz hotel a foglalás ingyenes lemondhatósága ellenére megterhelte a fogyasztó bankkártyáját,
- osztrák utazásszervező nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesítette az utazási csomagban foglaltakat, pl. alacsonyabb kategóriájú a hotel, a légitársaság menetrend módosulása miatt rövidebb a nyaralás és az utas díjcsökkentési igénnyel él,
- cseh webshopból vásárolt műszaki termék meghibásodása miatt szavatossági igény érvényesítése,
- román webáruház a fogyasztó elállási jogának gyakorlása után nem fizeti vissza a termék vételárát és a szállítási költséget,

- spanyol online szolgáltatás előfizetesként való automatikus megújulása miatti pénzbeli igény érvényesítése.

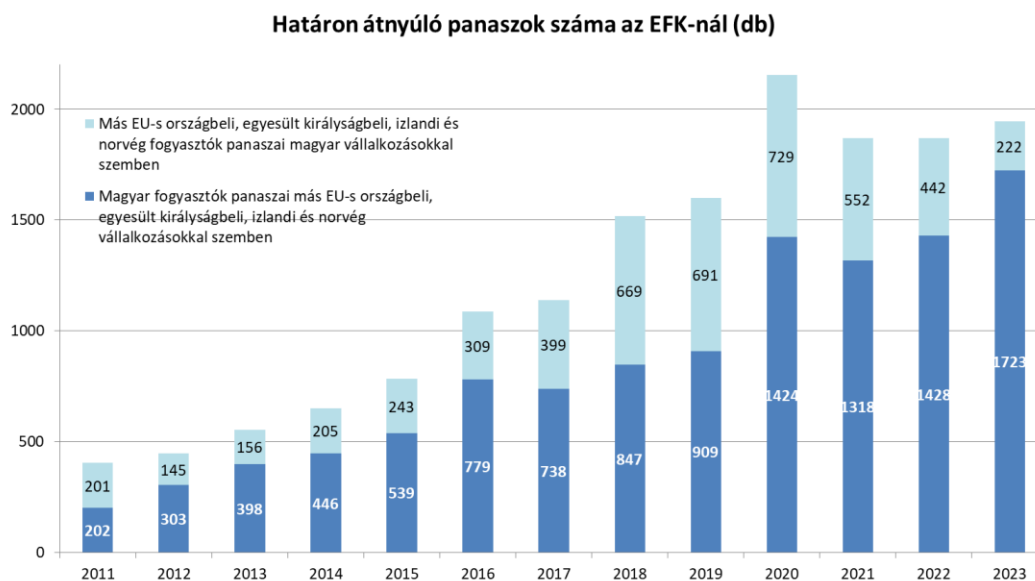
A segítségnyújtás

- **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 fordulók száma évről évre növekszik**, melyet az alábbi diagram szemléltet.



Az elmúlt években az EFK-hoz **a leggyakrabban 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 légitömegközlekedésben résztvevő utasok jogai, a légitömegközlekedés feltételei (késés, járat törlesztés, visszaautósított beszállás, elvesztett poggyászok, speciális szolgáltatások, foglalási feltételek, stb);

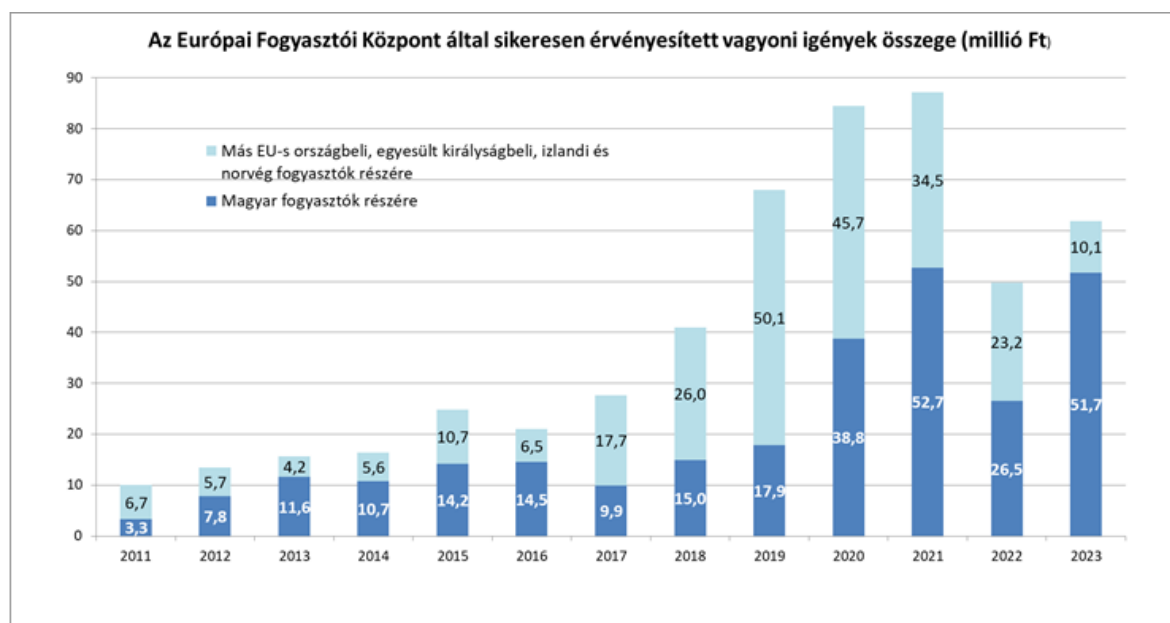
- Hagyományos, üzletben történő vásárlások (hibás teljesítés, garanciális-jótállási jogok, stb);
- Szállásfoglalás, a szállás minősége;
- Utazási szerződések, utazási csomagok;
- Autóbérlés;
- Elektronikus hírközlési szerződések;
- Üdülési jog (timeshare);
- Vállalkozási szerződések;
- Távolsági autóbusz- és vasúti közlekedést érintő panaszok.

Az EFK-hoz 2023-ban 1945 db új határon átnyúló panasz érkezett (1723 db magyar fogyasztóktól EU-s vállalkozásokkal szemben, 222 db EU-s fogyasztóktól magyar vállalkozásokkal szemben), amelyek közül 766 ügyben volt szükség a magyar EFK és külföldi társközpontjának együttműködésére a közös panaszkezelés során.

Az elmúlt évek tapasztalatai szerint 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 2023-ban lezárt ügyekre is, amely 373 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:



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 2023-ban 3500 megkeresést kezelt az EFK.

Továbbá az EFK a 2023. február 23-i és 2023. május 11-i, az E-Commerce Hungary érdekképviselői szervezet által megtartott e-kereskedelemmel kapcsolatos rendezvényeken és a 2023. május 7-i Európa Napon is képviseltette magát.

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

A fentiekben túl Magyarországon az EFK látja el **az online vitarendezési kapcsolattartó pont feladatait**. E körben tájékoztatást és adott esetben technikai segítséget is nyújt 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).

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 hatóság, békéltető testületek, stb).

Az együttműködő partnerek (Europe Direct irodák, békéltető testületek, Nemzeti Közszerolálati Egyetem) felkérése alapján az EFK vállalkozások és fogyasztók részére szakmai előadásokat is tart fogyasztóvédelmi témákban.

A békéltető testületekkel való együttműködés keretében az EFK 2023-ban összesen 104 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, Magyarországára 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 adatgyűjtésekben, 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 (IM) között megkötendő uniós támogatási szerződések képezik, melyek a működés kereteit szabályozzák, valamint az EFK munkaprogramját és

költségvetését tartalmazzák. A 2022-ben történt IM-be való beolvasásra tekintettel 2023-ban megkötésre került a 2022-2023. évekre vonatkozó támogatási szerződés, továbbá 2024-ben a 2024-25. évi működésre vonatkozó támogatási szerződés is aláírásra került már.

VI. Összegzés

A fogyasztóvédelmi szakterület, valamint az Igazságügyi Minisztérium szakmai irányítása alatt álló fogyasztóvédelmi hatóság és a békéltető testületek munkatársai folyamatosan a magyar fogyasztók védelme érdekében látták és látják el feladatukat. A Magyar Kormány kiemelt célja a családok védelme, amely kiterjed mind az anyagi, mind a fizikai biztonságuk fenntartására, annak védelmére. Ezért jogalkotói, jogalkalmazói és a tudatos fogyasztói magatartás érdekében végzett munkánk során is messzemenőig a fogyasztók érdekeit tartottuk és tartjuk szem előtt a jövőben is.

A más tárcákkal, a fogyasztóvédelmi érintettségű hatáskörökkel rendelkező hatóságokkal, a szakmai, vállalkozói és civil érdekképviselői szervekkel való konstruktív együttműködésünk egyértelműen igazolja azon alaptételt, amely szerint a fogyasztóvédelemben is kizárólag más, érintett szereplőkkel együttműködve, „csapatban” fellépve lehet eredményeket elérni. Ehhez a vállalkozói szféra partnerként történő kezelése is egyértelműen szükséges, hiszen nem létezhet hatékony fogyasztóvédelem jogkövető vállalkozások nélkül. A helyzeténél fogva hátrányosabb szerződéses pozícióban lévő fogyasztói kör felkészültségéhez pedig mindenképpen szükséges a fogyasztóvédelem elmúlt években tanúsított aktív, fogyasztói tudatosságnövelő magatartása is.

Mindazonáltal, ha valamely esetben az együttműködések és a tájékoztatás révén növelt információbővítés nem elegendő a fogyasztói jogok érvényre juttatásához, a fogyasztóvédelem – úgy, ahogy jelen háttéranyagban bemutatott időszak során – a jövőben is élni fog a szigorú hatósági fellépés eszközeivel, a visszatartó erejű szankciók alkalmazásával. Amennyiben pedig a fogyasztói jogok hatékony védelméhez jogszabály-módosítás szükséges, ennek érdekében is megteszi a szükséges lépéseket.